

FAQ

Ifd. Nr.	Frage	Antwort
1	Erhalte ich parallel zur Kommunikation im Kundenportal auch weiterhin E-Mails?	Ja, aktuell erfolgt beides parallel (Kommunikation im Kundenportal & per E-Mail) - für alle Arten von Cases
2	Wofür kann die Suchfunktion genutzt werden?	Diese kann genutzt werden, um Cases zu finden - aktuell ausschließlich mit der Case-Nummer oder der Kurzbeschreibung
3	Was ist unter "Technischer Support" zu verstehen?	Hier wird Ihnen bei technischen Problemen im Kundenportal geholfen (bspw. wenn ein Button nicht funktioniert)
4	Ist es möglich, sich Vorgänge gezielt nur für bestimmte ZAN-Nummern anzeigen zu lassen?	Es sind nur die Vorgänge zu den ZAN-Nummern ersichtlich, die der / dem jeweiligen Kunden-Mitarbeiter:in zugeordnet sind. Die hinterlegten ZAN-Nummern sind im Benutzerprofil einsehbar. Es können auch Vorgänge der Kolleg:innen eingesehen und bearbeitet werden.
5	Können Vorgänge sortiert oder gefiltert werden?	Ja, über die Listenansicht
6	Muss im E-Mail-Betreff die CS Nummer enthalten sein, damit es dem Fall zugeordnet werden kann?	Nein, durch das Antworten auf die E-Mail findet eine automatische Zuordnung statt
7	Ist es notwendig jede Nachricht im Kundenportal zu beantworten?	Nein, wenn keine Rückmeldung an den Nagel-Service erforderlich ist, kann im Vorgang "Handlungsbedarf entfernen" geklickt werden
8	Sind in der Listenansicht die Berater:innen des Kunden genannt?	Ja, unter "Bearbeiter Kunde", es wird die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter angezeigt, die / der als letztes den Case bearbeitet hat
9	Wann erscheint der Name unter "Bearbeiter Kunde"?	Dieser erscheint, wenn in dem Fall gearbeitet wurde, bspw. ein Kommentar erfasst oder verfügt wurde oder der Fall einer Mitarbeiterin / einem Mitarbeiter zugewiesen wurde.
10	Werden weiterhin die täglichen EDI Meldungen übermittelt?	Ja
11	Wann gibt es eine Info über das Glockensymbol?	Es erscheint eine rote Nummer, wenn an den persönlichen Kontakt geantwortet wird. In allen anderen Fällen (bspw. Antwort an Sammelpostfach oder an eine/n andere Kollegin oder Kollege) dann wird eine Antwort seitens Nagel über die Kachel "Handlungsbedarf" angezeigt
12	Startet die Anzeige der Fälle von Null?	Nein, alle Fälle werden ab Erstellungsdatum 25.07.2025 im Kundenportal mit dem jeweiligen Status angezeigt
13	Wie kann ich zukünftig Abliefernachweise (ABL) anfordern?	Dies erfolgt weiterhin über das eLogistics Portal (Tracking & Tracing)
14	Bleibt das eLogistics Portal weiterhin bestehen?	Ja, bei bestehenden Zugängen können Sie auch über Single Sign-On aus dem Kundenportal zugreifen und die Funktionen, wie Tracking & Tracing sowie Auftrgaserfassung nutzen
15	Was ist unter abgebrochenen Fälle unter der Kachel "Abgebrochen" zu verstehen?	Fälle, die abgebrochen wurden, bspw. da sie doppelt erfasst wurden, oder Sendungen, die entgegen der ersten Meldung doch zugestellt wurden. Seitens Kunden besteht kein Handlungsbedarf.