Uživatelský manuál

Doplňující informace:

Odbavování zásilek DHL Express

PPL®

A company of DHL

Souhrn odbavování zásilek DHL Express

DHL Express nabízí své služby těm zákazníkům, pro které rychlost a variabilita doručení hrají zásadní roli.

Obecně vzato, odbavení zásilek DHL Express ve vašem obchodě je stejné jako postup odbavení zásilek PPL, který znáte. **Pro usnadnění však může být užitečné, pokud budete zásilky PPL a DHL Express skladovat odděleně.**

1. **Adresa příjemce**

2. **Základní číslo zásilky:** Tento čárový neskenujte. Ovšem v případě, že by se na zásilce nevyskytoval jiný čárový kód, tak číslo pod tímto čárovým kódem může sloužit k naskenování nebo manuálnímu zadání zásilky.

3. **Identifikační číslo zásilky:** V případě zásilek DHL Express vždy, prosím, skenujte tento čárový kód, případně používejte číslo pod ním pro manuální zadání.

V případě, že si zásilku DHL Express nikdo nevyzvedne, bude **po 7 kalendářních dnech odeslána zpět**. Aplikace vás na tyto zásilky sama upozorní.

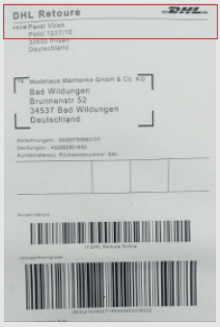
Typy etiket pro podání zásilek DHL v síti DHL Express a síti PPL

Etikety DHL Express, které přinese zákazník DHL Express, mají svá unikátní specifika, na základě kterých je lze rozlišit od jiných etiket (např. Return connect). Mají uvedenou informaci v levém horním rohu „EXPRESS“, zkratku „ECX“ nebo (DOX, WPX, ESU, ESI) vedle názvu DHL, a logo „DHL“.

Tyto zásilky se odbavují v aplikaci MyPS v části DHL EXPRESS.

Etikety DHL, které přinese zákazník PPL a jsou odesílány sítí PPL mají vždy v horní části uvedeno RETURN CONNECT.

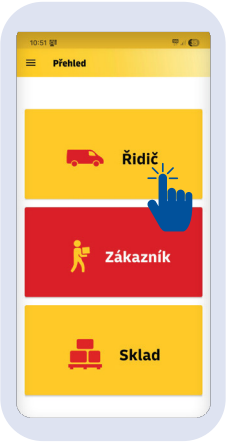
Tyto zásilky se v aplikaci MyPS odbavují v části PPL.

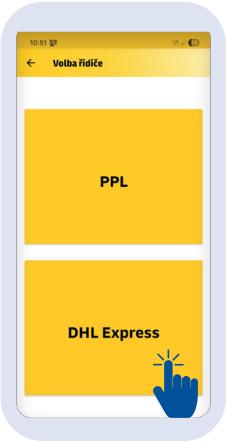


Etikety DHL, které přinese zákazník a mají v horní části uvedeno DHL RETOURE jsou odesílány sítí České pošty.

Tyto zásilky nelze přijmout do sítě DHL Express ani sítě PPL a odbavují se přes Českou poštu.

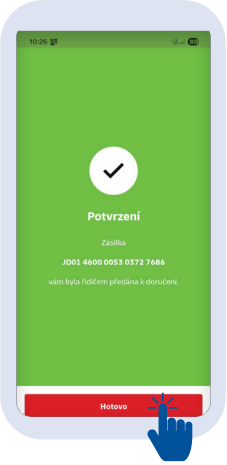
Příjem zásilky od řidiče





Kromě řidiče PPL, bude do vaší prodejny zajíždět i **řidič DHL Express a ukládat k vám zásilky DHL Express.** Pokud se tak stane klikněte na **„Řidič“** → **„DHL Express“** → **„Převzetí od řidiče“.**

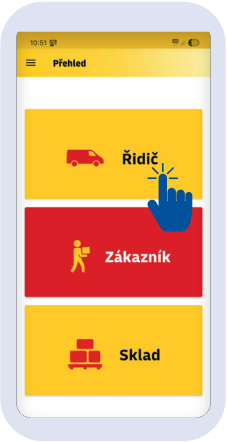
Naskenujte čárový kód na zásilce do aplikace a klikněte na tlačítko „Potvrdit“ a na potvrzující obrazovce na tlačítko „Hotovo“.

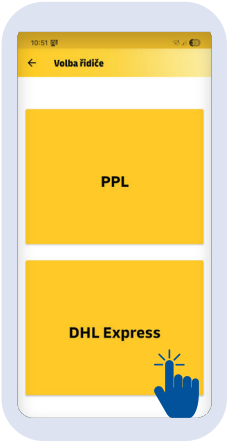


Všechny převzaté zásilky DHL Express budou **uloženy ve „Skladu“ v sekci DHL Express.**

Zásilky DHL Express určené k výdeji na výdejním místě jsou vždy **bez dobírky. Maximální povolené rozměry zásilky jsou 55 × 45 × 40 cm a maximální hmotnost 25 kg.**

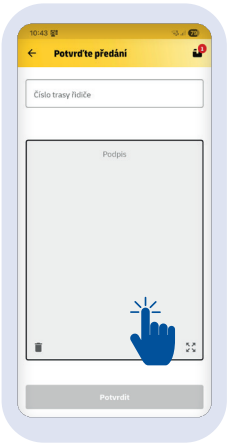
Předání zásilky řidiči

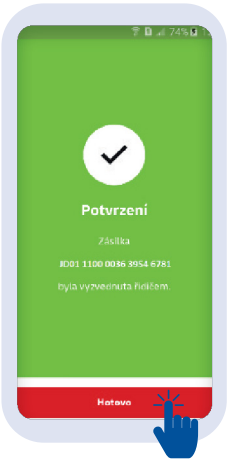




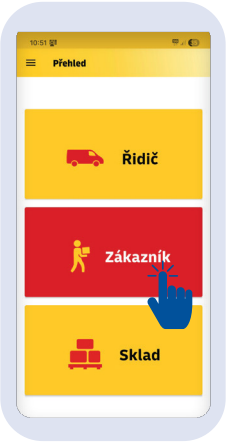
V případě vracení nevyzvednutých zásilek NEBO podaných zásilek od zákazníků klikněte na **„Řidič“** → **„DHL Express“** → **„Převzetí od řidiče“**.

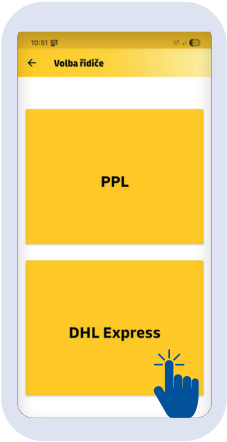
Potvrďte předání: po naskenování a předání zásilek požádejte řidiče DHL Express o jeho **číslo trasy.** Po vložení údajů do aplikace ho požádejte o **podpis a tím je vše hotovo**.



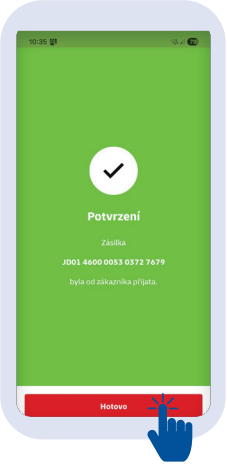


Příjem zásilky od zákazníka s etiketou





V případě **podaných zásilek budou**, kromě zákazníků PPL, prostřednictvím vaší prodejny **odesílat zásilky i zákazníci DHL Express**. Pokud se tak stane, klikněte na „Zákazník“ → „Přijmout zásilku“ → „DHL Express“.

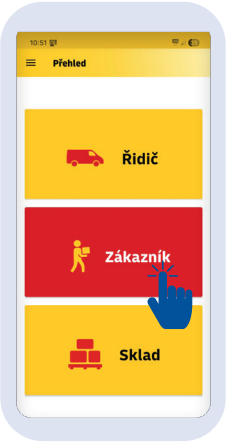


Naskenujte čárový kód ze štítku na zásilce a po naskenování klikněte na tlačítko „**Potvrdit**“, poté na potvrzující obrazovce na tlačítko „**Hotovo**“.

Po úspěšném přijetí zásilky odejde zákazníkovi potvrzení o podání na e-mail. V části DHL Express se kontakt nevyplňuje – **potvrzení je automaticky odesláno na e-mail uvedený v datech zásilky.**

Před přijetím zásilky zkontrolujte, zda splňuje **maximální povolené rozměry 55 × 45 × 40 cm a maximální hmotnost 25 kg.**

Příjem zásilky od zákazníka bez etikety



Zákazník může podat zásilku DHL Express **i bez vytištěné etikety.** Pro identifikaci zásilky slouží **QR kód nebo číselný kód zásilky**, který zákazník předloží obsluze.

Podej se provádí v sekci „Zákazník“ → „Přijmout zásilku“ → „DHL Express“.

Po naskenování QR kódu budete vyzváni k **naskenování dočasného DHL LID štítku.** Tento krok je stejný jako u PPL, kde dochází k párování s minilabelem.

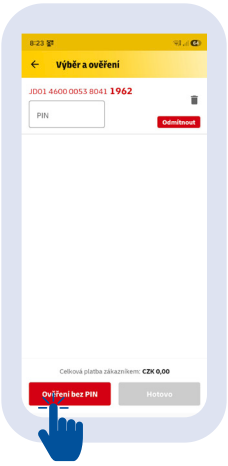
Po úspěšném přijetí podané zásilky se zákazníkovi **automaticky odešle potvrzení do e-mailu o uskutečněném podeji.**

Ukázka, jak vypadá dočasný štítek **DHL LID.** V horní části má výrazné logo DHL a dole číslo štítku, které začíná slovem DHL.

Maximální povolené rozměry zásilek
55 × 45 × 40 cm

Maximální hmotnost 25 kg

Předání zásilky zákazníkovi



Kromě zákazníků PPL, si budou na vaší prodejně **vyzvedávat zásilky i zákazníci DHL Express.** Pro výdej zásilky DHL Express, klikněte na „Zákazník“ → „Předat zásilku“. Po naskenování zásilek pro výdej potvrďte výběr tlačítkem **„Hotovo“**.

Na následující obrazovce zadejte PIN kód zásilky, který příjemce obdržel v oznámení o doručení. Po úspěšném ověření PINu **doplňte celé jméno příjemce zásilky.**

Potvrzením **„Hotovo“** jsou zásilky odbaveny.

Poznámka: Pokud příjemce nemá PIN k dispozici, aplikace může v některých případech nabídnout alternativní způsob ověření předání zásilky. Při předání ověřte totožnost příjemce podle občanského průkazu, cestovního pasu nebo plné moci k převzetí zásilky.

Zásilky s ověřením věku příjemce „Adult Signature Required“

U některých zásilek DHL Express je při výdeji nutné ověřit věk příjemce. Aplikace MyPS Vás na tuto skutečnost upozorní během procesu předání zásilky příjemci.

Po naskenování zásilky a zahájení výdeje se zobrazí informace, že zásilka podléhá ověření věku příjemce.

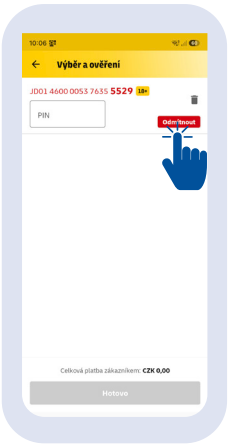
Rozdíl oproti PPL AgeChecku

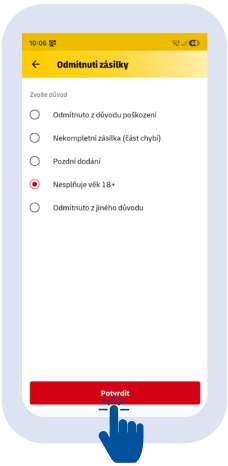
U zásilek DHL Express aplikace:

- nevyžaduje výběr typu dokladu totožnosti
- nevyžaduje zadání posledních znaků dokladu
- pouze zobrazuje upozornění na nutnost ověření věku příjemce
- vyžadován podpis příjemce

Před vydáním zásilky ověřte věk příjemce podle předloženého dokladu totožnosti.

Pokud příjemce nesplňuje požadovaný věkový limit nebo odmítne svůj věk prokázat předložením dokladu totožnosti, zásilku nevydávejte a zvolte možnost **Odmítnout – Nesplňuje věk 18+.**

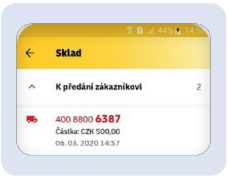


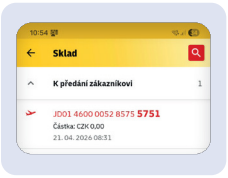


Sekce Sklad

Rozdělení skladu

Sklad je rozdělen na sekci **PPL a DHL Express**. Zásilky pro PPL nebo DHL Express naleznete zvlášť vždy ve své vlastní sekci.



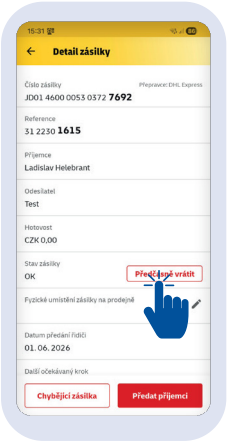


Ikony u zásilek

Zásilky DHL Express v aplikaci vždy rozpoznáte podle ikony letadla.

Ikona zásilek PPL

Ikona zásilek DHL



Předčasně vrátit

Ve skladu je vidět **detail naskladněných zásilek**.

Tlačítko **„Předčasně vrátit“** slouží k předčasnému vrácení zásilky **zpět řidiči před koncem její úložní lhůty**. Zásilka se tímto automaticky přesune do sekce **Pro řidiče**.

Tato akce je **dostupná pouze** u zásilek v sekci Pro zákazníka.

Tuto akci provádějte **v případě, kdy si pro zásilku přijede řidič DHL Express a vyžádá si její vrácení**, aby ji mohl z procesních důvodů převést z vašeho PPL shopu jinam.

Kontakty

PPL CZ s. r. o.
Borovému 99
251 01 Jažlovice
Česká republika

ithelp@ppl.cz
+420 225 331 700
www.ppl.cz