# Raben your partner in logistics

# myRaben.com

Un singur sistem Multiple posibilități

# *myClaim* aplicație pentru completarea și monitorizarea reclamațiilor

- Un mod simplu de a plasa comenzile de transport şi reclamaţiile;
- Monitorizarea tuturor reclamaţiilor dintr-un singur loc;
- Monitorizarea stării actuale a reclamației;
- Documentele şi corespondenţa privind reclamaţia într-un singur loc;
- Căutarea uşoară a reclamaţiei de ex după numele clientului, după numărul transportului,după numărul reclamaţiei;
- Comunicarea dintre client şi persoana care se ocupă de reclamaţie din Raben prin aplicaţia myClaim;
- Informarea privind închiderea reclamaţiei în timp real Clientul primeşte mesaj automat direct în aplicaţie fără sa mai astepte după poşta tradiţională.



myClaim





# Manual pentru clienți







#### I. Completarea unei reclamații de transport via myClaim

Raben your partner in logistics User Management			Additional data
Dashboard - avai	lable applications		
<b>myT&amp;T</b> Shipments track	ing	<b>myOrder</b> Online order	
C: mySlot Avizations	B	<b>myClaim</b> Reklamacje	<b></b>
$\uparrow$		$\uparrow$	
myTrack&Trace transporturi - comenzi logistică documente - facturi	<b>mySlot</b> - avizarea în depozitele Raben cu serviciul de logistică	<b>myOrder</b> – plasarea comenzilor	myClaim - lista reclamațiilor completate

#### Pasul 1. După ce intrați în modulul myClaim, selectați "Înregistrați o reclamație"



Pasul 2. Adaugați referința Raben pentru care s-a întocmit un proces verbal de deteriorare: (formată<br/>din 15 cifre) sau o altă referintă a transportului,<br/>După ce veți da click pe butonul "Procesați", referința va fi cautată în baza de date.

Numår transport Referintjå transport X	Numär transport Referință transport Detaili Metaie Documente
Completați reclamația folosind numărul comenzii din myRaben	Înregistrați o reclamație adăugând referința de transport
NUMÄR TRANSPORT	REFERINȚĂ TRANSPORT
531610402329540	
Procesați	Procesați





A. Dacă s-a trimis deja o reclamație pentru transportul selectat – utilizatorul va primi un mesaj (vedeți mai jos) și va fi redirecționat către detaliile acesteia.

INFORMARE	×
Reclamația pentru acest transport a fost trimisă.	
	ОК
	ОК

B. Dacă referinţa completată nu e gasită în sistem, un mesaj (vedeţi mai jos) va fi afişat. Dacă, după reverificarea referinţei, utilizatorul este sigur ca acesta este numărul corect, va fi în continuare posibil sa înregistreze reclamaţia – dar trebuie să completeze toate detaliile cerute, apăsând butonul Formularul complet

Nu gāsi	n date pentru acest	t transport. Vā rugām s	ă verificați detaliile de
mai jos. contacta	Dacă nu sunteți sig iți colegii de la Rela	ur despre acele inform ții-Clienți. De asemenea	ații vă rugăm să a puteți completa
formula	rul ataşat.		
NUMĂR 1	RANSPORT		
52161	1402329540		

C. Dacă referința este în baza de date Raben, atunci utilizatorul va fi redirecționat către formularul standard al reclamației. Dacă sunt salvate în sistem documente de transport acestea vor fi ataşate la reclamația deschisă – nu este necesar ca utilizatorul care completează reclamația sa le ataşeze.

Pasul 4. Formularul privind reclamația trebuie sa fie completat.

După ce completați toate campurile si atașați toate documentele necesare apasați butonul Trimiteți / Send



Dacă unele documente necesare pentru analizarea reclamației lipsesc, utilizatorul va primi un mesaj pentru a le ataşa.

INFORMARE	×
Rugăm completați toate câmpurile obligatorii - Se cere pota de transport	
- Se cere documentul care să confirme valoarea daunei	
	ок



## your partner in logistics

#### II. Completarea unei reclamaţii de logistică – se aplică pentru clienţii de logistică(momentan nu se aplică pentru Raben Romania)

Pasul 1. După ce vă logați în aplicația myClaim, se selectează "damage report" / "Raportul daunei"<br/>Conține rapoartele de daună pregătite de către depozitul de logistică privind incidentele care au<br/>apărut în depozit la un anumit client.<br/>Acestea sunt de bază pentru a completa o reclamație.



**Pasul 2.** Din rapoartele disponibile, selectați raportul daunei cel mai relevant din listă folosind filtrele disponibile și dați click pe butonul " *Înregistrați reclamația*"

- veți fi redirecționat spre formularul de înregistrare a reclamației.

	Damage reports		Search		Details	Order lines Messages Documents			
Raportul daunei pentru care s-a înregistrat o	Newest	All		V	Det	ails			Make a claim
reclamație – numărul reclamației este vizibil	2020/2028 2020/PFU/02/00056/A/2 САМ ИЛИЯТ 2016/2020 DITE САМ ИЛИЯТ ТРЕ 0702080HCE Изголошие САМ ИЛИЯТ ТРЕ 0702080HCE	fgrifgd mannondd ciastr manaer Classel - wait far DN starsf Starsf 1948-1953 Hwelt-odds ciastr manaer			zagn Desca No CLAN	ecione kartony	100.00 GAMAGE WELT 2555553 2555555 255555 2555555 2555555 2555555 2555555	PLN BUSNESS LO	

Pasul3.Formularulreclamațieitrebuiesafiecompletat.După ce completați toate câmpurile și atașați toate documentele cerute apăsați butonulTrimiteți / Send

INFORMARE	×
Reclamația pentru acest transport a fost trimisă.	
	ОК

Dacă sunt scanate documente de transport în baza de date Raben, acestea vor fi atașate la reclamație, - nu este nevoie ca utilizatorul care completează reclamația să le atașeze.

Dacă lipsesc anumite documente necesare pentru înregistrarea reclamației – utilizatorul va primi un mesaj prin care va fi anunțat acest lucru – vezi print-screen de mai jos.



Raben Logistics Polska sp. z o.o., ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Tel. +48 61 898 88 00, Fax +48 61 898 88 01 poland.info@raben-group.com





### III. Completarea unei reclamații noi via portalul myTrack&Trace.



Pasul 1. Găsiți referința transportului pentru care vreți sa înregistrați reclamația în aplicația myTrack&Trace.

ATENȚIE! - intervalul de timp disponibil este de 125 de zile (aprox 4 luni) .





Raben Logistics Polska sp. z o.o., ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Tel. +48 61 898 88 00, Fax +48 61 898 88 01 poland.info@raben-group.com



616022011182558 027146978



#### Pasul 2. Mergeți la detaliile transportului.

09/07/2020 10/07/2020

Shipments							
Shipments data is presented till 125 day in back from today.							
▼ Filters 🛛 🚝 Sł	nipment details 🛛 🖺 🕻	Documents 🔀 Export to	Excel	Export to CSV	🖸 Monitor ship	ment 🗊 Select all 🗊	Deselect all
Shipment number (1)	Shipment number (2 🔻	Shipment status	Documents	Collection date	Planned delivery	Receiver	Unloading place
616052012253309	120590128096050	delivered		28/01/2019	29/01/2019	RABEN LOGISTICS POLSKA	RABEN LOGISTICS POLSKA
616052012255306	120590125779741	delivered		29/01/2019	30/01/2019	PR0-100.0.1	S.A.
616052012253140	12059012462242z	delivered		28/01/2019	29/01/2019	ANOUG1040	Pog. 2012;20:04-00;20:04;20:20

ACCRETE ADDRESS

Pasul 3. Mergeți la butonul legat de Reclamații si dați click pe butonul Trimiteți Reclamația

Shipment number (2) Reference number Receiver name	123081029724010 1234	
Reference number Receiver name	1234	
leceiver name		NOTĂ
	TESCO POLSKA SPÓŁKA	Dacă butonul Trimiteti Reclamația nu este vizibil înseam
Sender name	wood, p.	că persoana logată nu are acces să completeze reclama
Status		Solicitati accos responsabilului de cont pontru myrabon
Planned delivery date	31/10/2018	Sonchaçi acces responsabilatila de com pentra ingraben.
Vonitor shipment	No	
tatus History Details	Address Information Additional services	Documents Uploaded documents Cargo Lines Contact Claim

Poland

Index 17 hours





Pasul 4. Completarea formularului de reclamații.

După ce completați toate câmpurile și atașati documentele necesare apăsați butonul Trimiteți



Dacă sunt documente de transport arhivate in programul myRaben, acestea se vor ataşa la reclamație – nu este nevoie ca utilizatorul care completează reclamația sa le ataşeze. Dacă lipsesc anumite documente necesare pentru înregistrarea reclamației – utilizatorul va primi un mesaj prin care va fi anunțat acest lucru – vezi print-screen-ul de mai jos.

INFORMARE	×
Rugām completa <mark>j</mark> i toate câmpurile obligatorii - Se cere nota de transport - Se cere documentul care sã confirme valoarea daunei	
	ок

#### IV. Monitorizarea reclamațiilor deschise.

Lista reclamațiilor trimise de către client va fi disponibilă pe contul myraben.com în cadrul aplicației myClaim.



Lista reclamațiilor înregistrate poate fi găsită prin folosirea filtrelor disponibile.

După ce găsiți reclamația căutată și o selectați, detaliile acesteia se vor afișa:

**Căutați** – căutarea rapidă a reclamației – introduceți numărul reclamației sau referința

Raben your partner in logistics	<b>E</b> Reclamații	Rapoarte de daune	Conturi	Înregistrați o reclamație	Manuale
Lista	a reclan	națiilor	Search		
Cel mai no	u	$\sim$	Toate st	atusurile	~
02.09.20 Data În derula Status	20 are	642242000024 NUMĂRUL COMEN 2020/RRO/24/ NUMĂRUL RECLAI	1987 NZII 00016/AAQ MAŢIEI	REFERINȚĂ TRANSPOI 5 NUMĂR RECLAMAȚIE	931,04 RT VALOARE Plimob CLIENT SR: NUME



your partner in loaistics		
	Detalii <mark>Mesaje</mark> Documente Cronologia	
×	Mesaje	Arătați Ascur
Detalii	receptie marfa la destinatie 27.05.2020, 10:56 John Doe	
Deta	Decizia dauna 02.07.2020, 17:33 alexandra.tomescu@raben-group.com	l
	SUBIECT	
2020/F		
NUMĂR	MESAL	
642242	NILSAJ	
NUMĂR		
02.09.2		
INTROD		
31.07.2 DATA PR	+ Atașați documente	
În deru		
STATUS	Trimiteți	
Raben		
BU/FILIA	LA DEPOZIT	
Transp	oort național	
TIPUL D	E TRANSPORT	

#### Opțiunea Mesaje. $\succ$

Toată corespondența privind reclamația trebuie sa fie făcută în aplicația myClaim.

Datorită acestui fapt, toate informațiile privind reclamația va fi disponibilă într-un singur loc.

Dacă persoana responsabilă de Daune din cadrul Raben cere informații suplimentare/ documente/ explicații privind reclamația:

- utilizatorul va primi o notificare (la adresa de e-mail completată in formularul reclamației +
- la butonul Mesaje, lângă reclamații, va apărea simbolul -1
- statusul reclamației va fi Aşteptând răspuns.

Леsaje	Arătați Ascundeți
receptie marfa la destinatie 27.05.2020, 10:56 John Doe	
Decizia dauna 02.07.2020, 17:33 alexandra.tomescu@raben-group.com	<b>T</b>
UBIECT	
ИЕSAJ	





- iar în myClaim, în lista reclamațiilor, lângă reclamația în derulare va fi simbolul

Aveți un mesaj nou în portalul myclaim.

Statusul reclamatiei se va schimba cu Aşteptând răspuns..

02.09.2020 DATA	642242000024987 NUMĂRUL COMENZII	REFERINȚĂ TRANSPORT	931,04
STATUS	NUMĂRUL RECLAMAŢIEI	NUMĂR RECLAMAȚIE CLIENT	NUME
07.07.2020	642084000045678	642084000045678	38.000,00
DATA	NUMĂRUL COMENZII	REFERINȚĂ TRANSPORT	VALOARE
În derulare	2020/RRO/53/00015/AAQ	05.	Sibstill Doors
STATUS	NUMĂRUL RECLAMAŢIEI	NUMĂR RECLAMAȚIE CLIENT	NUME
03.07.2020	642084000044165	642084000044165	38.000.00
DATA	NUMĂRUL COMENZII	REFERINȚĂ TRANSPORT	VALOARE
Închis	2020/RRO/24/00014/AAQ	05	Truck Part Solution
STATUS	NUMĂRUL RECLAMAŢIEI	NUMĂR RECLAMAȚIE CLIENT	NUME

#### Documente.

Secțiunea unde se găsesc toate documentele legate de reclamație, atât cele atașate de client cât și cele transmise de către Responsabilul de Reclamații.







Cronologia. Informații privind modificări ale reclamației, cine și când au fost făcute.



#### V. Recurs.

Dacă nu sunteți de acord cu decizia transmisă privind reclamația, puteți sa faceți recurs, argumentând acest lucru în scris.



#### VI. Setări privind conturile bancare.

Conturile bancare completate (este posibil să folosiți mai multe conturi) sunt disponibile pentru a fi selectate în formularul reclamatiei pe care vreți sa o înregistrați.



Raben Logistics Polska sp. z o.o., ul. Zbożowa 1, 62-023 Robakowo k. Poznania, Tel. +48 61 898 88 00, Fax +48 61 898 88 01 poland.info@raben-group.com





Există posibilitatea de a selecta unul din conturi ca fiind cel implicit pentru plățile compensatorii - -astfel, în formularul reclamației, câmpul aferent contului bancar va fi deja completat cu contul ales ca implicit (dar aveți posibilitatea de a-l schimba cu un alt cont bancar din lista pe care o aveți completată).

C	ONTURILE BANCARE	×
	Conturile bancare Adăugați nou	
	Închideți	

#### VII. Manuale.

Dacă selectați acest buton veți putea găsi materiale legate de procedurile disponibile privind reclamațiile.

