

**FAQs**

**POST-LABELCENTER**

**PAKETLOGISTIK ÖSTERREICH**



## Änderungsprotokoll

Version	Datum	Verfasser	Änderung
1.0	01.09.2017	PLÖ IT - CCC	Erste Version FAQs Post-Labelcenter
2.0	17.10.2017	PLÖ IT - CCC	Ergänzungen
3.0	21.02.2018	PLÖ IT - CCC	Ergänzungen

## Inhaltsverzeichnis

Woher erhalte ich meine Zugangsdaten für das Post-Labelcenter? .....	4
Woher bekomme ich ein neues Passwort? .....	4
Wo kann ich Etiketten bestellen? .....	4
Wieso werden mir unter „Versenden als Produkt“ keine Produkte angezeigt? .....	4
Wann werden im Post-Labelcenter erstellte Sendungen verrechnet? .....	4
Wie werden die Avisodaten übermittelt? .....	4
Was mache ich mit fehlerhaft erstellten Sendungen? .....	4
Wie lösche ich Sendungen? .....	4
Wo kann ich mein Logo einbinden? .....	4
Warum werden meine Etiketten über den Button "Etiketten drucken und speichern" nicht sofort gedruckt? .....	5
Warum passiert nichts, wenn ich auf „Etiketten drucken und speichern“ klicke? .....	5
Wie kann ich das Format meiner Etiketten ändern? .....	5
Warum wird das eingetragene Gewicht nicht angedruckt? .....	5
Wie erstelle ich eine Nachnahme-Sendung mit mehreren Packstücken? .....	5
Warum kann ich keine Etiketten für Retourpakete erstellen? .....	5
Wie gebe ich Sperrgut an? .....	6
Warum wird ein neu angelegter Benutzer nicht angezeigt? .....	6
Wie funktioniert die Suche in der Sendungsübersicht? .....	6
Findet im Post-Labelcenter ein Adresscheck statt? .....	6
Unterliegen meine Daten dem Datenschutz? .....	6

### **Woher erhalte ich meine Zugangsdaten für das Post-Labelcenter?**

Der Zugang wird vom PLC Support Team erstellt und Ihnen nach der Beantragung durch Ihren zuständigen Kundenbetreuer der Österreichischen Post AG per E-Mail zugeschickt.

### **Woher bekomme ich ein neues Passwort?**

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie ein neues Passwort über den Link „Passwort vergessen“ auf der Anmeldeseite des Post-Labelcenter generieren. Hierfür geben Sie zuerst Ihren Benutzernamen und den automatisch generierten Code an. Anschließend wird Ihnen eine E-Mail mit einem Link zum Erstellen eines neuen Passwortes an die im Benutzerprofil hinterlegte E-Mail-Adresse zugesendet. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie in den [How To's](#).

### **Wo kann ich Etiketten bestellen?**

Falls Sie Etiketten benötigen, kontaktieren Sie bitte Ihren zuständigen Kundenbetreuer der Österreichischen Post AG.

### **Wieso werden mir unter „Versenden als Produkt“ keine Produkte angezeigt?**

Die entsprechenden Produkte werden Ihnen nach Eingabe einer Empfängeradresse angezeigt. So finden Sie bei Eingabe einer österreichischen Empfängeradresse nationale Produkte in der Auswahlliste und internationale Produkte bei Eingabe einer internationalen Adresse.

### **Wann werden im Post-Labelcenter erstellte Sendungen verrechnet?**

Die Verrechnung passiert nach dem physischen Eingang und dem Erstscan in einem der Verteilzentren der Österreichischen Post AG.

### **Wie werden die Avisodaten übermittelt?**

Die elektronische Übermittlung der Avisodaten passiert automatisch nach der Erstellung der Sendung im Post-Labelcenter.

### **Was mache ich mit fehlerhaft erstellten Sendungen?**

Wir empfehlen Ihnen diese Sendungen im Post-Labelcenter zu stornieren. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie in den [How To's](#). Aufgrund der Standardansicht im Post-Labelcenter werden Ihnen diese Sendungen nicht mehr angezeigt und als stornierte Sendungen auch nicht am Tagesabschluss angedruckt.

### **Wie lösche ich Sendungen?**

Sendungen können im Post-Labelcenter nicht gelöscht, sondern storniert werden. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie in den [How To's](#).

### **Wo kann ich mein Logo einbinden?**

Für die Einbindung des Logos senden Sie bitte die Datei (im .jpg oder .png Format) mit Ihrer Kunden-ID an den PLC Support.

## **Warum werden meine Etiketten über den Button "Etiketten drucken und speichern" nicht sofort gedruckt?**

Der direkte Ausdruck Ihrer Etiketten an einem Drucker ist nur über den PLC Client möglich. Bitte beachten Sie hierzu die [Druckerinstallationsanleitung](#). Über den Internetbrowser ist lediglich die Anzeige eines PDFs möglich, welches manuell von Ihnen ausgedruckt werden muss.

## **Warum passiert nichts, wenn ich auf „Etiketten drucken und speichern“ klicke?**

Bitte prüfen Sie einerseits die Druckereinstellungen und andererseits, ob der Pop-Up Blocker deaktiviert ist, falls ein PDF geöffnet werden soll.

## **Wie kann ich das Format meiner Etiketten ändern?**

Über das Menü Gerätekonfiguration > Drucker haben Sie die Möglichkeit das Etikettenformat anzupassen. Wählen können Sie zwischen 100x150 und 100x200. Bei Verwendung eines Laserdruckers können Sie zusätzlich das Papierformat, z.B. A5 oder 2x A5 auf A4, einstellen bzw. ändern.

## **Warum wird das eingetragene Gewicht nicht angedruckt?**

Bitte prüfen Sie, ob Sie das Gewicht in der Zeile des vorhandenen Packstücks eingetragen haben und nicht im Bereich „Packstücke erstellen“. Der Bereich „Packstücke erstellen“ ist zum Erstellen mehrerer Packstücke für eine Sendung. Standardmäßig ist für eine neue Sendung bereits ein Packstück angelegt. Bitte beachten Sie, dass die Angabe des Gewichts im Post-Labelcenter keine Pflichtangabe ist. Die Sendung wird beim Erstscan im Verteilzentrum gewogen.

## **Wie erstelle ich eine Nachnahme-Sendung mit mehreren Packstücken?**

Wird eine Sendung mit mehreren Packstücken + Zusatzleistung erstellt, wird die Zusatzleistung zu allen Packstücken hinzugefügt (und auch verrechnet). Wenn man eine Sendung mit mehreren Packstücken und der Zusatzleistung Nachnahme versenden will, gibt es folgende Möglichkeiten:

- Den Gesamtbetrag durch die Anzahl der Packstücke teilen und diesen als Betrag angeben. Z.B. Gesamtwert 60€, Versand der Ware in zwei Paketen. Dann 30€ als Betrag bei der Nachnahme angeben. Es wird für beide Packstücke jeweils 30€ durch den Zusteller abkassiert. Die Nachnahmegebühr wird in diesem Fall aber auch 2x verrechnet.
- Einzelne Sendungen erstellen und die Zusatzleistung Nachnahme nur einer der Sendungen hinzufügen. In diesem Fall wird die Nachnahmegebühr einmal verrechnet und der Gesamtbetrag zu einer Sendung abkassiert. Es kann aber nicht sichergestellt werden, welche Sendung zuerst bzw. ob alle gleichzeitig zugestellt werden. D.h. ggf. könnte der Empfänger die Sendungen ohne Nachnahme annehmen und dann die Annahme der Sendung mit Nachnahme verweigern.

## **Warum kann ich keine Etiketten für Retourpakete erstellen?**

Das Erstellen von Etiketten für Retour-Sendungen ist nur mit einem gültigen Vertrag möglich. Falls Sie Fragen zu Ihren Verträgen haben, kontaktieren Sie bitte Ihren zuständigen Kundenbetreuer der Österreichischen Post AG.

## Wie gebe ich Sperrgut an?

Ob es sich um Sperrgut handelt wird beim physischen Erstscan im Verteilzentrum anhand der Maße erkannt und entsprechend verrechnet. Eine vorherige Eingabe im Post-Labelcenter ist daher nicht notwendig.

## Warum wird ein neu angelegter Benutzer nicht angezeigt?

Bitte beachten Sie beim Anlegen eines neuen Benutzers, dass Sie neben den Kontaktdaten auch eine Abteilung (diese entspricht Ihrer Kunden-ID) und eine Rolle hinterlegen und erst anschließend abspeichern. Andernfalls kann ein neu angelegter Benutzer nicht Ihrer Abteilung zugeordnet und somit auch nicht gefunden werden. Eine detaillierte Beschreibung finden Sie in den [How To's](#).

## Wie funktioniert die Suche in der Sendungsübersicht?

Über die Schnellsuche können Sie nach der Sendungsnummer, nach Referenznummern oder Empfängerdaten suchen. Zusätzlich gibt es eine Filter-Funktion, die eine umfangreichere Suche nach einzelnen Feldern ermöglicht.

## Findet im Post-Labelcenter ein Adresscheck statt?

Im Post-Labelcenter werden keine Adressen validiert. In der Oberfläche gibt es eine Funktion, die bei der manuellen Adresseingabe für Adressen in Österreich und Deutschland unterstützt, indem passende Vorschläge angezeigt werden.

## Unterliegen meine Daten dem Datenschutz?

Die Post steht für Vertrauen, Sicherheit und Zuverlässigkeit. Postgeheimnis, Briefgeheimnis und Datenschutz haben seit jeher einen hohen Stellenwert im Unternehmen.

Die Post hält sich bei der Erhebung, Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten strikt an die gesetzlichen Bestimmungen des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) bzw. der ab 25. Mai 2018 geltenden EU Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Damit ist sichergestellt, dass personenbezogene Daten datenschutzkonform verarbeitet werden. Die Post implementiert Neuerungen der DSGVO bei allen neuen Produkten und nimmt laufend Anpassungen bei bestehender Produkten vor.

Um auf die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) mit Gültigkeit ab 25.05.2018 vorbereitet zu sein, wurde von der Österreichischen Post AG bereits 2017 ein unternehmensweites Projekt gestartet, welches eine Umsetzung der DSGVO-Vorgaben als primäres Projektziel hat. Somit wird die Post die Richtlinien der DSGVO zeitgerecht und konform umsetzen.