

MyAccount – Neuerungen für Sie



- Rechnungen und Gutschriften auf einen Klick
- Retouren eigenständig und ohne Zeitverzögerung zurück schicken
- Einfach und schnell Sammelretouren erstellen
- Alle offenen Bestellungen auf einen Blick einfach bestellen oder stornieren
- "Back Order"-Aufträge zusammenfassen und Zeit sparen
- Aktuelle Preise für Systemimport anfordern wann immer Sie möchten



# Inhalt

1	V	Vie gelangt man zu "MyAccount"?	3
2	Ŀ	Iome	5
3	K	Rechnungen und Gutschriften	6
4	K	Retouren	8
	4.1	Retouren: Komplette Lieferungen	9
	4.2	Retouren: Einzelne Positionen aus Lieferungen	11
	4.3	Returns: Paketaufkleber und Rücklieferschein	13
5	0	Offene Bestellungen	14
6	N	Ieine Preise	16
7	F	FAQ-Häufig gestellte Fragen	17
8	A	\GB	18



## **1** Wie gelangt man zu "MyAccount"?

Loggen Sie sich in unseren Webshop www.falk-ross.eu ein.



### MyAccount | Anleitung



Nun finden Sie rechts verschiedene Buttons mit persönlichen Funktionen. Klicken Sie auf den blauen Button "MyAccount" (2) und Sie werden weitergeleitet zu MyAccount.

**Achtung:** "My Account" öffnet sich im gleichen Fenster wie der Webshop. Schließen Sie das Fenster, werden Sie auch automatisch aus dem Webshop ausgeloggt.



Screenshot [18.02.2016] – Durch ständige Weiterentwicklung kann der Screenshot von der Ansicht der Website abweichen.



#### 2 Home

Diese Seite dient zur Einleitung. Die Sprache auf dieser Seite wird definiert durch den Login. (Hier wurde ein deutscher Login verwendet.) Wenn man wieder zum F&R Webshop wechseln möchte, muss man sich hier abmelden. Schließt man das Fenster, ist der Webshop ebenfalls geschlossen.



Screenshot [18.02.2016] - Durch ständige Weiterentwicklung kann der Screenshot von der Ansicht der Website abweichen.

### MyAccount | Anleitung



# 3 Rechnungen und Gutschriften

In diesem Bereich kann man nach Rechnungen und Gutschriften suchen. Dabei kann gezielt nach der Rechnungsnummer suchen **oder** nach dem Jahr in Kombination mit dem Monat gesucht werden. Falls die Rechnungsnummer nicht zur Hand ist, kann auch nach Ziffern bzw. Ziffernfolgen gesucht werden. Nun werden alle Rechnungen angezeigt, welche diese Ziffern beinhalten.

Nachdem man die Suchkriterien ausgefüllt hat, klickt man auf "Daten abschicken" und die Ergebnisse werden aufgelistet (siehe nächste Seite).

FALK&ROSS	Deutsch     Abmelden
HOME RECHNUNGEN & GUTSCHRIFTEN RETOUREN OFFENE BESTELLUNGEN ME	INE PREISE FAQ AGB
Startseite / Rechnungen & Gutschriften	– Rechnungsnummer bzw. Ziffern einfügen oder leer lassen
Monat         Februar       ▼         Bitte wählen Sie den gewünschten Monat aus.         Jahr         2016 ▼         Bitte wählen Sie das gewünschte Jahr aus.             Daten abschicken    Zurücksetzen	— Monat und Jahr eingeben



Nach dem Klick auf "Daten abschicken" erhält man eine Liste mit Rechnungen und Gutschriften. Um einen Beleg an die im Login hinterlegte E-Mail Adresse zu senden, klickt man in der entsprechenden Zeile auf "Ja" und dann auf "Ausgewählte Belege per Mail zusenden". Man erhält eine E-Mail von myaccount@falk-ross.de mit den gewünschten Belegen als PDF im Anhang. Erneut suchen kann man mit einem Klick auf "Weitere Suche".

Durch Anklicken der rot markierten Spaltenüberschriften kann die jeweilige Spalte nach diesem Kriterium sortiert werden.

		Rechnungsnummer	Datum	Netto Betrag	Senden
XY Textiles GmbH	Gutschrift	614 <mark>677</mark> 9	1 Juni 2012	13.96€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>
XY Textiles GmbH	Rechnung	63 <mark>677</mark> 42	20 November 2012	5235.98€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	6603 <mark>677</mark>	5 Juli 2013	14.86€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	660 <mark>677</mark> 4	9 Juli 2013	23.13€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	662 <mark>677</mark> 8	25 Juli 2013	4.50€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	663 <mark>677</mark> 4	6 August 2013	6.01€	● Nein ● Ja ←
XY Textiles GmbH	Rechnung	6 <mark>677</mark> 416	18 September 2013	3855.73€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	6681 <mark>677</mark>	20 September 2013	3.06€	<ul><li>Nein</li><li>Ja</li></ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	668 <mark>677</mark> 1	25 September 2013	0.23€	<ul><li>Nein</li><li>Ja</li></ul>
XY Textiles GmbH	Gutschrift	67 <mark>677</mark> 17	5 Dezember 2013	6.30€	<ul> <li>Nein</li> <li>Ja</li> </ul>

#### "Ja" markieren, um eine Rechnung oder Gutschrift auszuwählen ———



#### 4 Retouren

Dieser Bereich ermöglicht Retouren selbst zu bearbeiten (ohne F&R zu kontaktieren). Entweder gibt man eine bestimmte oder auch mehrere (durch ein Leerzeichen getrennte) Rechnungsnummern ein (rechts) oder lässt das Feld leer um alle Rechnungen einzubeziehen. Links kann man zwischen zwei Retourarten wählen:

- "*Komplette Lieferung/Rechnung*" ermöglicht das Zurücksenden aller Artikel einer Rechnung (s 4.1).
- *"Einzelne Positionen aus Lieferungen"* Zurücksenden einzelner Artikel in einzelnen Mengen (s. 4.2).

Mit einem Klick auf "Daten abschicken" erhält man eine Liste mit Rechnungen.

Achtung: Es werden nur die Rechnungen aufgelistet, die sich innerhalb des Retourenzeitraums befinden. Rechnungen außerhalb dieses Zeitraumes erscheinen nicht. Den entsprechenden Zeitraum für Retouren finden Sie in unseren AGBs.

FALK&ROSS	Deutsch
HOME RECHNUNGEN & GUTSCHRIFTEN RETOUREN	OFFENE BESTELLUNGEN MEINE PREISE FAQ AGB
Startseite / Retouren           Retouren         Option wän           • Nach Retouren suchen	hlen Rechnungsnummer eintragen oder leer lassen angezeigt, wenn Ihre Aufträge älter als 30 Tage sind wenden Sie sich bitte an unsere
Auswahloptionen  Komplette Lieferung/Rechnung  Linzelne Positionen aus Lieferungen  Subminour data Zurücksetzen	Rechnungsnummer 677 Bitte nur Zahlen und Leerzeichen eingeben, Rechnungsnummern ohne 2015 eingeben. z.B. "7654321" or "7654321". Zwischen mehreren Rechnungsnummern nur ein Leerzeichen eingeben. e.g. "7654321 7654321" Um alle Ergebnisse zu sehen, bitte das Feld freilassen.

Screenshot [18.02.2016] – Durch ständige Weiterentwicklung kann der Screenshot von der Ansicht der Website abweichen.

### MyAccount | Anleitung



#### 4.1 Retouren: Komplette Lieferungen

Suchen Sie die entsprechende Rechnung in den Suchergebnissen und führen Sie folgende Schritte durch. (Suchkriterien: "Rechnungsnummer" = leeres Feld; "Auswahloptionen": "Komplette Lieferung/Rechnung"):

- "Grund" Spezifizieren Sie den Rücksendegrund mit dem Drop-Down-Menü.
- "*Kommentar*" Bevorzugt kann ein Kommentar hinzugefügt werden, um die Spalte "Grund" näher zu erläutern.
- **"Retoure"** Hier muss "Ja" angeklickt werden, um die Retoure durchzuführen. Wenn kein Rücksendegrund angegeben wurde, kann "Ja" nicht ausgewählt werden.

Nach dem Bearbeiten der Liste klicken Sie auf "Daten abschicken", um die Retoure in unserem Warenwirtschaftssystem anzumelden und ein Retourversandlabel (siehe 4.3)erstellen zu können. Der Button "Zurücksetzen" löscht Ihre Auswahl.

Ihre Suche wurde du	ırchgeführt.			
Retouren	l			
Nach Retouren su	chen			
Die Rücksendi     Einzelverpacki     Unterwäsche k     1-Anzahl ausi /ou have selected 0	ung neuwertiger, unvere te Artikel (z. 8. Hemden kann aus hygienischen G wählen. 2 – Grund auswä complete invoices und O binzufünen	delter Ware wird dann akzeptiert, wenn die Lieferung nicht länger als : / Blusen) werden nach dem Auspacken grundsätzlich nicht zurückgen ründen weder zurückgenommen noch umgetauscht werden. ahlen. 3 – Klicken Sie auf "Ja" ) articles from different invoices.	28 Tage zurückliegt. ommen.	
Rechnungsdatum	Rechnungsnummer	Grund		Zurück
3 Juni 2015	2015304 <mark>677</mark>	ungverspätete Lieferung  Lieferung/Bestellungverspätete Lieferung Lieferung/Bestellungfalsche Lieferadresse Lieferung/BestellungFalsches Paket		o Nein ● Ja
24 August 2015	20153 <mark>677</mark> 12	Rücksendung auf KundenwunschWare wird nicht mehr benötigt Rücksendung auf KundenwunschWare gefällt nicht Rücksendung auf Kundenwunschfalsche Farbe bestellt Rücksendung auf Kundenwunschfalsche Größe bestellt Rücksendung auf Kundenwunschzuviel bestellt		● Nein ● Ja
24 August 2015	20153 <mark>677</mark> 13	Lieferung/BestellungFalschlieferungfalscher Artikel geliefert Lieferung/BestellungFalschlieferungfalscher Farbe geliefert Lieferung/BestellungFalschlieferungfalsche Größe geliefert		<ul><li>Nein</li><li>Ja</li></ul>



Nach dem Klick auf "Daten abschicken" erscheint ein Screen mit den von Ihnen ausgewählten Retouren. Hier können Sie Ihre Auswahl prüfen, bevor Sie diese abschicken.

Um die Retoure an unser Warenwirtschaftssystem zu übermitteln und ein Retourversandlabel (siehe 4.3) erstellen zu können, müssen Sie bestätigen, dass Sie die AGBs (siehe 8) akzeptieren und erneut auf "Daten abschicken" klicken.

Der Button "Zurück" führt Sie zu Ihrer Retouren-Auswahl zurück, damit Sie diese bei Bedarf anpassen können.

Auswahloptionen		Rechnungsnummer
<ul> <li>Komplette Lieferung/Rechnung</li> </ul>	ĩ	2015304677
Einzelne Positionen aus Lieferu	ngen	Bitte nur Ziffern eingeben, z.B. 7654321 oder leer lassen, um alles zu sehen.
	the second s	
<ul> <li>Ausgewählter Rechnungen / Artik</li> <li>Rechnungsdatum ↓</li> </ul>	cel	nummer Grund



### 4.2 Retouren: Einzelne Positionen aus Lieferungen

Wählen Sie links im Drop-Down-Menü "Einzelne Positionen aus Lieferungen" und klicken Sie auf "Daten abschicken". Zusätzlich können Sie rechts eine Rechnungsnummer, Artikelnummer, Referenznummer oder Web Order ID eintragen, um Ihre Suche zu präzisieren.

Führen Sie dann die folgenden Schritte in der Liste der Resultate durch:

- (1) "Anzahl" Geben Sie hier die Stückzahl der Textilien an, die Sie zurücksenden möchten. Die Zeile darunter ("Gekaufte Artikel" gibt die bestellte Menge an, was zugleich die maximale Stückzahl der Retoure ist.
- (2) "*Grund*" Spezifizieren Sie den Rücksendegrund mit dem Drop-Down-Menü. Zusätzlich kann auch ein Kommentar hinzugefügt werden.
- (3) **"Retoure"** Markieren Sie hier "Ja", damit die Retoure durchgeführt werden kann. Wenn kein Rücksendegrund angegeben wurde, kann "Ja" nicht ausgewählt werden.
- (4) Klicken Sie auf "Zum Warenkorb hinzufügen", um die Retoure in unserem Warenwirtschaftssystem anzumelden und ein Retourversandlabel (siehe 4.3) erstellen zu können. Der Button "Zurücksetzen" löscht Ihre Auswahl.

Resultate     Die Rücksen     Einzelverpac     Unterwäsche     1-Anzahl au	dung neuwertiger, un kte Artikel (z. B. Hem kann aus hygienisch iswählen. 2 – Grund a 0. complete invoices u	nveredelter V Iden / Blusei Inen Gründen Iuswählen. 3	Vare wird d n) werden r weder zur - Klicken S	ann akze nach den ückgeno Sie auf "J	eptiert, wenn di n Auspacken gr mmen noch um a"	e Lieferung undsätzlich getauscht w	nicht länger als 2 nicht zurückgeno verden.	8 Tage zurückliegt. mmen.		
<ul> <li>Die Rücksen</li> <li>Einzelverpac</li> <li>Unterwäsche</li> <li>1-Anzahl au</li> </ul>	dung neuwertiger, un kte Artikel (z. B. Hem e kann aus hygienisch sswählen. 2 – Grund a	nveredelter V nden / Bluse nen Gründen nuswählen. 3	Vare wird d n) werden r weder zum - Klicken S	ann akze nach den ückgeno Sie auf "J	eptiert, wenn di n Auspacken gr mmen noch um a"	e Lieferung undsätzlich getauscht w	nicht länger als 2 nicht zurückgeno verden.	8 Tage zurückliegt. mmen.		
ou nave selected	o complete involces d	ind o article	s from diffe	erent inv	oices.					
Zum Warenkor	b hinzufügen	Reference	Web	Artikel						
centungsaatam	Rechnungsnummer	number	Order ID	Nr.	Beschreibung	Тур	Anzahl		Zurück	
7 November 2014	201417 <mark>766</mark> 1	FR- 1511- 1284267	5672918	21601	62-202-0 Heather Grey M	Set-In Sweat.	1 Gekaufte Artikel1	Lieferung/Bestellungvers 💌	<ul><li>Nein</li><li>Ja</li></ul>	
								Max. 250 characters.		
17 November 2014	201417 <mark>766</mark> 1	FR- 1511- 1284267	5672918	21601	62-202-0 Heather Grey XL	Set-In Sweat.	3 Gekaufte Artikel3	Lieferung/Bestellungverspätet Lieferung/Bestellungfalsche L Lieferung/BestellungFalsches Rücksendung auf Kundenwuns	te Lieferung lieferadresse Paket schWare wir	d nicht mahr han ätigt
										a mont mem benotiqu



- (5) Nach dem Klick auf **"Daten abschicken"** erscheint ein Screen mit den von Ihnen ausgewählten Retouren. Hier können Sie Ihre Auswahl prüfen, bevor Sie diese abschicken bzw. durch einen Klick auf "Ja" in der Spalte "Löschen" ihre Auswahl wieder rückgängig machen.
- (6) Bestätigen Sie, dass Sie die AGBs akzeptieren und klicken Sie erneut auf "Daten abschicken".
- (7) Der Button "Zurück" führt Sie zu Ihrer Retouren-Auswahl zurück, damit Sie diese bei Bedarf anpassen können. Der Button "Weitere Suche" ermöglicht Ihnen eine weitere Suche.

HOME RECHNUNC	EN & GUTSCHRIFTEN	RETOU	IREN OFFENE BES	TELLUNGE	N MEINE PREISE	FAQ AGB			
Startseite / Retourne Retoure	en Nuchen	Artikal		Articla			Salacted		
Recimangsdatum	Rechnungsnummer	Nr.	Beschreibung	type	Anzahl	Grund	type	Status	Löschen
17 November 2014	2014177661	21601	62-202-0 Heather Grey M	Set-In Sweat.	1 Gekaufte Artikel1	Delivery/order verspätete Lieferung delayed delivery	Artikel	Aktiv	● Nein ⊖ Ja

Screenshot [18.02.2016] – Durch ständige Weiterentwicklung kann der Screenshot von der Ansicht der Website abweichen.



# 4.3 Returns: Paketaufkleber und Rücklieferschein

Nach einem Klick auf "Daten abschicken" wird man weitergeleitet zu dieser Seite. Hier kann man den Paketaufkleber erstellen.. Dafür müssen Sie die beiden Zeilen "Anzahl der Pakete" und "Gesamtgewicht (kg)" ausfüllen. Das maximale Gewicht pro Paket darf 20 kg nicht überschreiten. Mit einem Klick auf "Dokumente erstellen (.pdf)" kann man dann das Dokument (PDF) öffnen oder speichern.

Es enthält folgende Inhalte:

- Electronic Return Label Receipt
- UPS View/Print Label
- Retouren-Versandlabel
- Rücklieferschein (nur zur Info)
- Information zum Retourenprozess

Per E-Mail erhalten Sie den verbindlichen Rücklieferschein, den Sie unbedingt der Retoure beilegen müssen, da die Retoure sonst nicht verarbeitet werden kann.

Startseit	e / Retouren
Ret	ouren
Pak	etaufkleber und Retouren Rücklieferschein erstellen
Mit ein	em * markierte Felder sind Pflichtfelder
Absen	der:
~~~~	
	exultes on Dh
658	47 Mutterstadt
Liefer	anschrift
Falk &	Ross Group Europe GMRH
Retour	enlager
Telefo	n:(+49)6303800100
Ross S	trasse 6
67681	Sembach DE
Anzah	l der Pakete *
1	
Bitte nu	r Zahlen eingeben, z.8. 12345.
Die max	imale Anzahl zu retournierender Pakete beträgt 20.
Gesam	tgewicht (kg) *
5	
Das ma	ximale Gewicht pro Paket beträgt 30 kg, das optimale Gewicht pro Paket von 20 kg, sollte aber nur in Ausnahmefällen überschritten werden.
Geben S	ie das Gesamtgewicht aller Pakete an.
Bitte de	pen Sie nur ganze Zahlen ein, z.B. 2 oder 4. Bei einem Gewicht ab 2,01 kg, geben Sie bitte 3 kg ein (bitte aufrunden).



### **5** Offene Bestellungen

Dieser Bereich ermöglicht Ihnen Ihre offenen Bestellungen eigenständig zu bearbeiten. Mit einem Klick auf "Aufträge im Rückstand anzeigen" erhalten Sie eine Aufstellung all Ihrer offenen Aufträge (siehe nächste Seite). Dieser Prozess dauert einige Sekunden.

FALK&ROSS	Deutsch     Abmelden
HOME RECHNUNGEN & GUTSCHRIFTEN RETOUREN OFFENE BESTELLUT	NGEN MEINE PREISE FAQ AGB
Startseite / Offene Bestellungen Offene Bestellungen Hier konnen Sie ihre aktuelle Rückstandliste einsehen. Lieber Kunde, bitte beachten Sie, dass derzeit kombinierte Nachlieferungen a Aufträge im Rückstand anzeigen	ausschließlich an Ihre Rechnungsadresse versendet werden können.
Impressum © Falk&Ross Group Europe GmbH 2014 – 2015	

Screenshot [18.02.2016] - Durch ständige Weiterentwicklung kann der Screenshot von der Ansicht der Website abweichen.



Die Übersicht enthält all Ihre offenen Bestellungen. Die Spalte "Rückstandsmengen" zeigt die verfügbaren (grün markierte Felder) und nicht verfügbaren (hellrot markierte Felder) Positionen an.

Die Spalte "In Arbeit…" gibt Ihnen verschiedene Bearbeitungsmöglichkeiten:

- "*Keine Aktion" Mit dieser Position geschieht nichts. (voreingestellt)*
- "Artikel stornieren" Löscht diese Position von der Liste und aus unserem System
- "*Artikel liefern"* Fehlmenge wird zugeschickt (nur anwählbar bei grünen Feldern)

Um Ihre Bearbeitung durchzuführen, klicken Sie einfach auf "Daten abschicken". Die Änderungen werden dann automatisch an unser Warenwirtschaftssystem geschickt und durchgeführt. Der

Button "Aufträge im Rückstand anzeigen" aktualisiert die Liste und "Zurücksetzen" löscht Ihre Bearbeitung.

HOME	RECHNUNGEN	& GUTSCHRIFTEN	RETOUREN	OFFENE BESTELLUNGEN	MEINE PREISE	FAQ AGB					
Startse	ite / Offene Bes	tellungen									
lhre :	Suche wurde duro	chgeführt.									
Of	Offene Bestellungen										
Hier kö Lieber	onnen Sie Ihre akt Kunde, bitte bea	tuelle Rückstandli: chten Sie, dass de	ite einsehen. zeit kombinie	rte Nachlieferungen aussch	iließlich an Ihre Re	chnungsadresse	versendet werden können.				
Auf	träge im Rücksta	and anzeigen					Verfügbar Nicht verfügbar				
Show/ Open o	hide column: Ord qty. – sultate –	er date – Gelieferi	an - Delivery	address - Order no Clier	nt ref. no. – Artike	l Nr. – Beschreibu	ung – Status – Purchased qty. –				
	Order date 🔶	Lieferadresse 🔶	Artikel Nr.	Status 🔶	Purchased qty.	Suc Open qty.	hen Verarbeitung läuft 🔶				
٥	9 November 2016	Mutter- stadt 65847	601.28		1	1	Keine Aktion				
٢	13 November 2016	Mutter- stadt 65847	238.09		7	7	Keine Aktion				
٢	13 November 2016	Mutter- stadt 65847	238.09		1	1	Keine Aktion				
٥	13 November 2016	Mutter- stadt 65847	238.09		5	5	Keine Aktion 🔻				
O 1 bis	13 November 369 von 369 Ein	stadt 65847 trägen	238.09		2	2	Keine Aktion 🔻				
Es gi	bt 369 Rückständ	le, die Ihren Suchk	riterien entspr	echen.							
Se	nd your request	Zurückse	tzen								



#### **6 Meine Preise**

Hier können Sie sich per E-Mail unsere umfangreiche Katalogpreisliste zukommen lassen sowie eine .xlsx-Datei für ihren Systemupload. Letzteres ist geeignet, um die Preise in Ihre Systeme zu laden. Hier werden allerdings nicht unsere Auslaufartikel aufgeführt.

Mit einem Klick auf die gewünschte Kategorie und dem Akzeptieren unserer AGBs erhalten Sie eine E-Mail von myaccount@falk-ross.de an die im Login hinterlegte E-Mail Adresse. Im Anhang dieser E-Mail finden Sie eine Excel-Datei. Ihre technische Abteilung muss die Datei dann nur noch Ihren technischen Gegebenheiten anpassen und einen Import starten.





#### 7 FAQ – Häufig gestellte Fragen

Hier finden Sie einige hilfreiche Antworten zu generellen Fragen.





#### 8 AGB

Hier finden Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

