

# Shell eServe

[www.shell.com/eserve](http://www.shell.com/eserve)

## Din nye internettjeneste

Bruker-id: \_\_\_\_\_

Husk å oppbevare din bruker-id og passord på et sikkert sted!

### Tilgjengelige funksjoner:



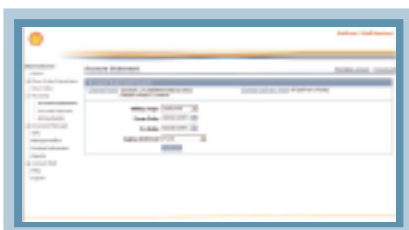
#### VAREBESTILLING

- Velg leveringsadresse
- Velg produkter
- Angi kvantum for hvert produkt
- Kontroller at detaljene i bestillingen er korrekt
- Send inn bestillingen
- Noter ned ordrenummeret for fremtidig referanse



#### ORDRESATUS

- Velg **se ordre** fra menyen
- Søk etter ønsket ordre
- Se søkeresultat og velg detaljer ved å klikke på den spesifikke ordre



#### KONTO INFORMASJON

- Velg **Konti** fra menyen
- Velg **konto utdrag, kontooversikt eller fakturadetaljer**
- Oppgi nødvendige søkedata for å se resultatet



#### FAKTURADOKUMENTER

- Velg **Dokument administrasjon**
- Velg **fakturadokument eller vis daglig fakturering**
- Søk etter relevant dokument



### Kontakt informasjon

Kontakt kundesenteret på telefon **22 66 53 00** for å:

- Kansellere eller endre en ordre
- Plassere hasteordre
- Brukerstøtte og hjelp
- Opprette nytt kundeforhold



## FAQs

### 1. Hvorfor relanserer Shell sin online service ?

Shell ønsker å forbedre servicen til deg. Derfor tilrettelegger vi våre systemer slik at vi enklere kan imøtekomme dine ønsker og behov. Som en del av denne forbedringen har vi fornyet vår online service, og lanserer den under navnet Shell eServe.

### 2. Hva betyr online tjensten for meg?

Du kan bestille produkter og få tilgang til mengder av informasjon 24 timer i døgnet. Vi håper at dette vil spare deg for verdifull tid og enklere holde orden på dokumentasjon fra Shell. I tillegg kan du også handle når det passer deg.

### 3. Hva kan jeg bruke Shell eServe til?

Shell eServe har en rekke funksjoner designet for å hjelpe deg. Dette inkluderer:

- Bestille varer
- Se kontoinformasjon
- Se og laste ned rapporter og fakturaer
- Laste ned Helse og Miljø dataark, samt produkt tekniske datablad

### 4. Hvordan blir jeg bruker av tjenesten?

Dersom du allerede bruker av Shell Online, trenger du ikke gjøre noe. Du vil motta dine brukerdetaljer for Shell eServe innen 1. mars 2008.

### 5. Hvordan får jeg hjelp i Shell eServe?

Benytt kontakt Shell valget i menyen eller kontakt vårt kundesenter på telefon **22 66 53 00**.

### 6. Hvordan vet jeg at Shell har mottatt min bestilling?

Din ordrebekreftelse vises på skjermen, og vi oppfordrer deg til å notere ordrenummeret for fremtidig henvisning.

### 7. Kan jeg endre eller slette min ordre?

Du kan endre eller slette din bestilling helt til du bekrefter din ordren. Om du har behov for å endre eller slette ordren etter dette tidspunkt, vennligst kontaktkundesenteret.

### 8. Kan jeg plassere hasteordre via Shell eServe?

Det er ikke mulig å plassere hasteordre via Shell eServe. Hasteordre må plasseres direkte til vårt kundesenter på telefon **22 66 53 00**. Kundesenteret vil gjennomføre ordre basert på produkttilgjengelighet og leveringskapasitet mot et tilleggsgbyr.

### 9. Hvordan vet jeg hvor mye varene jeg bestiller koste?

Bestiller du smøremidler vil du se din nettoppris. Dersom du bestiller drivstoff eller fyringsolje bestemmes prisen på leveringsdagen, og forefinnes derfor ikke på bestillingstidspunktet.

Din Shell eServe brukerprofil må være satt opp for å kunne se priser.

### 10. Hva skjer om det oppstår problem med bestillingen?

Dersom det oppstår problemer under opprettelse av ordren, vennligst følg anvisningen i feilmeldingen eller kontakt kundesenteret. Om det oppstår problem med en ordre når du har bekreftet ordren, vil du motta en online melding om at kundesenteret vil kontakte deg innenfor en gitt tidsramme.

### 11. Hvilke tilleggsfunksjoner er det i Shell eServe?

Shell eServe har noen nye forbedrede funksjoner, som:

- Opprette maler, slik at du sparer tid på ordre som du ofte lager
- Lagre ordre under arbeid for å fullføre ordren på et senere tidspunkt
- Søk etter tidligere ordre med ditt eget rekvisisjonsnummer påført