Brukerveiledning – TINE Handel

Foto: Sigurd Skjelmo

Fordeler ved å bruke TINE Handel

- Bestill varer fra TINE hvor og når det måtte passe deg.
- Motta varslinger om forsinkelser på rute, manko osv. på e-post eller SMS.
- Opprett flere brukere på kundenummeret ditt, for eksempel en bruker som kan handle, en bruker som kan se fakturaer osv.
- Få oversikt over dine nøkkeltall, inkludert totalkjøp i kg/liter.
- Få viktig informasjon og inspirasjon tilpasset ditt segment.
- Motta nyhetsbrev med viktig informasjon, tips og konkurranser, oppskrifter og inspirasjon i en hektisk hverdag.
- Informasjon om TINEs konsepter for kunder, nyutviklinger og relevant bransjestoff.
- Info om produktnyheter og utgåtte produkter.
- Legg varer rett i handlekurv fra produktoversikten uten å måtte opprett en ordre først.
- Handle direkte fra både oppskrifter og redaksjonelle artikler.
- Enkel og funksjonell søkefunksjon.
- Velge å få siden på engelsk hvis du ønsker det.
- Få fyldige produktbeskrivelser, inkludert næringsinnhold og allergener.

I tillegg til disse hurtigveiledningene, kan du se korte filmsnutter som viser hvordan du gjør de ulike tingene på siden, for eksempel hvordan du bestiller varer enklest mulig, hvordan du oppretter en fastordre, hvordan du oppretter nye brukere på kundenummeret ditt osv. Disse filmsnuttene finner du under «Hjelp og veiledninger» i TINE Handel.

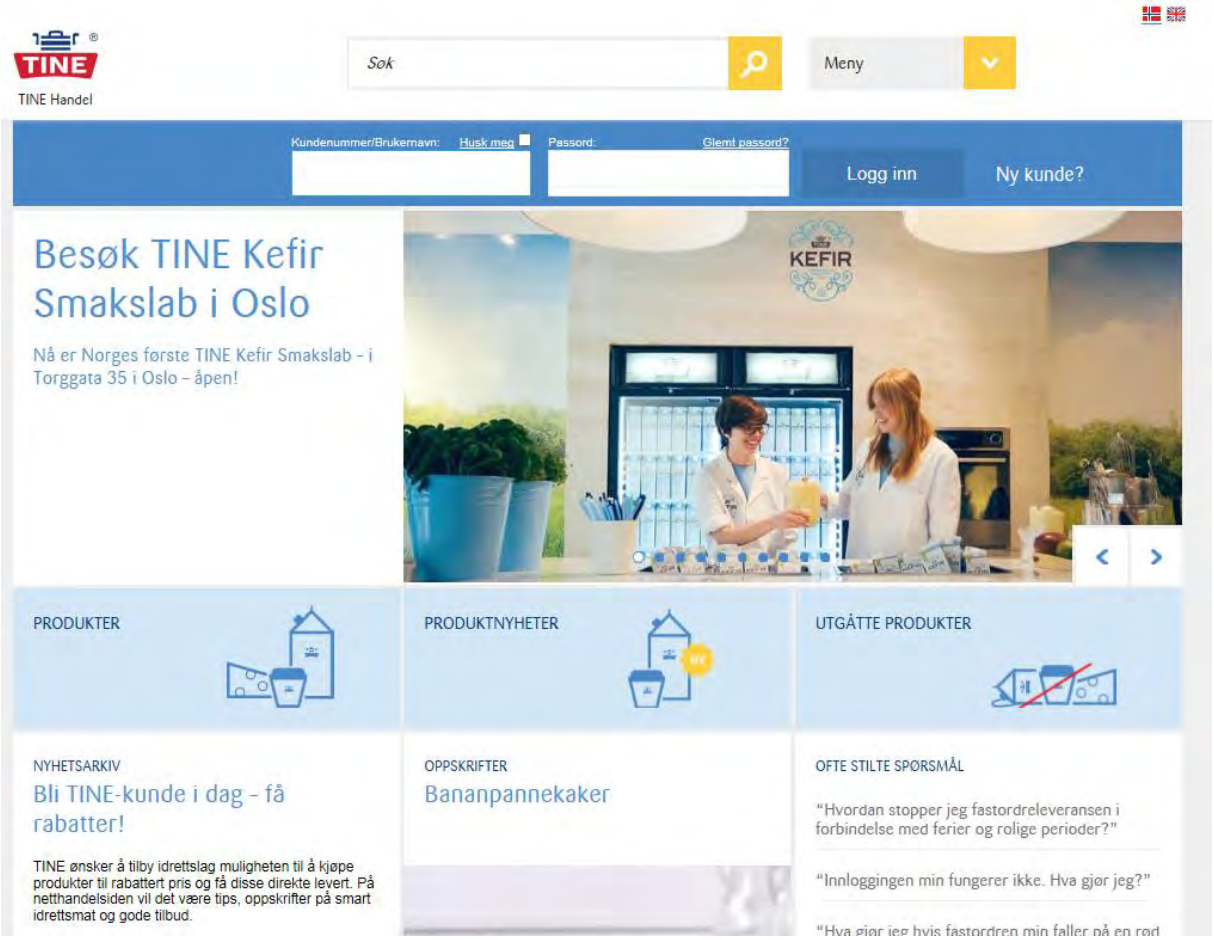
Hvis du trenger hjelp eller lurer på noe, kan du kontakte TINE Kundeservise på telefon 513 71 513, tastevalg 2, på e-post kundeservice@tine.no, eller via Facebook-siden facebook.com/tinepamenyen.

Vi håper du vil få nytte og glede av nettsidene våre!

Komme i gang

1. På www.tinehandel.no får du informasjon om produktene, produktnyheter og utgåtte produkter på forsiden. I tillegg kan du lese aktuelle saker, søke etter oppskrifter, få hjelp og veiledning, lese om salgsorganisasjonen vår og lese om TINEs konsepter.

   Øverst på siden finner du feltet der du kan logge deg inn. Logg inn med kundenummeret ditt og passordet du har fått tilsendt. Hvis du er ny kunde, klikker du på «Ny kunde?» ved siden av innloggingsfeltet og følger instruksene derfra.



2. Når du er logget inn får du opp informasjon om deg som kunde, oversikt over tidligere og kommende ordre, bestillingsfrist og dine nøkkeltall. Hvis du har noen varslinger, kommer disse opp øverst på siden. Røde varslinger har høy viktighet og kommer øverst, sorte varslinger kommer lenger ned og har moderat viktighet. Ved enten å velge «Min profil» i menyen, eller klikke på firmanavnet ditt helt øverst på siden, kan du sette opp hvilke varslinger du ønsker å motta.

Opprette ordre

1. Komme i gang

Gå til www.tinehandel.no. Her får du informasjon om produktene, produktnyheter og utgåtte produkter på forsiden. I tillegg kan du lese aktuelle saker, søke etter oppskrifter, få hjelp og veiledning, lese om salgsorganisasjonen vår og lese om TINEs konsepter.

Øverst på siden finner du feltet der du kan logge inn. Logg inn med kundenummeret ditt og passordet du har fått. Hvis du er ny kunde, klikker du på «Ny kunde?» ved siden av innloggingsfeltet, og følger instruksjonene.

2. Logget inn

Når du er logget inn får du opp informasjon om deg som kunde, oversikt over tidligere og kommende ordre, bestillingsfrist og dine nøkkeltall. Hvis du har noen varslinger, kommer disse opp øverst på siden. Røde varslinger har høy viktighet og kommer øverst, sorte varslinger kommer lenger ned og har moderat viktighet. Ved enten å velge «Min profil» i menyen, eller klikke på firmanavnet ditt helt øverst på siden, kan du sette opp hvilke varslinger du ønsker å motta.

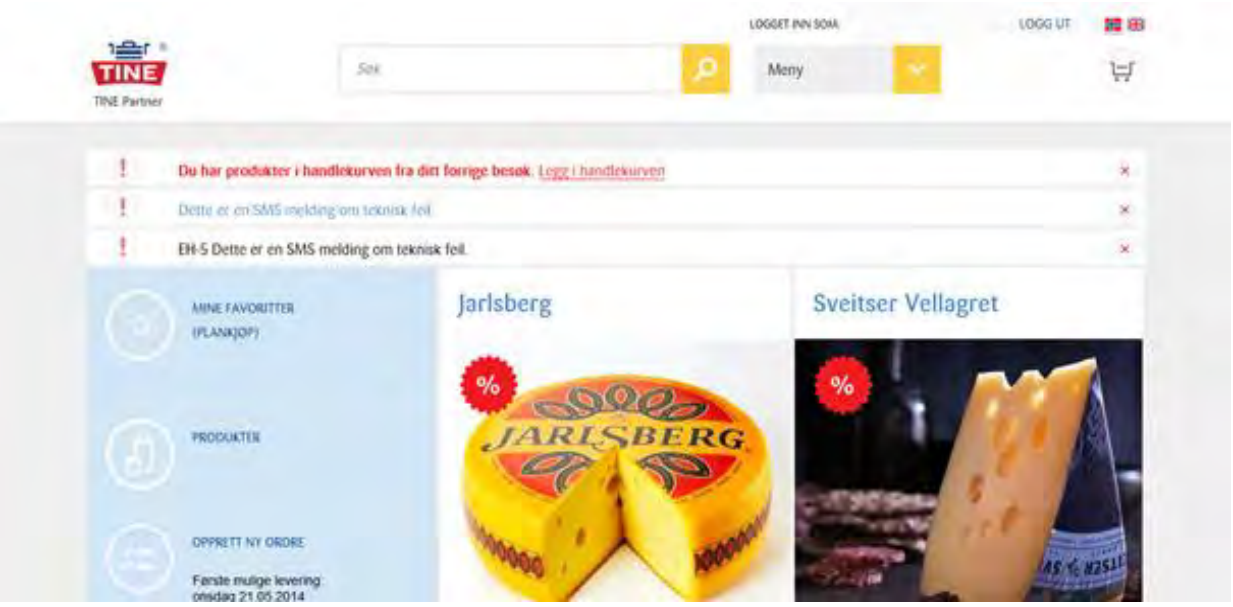
Opprette ordre

3. Bestille varer – enkeltordre

Du kan klikke på alle de tre blå boksene til venstre på siden for å bestille varer. Du kan enten gå til «Mine favoritter» (oversikt over varer du bestiller mest) eller «Produkter» og legge varer i handlekurven derfra (da vil ordren legge seg til første mulige leveringsdag), eller du kan klikke på opprett ny ordre.

Opprette ny ordre

1) Klikk på «Opprett ny ordre» på forsiden etter at du har logget deg inn

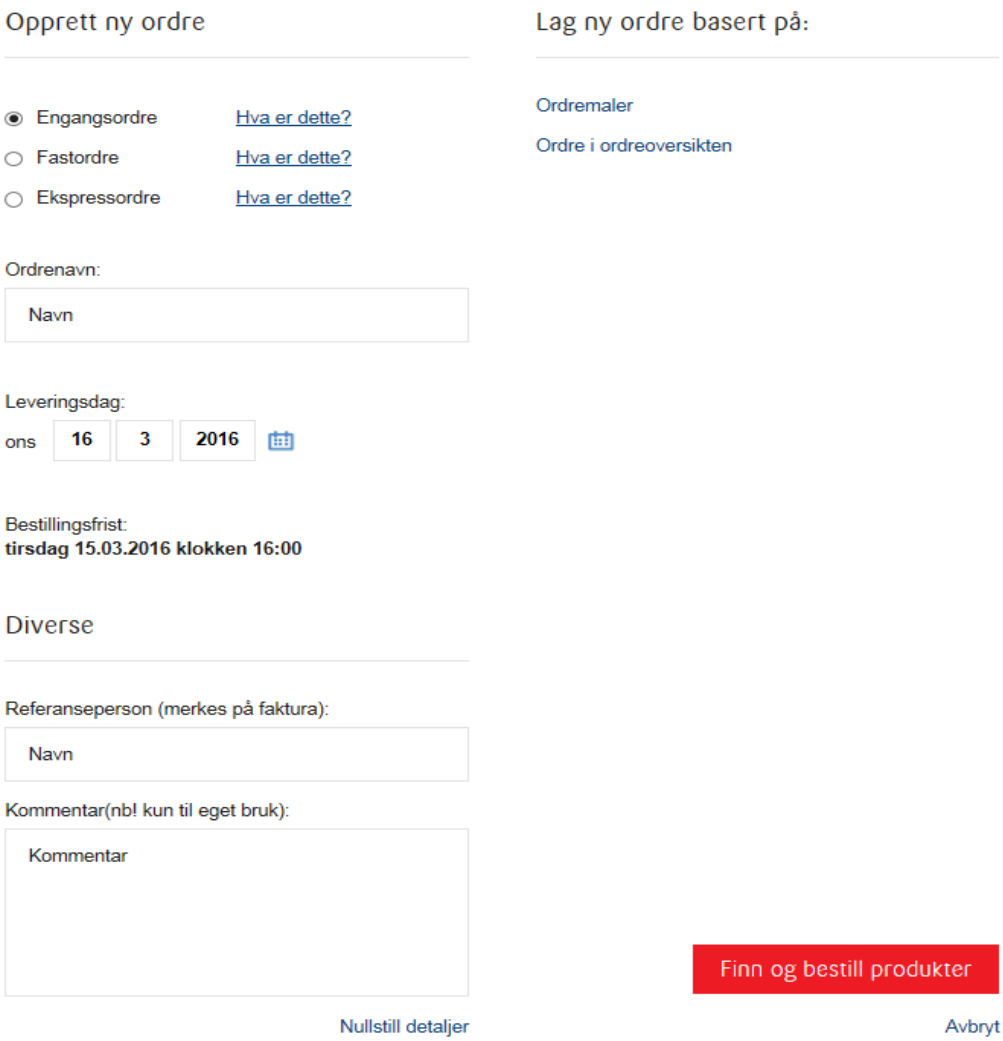


2) Velg hvilken type ordre du vil ha. Engangsordre er en ordre du skal bestille en gang. Fastordre er en ordre du vil ha levert fast på valgte leveringsdager, og ekspressordre er en hasteordre du kan få levert samme dag (gjelder kun enkelte kunder).

   Velg «Engangsordre», gi den et navn og velg ønsket leveringsdato. Hvis du ønsker det, kan du angi en referanseperson (denne informasjonen vises på fakturaen din) og legge inn en kommentar. (Denne kommentaren er kun for eget bruk, og vil ikke være synlig for TINE p å noe tidspunkt.)

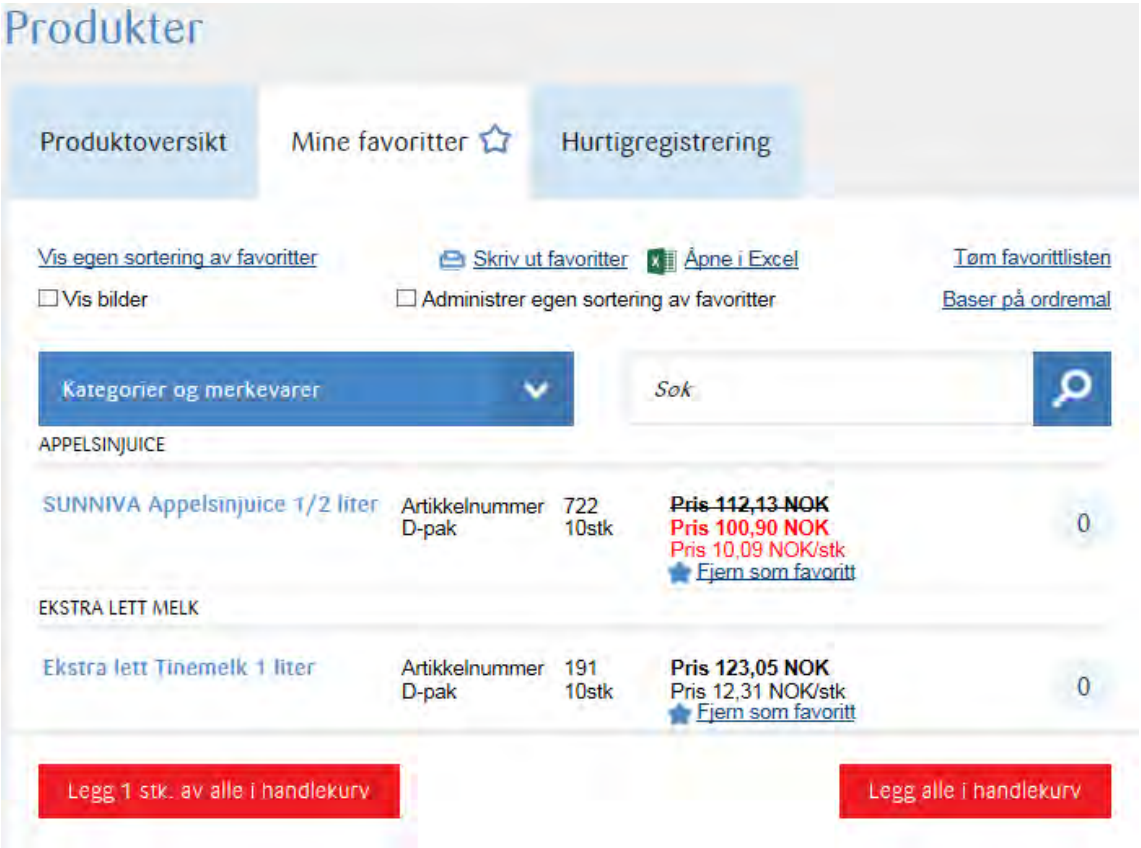
   Klikk på knappen «Finn og bestill produkter».

Opprette ordre



3) Du kommer nå til «Mine favoritter» (tidligere kalt Plankjøp). Her ser du hvilke produkter du handler mest, og som du har valgt å legge til som favoritter. Legg inn ønsket antall i antallsboksen for et produkt, og trykk på enter på tastaturet ditt. Du kan også legge inn ønsket antall for alle favorittene du vil legge i handlekurv og klikke på «Legg alle i handlekurv».

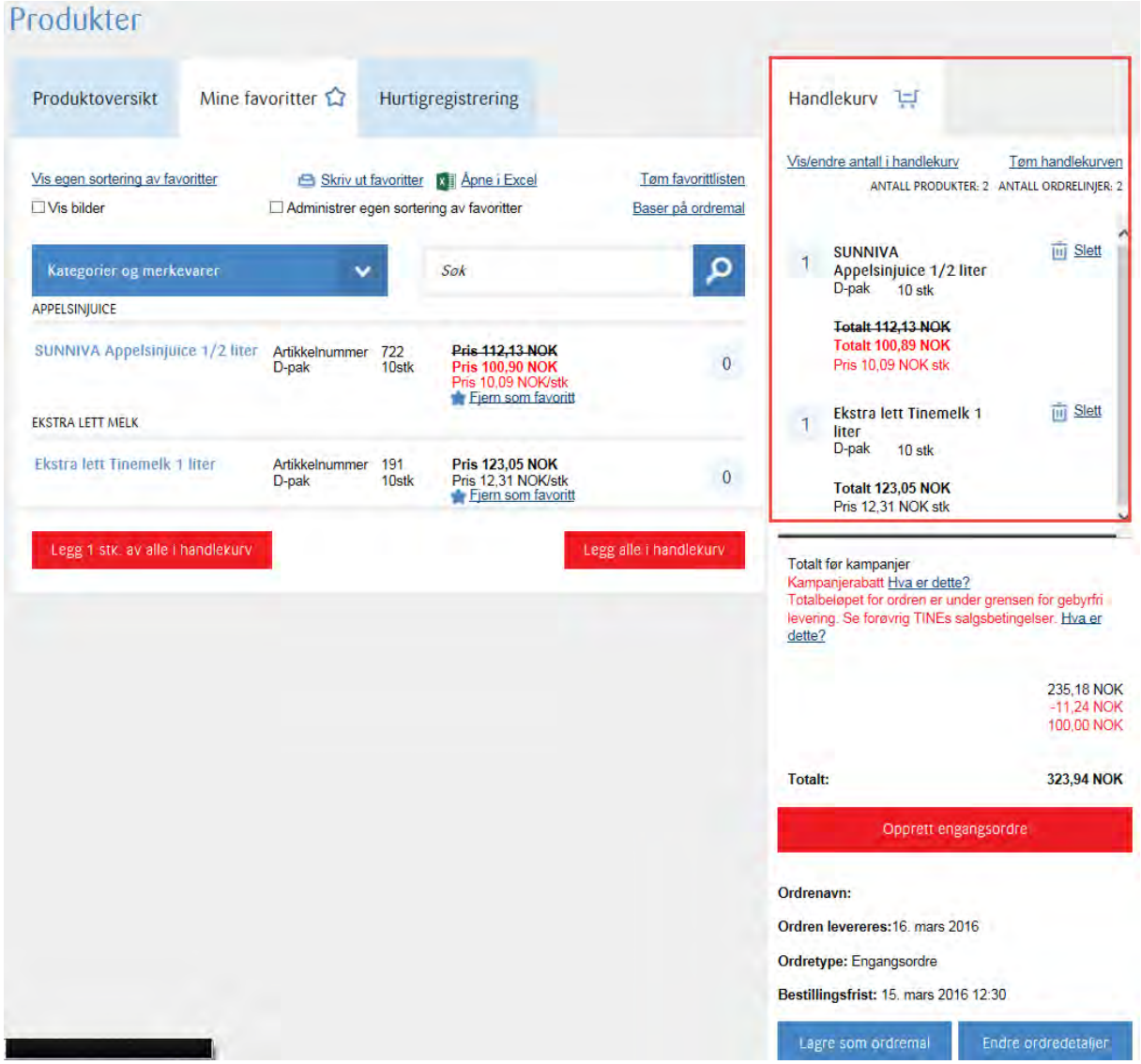
Opprette ordre



Hvis du vil kjøpe produkter som ikke ligger i Mine favoritter-listen kan du enten søke etter dem i søkefeltet, eller klikke på «Produktoversikt»-fanen. Hvis du kan artikkelnumrene, eller sitter med produktkatalogen foran deg, kan du også bruke «Hurtigregistrering» for å legge varer i handlekurven.

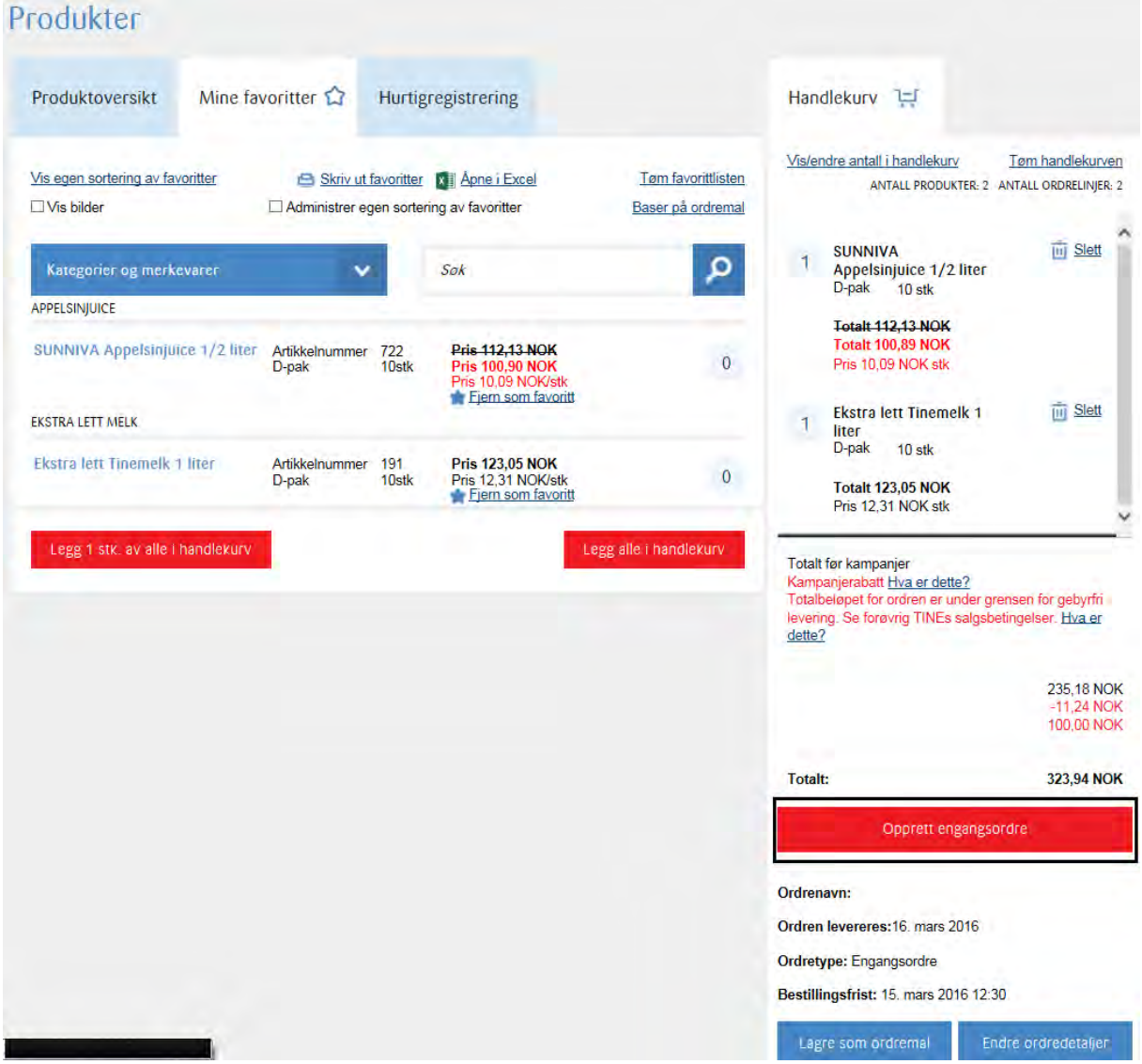
Opprette ordre

Når du legger produkter i handlekurven, vises de under «Handlekurv» til høyre på siden.



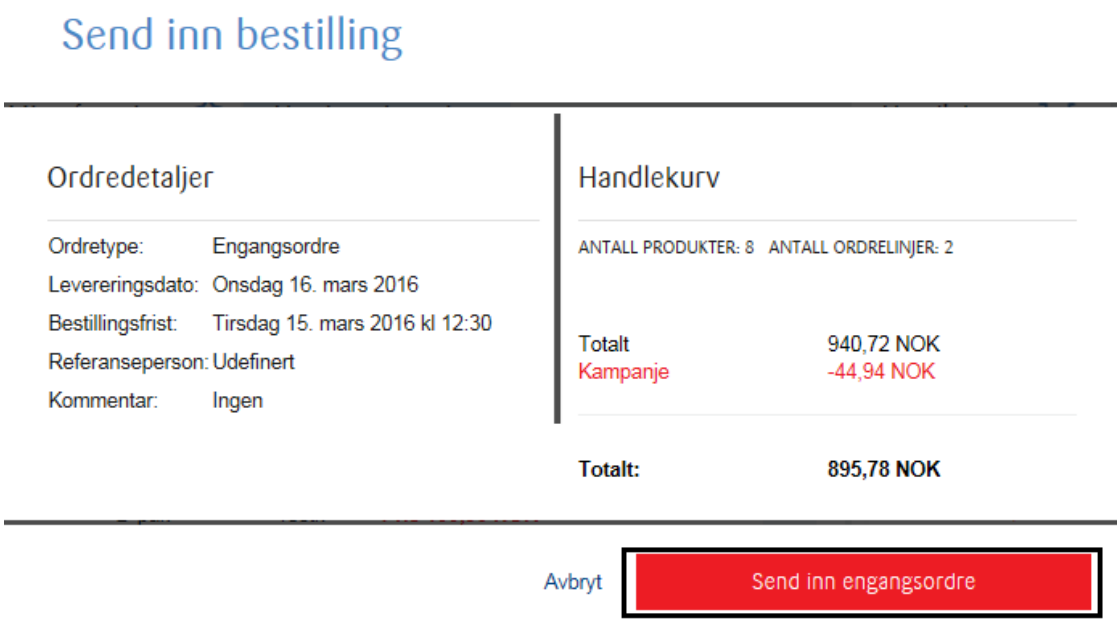
4) Sjekk at handlekurven ser riktig ut, og at varene leveres på ønsket leveringsdato. Hvis du vil endre leveringsdato, ordretype eller lignende, kan du klikke på «Endre ordredetaljer».
   Hvis alt ser greit ut, klikker du på «Opprett engangsordre».

Opprette ordre

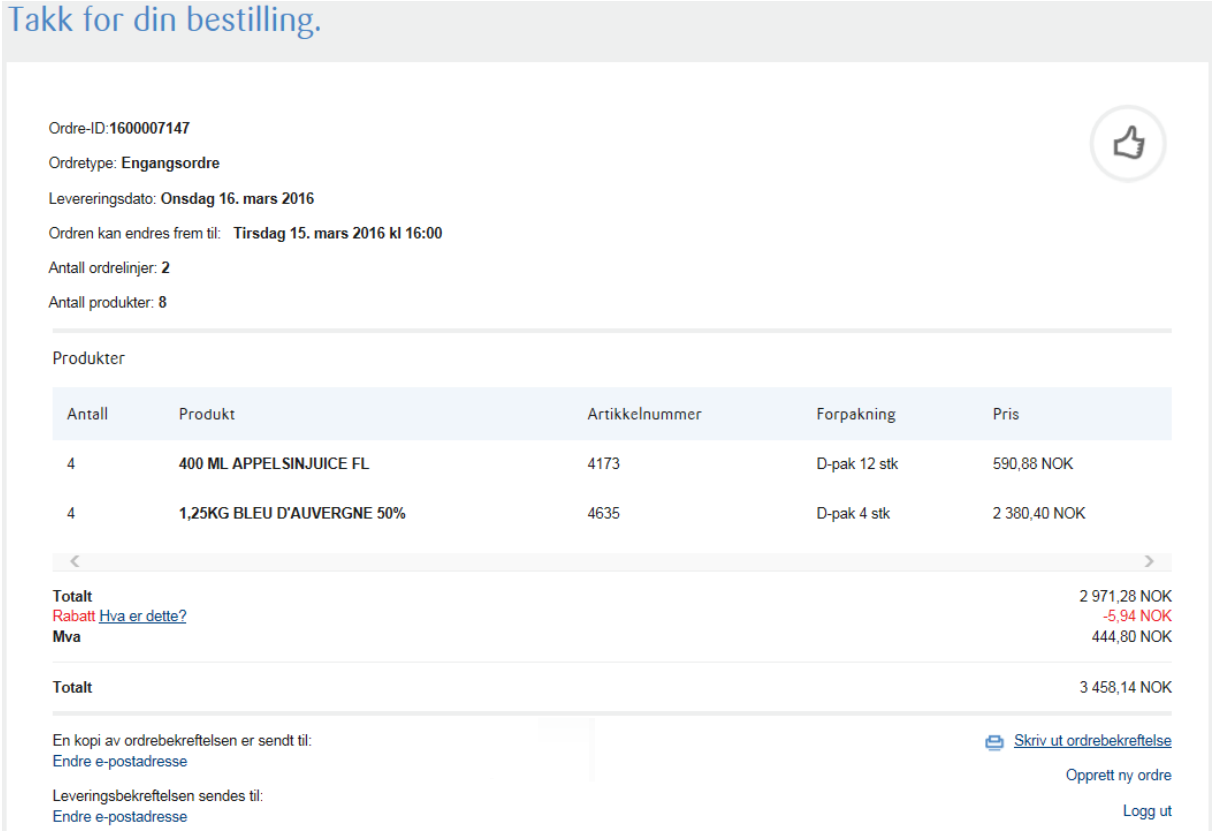


Du får nå opp en oppsummeringsside med oversikt over ordredetaljene samt antall varer og ordrelinjer i handlekurven. NB: Ordren er ikke sendt inn ennå. Hvis alt ser riktig ut, klikker du på «Opprett engangsordre». Hvis du vil endre noe, klikker du på avbryt. Da kommer du tilbake til siden med handlekurven, og du kan gjøre nødvendige endringer.

Opprette ordre



5) Ordren er nå sendt inn, og du får opp en oppsummeringsside for ordren.



Bestille varer – Fastordre

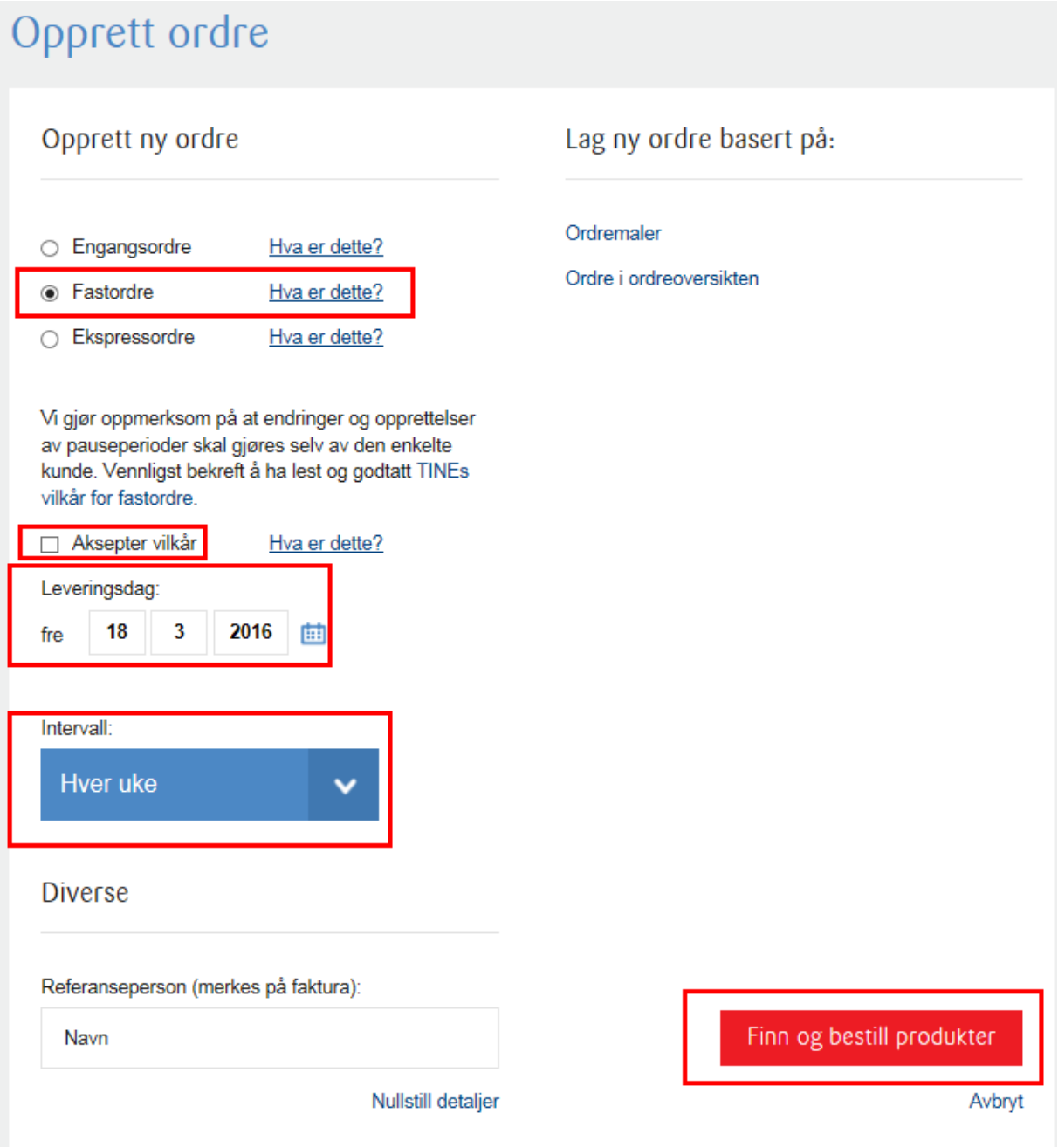
Fastordre er en ordre som blir levert fast når du ønsker det, for eksempel hver uke eller annenhver uke. Dette er nyttig hvis du bestiller de samme varene hver gang.

1. Klikk på «Opprett ny ordre» på forsiden etter at du har logget inn.

(Les mer på neste side ...)

Bestille varer – Fastordre

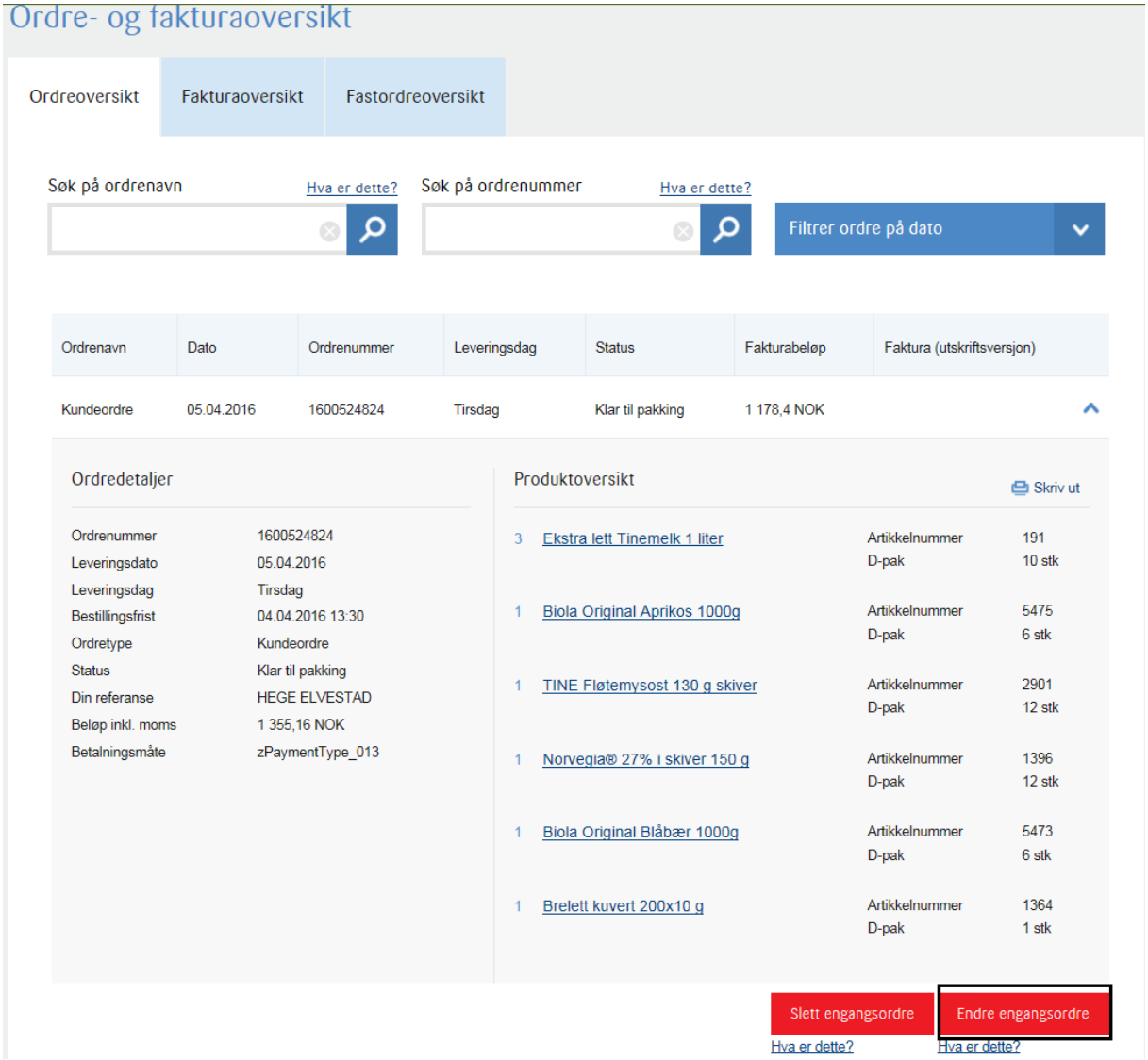
2. Velg «Fastordre» på siden som kommer opp, velg ønsket leveringsdato for første levering, huk av «Aksepter vilkår» og velg hvor ofte du vil at ordren skal leveres under «Intervall». Du kan også her fylle ut referanseperson. Klikk på «Finn og bestill produkter».



3. Du kommer nå til «Mine favoritter». Nå kan du legge produkter i handlekurven og fullføre bestillingen på samme måte som for en engangsordre.
(Se fremgangsmåten under «Opprette ordre» i menyen for brukerveiledning.)

Endring av bestilling

- Klikk på «ordre og faktura» til venstre på forsiden etter at du har logget inn, eller velg «Ordreoversikt» i menyen.
- Du kommer nå til oversiktssiden for alle ordre og faktura. På den første fanen, kalt «ordreoversikt», vises alle tidligere og kommende ordre. Du kan også søke på ordre etter ordrenavn eller ordrenummer og filtrere på dato.
- Åpne ønsket ordre ved å klikke på den lille pilen til høyre og klikk på «endre engangsordre» nederst til høyre.
- Gjør ønskede endringer. Har du en lang liste av varer anbefales det at du går inn på valget «vis/endre antall i handlekurv» og gjør endringene direkte i listen.
- Trykk deretter på «bestill» knappen og bekreft ordre.

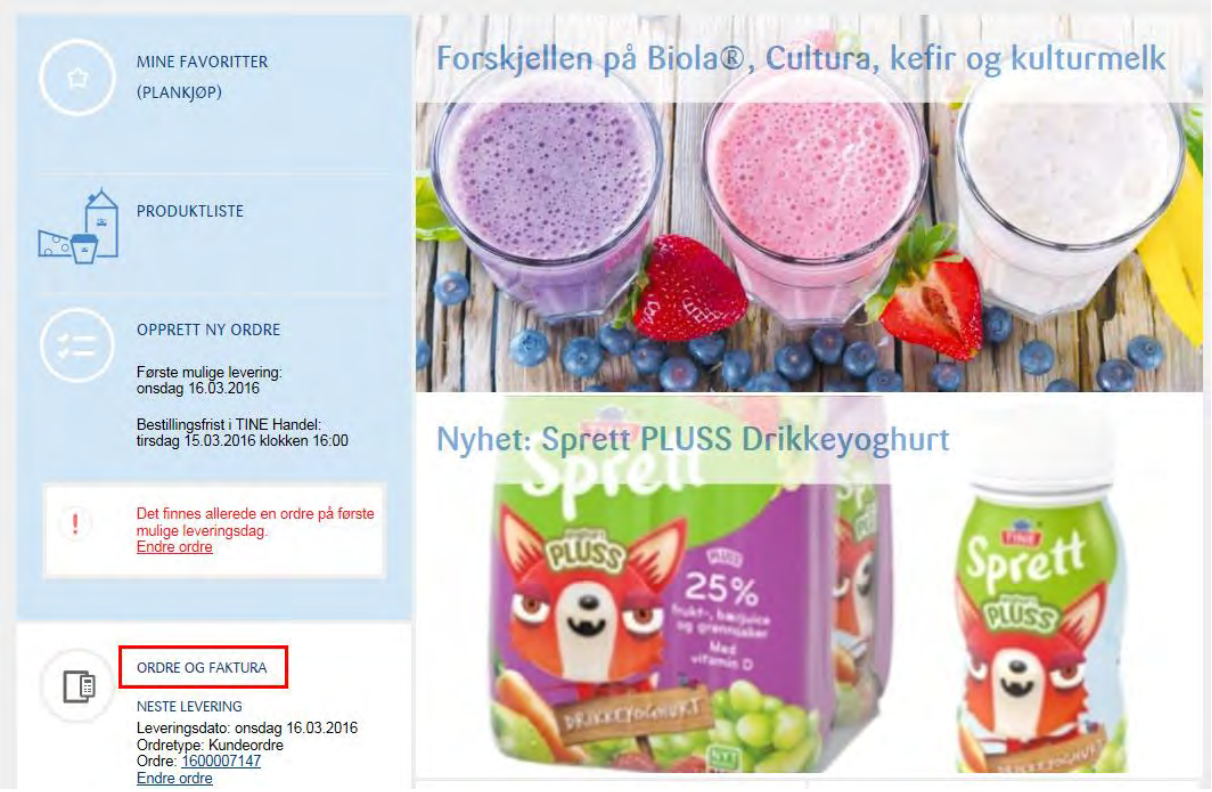


Legge inn pausedager – Fastordre

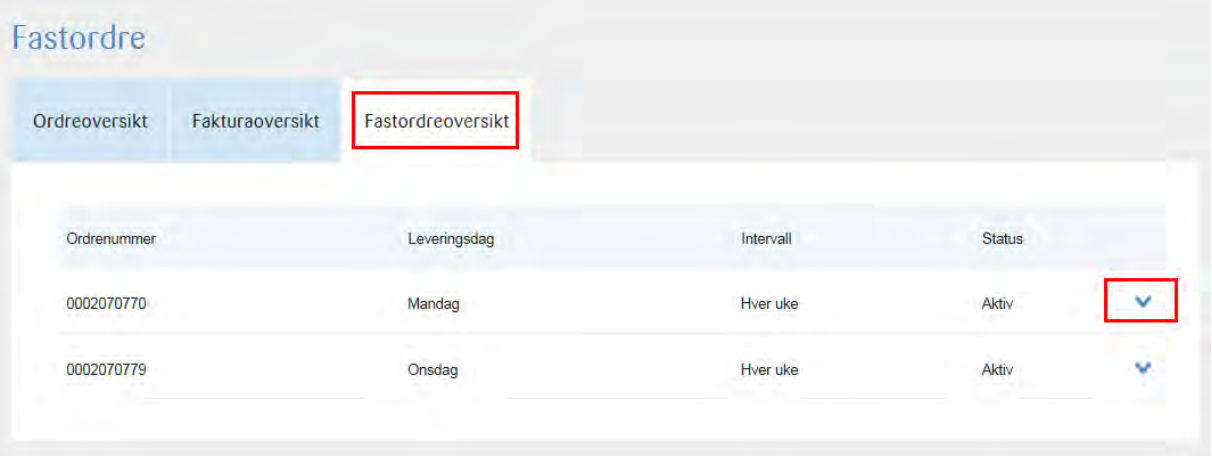
Hvis du, i en periode, ikke ønsker å motta varer du får lever via en fastordre, trenger du ikke å slette fastordren. Du kan i stedet legge inn pausedager.

NB! Dette må gjøres minimum fire dager før fastordren normalt skal leveres.

1. Klikk på boksen «Ordre og Faktura» til venstre på forsiden.

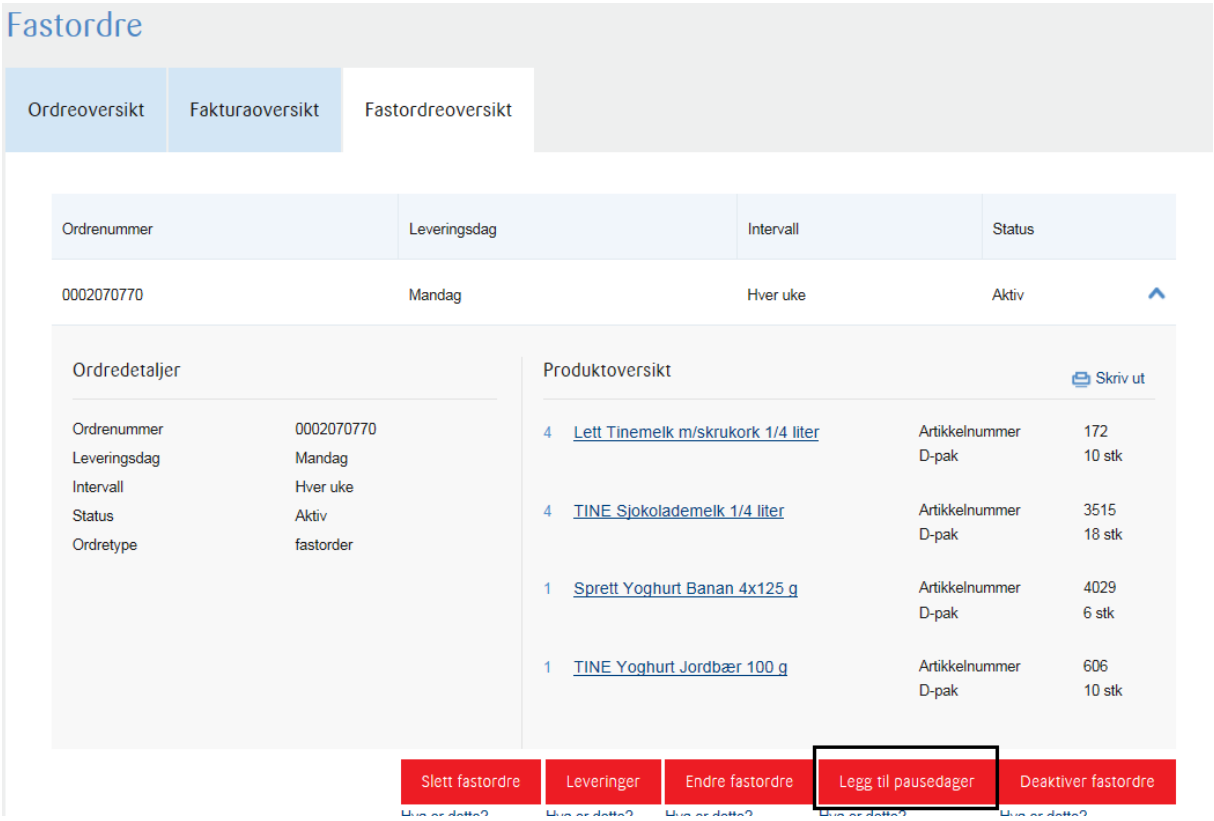


2. Velg fanen «Fastordreoversikt» på siden som kommer opp. Da vises alle fastordre du har registrert. Klikk på den blå lille pilen til høyre på fastordren du ikke ønsker å få levert i en periode.



Legge inn pausedager – Fastordre

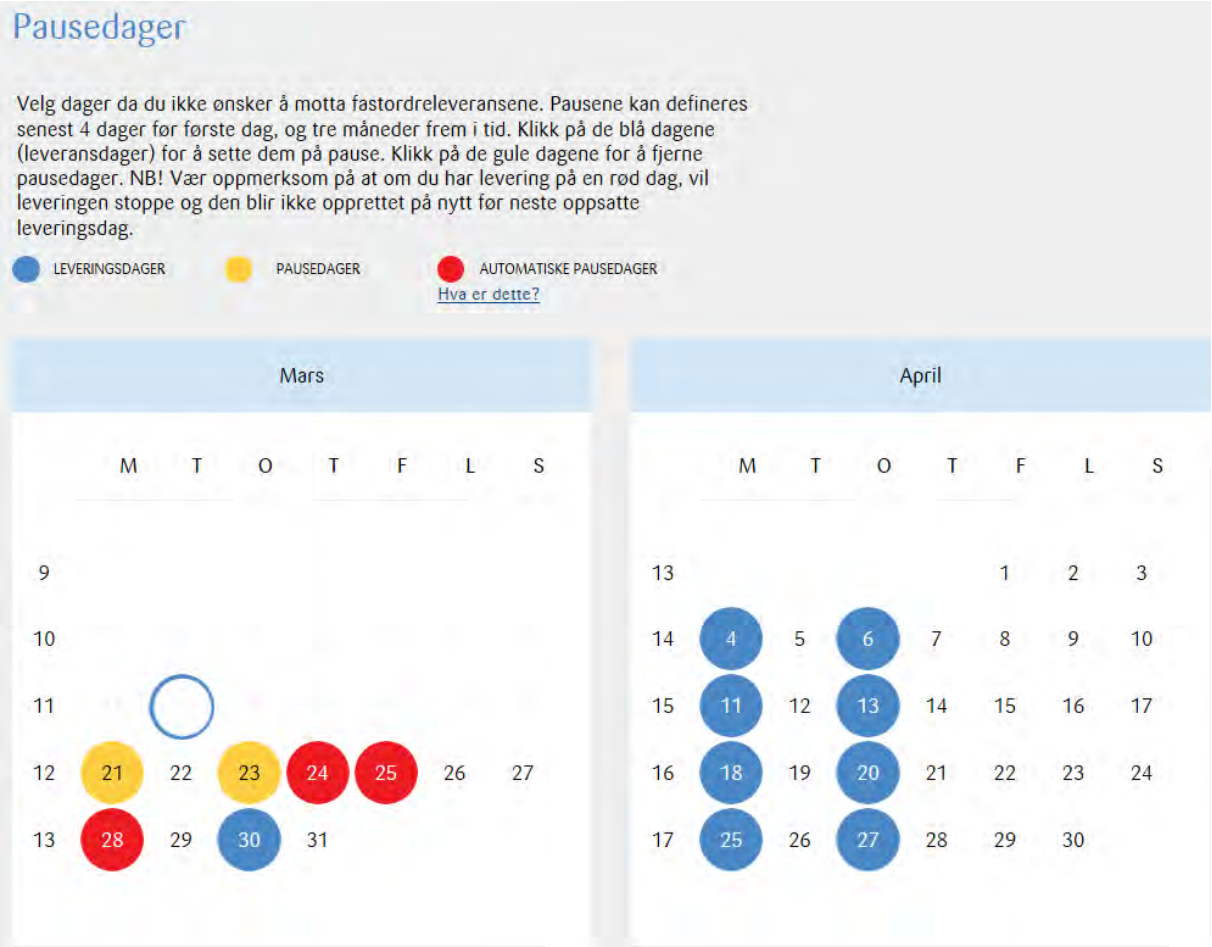
Følgende side komme opp:



3. Klikk på «legg til pausedager».

Legge inn pausedager – Fastordre

I kalenderen som vises, kan du velge hvilke dager du ikke vil at fastordren skal leveres. Husk at du må legge inn pausedagene minimum fire dager før fastordren skal leveres. Du kan legge inn pausedager inntil tre måneder fram i tid. Når du har markert datoene du ønsker at fastordren ikke skal leveres, bli datoene gule. Da er pausedagen registrert.

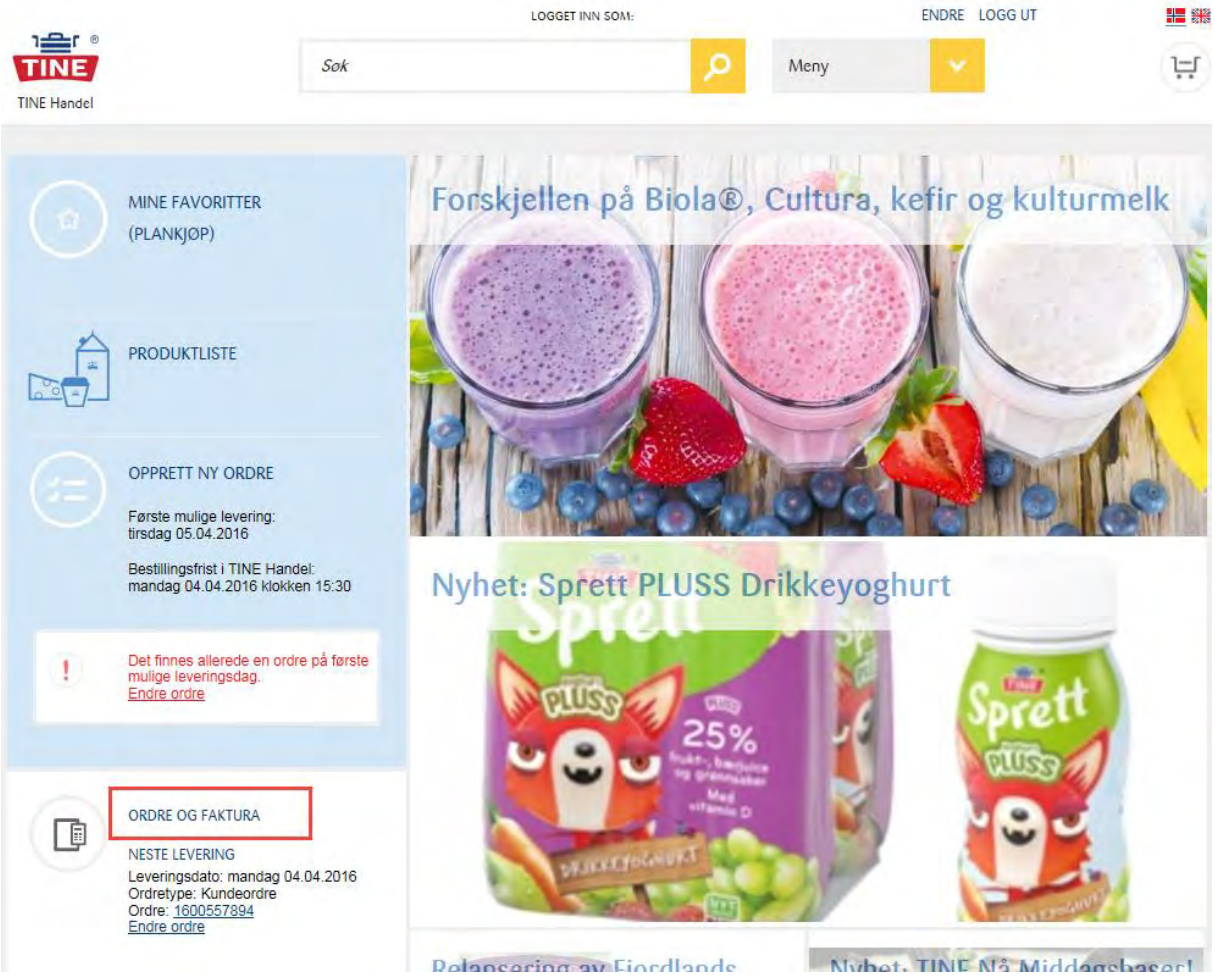


Fjerne pausedager

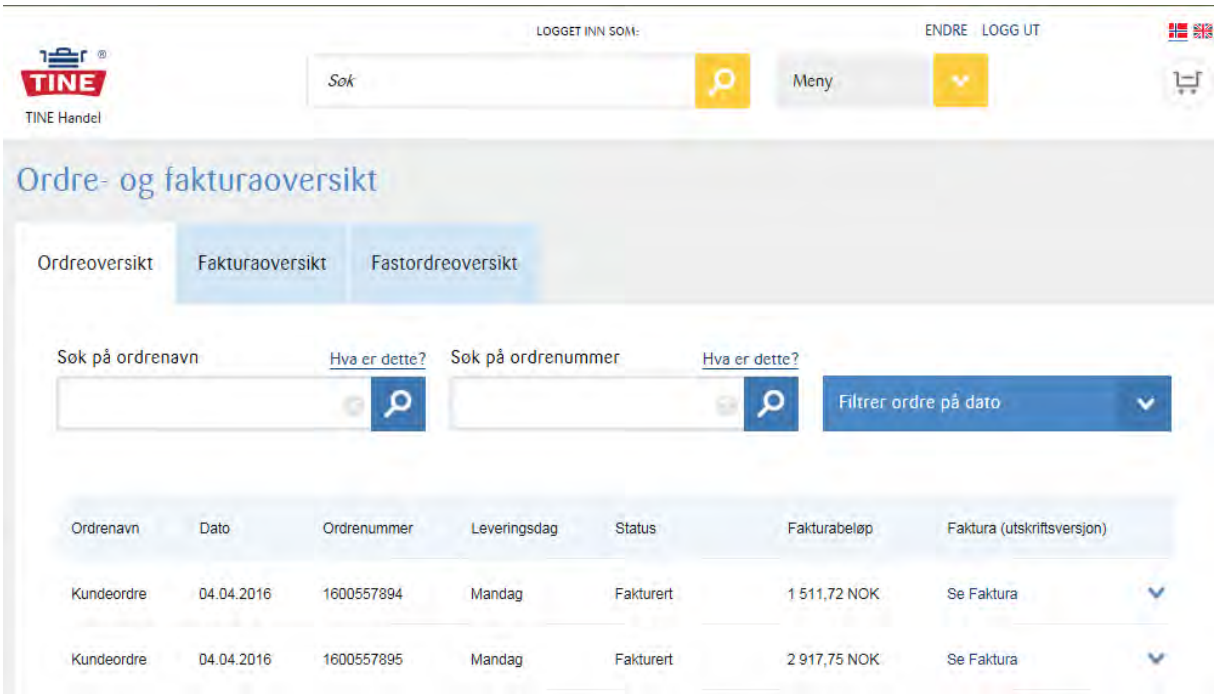
Klikk på de gule dagene for å fjerne pausedager.

Se ordre og faktura

1. Klikk på «ordre og faktura» til venstre på forsiden etter at du har logget inn

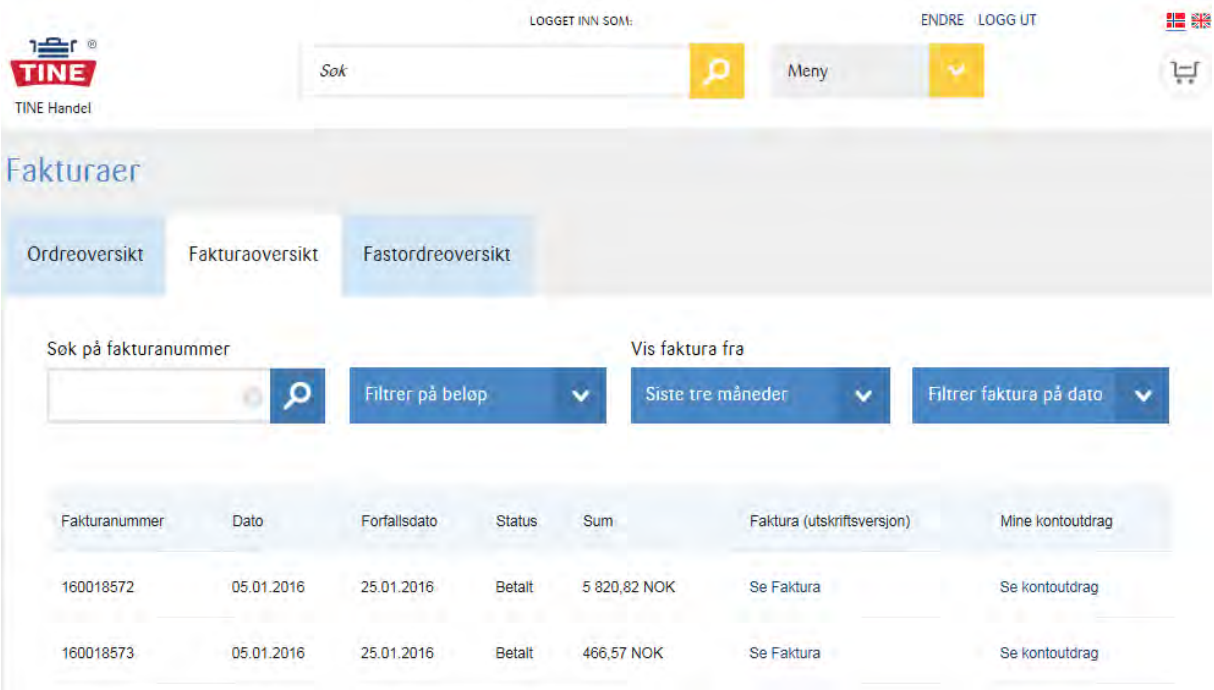


2. Du kommer nå til oversiktssiden for alle dine ordre og faktura. På den første fanen, kalt «ordreoversikt», vises alle tidligere og kommende ordre. Du kan også søke på ordre etter ordrenavn eller ordrenummer og filtrere på dato.

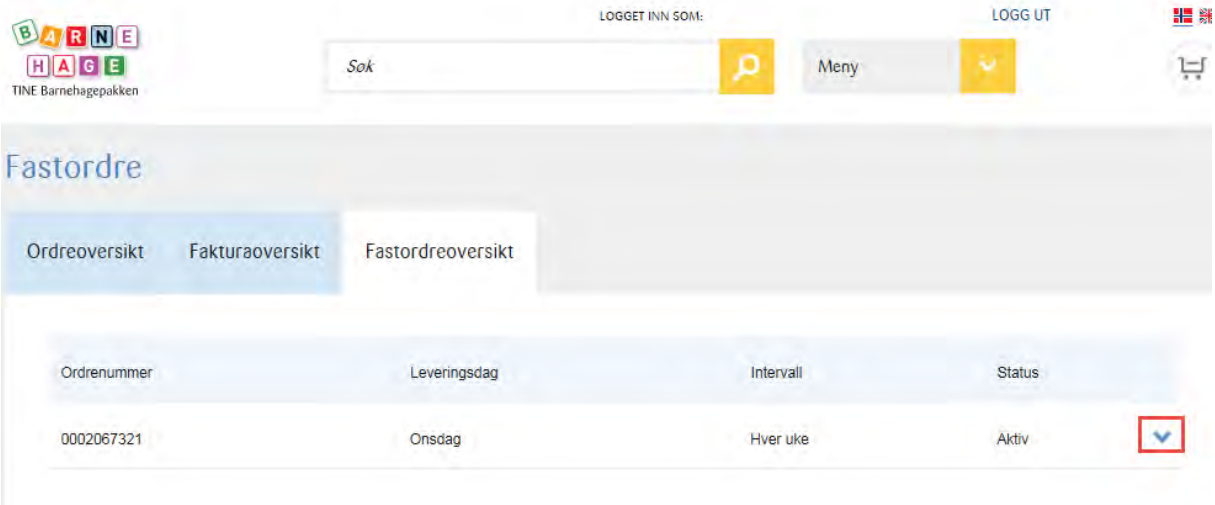


Se ordre og faktura

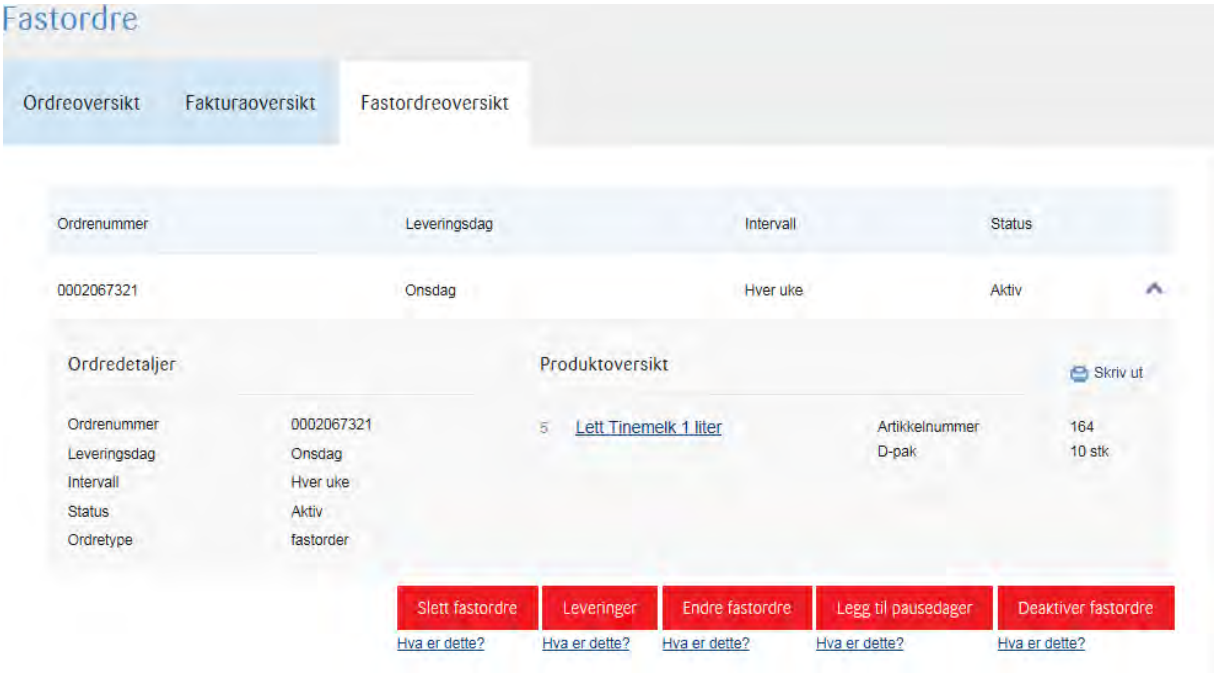
3. På neste fane, «Fakturaoversikt», får du oversikt over alle tidligere og kommende fakturaer. Her kan du søke på fakturanummer, filtrere på beløp, eller velge å vise fakturaer for bestemte perioder.



4. På den siste fanen, «Fastordreoversikt», vises en oversikt over alle fastordrene du har registrert. Klikk på den blå pilen til høyre på en fastordre for å vise hvilke artikler den inneholder. Her kan du også endre og slette ordren, se alle leveranser på ordren og legge til pausedager.



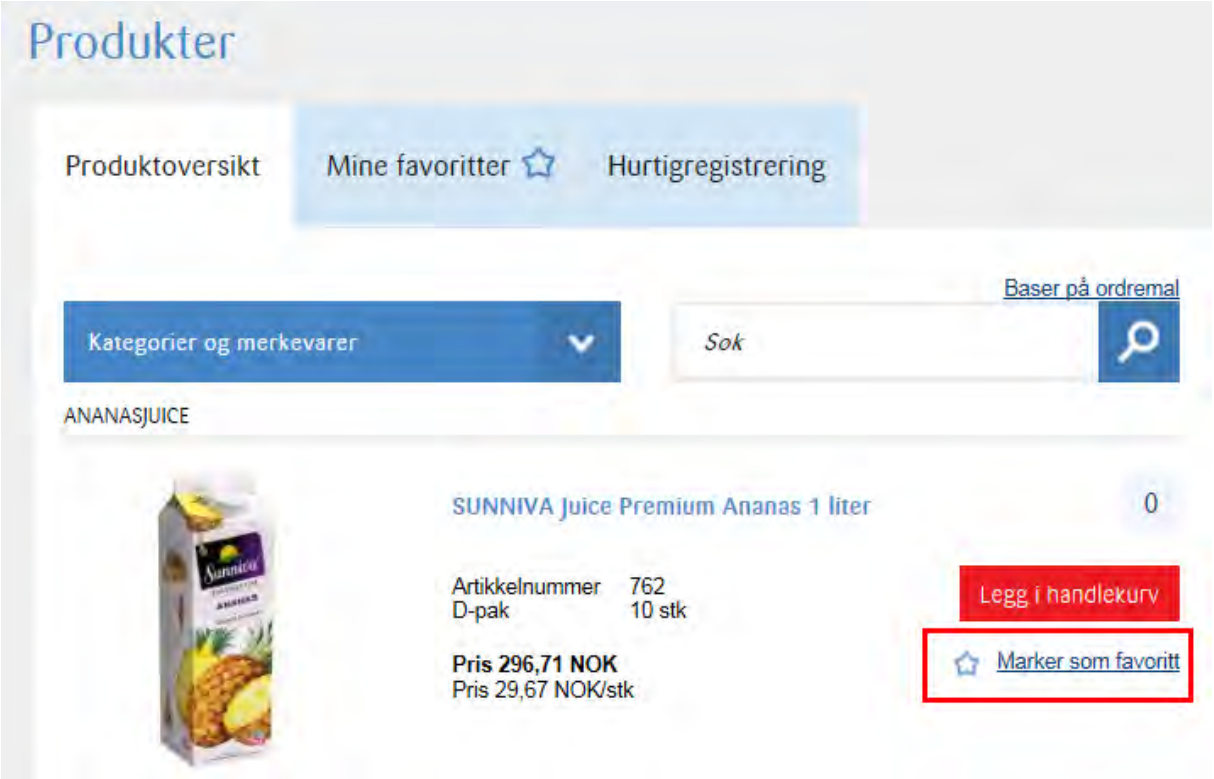
Se ordre og faktura



Administrere favorittlisten

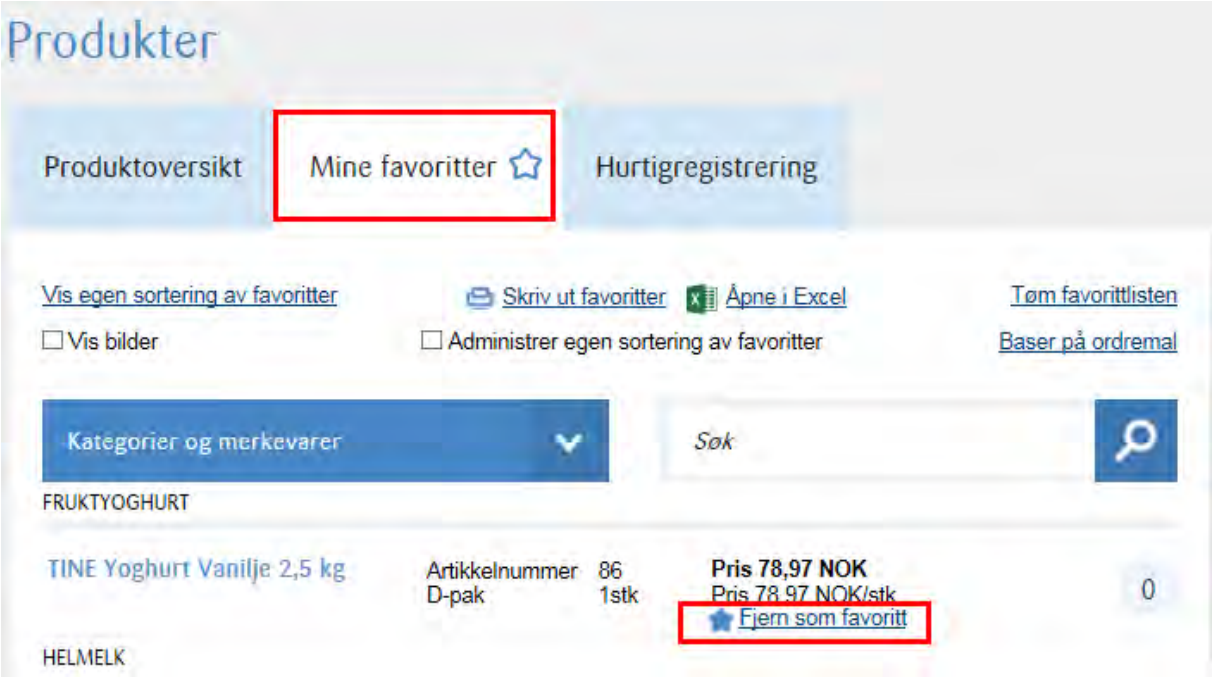
Legge til favoritt:

- Velg «produktoversikt»
- Søk opp riktig vare, enten via varenummer, navn eller ved kategorisøk
- Markèr som favoritt ved å trykke på stjerne



Fjerne favoritt:

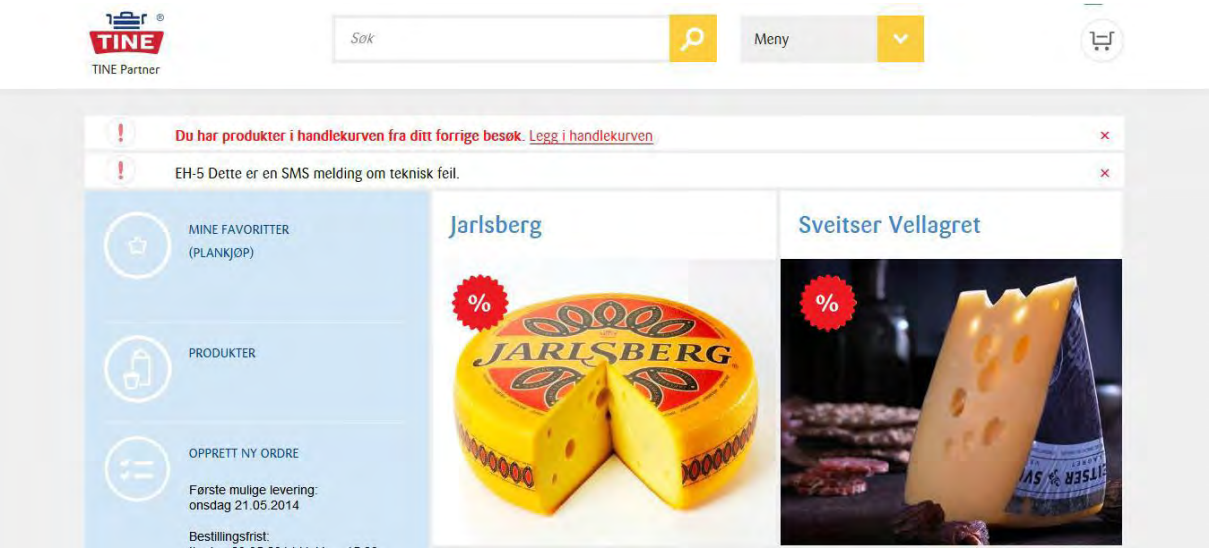
- Velg «Mine favoritter»
- Trykk på stjerne «fjern som favoritt»



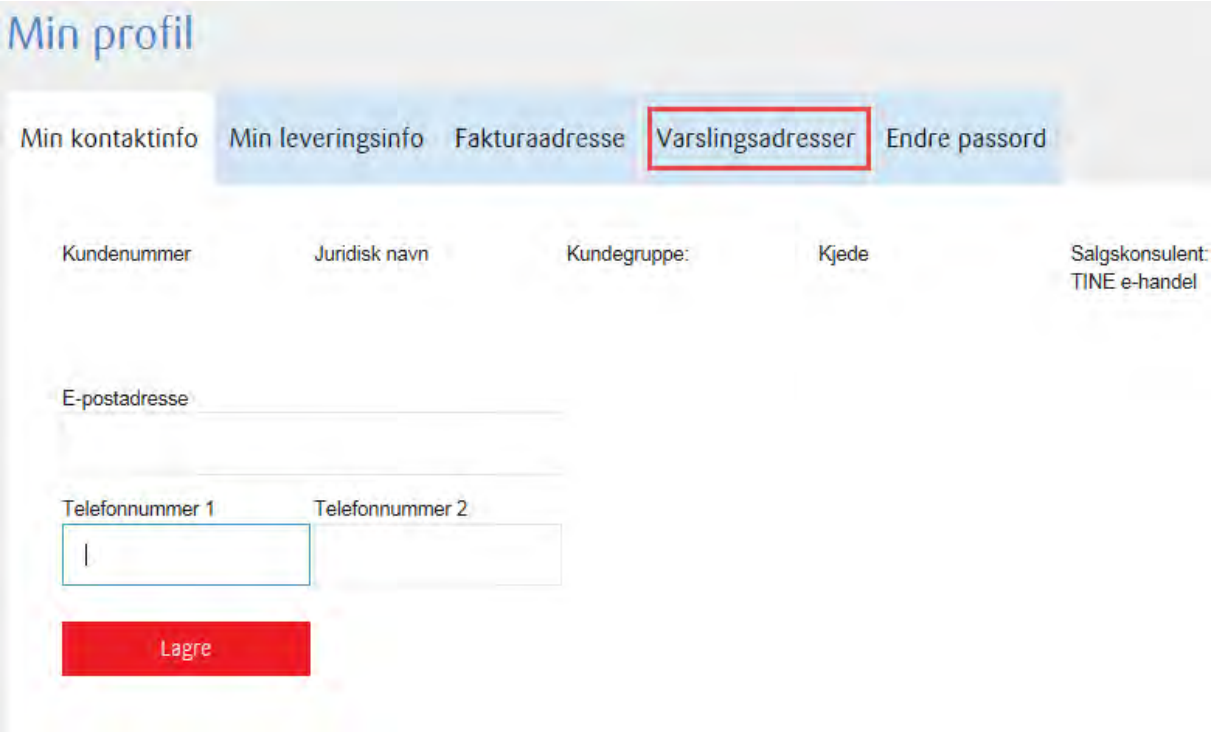
Sette opp varslinger

Vi tilbyr nå en omfattende varslingstjeneste for å forenkle og forbedre din arbeidshverdag. Varslingene vises øverst på siden når du logger inn, men du kan også velge å motta varslinger på e-post eller SMS. Ulike personer kan motta ulike varslinger, avhengig av hva som er relevant for disse. For eksempel kan kjøkkensjefen få SMS ved forsinkelser på ruten, mens den som pleier å bestille kan få varsel hvis det er manko på en vare.

1. Klikk på navnet til firmaet du er logget inn som øverst på siden.



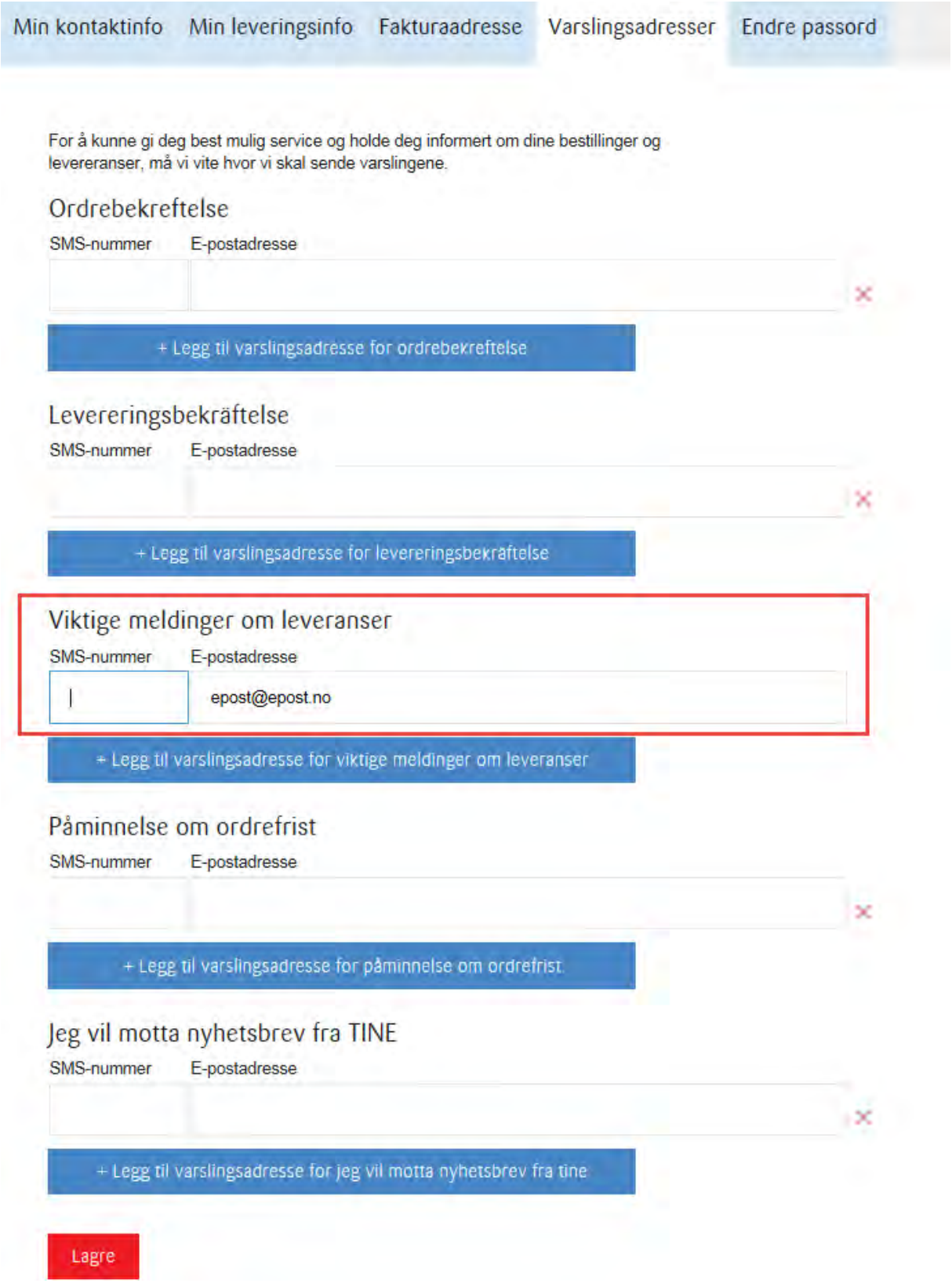
2. Du kommer nå til siden kalt «Min profil». Her kan du endre opplysningene om firmaet ditt. Velg fanen «Varslingsadresser».



Sette opp varslinger

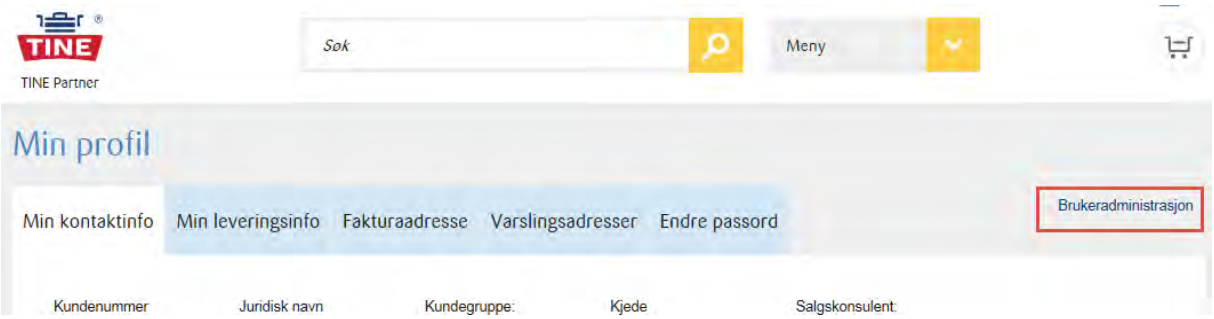
3. Her ser du en oversikt over alle varslingstypene. Angi telefonnummer og/eller e-postadresse for de varslingene som er relevante for ditt firma.

   Feltet «Viktige meldinger om leveranser» er obligatorisk og en e-postadresse må fylles inn.
   Klikk «lagre» i bunnen av siden og varslinger er lagret.

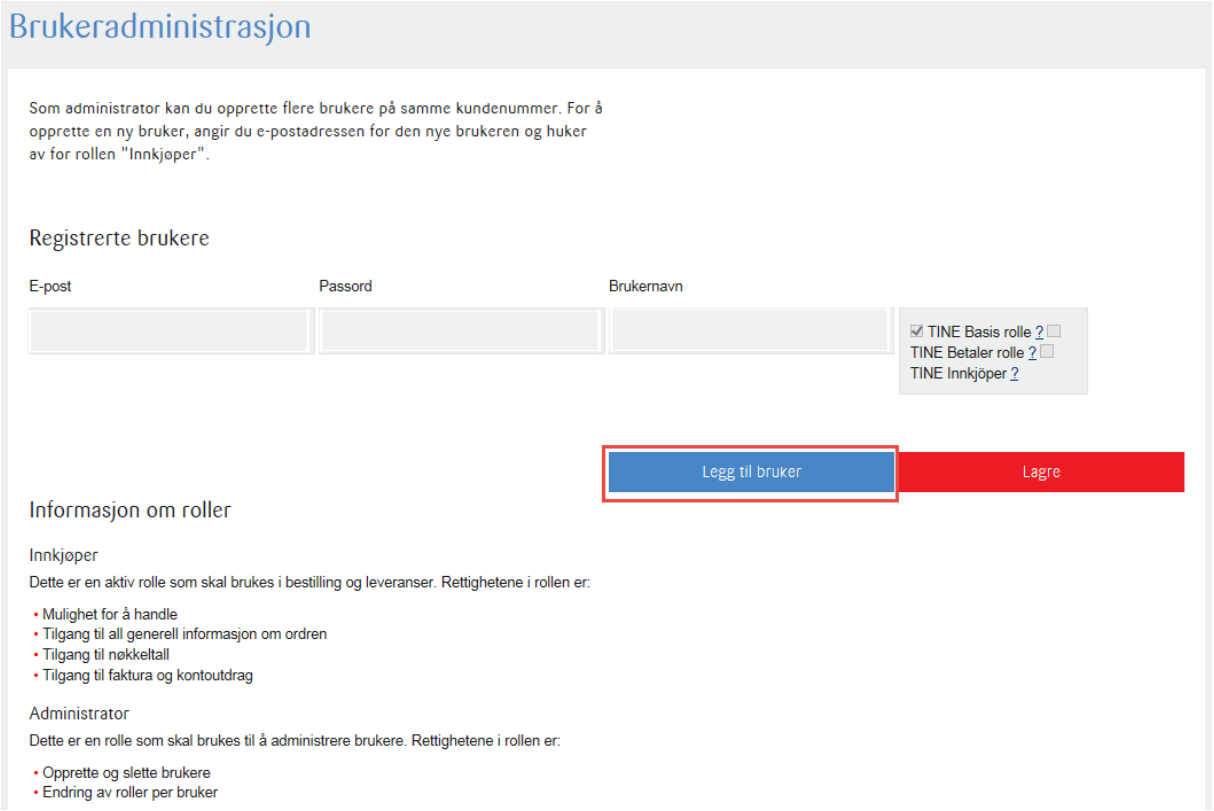


Legge til flere brukere på ett kundenummer

1. Klikk på navnet til firmaet du er logget inn som øverst på siden, slik at du kommer til «Min profil». Velg «Brukeradministrasjon» til høyre i bildet.

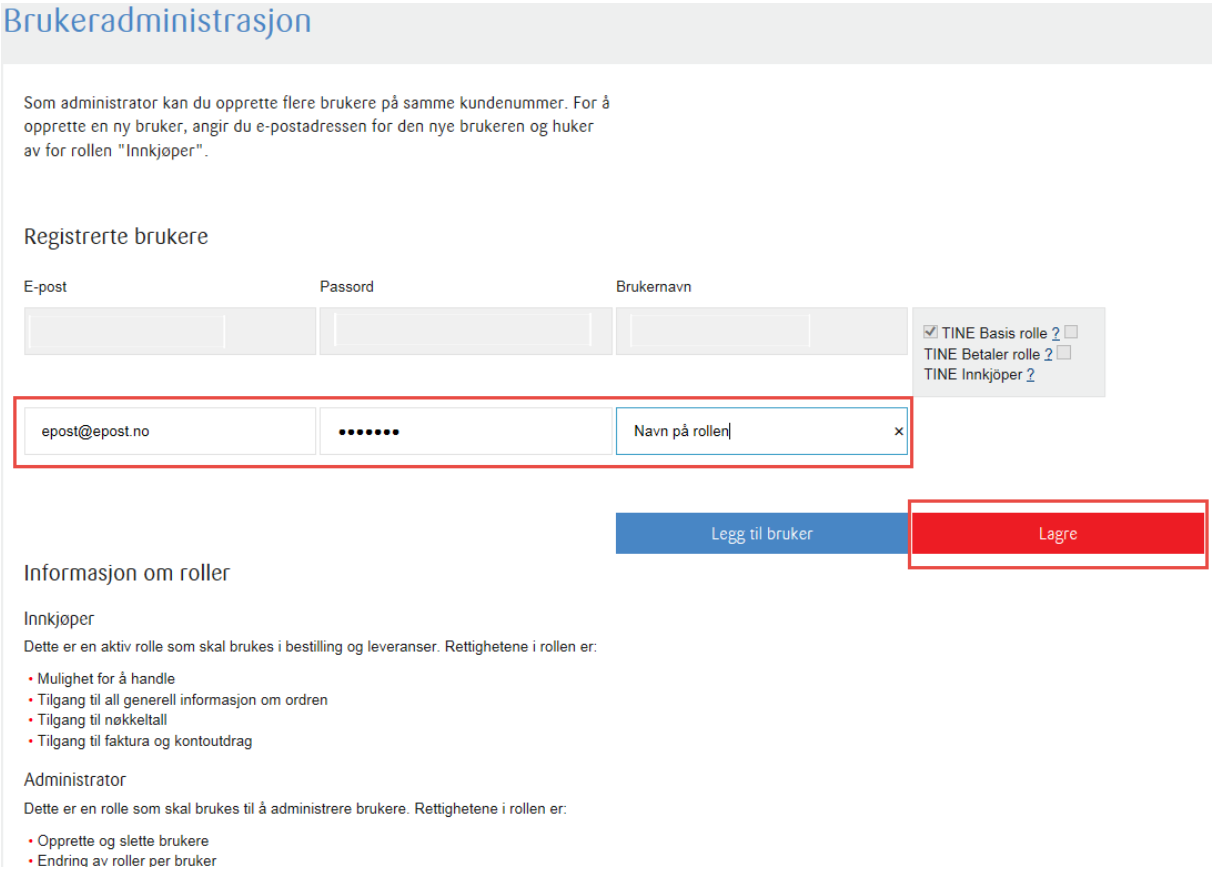


2. Nå kommer du til siden der du kan legge til og administrere brukere. Første gang du logger inn på TINE Handel, er du administrator. Det er bare administratoren som har mulighet til å legge til og endre brukere og tildele roller til disse.



3. Klikk på «Legg til bruker» for å legge til en ny bruker. Det kommer da opp en ny linje der du kan legge til en ny bruker med e-postadresse, passord og brukernavn. Velg hvilke roller den nye brukeren skal ha. Hvilke rettigheter de ulike rollene har, er beskrevet nederst på siden. Klikk «lagre» når du er ferdig.

Legge til flere brukere på ett kundenummer



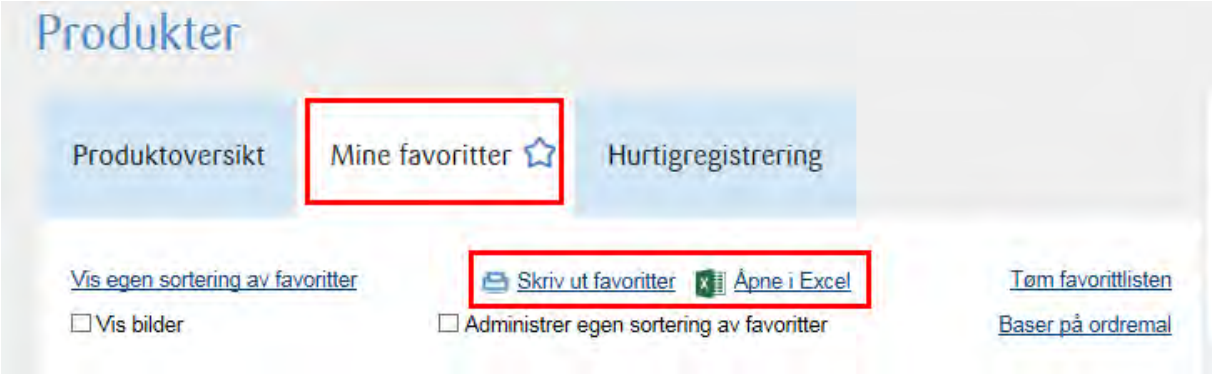
4. Når man har lagret vil man se brukeren som er opprettet og denne må nå få en rolle. Velg hvilke rolle den skal ha og klikk lagre igjen.

Utskriftsmuligheter

Det er mulighet for utskrift av følgende:

- Utskrift av favorittliste
- Utskrift av produktdetaljer
- Utskrift av ordredetaljer
- Utskrift av handlekurv
- Utskrift av fakturakopi
- Utskrift av «Min leveringsinfo»

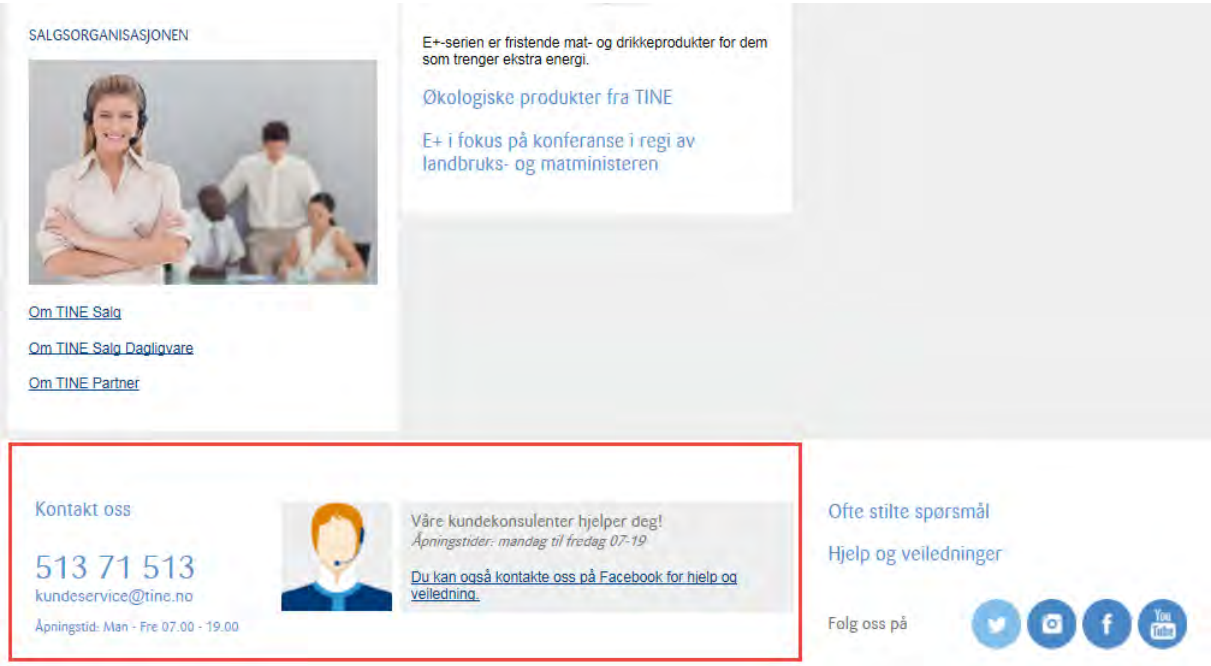
For eksempel «Mine favoritter» kan åpnes i Excel, lagres og skrives ut derfra, eller man kan klikke «Skriv ut favoritter».



Eller man vil finne ikonet for utskrift på de forskjellige sidene det er mulig.

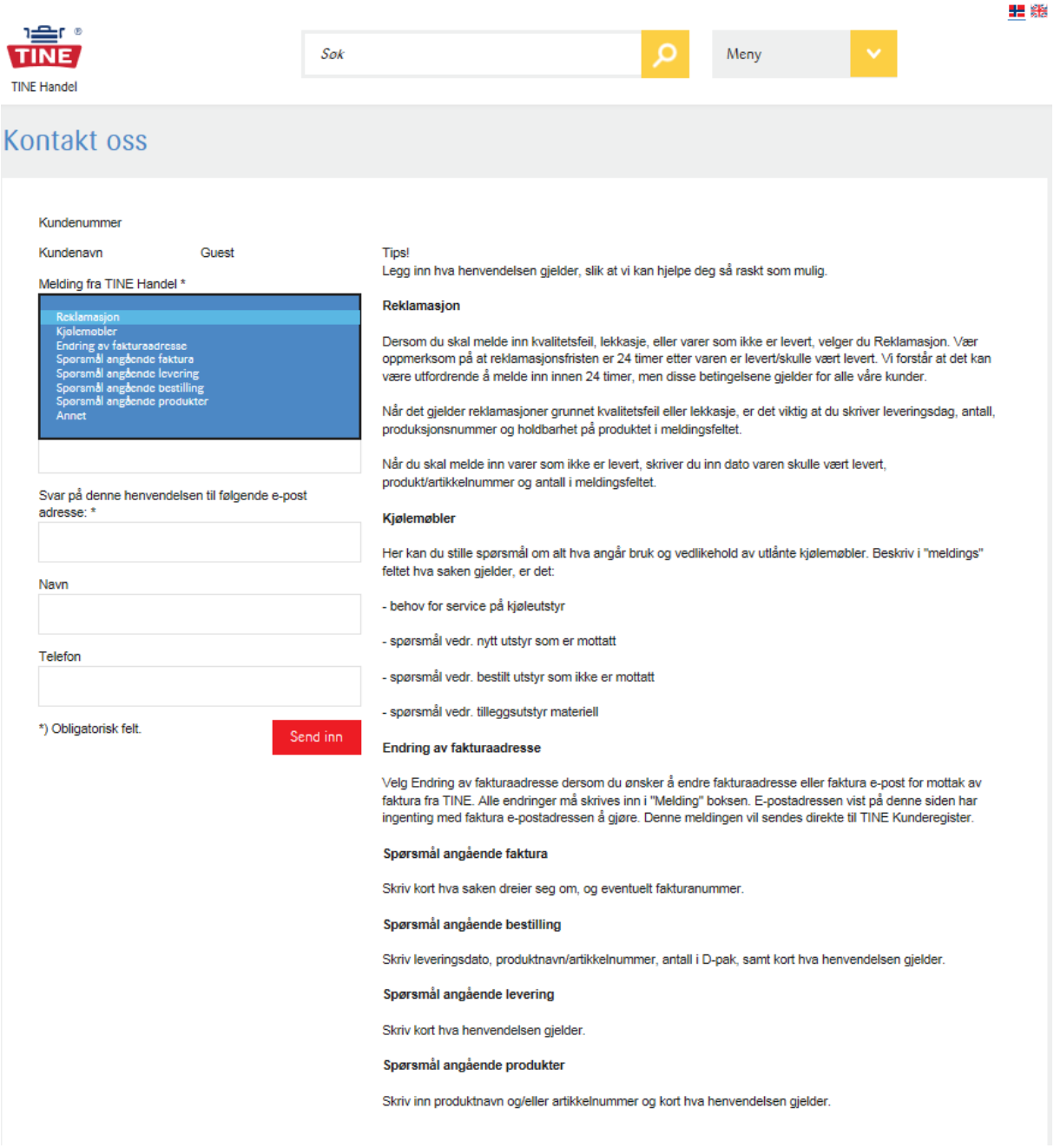
Kontakt oss

Se nederst på forsiden av TINE Handel for telefonnummer, e-post og chat. Klikk på «kontakt oss» for å sende en skriftlig melding til vårt kundesenter.



Når du velger kontakt oss, kommer du til et skjema du må fylle ut. Det er viktig at du oppgir så mye informasjon som mulig i skjemaet, slik at kundekonsulentene våre kan hjelpe deg raskest mulig.

(Les mer på neste side.)

Kontakt oss

Husk å velge riktig meldingstype i nedtrekkslisten. Skriv inn hva saken gjelder. Gjelder det for eksempel e-postadresse, velg «annet».