



KUNDENPORTAL DER NAGEL-GROUP

Dieses Handbuch bietet eine kompakte Anleitung zur Nutzung des Kundenportals der Nagel-Group.

Hier gelangen Sie ins [Kundenportal](#).

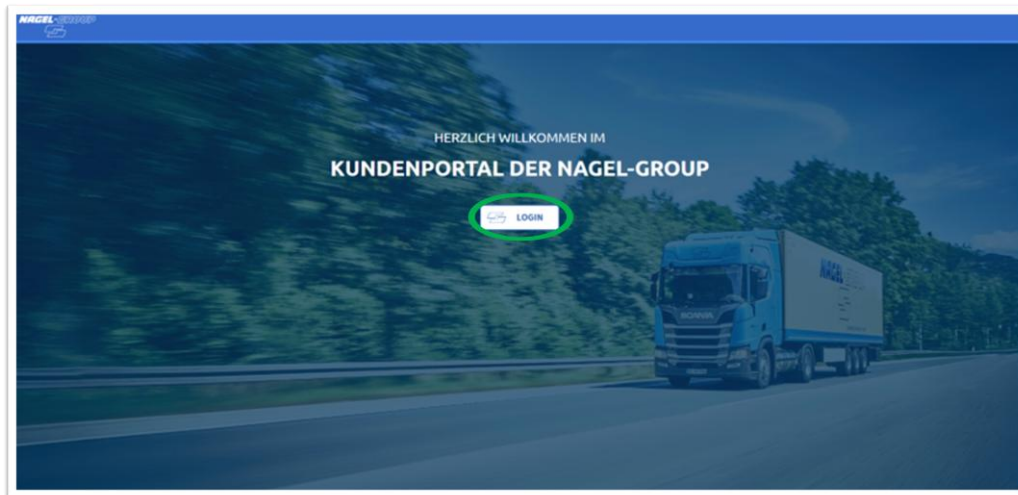
Inhalt

1	Die Anmeldung	3
1.1	Log in	3
1.2	Auftragserfassung / Tracking & Tracing (eLogistics Portal)	6
2	Die Startseite	7
2.1	Suchen	7
2.2	Anfrage/Reklamation anlegen	8
2.3	Meine Listen	9
2.3.1	Eigene Listen anlegen	10
• 2.4	Auftragserfassung/Tracking & Tracing	11
2.5	Technischer Support	11
2.6	Glocke	11
2.7	Benutzerprofil (hier Max Mustermann)	11
2.8	Vorgangsübersicht / Dashboard	12
3	Verschiedene Arten von Vorgängen	13
3.1	Vorgangsansicht	13
3.2	CS = Initialer bzw. allgemeiner Fall	14
3.2.1	Lösungsvorschlag als Besonderheit	15
3.3	DCS = Annahmeverweigerung	16
3.3.1	Verfügung als Besonderheit im DCS-Fall	17
3.4	HVRCS = Havarie	17
• 3.5	COMCS = Reklamation	18
3.6	MP8CS = Auslieferdifferenz	18
3.7	DNCS = Lieferscheinanforderung	18

1 Die Anmeldung

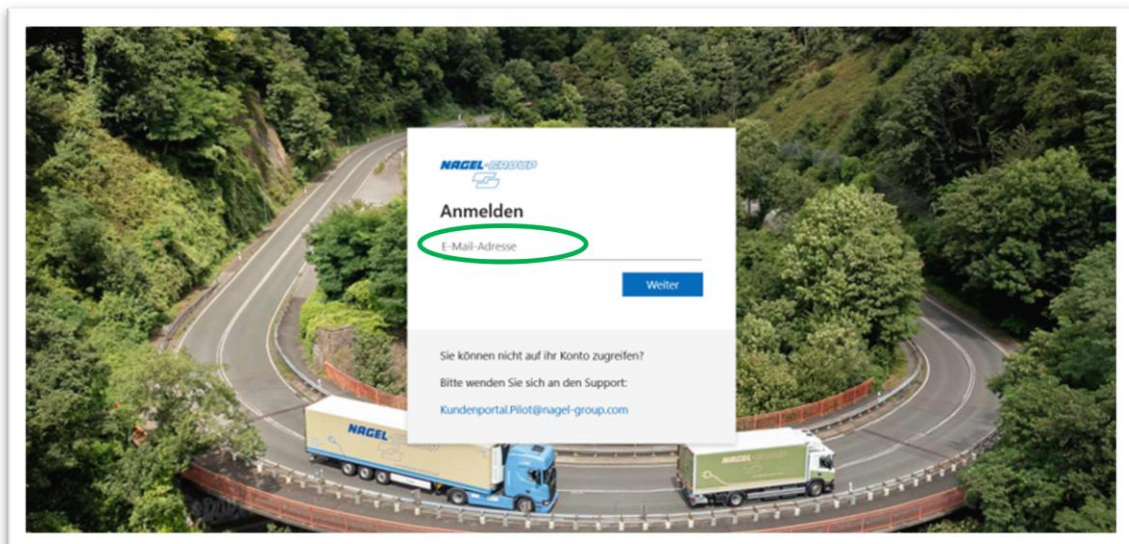
Anleitung zum Login im Kundenportal.

1.1 Log in

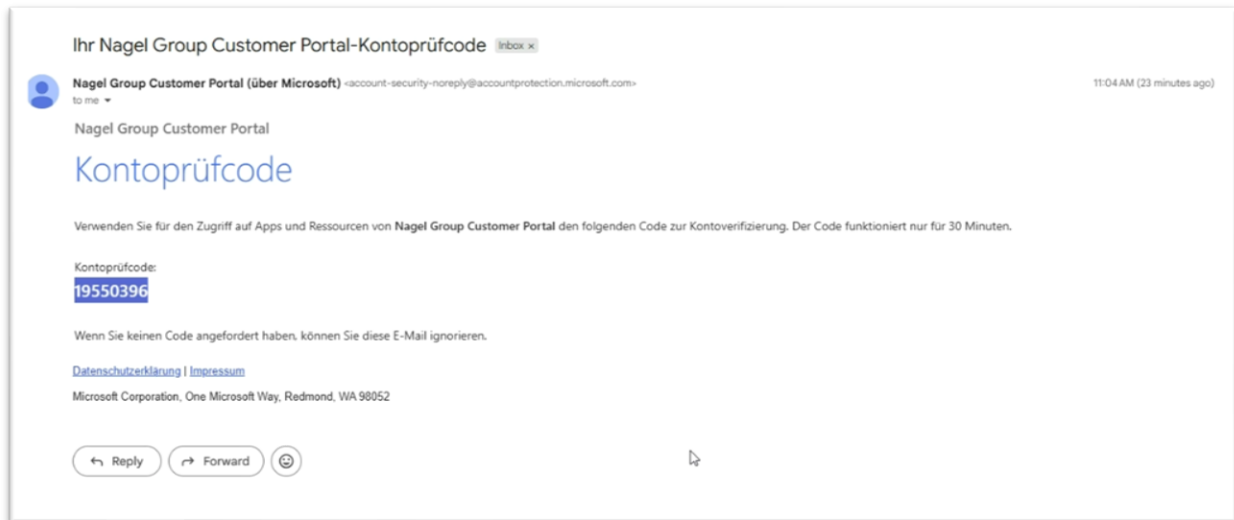


a) Anmeldeprozess für Kunden ohne eigenen Microsoft Tenant (Microsoft Konto)

E-Mail-Adresse angeben (persönliche, geschäftliche E-Mail-Adresse, kein Sammelpostfach)

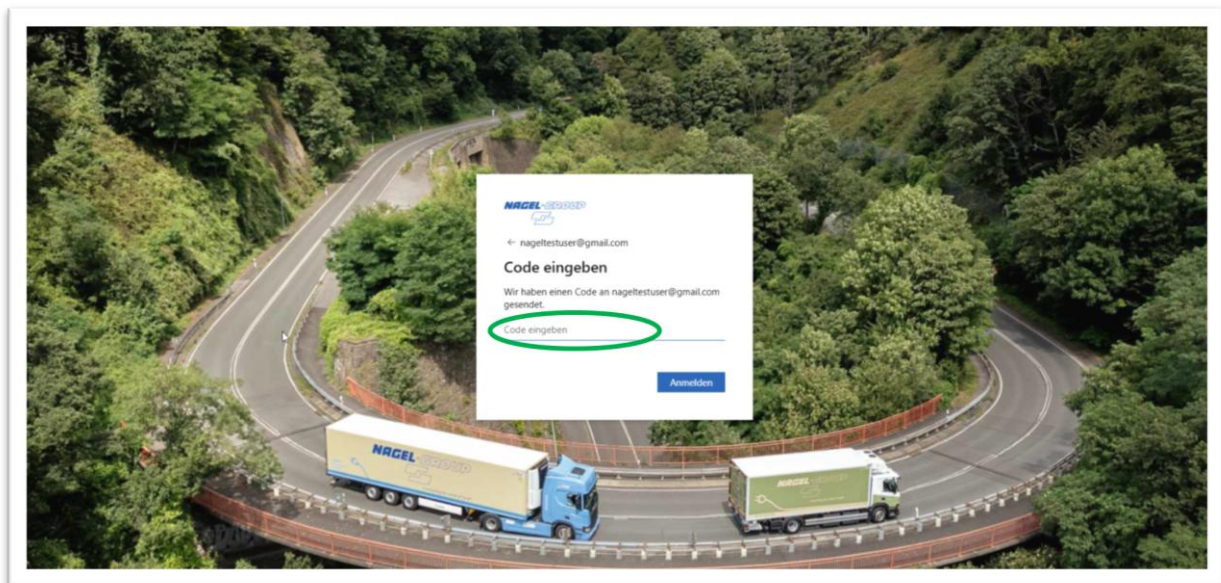


Sie erhalten bei jeder Anmeldung im Kundenportal per Email ein neues Einmal-Passwort, einen „Kontoprüfcode“.



- Sollten Sie kein Passwort per E-Mail erhalten, prüfen Sie bitte den SPAM-Ordner in Ihrem E-Mail-Postfach.

Code eingeben



b) Anmeldeprozess für Kunden mit eigenem Microsoft Tenant (Microsoft Konto)

Wird in Ihrer Organisation ein Microsoft Tenant (Haupt-Konto für Microsoft 365 und/oder Azure) verwendet, melden Sie sich mit ihrem bekannten Windows-Benutzerkonto und Passwort an.

Sie erhalten Sie möglicherweise eine **Sicherheitsabfrage**. Diese Abfrage muss einmalig akzeptiert werden:



Angeforderte Berechtigungen von:
Nagel Group Customer Portal
nagelcustomers.onmicrosoft.com

Durch Akzeptieren gestatten Sie dieser Organisation Folgendes:

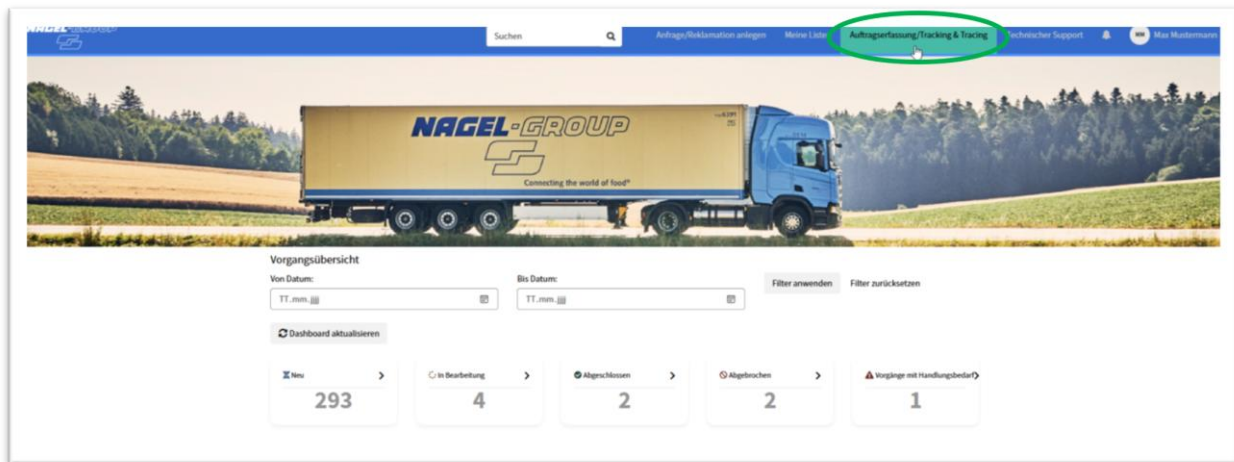
- ^ Ihre Profildaten empfangen
Ihre Profildaten sind Ihr Name, Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Foto.
- ^ Ihre Aktivität erfassen und protokollieren
Ihre Aktivitätsdaten sind Ihr Zugriff, Ihre Nutzung und Ihre Inhalte, die ihren Apps und Ressourcen zugeordnet sind.
- ^ Ihre Profildaten und Aktivitätsdaten verwenden
Diese Daten können mit Ihrem Zugriff auf ihre Apps und Ressourcen und mit deren Nutzung sowie zum Erstellen, Steuern und Verwalten eines Kontos gemäß ihren Richtlinien verwendet werden.

Sie sollten dies nur akzeptieren, wenn Sie Nagel Group Customer Portal vertrauen. **Nagel Group Customer Portal hat keine Links zu ihren Bedingungen bereitgestellt, die Sie überprüfen können.** Sie können diese Berechtigungen unter „<https://myaccount.microsoft.com/organizations>“ aktualisieren.
[Weitere Informationen](#)

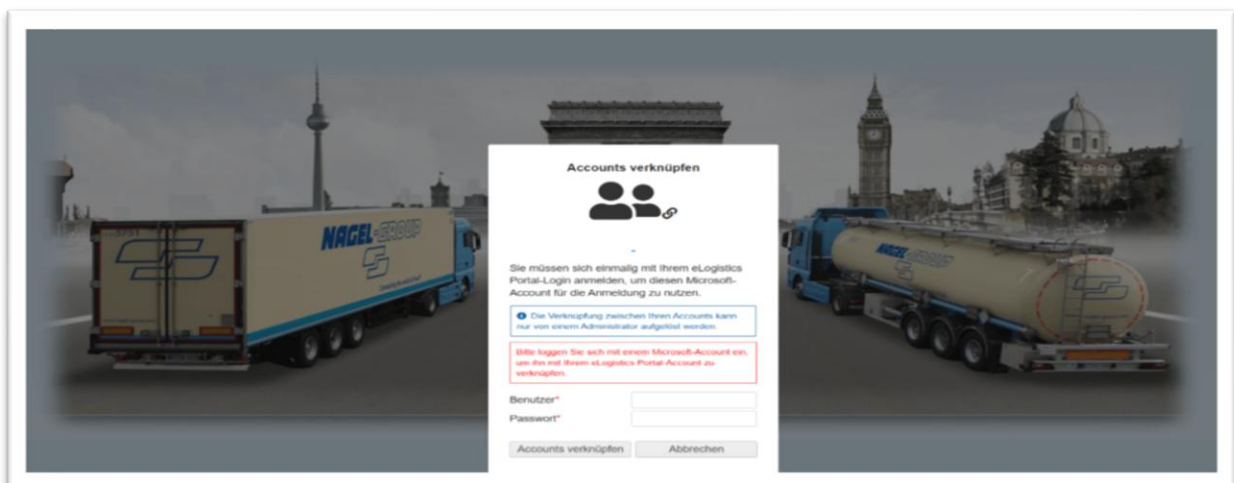
Diese Ressource wird nicht von Microsoft freigegeben.

Abbrechen Akzeptieren

1.2 Auftragserfassung / Tracking & Tracing (eLogistics Portal)



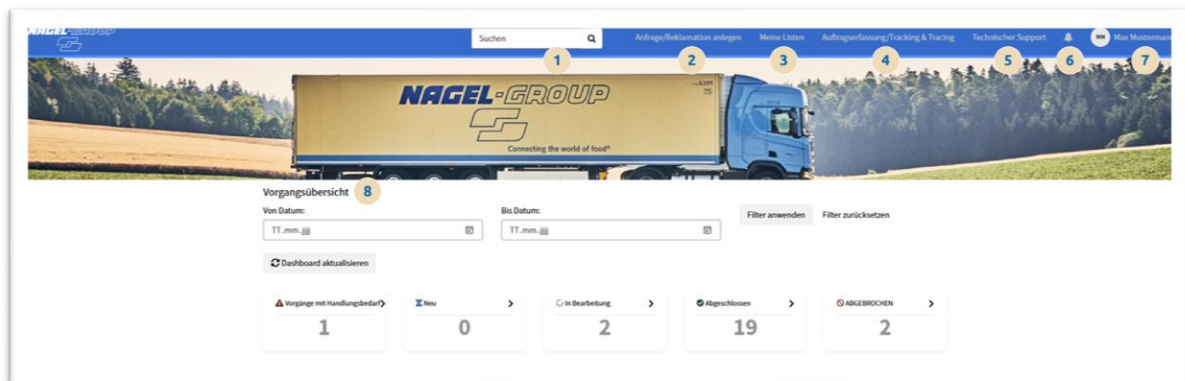
- Einmalige Verknüpfung der Anmeldedaten



Die Verknüpfung zum T&T (elogistics) muss eine 1-zu-1-Beziehung sein. Jeder elogistics-Zugang kann nur mit einem Kundenportal-Zugang verknüpft werden.

Sollten Sie weitere elogistics-Zugänge benötigen, fordern Sie diese bitte über ihre zuständige Nagel-Niederlassung an.

2 Die Startseite

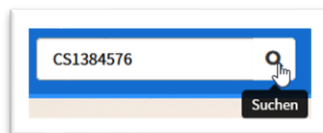


Nach erfolgreichem Login wird die Startseite angezeigt. Sie enthält ein Menüband und ein Dashboard.

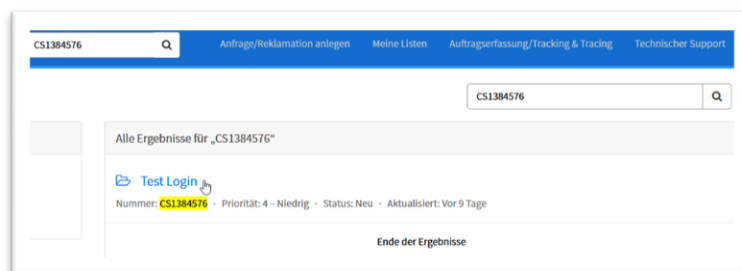
Ein Klick auf das Nagel-Group-Logo führt jederzeit zurück zur Startseite.

2.1 Suchen

Hier kann aktiv nach Fällen gesucht werden. Dazu die Fallnummer eingeben und anschließend auf die Lupe klicken.



Es wird eine Ergebnisliste angezeigt.

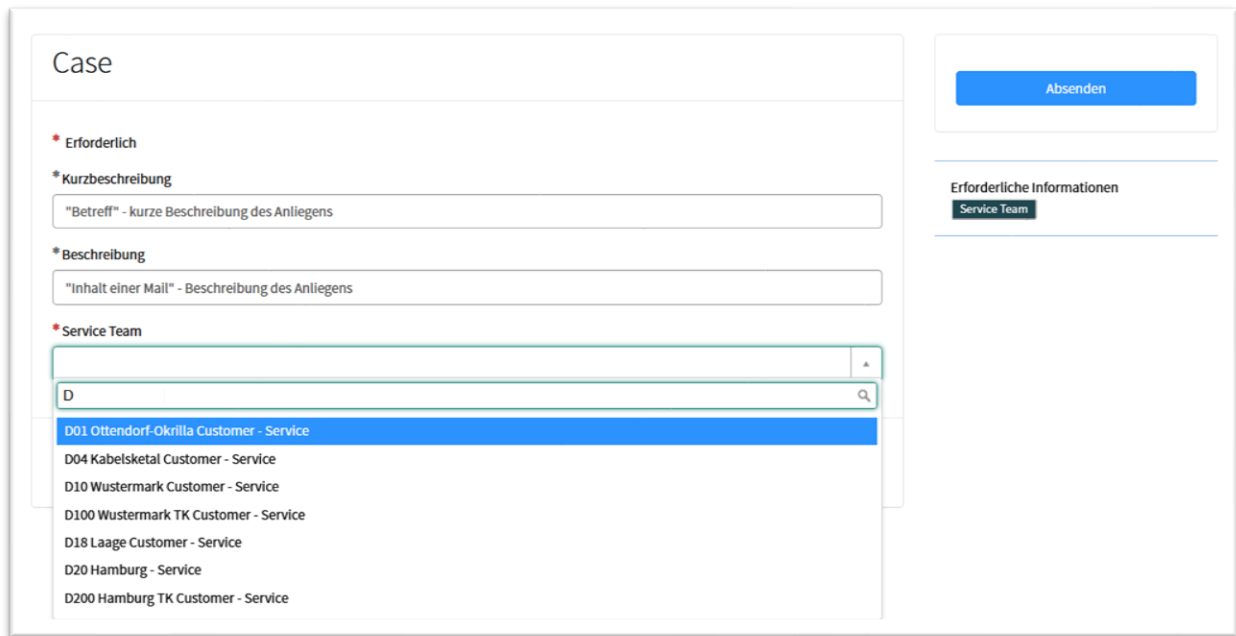


Von der Ergebnisliste aus kann der Vorgang über die Titelzeile in blauer Schrift geöffnet werden.

Es kann auch nach Sendungsdetails oder Begriffen aus der Kurzbeschreibung gesucht werden. Auch eine Suche mit „*“ ist möglich.

2.2 Anfrage/Reklamation anlegen

Mit diesem Menüpunkt können Sie Anfragen für den Nagel-Kundenservice platzieren (statt einer E-Mail an den Nagel-Kundenservice).



The screenshot shows a web form titled 'Case'. It contains several input fields and a dropdown menu. On the right side, there is a blue 'Absenden' button and a section titled 'Erforderliche Informationen' with a 'Service Team' button.

Case

* Erforderlich

* Kurzbeschreibung

"Betreff" - kurze Beschreibung des Anliegens

* Beschreibung

"Inhalt einer Mail" - Beschreibung des Anliegens

* Service Team

D

- D01 Ottendorf-Okrilla Customer - Service
- D04 Kabelsketal Customer - Service
- D10 Wustermark Customer - Service
- D100 Wustermark TK Customer - Service
- D18 Laage Customer - Service
- D20 Hamburg - Service
- D200 Hamburg TK Customer - Service

Absenden

Erforderliche Informationen

Service Team

Es sind die folgenden Felder zu befüllen (Pflichtangaben)

- **Kurzbeschreibung:** entspricht dem Betreff einer E-Mail
- **Beschreibung:** entspricht dem Inhalt einer E-Mail und sollte eine ausführlichere Beschreibung des Anliegens enthalten.
- **Service Team:** Hier ist der Nagel-Kundenservice auszuwählen, der die Anfrage erhalten soll.
- **Anhänge hinzufügen:** Das Hinzufügen von Anhängen ist optional. Hier können Dokumente durch Auswahl oder Drag & Drop (hereinziehen) hochgeladen werden, die für den Nagel-Kundenservice dann auch im Vorgang sichtbar sind.

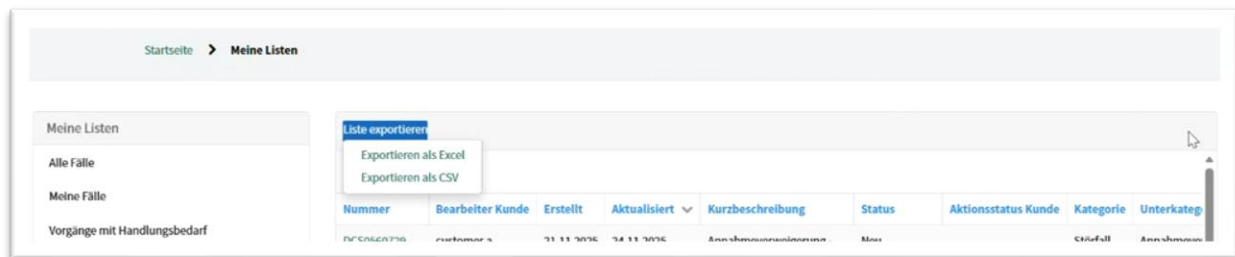
Wenn die Pflichtangaben befüllt sind, wird durch den Button „Absenden“ der Vorgang erstellt und an den gewählten Nagel-Kundenservice übermittelt.

2.3 Meine Listen

In diesem Menü befinden sich standardmäßig folgende Listenansichten:

- **Alle Fälle:** alle Fälle von (dem angemeldeten Benutzer) zugeordneten Kundenaccounts
- **Meine Fälle:** alle Fälle, die dem angemeldeten Benutzer zugeordnet sind
- **Vorgänge mit Handlungsbedarf:** wie in der gleichnamigen Dashboard-Kachel sind hier die Fälle zu finden, bei denen eine kundenseitige Aktion erforderlich ist oder eine Aktualisierung vorliegt.

Alle Listen sind über „Liste exportieren“ exportierbar als Excel oder CSV Datei. Bei gesetzten Filtern werden nur die gefilterten Ergebnisse exportiert.



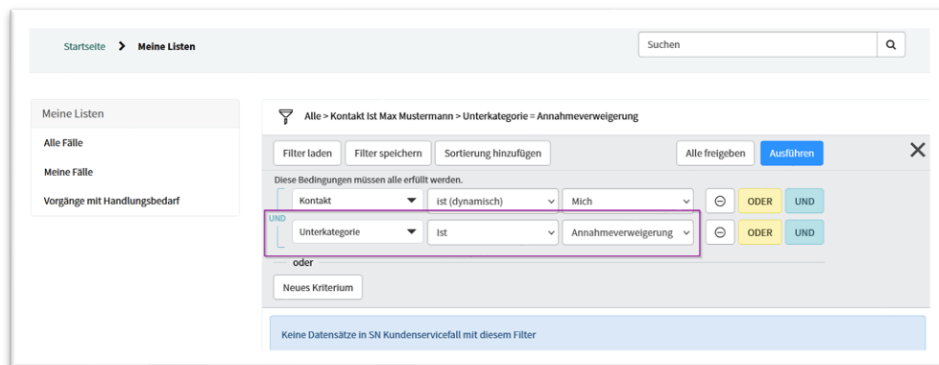
Die verschiedenen Spalten in den Listen:

- **Nummer** = Nummer des Falls
- **Bearbeiter Kunde** = Mitarbeiter:in, der die letzte Aktion im Vorgang durchgeführt hat
- **Erstellt** = Erstelldatum des Falls
- **Aktualisiert** = letzte Aktualisierung im Fall
- **Kurzbeschreibung** = Betreffzeile
- **Status** = Bearbeitungsstatus des Falls
- **Aktionsstatus Kunde** = Handlungsbedarf ja/nein
- **Kategorie / Unterkategorie** = Einordnung des Falls
- **Bearbeitergruppe** = Service-Abteilung Nagel
- **Account** = Kundenaccount
- **Sendungsnummer, Bestellnummer, Lieferscheinnummer**
- **Absender-Name, Empfänger-Name, Empfänger-Ort, Empfänger-PLZ**

2.3.1 Eigene Listen anlegen

Es besteht die Möglichkeit, sich mit selbst gewählten Filtern eigene Listen anzulegen und abzuspeichern.

Um eine eigene Liste anzulegen, einfach mit dem Filter-Symbol („Filter anzeigen“) das Filter-Menü aufrufen und weitere Filter hinzufügen. Im Beispiel ist es die Unterkategorie Annahmeverweigerung - um nur die AVs anzeigen zu lassen.



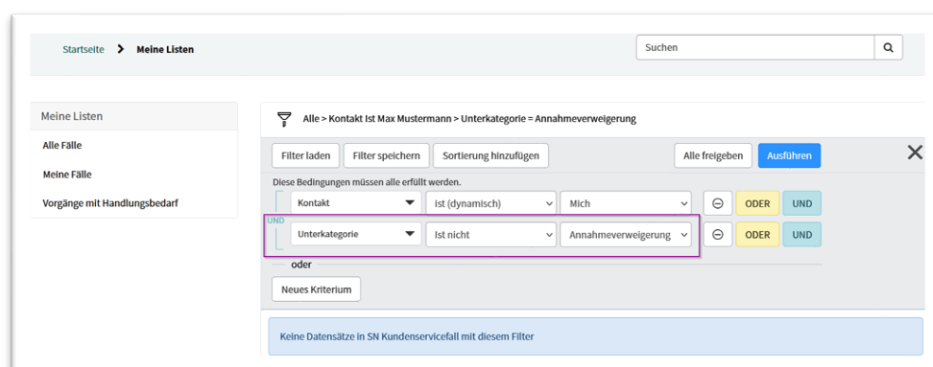
„Ausführen“ wendet die gesetzten Filter an.

- Mit „Alle freigeben“ können die gesetzten Filter wieder gelöscht werden.

Anschließend auf „Filter speichern“ klicken und einen Namen vergeben.

- Nun erscheint diese Liste (nach erneutem Laden der Seite) auch in den eigenen Listen.

Umgekehrt funktioniert es selbstverständlich auch: zum Beispiel alle Annahmeverweigerungen aus der Liste ausschließen mit dem Filter „ist nicht“:



Mit „Filter laden“ können selbst erzeugte Listen auch wieder gelöscht werden. Dazu einmal auf das runde Symbol  hinter dem Listennamen klicken und die Liste wird entfernt.

2.4 Auftragserfassung/Tracking & Tracing

Unter diesem Menüpunkt befindet sich der Link zum eLogistics Portal.

Wenn der im Kundenportal angemeldete Benutzer:in für beide Portale mit derselben E-Mail-Adresse freigeschaltet ist, kann ohne erneute Passworteingabe in das eLogistics Portal abgesprungen werden. (Die vom neuen Kundeportal unabhängige, direkte Anmeldung im eLogistics Portal mit Passwort wird auch weiterhin wie gewohnt funktionieren.)

➔ Siehe auch Kapitel „Login“

2.5 Technischer Support

Bei technischen Schwierigkeiten mit dem Kundenportal selbst, kann unter diesem Menüpunkt ein Ticket erstellt werden. Dieses landet dann nicht im Nagel-Kundenservice, sondern direkt beim IT-Support der Nagel-Group.

2.6 Glocke

Die Glocke zeigt an, wenn es Benachrichtigungen („Handlungsbedarf“) in einem Fall gibt. Mit Klick auf die angezeigte Fallnummer springt man direkt in den Fall.

Mit „Alle als gelesen markieren“ wird die Liste geleert.

Die Glocke wird nur dem im Fall hinterlegten Kundenkontakt angezeigt. Alle anderen Kunden-Mitarbeiter:innen mit Portalzugang sehen die Benachrichtigung über die „Handlungsbedarf-Kachel“ auf dem Dashboard oder die Liste „Vorgänge mit Handlungsbedarf“ unter „Meine Listen“.



2.7 Benutzerprofil (hier Max Mustermann)

Nach dem Login wird hier die / der angemeldete Benutzer:in angezeigt. Darunter verbirgt sich auch das Benutzerprofil und der Logout (Abmelden). Im Benutzerprofil kann z.B. die Anwendungssprache geändert werden.

2.8 Vorgangsübersicht / Dashboard

Hier kann nach Datum gefiltert werden. Dazu auf das Kalendersymbol  klicken, das gewünschte Datum auswählen und „Filter anwenden“.



Es werden die Fälle der / des angemeldeten Benutzer:in in vordefinierten Kacheln angezeigt:

- **Vorgänge mit Handlungsbedarf:**
 - Handlungsbedarf erscheint, wenn eine neue Information zum Vorgang vorliegt oder eine Reaktion erforderlich ist.
 - Beispiele dafür sind Lieferscheinanforderungen oder die Verfügung von Annahmeverweigerungen.
 - Sollte kundenseitig eine Information zur Kenntnis genommen und keine weitere Reaktion erforderlich sein, kann der Handlungsbedarf im Fall gelöscht werden. Dazu über den Button „Aktion“ den „Handlungsbedarf entfernen“ klicken.
- **Neu**
- **In Bearbeitung**
- **Abgeschlossen**
- **Abgebrochen:** Abgebrochene Fälle können entstehen, wenn ein allgemeiner oder initialer CS-Fall durch Auswahl bestimmter Kategorien umgewandelt wird. Dabei wird der initiale CS-Fall geschlossen und bekommt eine neue Nummer.

Beim Klick auf eine Kachel wird die dazugehörige Liste unter den Kacheln angezeigt. Die angezeigten Fälle können mit einem Klick an beliebiger Stelle der Zeile geöffnet werden.

In Bearbeitung						
Nummer	Erstellt	Kurzbeschreibung	Status	Kategorie	Unterkategorie	Bearbeiter Kunde
DCS0316984	12.07.2025 10:18:19	Annahmeverweigerung - Sendungsnummer:	Verfügung in Bearbeitung	Störfall	Annahmeverweigerung	

3 Verschiedene Arten von Vorgängen

Je nach Kategorie bzw. Unterkategorie unterscheiden sich die Fälle ein wenig in ihrer Ansicht und Funktion. Der Aufbau der Ansicht bleibt dabei stets ähnlich.

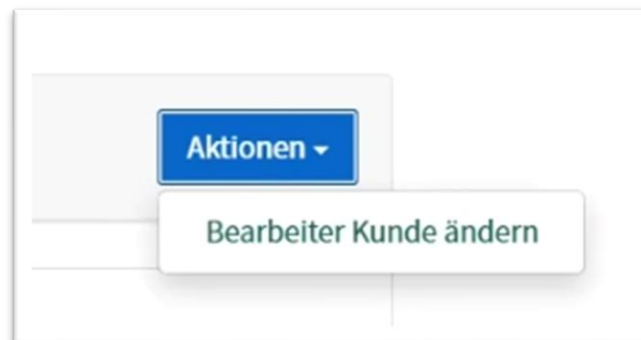
Zu erkennen ist die Vorgangsart über die Anfangsbuchstaben der Fallnummer (auf den folgenden Seiten näher erläutert).

3.1 Vorgangsansicht

Ein Vorgang kann über verschiedene Wege angezeigt werden

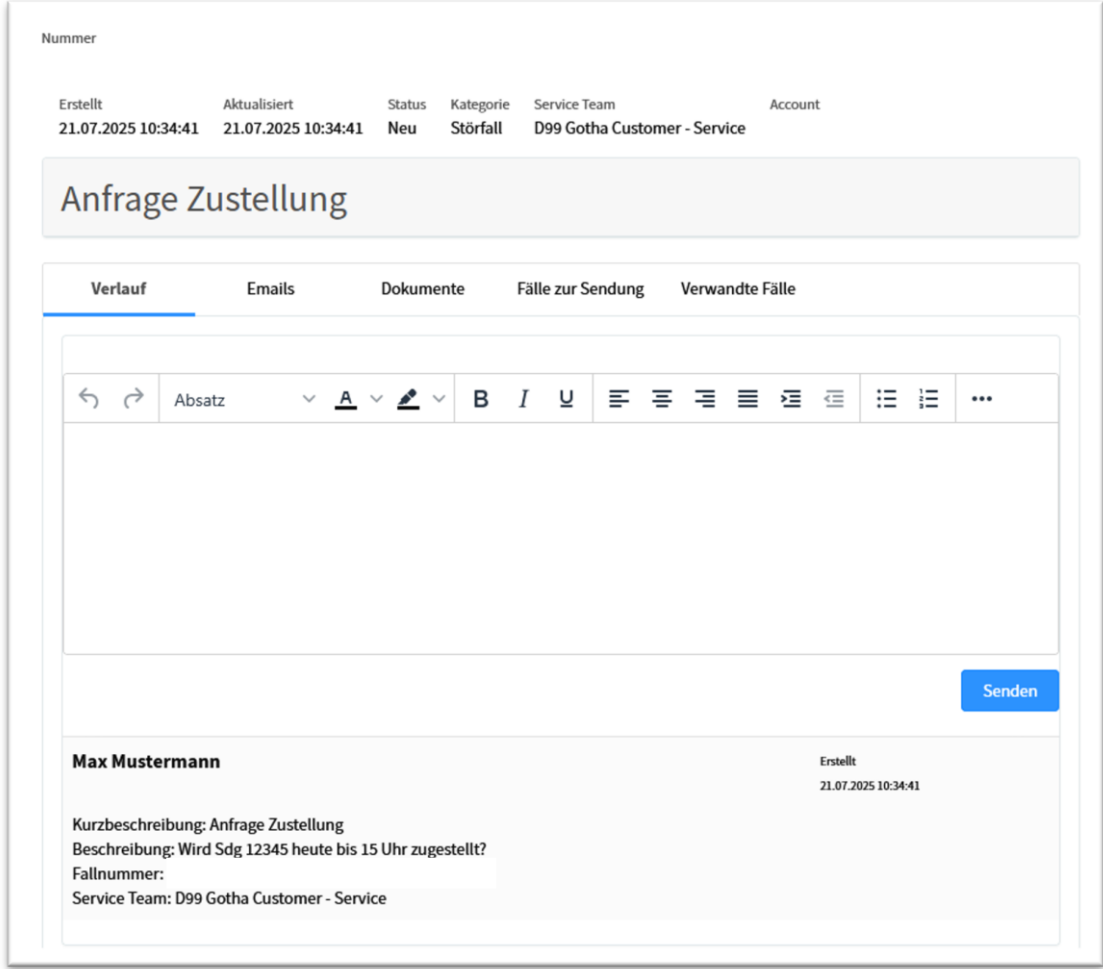
- Über die „Suche“ mit Eingabe der Fallnummer
- Über das Menü und eine der Listen unter „Meine Listen“
- Über das „Glockensymbol“ und Klick auf die dort angezeigte Fallnummer mit Handlungsbedarf
- Über das Anklicken einer „Dashboard-Kachel“ und der anschließenden Auswahl aus der Listenansicht (unter den Kacheln).

Vorgänge können innerhalb des Kundenportals an andere Mitarbeiter desselben Accounts zugewiesen werden über „Aktionen“.



Die Zuweisung wird dem betreffenden Mitarbeiter über einen Hinweis in der Glocke angezeigt.

3.2 CS = Initialer bzw. allgemeiner Fall



The screenshot shows a web-based interface for a customer service case. At the top, there is a header with the title 'Anfrage Zustellung'. Below this, there is a navigation bar with tabs: 'Verlauf', 'Emails', 'Dokumente', 'Fälle zur Sendung', and 'Verwandte Fälle'. The 'Verlauf' tab is selected. The main content area contains a rich text editor with a toolbar (undo, redo, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, etc.) and a large text area. Below the text area is a 'Senden' button. At the bottom, there is a summary section with the name 'Max Mustermann', the creation date '21.07.2025 10:34:41', and a description: 'Kurzbeschreibung: Anfrage Zustellung', 'Beschreibung: Wird Sdg 12345 heute bis 15 Uhr zugestellt?', 'Fallnummer:', and 'Service Team: D99 Gotha Customer - Service'.

Im oberen Bereich finden sich die wichtigsten Daten zum Fall:

- **Nummer** = Fallnummer
- **Erstellt** = Erstellungsdatum des Falls
- **Aktualisiert** = Zeitstempel der letzten Aktion im Fall (kunden- oder Nagel-seitig)
- **Status** = Status des Falls
- **Kategorie bzw. Unterkategorie** = Einordnung des Falls durch den Nagel-Kundenservice in vordefinierte Kategorien
- **Service Team** = die Serviceabteilung der angezeigten/gewählten Niederlassung
- **Account** = der Kundenaccount aus dem Fall

Darunter befindet sich eine Zeile mit dem Titel (Kurzbeschreibung) aus dem Fall

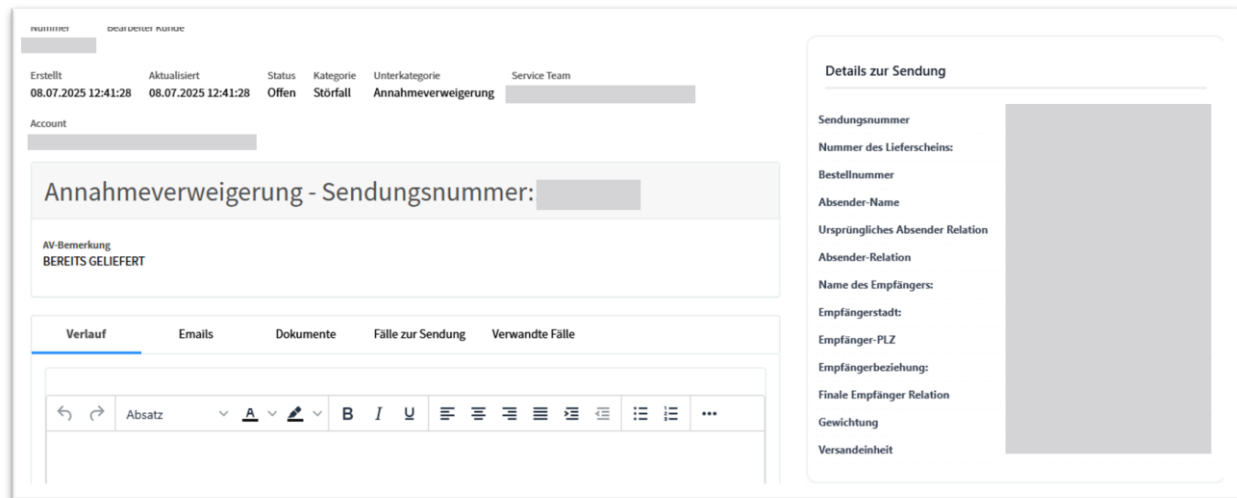
- Darunter befinden sich verschiedene Reiter:
 - **Verlauf** zeigt die bisherigen Aktivitäten im Fall an
 - **E-Mails** zeigt (wenn vorhanden) alle E-Mails im Fall an
 - **Dokumente** zeigt alle im Vorgang hochgeladenen oder per E-Mail zum Fall versendeten Dokumente an
 - **Fälle zur Sendung** zeigt (wenn vorhanden) weitere Fälle zur gleichen Sendung wie im Vorgang an (wenn der Vorgang einer Sendung zugeordnet wurde)
 - **Verwandte Fälle** zeigt (wenn vorhanden) weitere Fälle zum Vorgang an. Verwandte Fälle können entstehen, wenn ein allgemeiner CS-Fall durch Auswahl von bestimmten Kategorien umgewandelt wird. Dabei wird der initiale CS geschlossen und bekommt eine neue Nummer.
-
- Je nach Falltyp können weitere Reiter hinzukommen:
 - **Verfügung** – bei Annahmeverweigerungen
 - **Lösungsvorschlag** – wenn ein Lösungsvorschlag durch den Nagel-Kundenservice vorliegt
 - **Havarierte Sendungen** – bei Havariefällen
- Darunter befindet sich ein Editor-Feld, in dem Kommentare (statt einer E-Mail) zu diesem Vorgang eingegeben und an den Nagel-Kundenservice gesendet werden können.
- Unter dem Editor werden die bisherigen Aktionen im Fall angezeigt.

3.2.1 Lösungsvorschlag als Besonderheit

Seitens Nagel kann, bevor ein Fall abgeschlossen und nicht weiterbearbeitet werden kann, ein Lösungsvorschlag zur Bestätigung an den Kunden gesendet werden. Dazu gibt der Nagel-Kundenservice seine Antwort in den Vorgang ein und bittet um Bestätigung durch den Kunden. Im Kundenportal erscheint ein Handlungsbedarf und der Button „Aktion“ im Vorgang

- Wenn ein Lösungsvorschlag vorliegt, gibt es 2 Möglichkeiten:
 - diesen über „Aktion“ und „Lösung akzeptieren“ anzunehmen (Fall wird abgeschlossen)
 - oder mit Angabe einer Begründung die „Lösung ablehnen“ (Fall bleibt offen „in Bearbeitung“)

3.3 DCS = Annahmeverweigerung



DETAILS ZUR SENDUNG

Erstellt	Aktualisiert	Status	Kategorie	Unterkategorie	Service Team
08.07.2025 12:41:28	08.07.2025 12:41:28	Offen	Störfall	Annahmeverweigerung	

Account

Annahmeverweigerung - Sendungsnummer: [REDACTED]

AV-Bemerkung
BEREITS GELIEFERT

Verlauf | Emails | Dokumente | Fälle zur Sendung | Verwandte Fälle

← → Absatz [Rich Text Editor Icons]

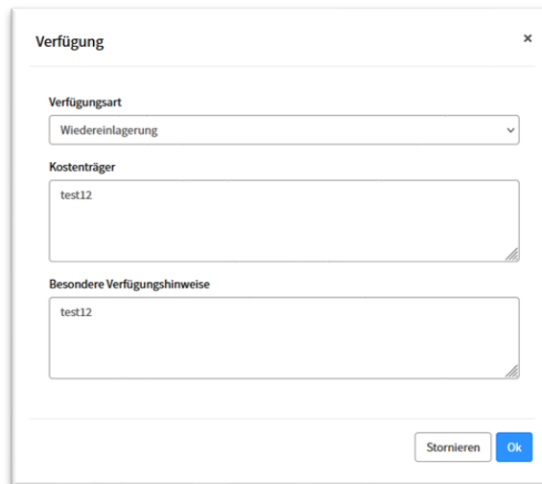
Details zur Sendung

- Sendungsnummer
- Nummer des Lieferscheins:
- Bestellnummer
- Absender-Name
- Ursprüngliches Absender Relation
- Absender-Relation
- Name des Empfängers:
- Empfängerstadt:
- Empfänger-PLZ
- Empfängerbeziehung:
- Finale Empfänger Relation
- Gewichtung
- Versandereinheit

Wie im CS-Fall sind im DCS-Fall im oberen Bereich die wichtigsten Daten zum AV-Vorgang zu sehen. Am rechten Bildschirmrand sind die „Details der Sendung“ zu sehen.

Außerdem gibt es unter der Titelzeile (= „Kurzbeschreibung“) weitere Informationen zur Annahmeverweigerung, je nach Status des Falls: „AV-Bemerkung“ = AV-Grund, „Verfügung“, „Besondere Verfügungshinweise“ (aus der Verfügung), „Kostenträger“ der Verfügung.

3.3.1 Verfügung als Besonderheit im DCS-Fall



- Über den Button Aktionen und Verfügung kann die Sendungsverfügung der Annahmeverweigerung vorgenommen werden
- Es öffnet sich ein Pop-Up-Fenster mit den Eingaben
 - Verfügungsart
 - Kostenträger (der Verfügung)
 - Besondere Verfügungshinweise

Abhängig von der Verfügungsart gibt es zusätzlich das Feld „abweichende Adresse“, wo Sie bitte die neue Adresse, an die zurück- oder nachgeliefert werden soll, eintragen.



3.4 HVRCS = Havarie

- Kategorie Havarie
- Funktion analog DCS (Annahmeverweigerung)

3.5 COMCS = Reklamation

- Kategorie Kundenreklamation
- Funktion analog CS

3.6 MP8CS = Auslieferdifferenz

- Kategorie Auslieferdifferenz
- Funktion analog CS

3.7 DNCS = Lieferscheinanforderung

- Kategorie Lieferschein
- Funktion analog CS

In weiteren Entwicklungsschritten können weitere Falltypen hinzukommen.