

ČASTO Kladené DOTAZY

1. BUDETE AKCEPTOVAT OBJEDNÁVKU FORMOU XLS OBJEDNÁVKOVÉHO FORMULÁŘE ZASLANÉHO E-MAILEM SPECIALISTŮM ZÁKAZNICKÉHO SERVISU?

XLS list můžete snadno nahrát do B2B systému, pokud je vytvořen ve správné šabloně. Šablona objednávky XLS je k dispozici ke stažení v sekci Košík – Přidat nový košík.

2. MOHOU B2B SYSTÉM POUŽÍVAT I MOJI KOLEGOVÉ VE FIRMĚ?

Ano! Vaši kolegové mohou systém používat také. Školení, představení systému a zajištění přístupových práv je plně v kompetenci B2B administrátora ve vaší firmě.

3. KDO JE KONTAKTNÍ OSOBOU PRO NAHLÁŠENÍ CHYB?

Veškeré chyby, prosím, nahlášte obchodnímu zástupci nebo specialistovi zákaznického servisu. Na stránce se všemi B2B materiály naleznete manuál, jak chybu přesně popsat. (<https://www.cerva.com/cz/cs/nove-b2b-je-tady-/a/p-135#report>)

4. KDE NALEZNU NÁVOD K NOVÉMU B2B SYSTÉMU?

Uživatelské příručky na jednotlivé funkcionality, které jsou připravené ve formě videomanuálu, naleznete na stránce se všemi B2B materiály (<https://www.cerva.com/cz/cs/nove-b2b-je-tady-/a/p-135#benefit>)

5. KDY JE PLÁNOVÁNO KOMPLETNÍ SPUŠTĚNÍ SYSTÉMU?

Plný provoz nového B2B bude zahájen po úspěšném zakončení pilotního provozu. Předpoklad je první půlrok 2022.

6. PROČ SE SPOUŠTÍ NOVÝ B2B SYSTÉM?

Nový B2B systém vám poskytne veškeré a přesné informace 24/7 a usnadní vám práci při objednávání CERVA zboží. Spravováním přístupu svým kolegům můžete ušetřit čas a peníze na své straně.

7. BUDOU MÉ OBJEDNÁVKY PLNĚ ZPRACOVÁNY VČAS, JAK JE POŽADOVÁNO?

Vaše objednávky budou automaticky přijímány naším systémem SAP. Před zadáním objednávky budete znát dostupnost zboží a kdy nedostupné zboží bude opět skladem. Tím nebude docházet ke zpoždění objednávek.

8. JAKÉ INFORMACE V B2B NAJDU?

Přehled dostupných košíků, zadané objednávky včetně všech detailů, faktury s informací o jejich splatnosti, uskutečněné dodávky, backorders s informací o nejbližší dodávce, reklamace, vratky a dohody s koncovým zákazníkem.

9. KDE ZÍSKÁM INFORMACE O FAKTURÁCH PO SPLATNOSTI?

Informace o vašich fakturách po splatnosti naleznete v sekci Nastavení účtu nebo Faktury, dle vašich přístupových práv.

10. CO ZNAMENAJÍ PŘÍSTUPOVÁ PRÁVA A JAK JE LZE NASTAVIT?

Administrátor B2B systému CERVA ve vaší společnosti může nastavit přístupová práva do každé sekce systému dle informací, které vyžaduje daná firemní pozice.

11. NEMOHU NAHRÁT EXCELOVOU TABULKU DO KOŠÍKU. CO BYCH MĚL DĚLAT?

Zkontrolujte prosím formu excelové tabulky. Musí existovat pouze tři sloupce: Kód SAP, Množství, Jednotka. Zkontrolujte, zda byl kód SAP nebo jednotka zadány správně. Před dokončením budete informováni, jaké artikly budou importovány správně a které nebudou importovány z výše uvedených důvodů.

12. JAKÝ JE VÝZNAM SYMBOLU/IKONY V SYSTÉMU?

Informace o významu ikony se objeví při podržení myši nad ikonou.

13. NEMOHU NAJÍT OBJEDNANOU POLOŽKU. CO MÁM DĚLAT?

Zkontrolujte prosím záložku Backorders, kde jsou uloženy všechny vaše objednané položky. Pokud tam položku nenajdete, položka byla pravděpodobně vyfakturována (zkontrolujte Faktury), byla uživatelem odstraněna, nebo položka nebyla převedena z košíku do objednávky. Zkontrolujte prosím svůj uložený košík v sekci Košík.

14. NEMOHU SE PŘIHLÁSIT DO B2B.

Zkontrolujte prosím svůj přihlašovací e-mail a/nebo heslo. Pokud je oboje správné, kontaktujte prosím svého obchodního zástupce.

15. JAK NAJDU INFORMACE O ZÁSILCE?

Veškeré logistické údaje naleznete v sekci Dodávky. Kliknutím na Číslo dodávky získáte informace o její váze, objemu, zemi původu a vlastním kódem.

16. OBDRŽELI JSME NEÚPLNOU ZÁSILKU. CO BYCH MĚL DĚLAT?

V B2B je sekce Reklamacie. Otevřením reklamacie můžete vybrat reklamovatelnou položku a poté zadáte důvod reklamacie. Vyplňte prosím další požadované informace a klikněte na tlačítko Odeslat stížnost. O vyřízení Vaší reklamacie budete informováni notifikacemi v B2B systému nebo notifikačními e-maily, pokud jste v menu Nastavení notifikací neuvedli jinak.

17. PROČ NEMOHU PŘIDAT ŽÁDNOU POLOŽKU DO OBJEDNÁVKY?

Jakmile je objednávka vytvořena (611XXXXXX), nemůžete do ní přidat žádné další položky. Musíte vytvořit nový košík.

18. OMYLEM JSEM OBJEDNAL POLOŽKU. JAK TO MOHU ZMĚNIT?

Najděte nesprávnou položku ve svých nevyřízených objednávkách. Klikněte na Upravit (ikona tužky), změňte množství v poli Nové množství nebo klikněte na Odebrat pro smazání veškerého množství a klikněte na tlačítko Potvrdit. Pro objednání správného zboží musíte vytvořit nový košík.

19. POKUD BUDU MÍT NĚJAKÝ DOTAZ/PODNĚT K NOVÉMU B2B, NA KOHO SE MOHU OBRÁTIT?

Neváhejte se primárně obracet na svého obchodního zástupce. Pokud nebude k zastižení, pak na svůj kontakt na orderdesku. Tak přispějete k tomu, že se váš dotaz dostane ke kompetentní osobě.

20. POKUD PODÁM DOTAZ K NOVÉMU B2B, DOSTANU ZPĚTNÉ INFO?

Ne vždy, ale to neznamená, že se Vaším dotazem nezabýváme. Vše analyzujeme a snažíme se řešit.

21. ZŮSTÁVÁ ZBOŽÍ, KTERÉ JE V OKAMŽIKU VLOŽENÍ DO NÁKUPNÍHO KOŠÍKU DOSTUPNÉ, STÁLE DOSTUPNÉ I V ROZPRACOVANÉM KOŠÍKU?

Dostupnost zboží (zvláště u artiklů, kterých je na skladě málo kusů) se může lišit, neboť vzniká časová prodleva mezi vložení do košíku a objednáním. Rozhodným okamžikem pro dostupnost zboží je potvrzení objednávky, tj. objednání zboží.

22. JELIKOŽ SI CENY EUA PRO KONCOVÉHO ODBĚRATELE SORTIMENTU PŘI OBJEDNÁVCE ZADÁVÁM SÁM, MOHU NA JEDNU OBJEDNÁVKU OBJEDNAT ZBOŽÍ S EUA PRO VÍCE KONCOVÝCH ODBĚRATELŮ?

Ne, na jednu objednávku lze objednat pouze zboží s EUA cenami pro jednoho koncového odběratele. K tomuto zboží ale můžete přidat i zboží běžné.

