

# shipcloud Retourenportal

## Hilfreiche Tipps zur Nutzung

Mit Hilfe des Retourenportals können Sie flexibel entscheiden, wie Sie Ihren Retourenprozess lösen und wie viel Einfluss Sie Ihrem Kunden dabei überlassen wollen. Durch die Einrichtung des Retourenportals können Ihre Kunden ein Rücksendetikett einfach selbst erstellen - und zwar genau dann, wenn es gebraucht wird.

### Die Funktionen im Detail:

- Gestalten Sie Ihr Portal in Ihrem Shop-Design.
- Erhalten Sie eine noch bessere Übersicht über Ihre Retourensendungen inkl. Versandstatus.
- Überlassen Sie Ihrem Kunden die Wahl, mit wem er retournieren möchte.
- Ihre Kunden können das Retourenlabel einfach als PDF downloaden oder sich bequem via E-Mail-Versand zuschicken lassen.
- Nutzen Sie das Retourenportal auch mit Ihren eigenen Retouren-Konditionen und ebenfalls, wenn die Ausgangssendung nicht über shipcloud angelegt wurde.
- Nur für Retoure-Sendungen innerhalb Deutschlands

### 1. Wem steht das Retourenportal zur Verfügung?

Das Retourenportal steht Ihnen ab unserem Ambition Abonnement zur Verfügung. Sollten Sie ein individuelles Angebot von uns erhalten haben, kontaktieren Sie bitte unser [Sales Team](#), ob Ihr Angebot dieses Feature umfasst.

Ob Ihr aktuelles Abonnement dieses Feature enthält, sehen Sie auch in Ihrem shipcloud Account. Gehen Sie dafür einfach auf den Menüpunkt "[Abrechnung](#)".

## 2. Versandadressen

Prüfen Sie als Erstes, ob Sie Ihre Versandadresse bereits gepflegt haben. Wenn Sie das Retourenportal nutzen wollen, müssen Sie ebenfalls eine **Rücksendeadresse** festlegen. Diese Einstellungen können Sie unter dem Menüpunkt "[Versandadressen](#)" vornehmen.

*Bitte beachten Sie, dass Sie das Retourenportal derzeit nur für Retourensendungen innerhalb Deutschlands verwenden können.*

## 3. Einrichtung des Retourenportals

Gehen Sie einfach in Ihrem shipcloud Account links auf den Menüpunkt "[Retourenportal](#)" und klicken Sie danach auf "Jetzt loslegen!".



### Vorschau

Zu Beginn sehen Sie eine Vorschau, wie Ihr Retourenportal aktuell designt wäre. Als Standardeinstellung dient hier das shipcloud Design. Dieses können Sie noch nach Ihren Wünschen anpassen. Wie das genau geht, erklären wir in Punkt 4.

Da das Portal noch nicht eingerichtet ist, ist auf der Seite noch nicht viel zu sehen. Dieser Link dient Ihnen jedoch zur Vorschau, um alle weiteren Einstellungen zu testen.

### Konfigurieren



**Konfigurieren**

**Paketdienstleister**

- DPD
- UPS
- DHL

Ihre Rücksendeadresse können Sie in den Versandadressen ändern.

**Rücksprung-URL**

**Aktualisieren**

Wählen Sie zunächst unter dem Punkt "Konfigurieren" die gewünschten Versanddienstleister aus, die Sie Ihren Kunden für Ihre Rücksendungen anbieten möchten und klicken Sie dann auf "Aktualisieren".

Sollten Sie über shipcloud Konditionen versenden, können Sie in Ihrem Retourenportal die Versanddienstleister UPS, DPD, DHL und GLS anbieten. Mehr Informationen dazu erhalten Sie unter Punkt 5 und 6.

Weiterhin können Sie hier noch eine URL festlegen, auf welche Ihr Kunde nach Erstellen der Retourenmarke wieder geschickt werden soll. Zum Beispiel wieder zurück in Ihren Online Shop.

## Öffentliches Retourenportal

**Öffentliches Retourenportal** Deaktiviert

Sie haben die Möglichkeit, ein öffentliches Retourenportal unter Ihrer eigenen Adresse (Subdomain) anzulegen und zu individualisieren. Die Subdomain kann nach dem Anlegen nicht mehr verändert werden!

https://  .return-service.online

[Öffentliches Retourenportal anlegen](#)

Hier können Sie nach Auswahl eines oder mehrerer Versanddienstleister/s eine URL (Subdomain) für Ihr eigenes öffentliches Retourenportal definieren. Die URL endet immer mit: **return-service.online/**. Individualisieren Sie Ihre Adresse nach Ihren Wünschen. Damit Ihr Kunde sofort weiß, zu wem dieses Portal gehört, empfehlen wir hier, Ihren Shopnamen einzutragen. Zum Beispiel wie oben im Bild: <https://mustershop.return-service.online>.

*Bitte beachten Sie: Diese Subdomain kann nach dem Anlegen nicht mehr verändert werden!*

Klicken Sie anschließend auf “Öffentliches Retourenportal anlegen”.  
Danach ist die Domain für Sie und Ihre Kunden erreichbar.

In den Standardeinstellungen erscheint Ihr Retourenportal im shipcloud Design.

Sollten Sie noch keine individuellen Design-Einstellungen in Ihrem shipcloud Account vorgenommen haben, können Sie das nun tun.

## Retourenportal im shipcloud Branding, ohne individuelle Design-Einstellung:

### Retourenportal

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Willkommen beim Retourenportal von Musterfirma. Geben Sie einfach Ihre Adresse ein und erzeugen Sie eine Retourenmarke, mit der Sie Ihre Ware an uns zurücksenden können.

Freundliche Grüße  
Ihr Team von Musterfirma

#### Absender

FIRMENNAME

VORNAME

NACHNAME\*

PER ADRESSE (C/O)

STRASSE\*

HAUSNR.\*

POSTLEITZAHL\*

STADT\*

LAND\*

Deutschland

TELEFONNUMMER FÜR EVTL. RÜCKFRAGEN

E-MAIL-ADRESSE FÜR BENACHRICHTIGUNGEN ZUM SENDUNGSSTATUS

#### Retourenmarke

MIT WELCHEM PAKETDIENST SOLL DIE RETOURE AN UNS ZURÜCKGESENDET WERDEN?

✓

- DPD
- UPS
- DHL

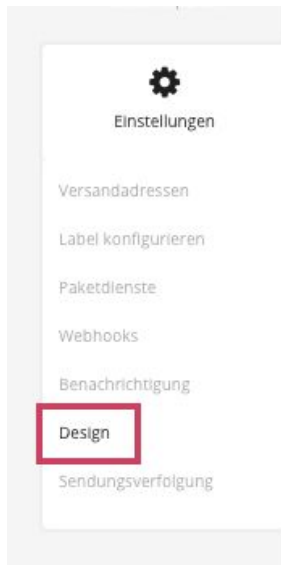
Ich bin kein Roboter.



reCAPTCHA  
Datenschutzklärung · Nutzungsbedingungen

Retourenmarke erzeugen

## 4. Das Retourenportal nach Ihren Wünschen anpassen



Sie haben die Möglichkeit, Ihr Retourenportal an Ihr Shop-Design anzupassen.

Gehen Sie dafür einfach links auf den Menüpunkt: “Einstellungen” -> “[Design](#)”.

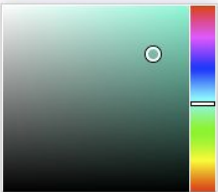
Dort können Sie Ihr Firmenlogo hochladen sowie die Farbeinstellungen nach Ihren Vorstellungen ändern.

*Tipp: Pflegen Sie dort ebenfalls Ihre Kontaktdaten. Diese zeigen wir im Footerbereich Ihres Retourenportals und bei Ihrer Sendungsverfolgung an. Dies erleichtert Ihren Kunden die Kontaktaufnahme mit Ihnen, sollte es einmal zu Problemen vom Versand kommen.*

Farbgebung


**!** Passen Sie einfach die Farben für individualisierte Seiten an (z.B. Retourenportal, Sendungsverfolgung). In der Vorschau können Sie die Auswirkungen auf das Design direkt überprüfen. Wenn Sie keine eigenen Farben auswählen, werden die in der Vorschau angezeigten Standard-Farben verwendet.

<p><b>Seiten-Hintergrund</b></p> <input type="text" value="#FFFFFF"/>	<p><b>Seiteninhalt</b></p> <input type="text" value="#FFFFFF"/>
<p><b>Eingabefelder, Tabellen und Hervorhebung</b></p> <input type="text" value="#F1F1F1"/>	<p><b>Text</b></p> <input type="text" value="#57585A"/>
<p><b>primäre Links und Buttons</b></p> <input type="text" value="#26BDA6"/>	<p><b>sekundäre Links und Buttons</b></p> <input type="text" value="#57585A"/>



**Vorschau**

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod [Link](#) invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua.



Stet clita kasd gubergren, no sea takimata [Link](#) sanctus est Lorem ipsum dolor sit amet.

Zurück
Weiter

Durch diese Einstellungen werden Ihre Tracking-Seite & -E-Mails automatisch an das neue Design angepasst. So ist Ihr Firmenauftritt von Ihrem Shop bis zur Sendungsverfolgung in einem einheitlichen Look-and-feel.



Sie haben Fragen dazu? Hierzu können Sie sich ebenfalls unser [Hilfe-Video](#) ansehen.

## 5. Welche Versanddienstleister stehen mir zur Verfügung?

Wenn Sie über shipcloud Konditionen versenden, stehen Ihnen DHL, UPS, DPD und GLS für Ihre Retourensendungen zur Verfügung.

Für die oben genannten Versanddienstleister können Sie auch Ihre eigenen Verträge für Ihr Retourenportal nutzen. Ob Ihr Vertrag dafür ausgelegt ist und was dabei für Kosten entstehen, erfahren Sie bei Ihrem entsprechenden Account Manager.

## 6. Was kosten die Retouren?

Wenn Sie über shipcloud versenden, erstellen Sie Rücksendungen, über unser Retourenportal für folgende Pauschalpreise (exkl. MwSt.):

DPD: 5,06 €

DHL: 6,24 €

UPS: 7,00 €

GLS: 8,45 €

Die Preise gelten demnach nur für den Versand innerhalb Deutschlands.