DFG / DANMARKS FRAGTGRUPPE

DET KØRER MED DFG

ONLINE BOOK

Komplet kundevejledning

Log ind, opret din transport, kontrollér oplysningerne, klarmeld ordren og håndtér eventuelle labels.

13 trin-for-trin-kapitler · 18 spørgsmål og svar · tjekliste

Kundernes login: https://dfg.online-book.net/

Kundesupport: Kenneth Jensen · +45 27 29 13 92 · kj@dfgdk.dk

VIGTIGT: Opret og Klarmeld ordre er to forskellige handlinger. Følg hele processen i Online Book.

Sådan bruger du vejledningen

Denne vejledning er til kunder, der benytter deres egen adgang til ALICE Online Book. Booking foregår direkte hos ALICE; denne PDF fungerer som støtte til kundens bookingforløb.

ALICE kan ændre knapper, menunavne og funktioner. Kun funktioner, der er tilgængelige på din egen kundekonto og omfattet af din transportaftale, kan anvendes.

> Book kun transport på adressen dfg.online-book.net. Oplys aldrig din adgangskode til support. Ved tvivl om ændringer eller annullering kontaktes DFG.

Indholdsfortegnelse

01 Før du går i gang

02 Log ind i Online Book

03 Start en ny booking

04 Afsender og afhentning

05 Modtager og levering

06 Farligt gods (ADR)

07 Kolli og godsbeskrivelse

08 Pallebytning

09 Tillægsydelser og særlige forhold

10 Bemærkninger og kundereferencer

11 Opret, kontrollér og klarmeld ordren

12 Labels og genudskrivning

13 Efter booking, ændringer og hjælp

Derefter: Tjekliste · Spørgsmål og svar · Kontakt support

01 Før du går i gang

Hav de rigtige oplysninger klar, før du opretter din transport.

01 Kontrollér, at du har fået adgang til DFG Online Book fra Danmarks Fragtgruppe. Kundeportalen på dfgdk.dk er hjælpesiden; selve bookingen foregår hos ALICE Online Book.

02 Find afsenderens firmanavn, afhentningsadresse, postnummer og by samt en kontaktperson og telefonnummer på afhentningsstedet.

03 Find modtagerens korrekte firmanavn, leveringsadresse, postnummer og by samt en kontaktperson og telefonnummer på leveringsstedet.

04 Afklar antal kolli, emballagetype og en præcis beskrivelse af godset. Hav eventuelle særlige mål, vægt, referencer og håndteringsbehov klar, hvis de er relevante for transportaftalen.

05 Afklar på forhånd, om der er farligt gods (ADR), pallebytning eller særlige tillægsydelser. Er du i tvivl om, hvad der er aftalt, bør det afklares med DFG før booking.

> Gode og fuldstændige oplysninger mindsker risikoen for misforståelser og ekstra kontakt. At have oplysninger klar er en DFG-anbefaling; de enkelte indtastningsfelter kan variere.

02 Log ind i Online Book

Brug de kundeoplysninger, du har modtaget til ALICE Online Book.

01 Tryk på den røde knap »Åbn Online Book« på DFG’s kundeportalside.

02 En ny fane åbner kundernes Online Book på dfg.online-book.net. Kontrollér, at adressen er korrekt, før du skriver loginoplysninger.

03 Indtast brugernavn/e-mailadresse og adgangskode fra den adgang, du har fået tilsendt, og log ind.

04 Hvis du mangler brugeroplysninger, skal du bruge supportkontakten på denne side. Send aldrig din adgangskode til DFG eller andre via e-mail.

> DFG’s hjemmeside indeholder ikke loginfelter og opbevarer ikke dine ALICE-loginoplysninger. Brug udelukkende den eksterne kundeadgang.

03 Start en ny booking

Find bookingfunktionen efter login.

01 Når du er logget ind hos ALICE Online Book, vælg menupunktet »Booking«.

02 Vælg den relevante booking- eller godsanmeldelsestype, hvis din kundeadgang viser flere valgmuligheder. Hvilke valg du kan se afhænger af DFG’s aftale og ALICE-opsætning.

03 Herefter gennemgår du typisk en række trin: Afsender, Modtager, Farligt gods, Colli, Pallebyt, Service og Noter.

04 Brug »Næste« og »Forrige« til at gennemgå felterne. Stop ved eventuelle fejlmeddelelser, og udfyld manglende påkrævede oplysninger, før du fortsætter.

> Menunavne er gengivet efter ALICE’s offentlige quick guide. Den aktuelle brugerflade kan se anderledes ud.

04 Afsender og afhentning

Sørg for, at chaufføren kan finde det rigtige afhentningssted.

01 Gennemgå den forudfyldte afsender. ALICE’s vejledning viser, at kundens standardadresse kan være sat ind på forhånd.

02 Hvis godset skal afhentes på en anden adresse, skal afsender- eller afhentningsoplysningerne ændres til det faktiske sted.

03 Kontrollér firmanavn, adresse, postnummer, by og land. Angiv en brugbar kontaktperson, telefonnummer og eventuel e-mail, hvis felterne vises.

04 Vælg eller kontrollér afhentningsdato og eventuelle tidsfelter, hvis de findes for din kundeadgang. Et ønsket tidspunkt er ikke i sig selv en garanteret afhentningstid.

05 Hvis stedet er svært at finde, eksempelvis en rampe eller port på et stort lager, kan du skrive praktiske adgangsoplysninger i bemærkningsfeltet senere i bookingforløbet.

> Brug altid den faktiske afhentningsadresse, ikke automatisk virksomhedens fakturaadresse.

05 Modtager og levering

En korrekt leveringsadresse forebygger fejlleveringer.

01 Udfyld modtagerens fulde firmanavn og præcise leveringsadresse.

02 Kontrollér postnummer, by og land; disse oplysninger skal passe sammen. Vær særlig opmærksom, hvis virksomheden har flere afdelinger.

03 Udfyld kontaktperson, telefon og eventuel e-mail, hvis systemet viser disse felter.

04 Kontrollér leveringsdato og eventuelle tidsoplysninger efter jeres aftale med DFG. Bestillingen giver ikke automatisk ret til et bestemt tidsvindue.

05 Tryk »Næste«, når de obligatoriske felter er udfyldt. Ret eventuelle fejl, før du går videre.

> Tydeliggør port, rampe, etage eller adgangsforhold i bemærkningerne, når det er relevant for leveringen.

06 Farligt gods (ADR)

Farligt gods skal deklareres korrekt – det er ikke en almindelig godsbemærkning.

01 Ved trinnet »Farligt gods« angiver du, om forsendelsen indeholder farligt gods. ALICE's quick guide viser et valg til »Farligt gods«.

02 Hvis det er relevant, skal du udfylde de ADR-oplysninger, systemet efterspørger, og sikre, at klassificering og transportdokumentation er korrekte.

03 Vær sikker på, at transport af den pågældende type farligt gods er accepteret i jeres aftale med DFG, inden ordren klarmeldes.

04 Hvis du ikke kan dokumentere klassificeringen, eller systemet mangler et nødvendigt valg, så stop og kontakt DFG før du fortsætter.

> Denne vejledning erstatter ikke ADR-reglerne eller den afsendende virksomheds ansvar for korrekt klassificering og dokumentation.

07 Kolli og godsbeskrivelse

Oplys hvad der faktisk skal transporteres.

01 I trinnet »Colli« angiver du antal og kollitype. ALICE's guide viser felter for »Antal«, »Colli art« og »Godsbeskrivelse«.

02 Beskriv indholdet tilstrækkeligt konkret. »Reservedele på palle« er eksempelvis tydeligere end blot »Varer«.

03 Hvis der er flere forskellige kollityper, tilføjes de efter de muligheder din adgang viser. Kontrollér, at alle kolli er med.

04 Afklar vægt og eventuelle dimensioner i forhold til jeres transportaftale. Oplys dem i de relevante felter eller efter DFG's aftalte procedure.

05 Kontrollér, at kollioplysningerne svarer til det gods, der faktisk står klar til afhentning.

> Undervurder ikke antal, størrelse eller vægt. Uoverensstemmelser kan påvirke planlægningen.

08 Pallebytning

Registrér kun pallebytning, når det faktisk er aftalt.

01 Gå til trinnet »Pallebyt« eller den tilsvarende sektion for retur- og byttepaller.

02 ALICE's guide viser afkrydsning for »Ønskes der byttepaller?« og felter til palletyper.

03 Angiv ønsket pallebytning og antal efter den konkrete kundeaftale. Kontrollér forskellen mellem engangspaller og paller, der skal byttes.

04 Er du i tvivl om palletypen eller om DFG håndterer byttepaller på denne opgave, bør du kontakte DFG inden klarmelding.

> Et afkrydsningsfelt er ikke en generel garanti for, at pallebytning indgår i prisen eller er mulig på alle ruter.

09 Tillægsydelser og særlige forhold

Vælg kun de services, som er tilgængelige for din kundeaftale.

01 I trinnet »Service« ser du de tillægsydelser, som din brugerkonto er sat op til at kunne vælge.

02 ALICE’s vejledning viser eksempler som indbæring, telefonisk advisering og tidsrelaterede services. De konkrete muligheder kan variere.

03 Vælg nødvendige services, eksempelvis indbæring, kun når de fremgår af din adgang og er aftalt med DFG.

04 Oplys relevante praktiske forhold som trapper, portadgang, elevator, aflæsningsudstyr eller behov for særlig håndtering i bemærkninger, når feltet er beregnet til dette.

05 Er den ønskede service ikke tilgængelig, skal du ikke antage, at en note i sig selv bestiller ydelsen; kontakt DFG for afklaring.

> Tillægsydelser kan være pris- og kapacitetsafhængige. Følg altid de vilkår, I har aftalt med DFG.

10 Bemærkninger og kundereferencer

Giv disponeringen de oplysninger, der gør transporten lettere.

01 Gå til trinnet »Noter«. ALICE’s eksempel viser et bemærkningsfelt og felter til referencer.

02 Angiv jeres eget ordrenummer, rekvisitionsnummer eller anden relevant reference i et passende referencefelt, hvis jeres virksomhed bruger det.

03 Skriv præcise, korte bemærkninger, eksempelvis »Afhentning ved port 3 – meld ankomst i receptionen«.

04 Undlad følsomme personoplysninger og betalingskortdata. Indsæt ikke adgangskoder, når oplysninger skal bruges af transportpersonalet.

05 Gennemgå alle oplysninger, før du afslutter bookingforløbet.

> Bemærkninger kan ikke erstatte obligatoriske transportoplysninger, særskilte aftaler eller godkendelse af en service.

11 Opret, kontrollér og klarmeld ordren

Dette er det vigtigste trin i hele vejledningen.

01 Når alle bookingtrin er udfyldt, trykker du »Opret«. Det opretter ordren i Online Book.

02 ALICE’s officielle guide viser, at du derefter kommer til »Klarmelding«. Det er derfor vigtigt, at du ikke stopper efter »Opret«.

03 Find den netop oprettede ordre, og markér afkrydsningsfeltet længst til højre efter ALICE’s anvisning.

04 Gennemgå fragtbrevet og kontrollér især afsender, modtager, antal kolli, eventuelle services og bemærkninger.

05 Tryk »Klarmeld ordre«, når oplysningerne er rigtige, og den er klar til videre behandling.

06 Kontrollér eventuelle beskeder fra systemet, før du forlader siden. Hvis klarmelding mislykkes, må du ikke bare antage, at ordren er klar.

> HUSK: »Opret« og »Klarmeld ordre« er to forskellige handlinger. Klarmelding er ikke det samme som en bindende garanti for et bestemt afhentningstidspunkt.

12 Labels og genudskrivning

Kundens egen label findes i ALICE Online Book – ikke på DFG’s hjemmesides login.

01 Ifølge ALICE’s quick guide bliver en label genereret i Online Book, når ordren klarmeldes.

02 Følg de instruktioner, I har fået fra DFG om, hvorvidt labelen skal udskrives og påsættes godset, samt hvordan den skal placeres.

03 Hvis du har brug for en ny kopi, går du i Online Book til »Dagens ordre«.

04 Find og markér den relevante ordre eller det relevante fragtbrev, og brug den grønne labelfunktion, som ALICE’s guide viser.

05 Kontrollér labelens oplysninger, og brug den udskrivningsprocedure, der passer til jeres printer. Hvis print fejler, se fejlsøgningsafsnittet.

> Afsnittet handler om de labels, kunden kan få adgang til i ALICE Online Book. Hvilke handlinger der er tilgængelige, afhænger af jeres aftale.

13 Efter booking, ændringer og hjælp

Sådan undgår du dobbeltbookinger og får hjælp på den rigtige måde.

01 Hvis du bliver i tvivl, om din ordre er oprettet, så kontrollér ordren i Online Book, før du forsøger at oprette en ny. Det mindsker risikoen for dubletter.

02 Har du skrevet en forkert adresse, antal kolli eller en anden vigtig oplysning efter klarmelding, så kontakt DFG hurtigst muligt med ordrenummer og en præcis beskrivelse af fejlen.

03 Hvis du vil ændre eller annullere en ordre, skal du kontakte DFG, indtil de præcise selvbetjeningsmuligheder er bekræftet for din konto. Opret ikke automatisk en ny ordre som erstatning.

04 Ved loginproblemer: kontrollér først den korrekte URL og dine egne brugeroplysninger. Brug derefter DFG's supportkontakt.

05 Ved fejl på printer eller label: prøv først systemets genudskrivningsfunktion, og kontrollér derefter printervalg, papirstørrelse og tilslutning.

06 Del aldrig adgangskoder. Hvis du skriver til support, så send ordrenummer, en kort fejlforklaring og eventuelt et skærmbillede uden fortrolige oplysninger.

> Online Book håndterer kundens booking. Har du spørgsmål om en allerede oprettet transport, så kontakt DFG med ordrenummeret.

Tjekliste inden klarmelding

Gennemgå punkterne i ALICE. Listen er et hjælpemiddel og ændrer ikke selve bookingprocessen.

- ☐ Afsender og faktisk afhentningssted er korrekte.
- ☐ Modtager, adresse, postnummer og by er korrekte.
- ☐ Kontaktpersoner og telefonnumre er brugbare.
- ☐ Datoer og eventuelle tidsønsker er kontrolleret.
- ☐ Antal kolli, type og godsbeskrivelse stemmer.
- ☐ Farligt gods (ADR) er oplyst korrekt, hvis relevant.
- ☐ Pallebytning og eventuelle services er aftalt og valgt korrekt.
- ☐ Bemærkninger og kundereferencer er relevante og præcise.
- ☐ Jeg har trykket »Opret« og efterfølgende kontrolleret ordren.
- ☐ Jeg har klarmeldt ordren i ALICE og kontrolleret eventuelle beskeder.
- ☐ Jeg har håndteret kundelabelen efter min aftale med DFG.

> HUSK: En oprettet ordre er ikke nødvendigvis klarmeldt. Kontrollér det endelige resultat i ALICE.

Spørgsmål og svar

Du kan også søge i HTML-vejledningen på dfgdk.dk/kundeportal/.

Hvor logger jeg ind?

Tryk på »Åbn Online Book« på kundeportalen. Kundernes adresse er https://dfg.online-book.net/. Du skal bruge din egen kundeadgang.

Er DFG’s hjemmeside også et bookingsystem?

Nej. DFG’s kundeportal er en vejledning og en sikker indgang til ALICE Online Book. Booking og login sker hos ALICE.

Hvilke oplysninger skal jeg bruge til at logge ind?

Brug det kundenavn eller den e-mailadresse og den adgangskode, som du har fået tilsendt til din ALICE Online Book-konto. Kontakt DFG, hvis du mangler adgang.

Jeg har ikke fået en adgangskode – hvad gør jeg?

Kontakt DFG via kundesupport. Del aldrig adgangskoder i almindelige e-mails.

Jeg kan ikke logge ind. Hvad kontrollerer jeg først?

Kontrollér adressen dfg.online-book.net, dit brugernavn og de oplysninger, du har fået tildelt. Kontakt DFG, hvis du stadig er låst ude.

Er min booking færdig, når jeg trykker Opret?

Ikke nødvendigvis. I ALICE’s officielle quick guide skal ordren efter oprettelse også gennemgås og klarmeldes under »Klarmelding«.

Hvad betyder klarmelding?

Du vælger den oprettede ordre, kontrollerer fragtbrevet og trykker »Klarmeld ordre«. Følg eventuelle beskeder fra Online Book.

Kan jeg angive en anden afhentningsadresse end firmaets adresse?

Ja. ALICE’s vejledning viser, at den forudfyldte afsenderadresse kan ændres, hvis godset skal afhentes et andet sted.

Hvordan angiver jeg indbæring?

Vælg »Indbæring« blandt services, hvis den fremgår af din kundeadgang og er aftalt med DFG. Hvis ikke, så kontakt DFG inden booking.

Kan jeg vælge bestemte leveringstidspunkter?

Vælg kun de tidsrelaterede services, som vises og er aftalt for din konto. Et indtastet ønske er ikke automatisk en bekræftet leveringstid.

Hvordan registrerer jeg byttepaller?

Brug trinnet »Pallebyt« og angiv relevante typer og antal. Kontrollér på forhånd, at pallebytning indgår i jeres aftale.

Hvordan angiver jeg farligt gods?

Brug trinnet »Farligt gods« og korrekte ADR-oplysninger. Stop og kontakt DFG, hvis du er i tvivl om klassificering eller tilladelse.

Hvornår kommer labelen?

ALICE’s officielle vejledning viser, at Online Book genererer en label, når ordren klarmeldes.

Hvordan udskriver jeg en label igen?

I ALICE Online Book går du til »Dagens ordre«, markerer den relevante ordre og bruger den grønne labelfunktion, som ALICE beskriver.

Jeg kan ikke finde min ordre. Skal jeg bare oprette en ny?

Kontrollér først de relevante ordrelister og om klarmeldingen blev gennemført. Kontakt DFG før en eventuel ny booking for at undgå dobbeltbestilling.

Hvordan ændrer eller annullerer jeg en ordre?

Kontakt DFG med ordrenummer og ønsket ændring. Selve mulighederne i Online Book afhænger af, hvad der er slået til på kundekontoen.

Får jeg automatisk bekræftelser på mail eller sms?

Det er ikke dokumenteret for alle DFG-kunder. Stol på de beskeder, din egen Online Book viser, og kontakt DFG, hvis du mangler en bekræftelse.

Hvordan får jeg hurtigst hjælp?

Læs det relevante vejledningsafsnit først. Kontakt derefter Kenneth Jensen på firmaets arbejdsnummer +45 27 29 13 92 eller kj@dfgdk.dk. Beskriv fejlen og oplys gerne ordrenummer – aldrig adgangskoden.

Personlig support

Kenneth Jensen · Supportansvarlig – Kundeportal

Telefon: +45 27 29 13 92

E-mail: kj@dfgdk.dk

Send gerne ordrenummer, kort fejlbeskrivelse og et anonymiseret skærmbillede. Send aldrig din adgangskode.

Kilde: ALICE TMS – Quick Guide til Onlinebook (offentlig eksempelmanual). Beskrevne muligheder skal altid sammenholdes med din aktive kundekonto.