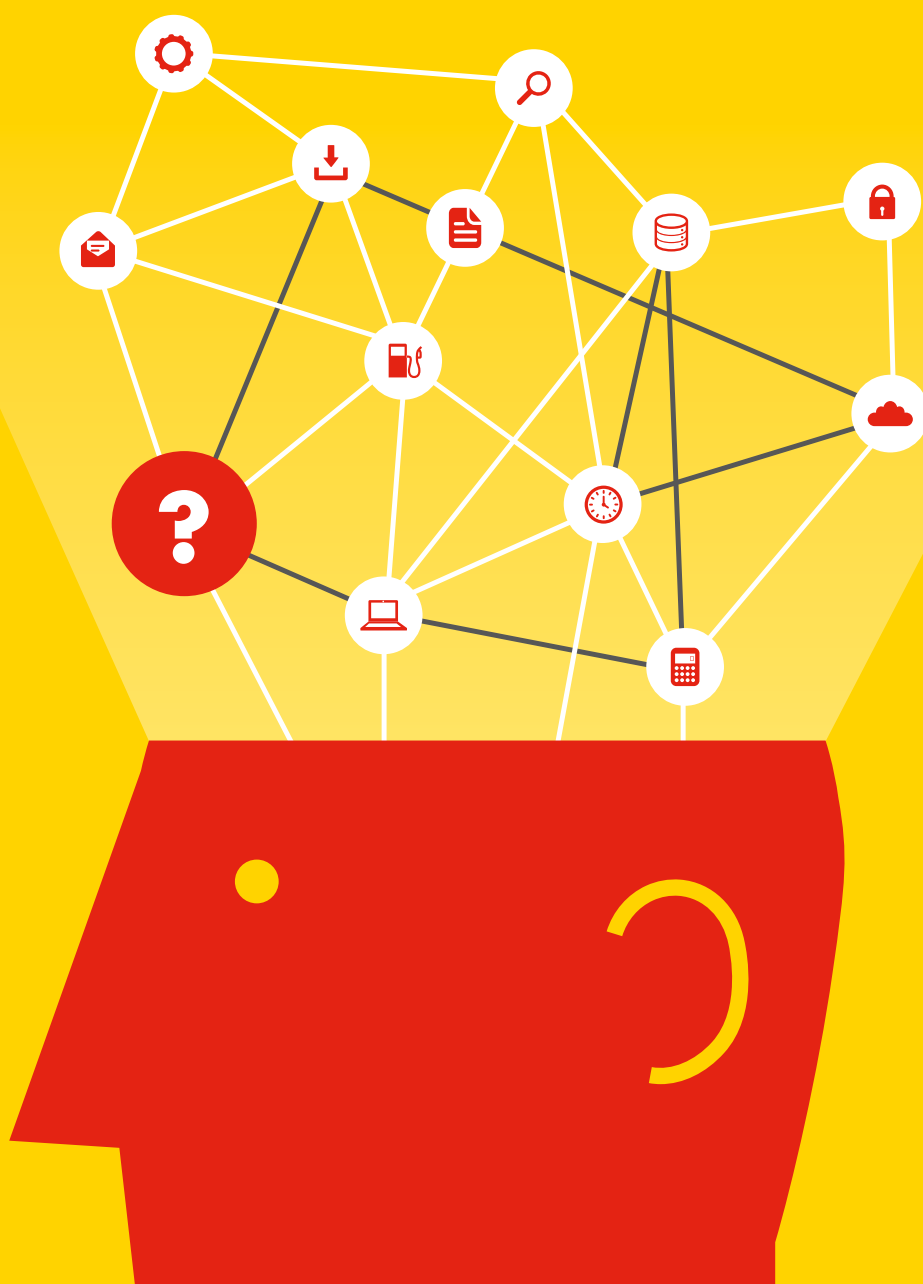


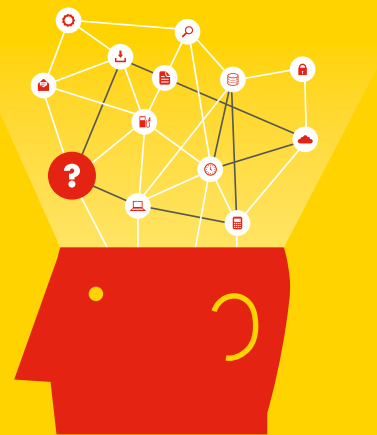


SHELL RELOADED. HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN – FAQ



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 1



ALLGEMEINE FRAGEN

■ Warum ändert Shell das Abrechnungssystem? Was sind die Vorteile des neuen Systems?

Wir haben ein 30 Jahre altes System ersetzt und unsere neue Kartenplattform auf den aktuellsten Stand der Technik gebracht, die Ihnen unter anderem folgende Vorteile bietet:

- konsolidierte Rechnungen
- zusätzliche Online-Services wie temporäre Kartensperrung
- Offline-Reporting
- Festlegung von Limits für einzelne Karten

Das neue System wird uns ebenfalls ermöglichen, Ihnen zukünftig weitere innovative Produkte und Services anzubieten.

■ Was sind die wichtigsten Änderungen die mit der Einführung der neuen Plattform einhergehen?

Mit Shell Reloaded legen wir den Grundstein für zukünftige neue und innovative Services wie zum Beispiel erweiterte Kartenkontrollen oder Tankkarten mit Chip Technologie. Alle Vorteile der Systemänderung finden Sie unter der Website unter www.shell-reloaded.de.

■ Sind Aktionen von meiner Seite vor dem Update am 7. September notwendig?

Sofern Sie von uns elektronische Rechnungsdaten (EID) erhalten und diese in Ihren hauseigenen Systemen weiterverarbeiten, können ggf. Änderungen für das automatische Einlesen der Daten notwendig sein. Bitte prüfen Sie dies mit Ihrer IT-Abteilung. Eine ausführliche Dokumentation finden Sie auf unserer Website. Ansonsten sind keine weiteren Maßnahmen notwendig.

■ Gibt es irgendwelche Nachteile des Systemwechsels?

Nein. Die Systemumstellung soll unseren Kundenservice verbessern und bietet uns eine noch bessere Möglichkeit Ihnen zukünftig neue und innovative Dienstleistungen anzubieten.

■ Wie kann ich meine Tankkarte sperren oder eine neue Tankkarte bestellen, wenn ich keinen Zugriff auf das Shell Card Online Portal habe?

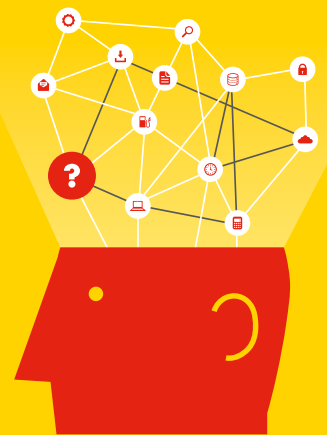
Sie können durch unseren Kundenservice sowohl alte Tankkarten sperren, als auch neue Tankkarten bestellen.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 2



SHELL CARD ONLINE

■ Kann ich auch zukünftig große Tankkartenbestellungen mit Excel® (BCI light) übersenden?

Ja, in Shell Card Online finden Sie im Bereich Kartenverwaltung die Funktion „Sammelkartenbestellung“. Dort können Sie ein Excel® Formular herunterladen, ausfüllen und wieder hochladen. Eine genaue Beschreibung finden Sie im Shell Card Online Handbuch. Dieses können Sie auf unserer Website zum herunterladen.

■ Was ändert sich im Bulk Data Download?

Es ergeben sich Änderungen in der Feldbelegung. Die Änderungen umfassen Anzahl der Spalten, Namenskonventionen von Spalten- und Feldinhalten. Eine Datensatzbeschreibung inklusive aller Änderungen finden Sie auf unserer Website. Sie können weiterhin die Daten für den Bulk Data Report im CSV-Format herunterladen. Falls Sie Fragen zu diesem Thema haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

■ Gibt es Vorgaben bei der Bestellung von neuen Tankkarten oder in anderen Bereichen?

Für die folgenden Felder gibt es Limitierungen für die Nutzung von Sonderzeichen:

1. Fahrername
2. KFZ-Kennzeichen
3. Name der Muttergesellschaft
4. Kundename
5. Kostenstellen-ID
6. Name der Kostenstelle
7. Prägung des Kundennamen

■ Welche Zeichen sind in Shell Card Online erlaubt?

Folgende Zeichen dürfen bei der Bestellung neuer Karten und Kostenstellen verwendet werden:

- Alphanumerische Zeichen A-Z
- Ziffern 0-9

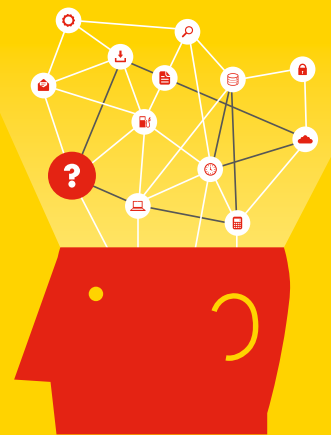
Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Felder nicht mit einem <Leerzeichen> anfangen oder enden dürfen.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 3



SHELL CARD ONLINE

■ Was muss ich bei der Anmeldung zum neuen Shell Card Online Portal beachten?

■ Schritt 1:

Mit dem Systemwechsel wird die Webadresse (URL) für den Login zum Shell Card Online Portal geändert.

Die neue URL lautet: www.shellcardsonline.com

Die neue Adresse funktioniert erst nach dem 7. September 2016.

Ausserdem erhalten Sie ein neues Passwort. Bitte überprüfen Sie Ihren E-Mail-Eingang am 8. und 9. September.

■ Schritt 2:

Für eine einwandfreie Nutzung von Shell Card Online empfehlen wir Ihnen den Browser Google® Chrome®.

■ Schritt 3:

Falls Sie die Nachricht mit dem temporären Passwort nicht erhalten haben, können Sie Ihr Passwort schnell und bequem zurücksetzen, indem Sie auf „Passwort oder UserID/Email ID vergessen?“ klicken. Wenn Sie sich weiterhin nicht anmelden können klicken Sie bitte auf „Kundenservice“ (oben rechts auf der Startseite) und schicken eine Passwort-Anforderung an unseren euroShell Kundenservice.

■ Schritt 4:

Wenn Sie den neuen Link und das neue Passwort ausprobiert haben, aber das Einloggen funktioniert immer noch nicht, empfehlen wir Ihnen, Ihren gesamten Browser-Cache, ggf. Lesezeichen und die Cookies der alten Seite zu löschen.

■ Wird das Portal Shell Card Online ebenfalls mit Safari Browser funktionieren?

Wir arbeiten daran Ihnen die Funktionalität von Shell Card Online mit den meist benutzten Internet Browsern zu ermöglichen (inklusive Safari). Wir empfehlen Ihnen aber die Benutzung von Google® Chrome®.

■ Wird sich meine User ID für das Shell Card Online Portal ändern?

Nein - Ihre User ID bleibt gleich, nur das Passwort ändert sich.

■ Wurden alle User in das neue Shell Card Online übertragen?

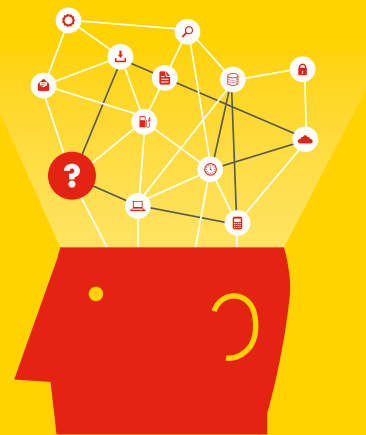
Nein. Wir haben alle User die sich innerhalb der letzten 6 Monate vor dem Go Live (Stichtag der Berechnung war der 31.07.2016) mindestens einmal in Shell Card Online angemeldet haben, übertragen. Alle anderen Zugänge wurden gelöscht.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 4



SHELL CARD ONLINE

■ Ich habe keinen neuen Zugang zu Shell Card Online erhalten, was muss ich tun?

Wenden sie sich entweder an den Shell Card Online Administrator in Ihrem Unternehmen, oder nutzen Sie das Registrierungsformular auf der Shell Card Online Logon Seite für eine neue Registrierung. Ihr neuer Zugang wird in der Regel innerhalb von 24 Stunden aktiviert.

■ Was ist der Unterschied zwischen Offline- und Online-Reports?

Um die Geschwindigkeit von Shell Card Online um ein Vielfaches zu verbessern, werden umfangreiche Reports zukünftig im Hintergrund auf unserem Server für Sie erstellt. Die Offline-Reports sind in der Regel innerhalb weniger Minuten fertig. Online können Sie weiterhin kleinere Auswertungen für Reports bis zu 1.000 Datensätzen durchführen. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Shell Card Online Handbuch. Dieses finden Sie im Download-Bereich auf unserer Website.

■ Wo finde ich meine angeforderten Berichte?

Im Bereich „Meine Berichte“ finden Sie Ihre angeforderten Reports. Sie erhalten zusätzlich eine Nachricht, sobald ihr Report zur Bearbeitung bereitsteht.

■ Warum sehe ich nicht alle Transaktionen in meinem Transaktionsreport?

Nach dem Systemwechsel ist es notwendig einen separaten Report für verrechnete und einen für unverrechnete Fakturen herunterzuladen. Danach können Sie beide Berichte kombinieren und alle aktuellen Transaktionen einsehen.

■ Shell Card Online ändert sich – muss ich meine Tankkarten austauschen?

Nein, es ist nicht notwendig Ihre Tankkarten auszutauschen. Ihre Tankkarten werden auch während der Umstellungsphase funktionieren.

■ Beeinflusst der Systemwechsel meine Einkaufskategorien für meine existierenden Tankkarten?

Nein, die Produktbezugs-kategorien die Sie auf den Karten eingerichtet haben, bleiben (trotz Systemwechsel) erhalten. Produktbezogene Einstellungen, wie die Sperrung von Benzin, müssen aus technischen Gründen erneut nach dem 7. September angelegt werden.

■ Werden meine Tankkarten weiterhin bei Shell und Partnertankstellen akzeptiert?

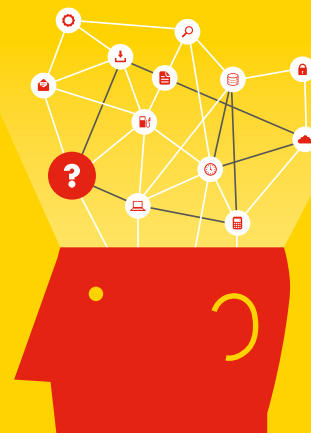
Ja, Sie können weiterhin an allen unseren Shell Tankstellen und Partnertankstellen (im Falle von Multi Tankkarten) ihre Shell Cards ohne Einschränkung nutzen.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 5



SHELL CARD ONLINE

■ Warum kann ich keine Karten mit verschiedenen Einkaufskategorien bestellen?

Sie können auch weiterhin Karten mit unterschiedlichen Produktkategorien in Shell Card Online bestellen. Die Bestellungen müssen jedoch nacheinander erfolgen. Alternativ können sie auch unsere neue Funktion (BCI Light) verwenden, um Karten mit verschiedenen Einkaufskategorien zu bestellen.

■ Warum hat sich der euroShell Kartenbestellungsprozess (BCI Light) geändert?

Wir haben den Prozess geändert um Ihnen die Kartenbestellung zu vereinfachen. Jetzt können Sie das Kartenbestellungs-Template ausfüllen und uns dieses durch das Shell Card Online Portal bequem zusenden.

■ Kann ich während der Umstellungsphase Shell Card Online nutzen?

Während der Umstellungsphase stehen einzelne Funktionen wie z.B. Kartensperrungen vorübergehend nicht zur Verfügung. Wenden Sie sich in dieser Zeit bitte direkt an unseren Kundenservice.

■ Bekomme ich weiterhin Warnmeldungen?

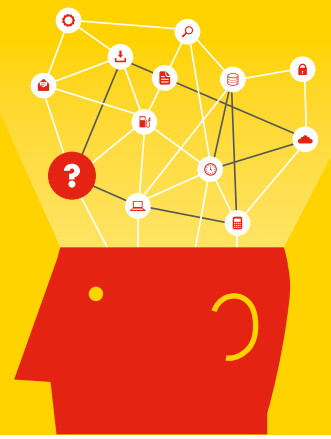
Während der Umstellungsphase zwischen dem 1. und 7. September können wir Ihnen leider keine Alarmmeldungen zusenden. Ihre Transaktionen werden aber weiterhin überwacht. Neue Alarmmeldungen erhalten Sie dann ab dem 8. September.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 6



IHRE RECHNUNGEN

■ Was ändert sich bei den Rechnungen?

- Die neue Sammelrechnung enthält sowohl alle nationalen sowie internationalen Transaktionen. Sie erhalten somit nur noch eine Sammelrechnung.
- Die neuen Kartentransaktionsdetails erhalten Sie in einem bequemen Querformat.
- Die Servicegebühren werden Bestandteil der nationalen Rechnung sein.

■ Erhalte ich weiterhin pro Land und Anbieter einzelne Rechnungen?

Ja, Sie erhalten auch weiterhin pro Land und Anbieter einzelne Abrechnungen, die unter anderem für die Mehrwertsteuer-Rückerstattung verwendet werden können. Sie erhalten alle Rechnungen in einer Sendung beziehungsweise via elektronischer Rechnung in Ihrem Shell Card Online Portal.

■ Hat sich das Rechnungslayout geändert?

Ja, mit dem neuen System haben wir das Layout unserer Rechnungen grundlegend geändert. So erhalten Sie zukünftig alle euroShell Rechnungen im selben Format. Dies wird die Bearbeitung bei Ihnen sehr vereinfachen.

■ Wo finde ich die Rechnung für internationale Gebühren?

Gebühren für Dienstleistungen im Ausland erscheinen nun auf der nationalen Rechnung zusammen mit den Kraftstoff-/Treibstoffkosten. Sie werden keine separate Rechnung für die internationalen Gebühren erhalten.

■ Ich habe meine Rechnung noch nicht erhalten.

Bevor wir Ihre Daten von unserem alten System in das Neue übertragen, müssen wir eine letzte Rechnung aus dem Altsystem erstellen. Sie erhielten deshalb Ende August Rechnungen außerhalb der mit Ihnen vereinbarten Abrechnungsperiode. Die erste Rechnung aus unserem neuen System erhalten Sie an dem mit uns vereinbarten Abrechnungstag. Details entnehmen Sie bitte unserer Cutover Kommunikation.

■ Warum hat die übliche Lastschrift nicht funktioniert? Ich mache mir Sorgen, da mein Konto nicht belastet wurde und ich möchte nicht, dass mein Konto gesperrt wird.

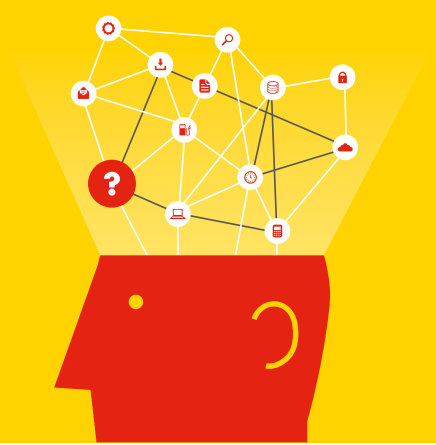
Wurde Ihr Lastschriftmandat zwischen dem 29. bis 31. August mit kurzfristigen Zahlungsbedingungen verarbeitet? Wenn dies der Fall ist, war dieses Mandat nicht Teil unserer Migration (bis 28. August). Der frühestmögliche Zeitpunkt an dem wir entsprechende Beträge von Ihrem Bankkonto abbuchen können ist der 9. September. Bitte stellen Sie sicher, dass Ihr Konto an diesem Tag entsprechend gedeckt ist.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de



SHELL RELOADED. FAQ

SEITE 7



ELEKTRONISCHE RECHNUNGSDATEN (EID)

■ Was ändert sich in den elektronischen Rechnungsdaten (EID)?

Mit Shell Reloaded ändern sich Feldbelegungen und Datenformate. Eine detaillierte Übersicht entnehmen Sie bitte den Spezifikationen. Diese finden Sie zum Download auf unserer Website.

■ Kann ich die EID-Datei von dem Shell Card Online Portal als CSV-Datei herunterladen?

Wir stellen Ihnen die elektronischen Rechnungsdaten in dem von Ihnen bestellten Format zur Verfügung. Sie haben die Auswahl zwischen drei verschiedenen Formaten. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unserer Website.

Weitere Informationen finden Sie auf www.shell-reloaded.de

