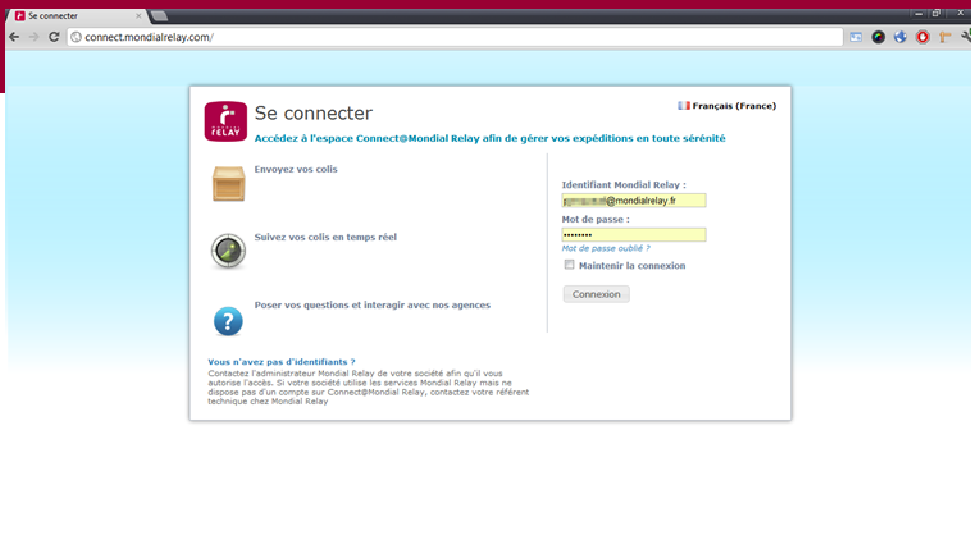




Connect.mondialrelay.com

Guide de l'utilisateur





Edito

Connect vous permettra à vous et vos équipes de gérer vos expéditions avec Mondial Relay en toute sérénité.

Ce guide se focalise sur les grandes fonctionnalités et vise à vous permettre de comprendre sa philosophie et son ergonomie. Nous avons pensé l'interface utilisateur afin qu'elle soit la plus intuitive possible, les nombreux messages d'aide et assistants de saisie vous permettrons de prendre en main l'outil très rapidement.

Cet outil étant avant tout le vôtre, n'hésitez pas à nous communiquer vos commentaires et suggestions d'amélioration via le bouton feedback situé sur toutes les pages.



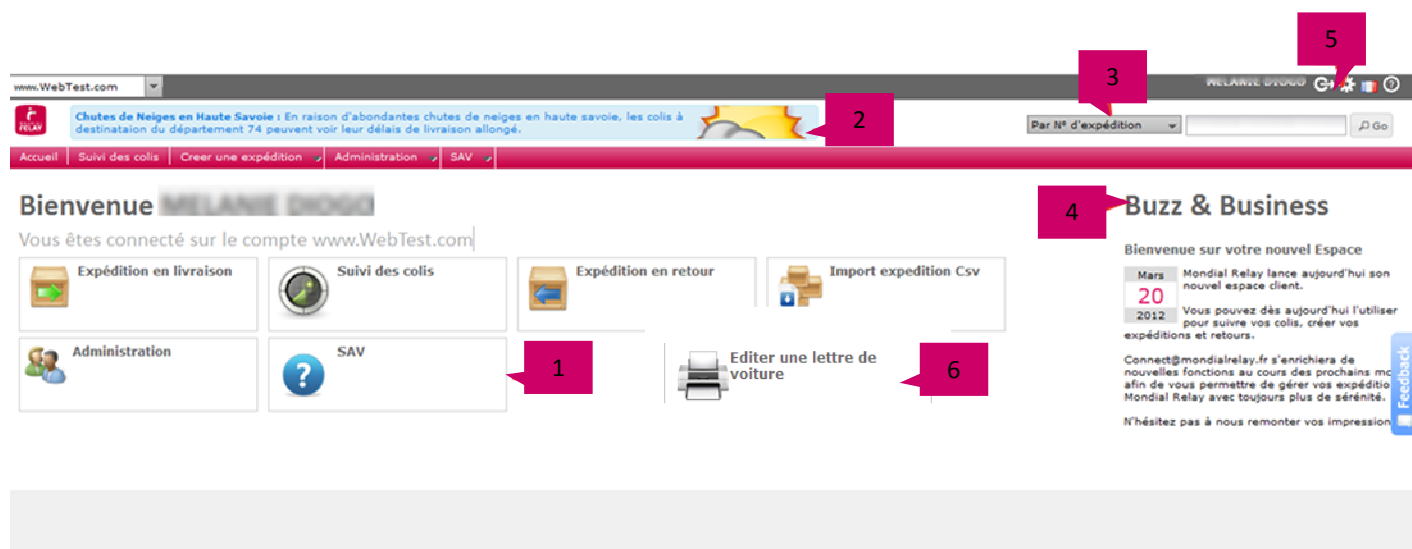
TABLE DES MATIERES

Premier pas sur Connect & Prise en main	3
Comment Suivre un Colis ?	4
Comment Envoyer un colis ?	8
Comment Questionner et etre alerté ?	9
Comment Donner accès a mes collaborateurs	10
Questions Fréquentes	12

PREMIER PAS SUR CONNECT & PRISE EN MAIN

Bienvenue sur le nouveau portail, Connect Mondial Relay accessible depuis le web. Cet outil gratuit vous permet d'envoyer vos colis, de suivre vos colis en temps réel, de poser vos questions et d'interagir avec nos agences.

Pour y accéder : <http://connect.mondialrelay.com>

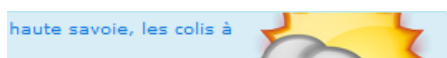


1 Accès direct aux modules



Vous pouvez accéder aux différents modules du portail Connect via la page d'accueil.

2 Actualités prioritaires



Restez attentif à cette zone, nous y publions les flashes infos en cas d'événements exceptionnels sur notre réseau.

3 Recherche Rapide



Accédez rapidement au suivi de l'expédition. Vous pouvez choisir parmi 3 critères (n° d'expédition, référence client, n° de commande).

4 Actualités Mondial Relay

Buzz & Business

Vous y trouverez les dernières actualités Mondial Relay

5 Mon Profil

Modifiez vos données personnelles ainsi que votre mot de passe.

6 « Editer lettre de voiture » à paramétrer

Permet d'éditer une lettre de voiture « liste de colisage » pour une période donnée (ne concerne que les expéditions générées sur Connect).

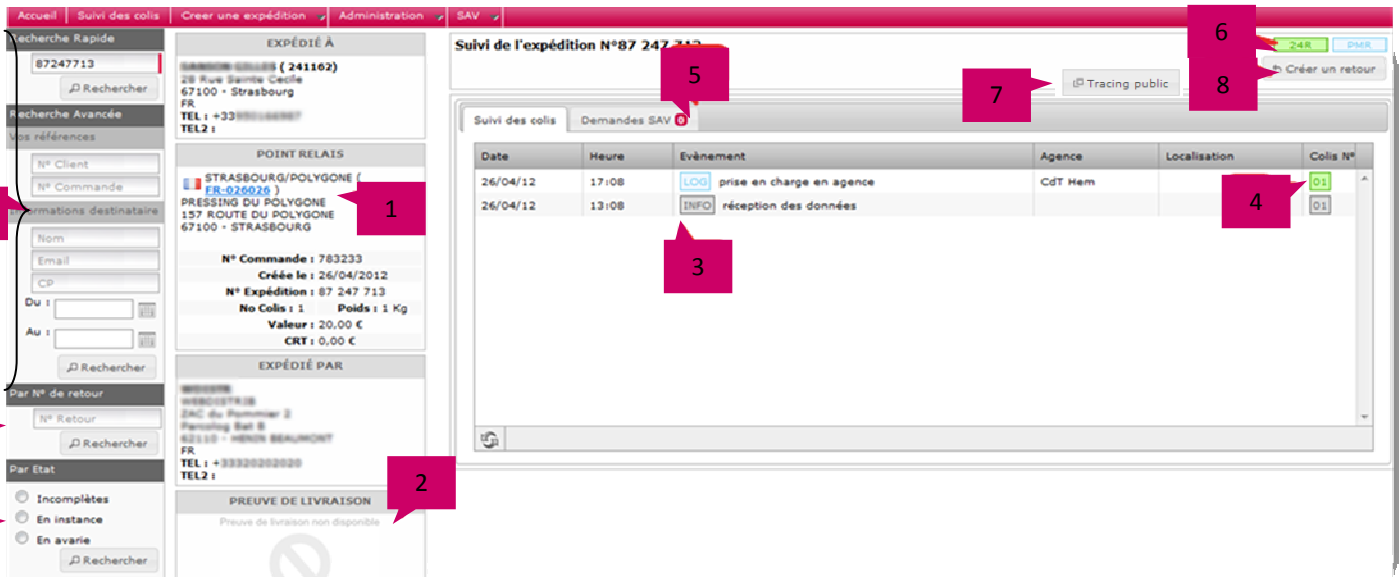


COMMENT SUIVRE UN COLIS ?



Connect.mondialrelay.com > suivi des colis

Vous pouvez suivre un colis à tout instant en saisissant son N° dans le formulaire en haut à droite. Si vous souhaitez faire une recherche plus avancée, rendez-vous dans le module « Suivi des colis ».



1 Mode de livraison de l'expédition et détails

POINT RELAIS
 AJACCIO ST JEAN (FR-009393)
 TABAC PRESSE CARPE DIEM
 27 BD DOMINIQUE PAOLI
 20090 - AJACCIO

N° Commande : 00000002
 Créée le : 06/04/2012
 N° Expédition : 17 183 859
 No Colis : 1 Poids : 2 Kg
 Valeur : 1,00 €
 CRT : 0,00 €

En cliquant sur le N° de Point Relais®, vous accédez au détail de ce dernier.

Détails du Point de retrait FR-002801

CUB'INK (FR-002801)
 CARTOUCHE ENCRE
 125 COURS VICTOR HUGO
 33000 - BORDEAUX
 France

Plan d'accès

Horaires d'ouverture de votre Point de Retrait

Jour	Matin	Après Midi
Lundi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Mardi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Mercredi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Jeudi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Vendredi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Samedi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Dimanche		

2 Preuve de livraison

PREUVE DE LIVRAISON
 Preuve de livraison non disponible

Lorsque le colis est livré vous verrez s'afficher la signature du client ou un lien vers le téléchargement du bordereau de livraison dans le cas d'une livraison à domicile.

3 Les événements de suivi

Ils sont classés du plus récent au plus ancien, au survol les informations détaillées s'affichent. Le tag de couleur en début de ligne vous permet de visualiser très rapidement le type d'évènement : informatique en gris, notification en jaune orange, logistique en bleu et SAV en rouge

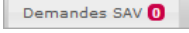
4 Colis Concernés

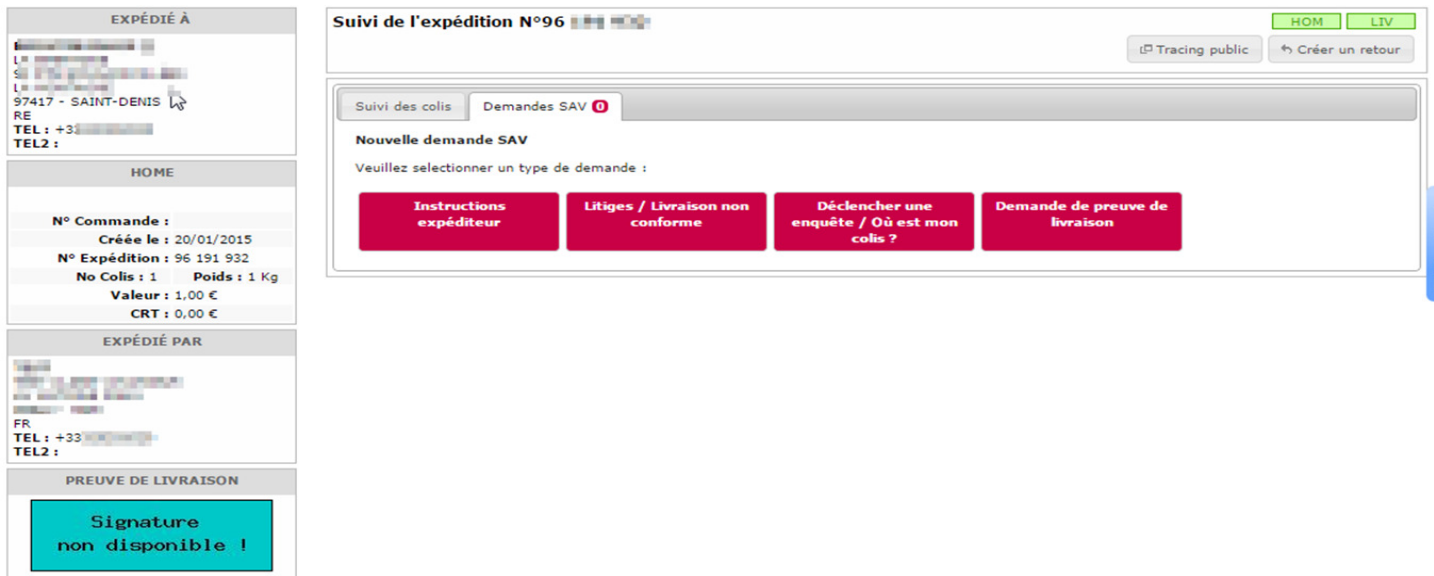
Dans le cas d'une expédition multi colis, les colis concernés par l'évènement sont affichés en vert.

Colis N°

01	02	03	04	05	06	07
01	02	03	04	05	06	07
01	02	03	04	05	06	07
01	02	03	04	05	06	07
01	02	03	04	05	06	07
01	02	03	04	05	06	07

5 Demande SAV

Accédez directement aux  demandes de SAV. D'un seul coup d'œil, vous êtes informés du nombre de demandes SAV concernant cette expédition. Vous pouvez réaliser une nouvelle demande à partir du formulaire.

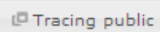


The screenshot displays the 'Suivi de l'expédition N°96' interface. On the left, there are four panels: 'EXPÉDIÉ À' (recipient details), 'HOME' (order summary), 'EXPÉDIÉ PAR' (sender details), and 'PREUVE DE LIVRAISON' (signature proof, currently showing 'Signature non disponible !'). The main area is titled 'Suivi de l'expédition N°96' and includes buttons for 'HOM', 'LIV', 'Tracing public', and 'Créer un retour'. Below this, a 'Demandes SAV 0' tab is active, showing a 'Nouvelle demande SAV' section with the instruction 'Veillez sélectionner un type de demande :'. Four red buttons are available: 'Instructions expéditeur', 'Litiges / Livraison non conforme', 'Déclencher une enquête / Où est mon colis ?', and 'Demande de preuve de livraison'.

6 Récapitulatif

Ce bloc regroupe les informations principales sur l'expédition : son N°, le mode de livraison utilisé, son état logistique actuel et éventuellement la date du Rendez-vous.

7 Tracing public



Vous pouvez visualiser le suivi de colis sur le site Mondial Relay.

SUIVI DE COLIS

Numéro de colis **SUIVRE**

Saisissez votre numéro de colis, puis votre code postal de destination

- 1 Colis en préparation chez l'expéditeur
- 2 Colis remis à Mondial Relay
- 3 Colis sur l'agence de livraison
- 4 Colis au Point Relais
- 5 Colis Livré

17/09/2013
15:34 COLIS LIVRE Votre colis a été livré.
11:37 RÉCEPTION DES DONNÉES

8 Actions

Ce bloc affiche les différentes actions possibles sur l'expédition telles qu'imprimer l'étiquette ou encore créer un retour.

Pour créer un retour, il suffit de cliquer sur « créer votre retour », modifier les informations si besoin et notamment le nombre de colis ou le poids, de sélectionner si dépose en point relais ou reprise à domicile et de valider pour imprimer ou détacher l'étiquette. Cette option n'est disponible que si votre contrat le prévoit.

9 Plusieurs critères de recherche (sur la gauche de l'écran)

Par numéro d'expédition : numéro unique généré à la création d'une expédition

Par numéro de client : permet de retrouver toutes les expéditions d'un même client (numéro appartenant à votre enseigne)

Par numéro de commande : numéro unique appartenant à votre enseigne

Par nom ou par email : permet de retrouver toutes les expéditions d'un même client

Par code postal : permet de retrouver les expéditions sur un même code postal

10 Recherche par numéro de retour

Le suivi d'un retour se fait de la même façon qu'à la rubrique 9, cependant si le client ne peut vous fournir le numéro de suivi ou si vous ne pouvez le récupérer, vous pouvez faire la recherche avec le numéro présent sur la preuve de dépôt du Point Relais®.



11 Recherche par état

Non pris en charge : permet de visualiser la liste des colis non pris en charge par Mondial Relay

Pris en charge : Permet de visualiser la liste des colis pris en charge

Au Point Relais® ou chez le transporteur : permet de visualiser la liste des colis disponibles dans les Points Relais® ou chez nos transporteurs

Re-expédié au chargeur : affiche la liste des colis ré expédié à votre enseigne.

Tous les états nécessitent également d'y renseigner depuis combien de jours vous souhaitez faire la recherche.

COMMENT ENVOYER UN COLIS ?

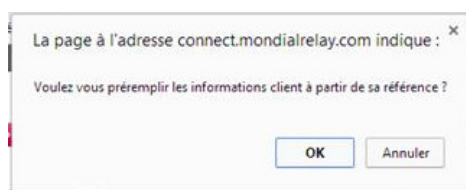


Connect.mondialrelay.com > Créer une expédition > Envoyer des colis

1 Assistant de création

Le formulaire vous guide au fur et à mesure de votre saisie via la suggestion des villes, la vérification de la cohérence des données lors de la saisie ou encore la restriction des modes de livraison en fonction des caractéristiques de votre colis. Lorsque vous validez (bouton A) votre création, un dernier contrôle est lancé et vous indique les informations à corriger s'il y en a.

Si une expédition est déjà connue dans connect par rapport au numéro de client, les informations seront reprises automatiquement à la saisie de celle-ci.



2 Les modes de livraison

Selon votre contrat, vous verrez s'afficher dans ces onglets les modes de livraison possibles.

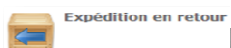
3 Les options de livraison

Pour l'envoi d'un colis en Point de Retrait, vous devrez sélectionner un Point Relais®. Si votre contrat le prévoit, vous aurez la possibilité de sélectionner des options associées à cette expédition (Contre Remboursement par exemple).

4 Étiquettes en attente d'impression

Lorsque vous avez plusieurs expéditions à saisir, vous pouvez choisir de les enregistrer à la chaîne et d'imprimer toutes les étiquettes en fin de saisie. Les étiquettes en attente d'impression sont listées ici, sélectionnez le format d'impression (A4, A5 ou 10x15) puis cliquez sur « imprimer » (bouton B)

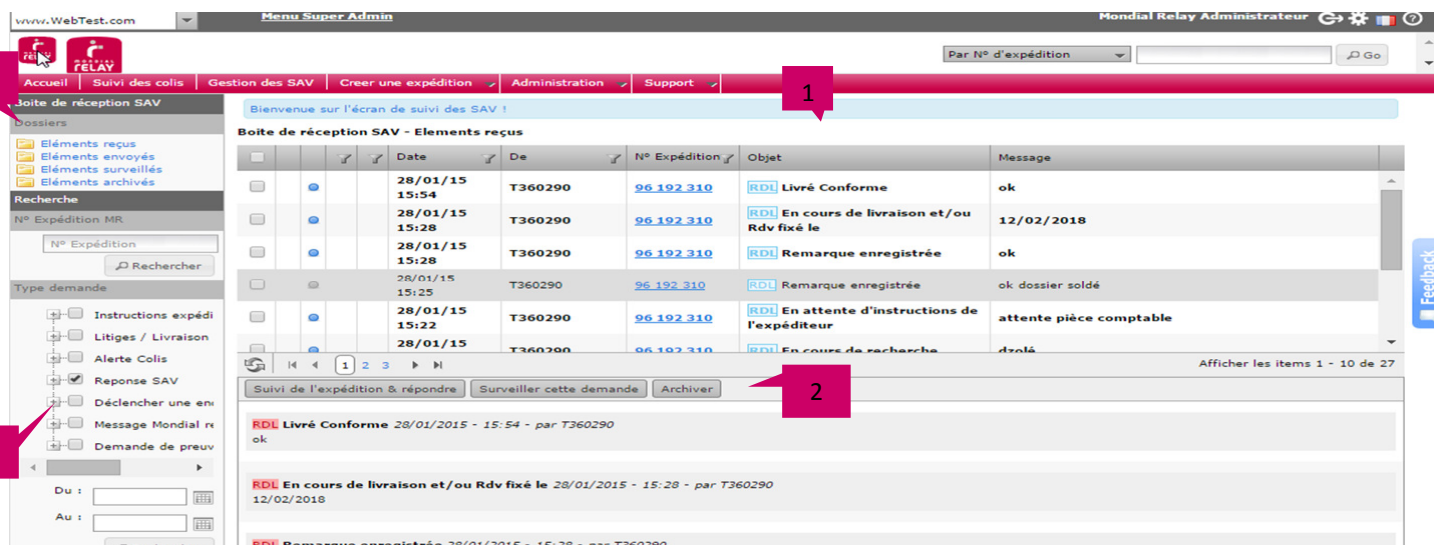
LES AUTRES MODULES POUR ENVOYER UN COLIS



La création d'une expédition en retour permet de demander la reprise à domicile d'un colis déjà livré ou d'éditer une étiquette à transmettre à votre client afin qu'il dépose son colis dans le Point Relais® de son choix. Cette option n'est disponible que si votre contrat le prévoit.




Pour gagner du temps, et ne pas saisir une à une les expéditions, vous avez la possibilité de créer des expéditions en lot via l'import d'un fichier de type csv. L'historique des fichiers importés vous sera donné. Importez votre fichier d'expédition et laissez-vous guider.





1 Outil de pro activité

Ce module est une véritable messagerie entre vous et Mondial Relay, vous y trouverez non seulement les demandes SAV que vous avez réalisé et nos réponses mais également des alertes concernant des colis dans un état problématique (adresse incomplète, colis manquant, ...). Chaque message est rattaché à une expédition, vous pouvez ainsi consulter d'un simple clic la situation et éventuellement nous poser des questions en formulant une nouvelle demande.

2 Organiser ses messages

Afin de gérer plus efficacement vos messages, vous pouvez les marquer « sous surveillance ». Ils apparaissent alors dans le dossier « Eléments surveillés » **3** et un drapeau  apparaît dans la colonne 1. Lorsque la situation est résolue, vous pouvez archiver la demande, elle n'apparaîtra ainsi plus dans votre encours mais est toujours disponible.

	Date	De
	24/05/12	T368046
	10:27	

Les messages non lus apparaissent en gras avec un point bleu en colonne 2.

BONNES PRATIQUES

Afin de ne pas se laisser submerger par le nombre de messages, nous vous conseillons d'archiver régulièrement les éléments reçus. De même, la fonctionnalité de surveillance vous permettra d'isoler et d'accorder toute votre attention aux expéditions problématiques jusqu'à la résolution de l'anomalie. Pour répondre à un message, prenez le réflexe de consulter la situation du colis via le suivi, sa situation aura peut être évolué entre l'heure d'arrivée du message et sa consultation.

3 Accès direct aux messages

Les messages sont organisés en 4 dossiers



- Les éléments reçus contiennent tous les messages non archivés.
- Les éléments sous surveillance regroupent les messages que vous avez placé sous surveillance
- Les éléments envoyés listent les messages envoyés avec votre login.
- Les éléments archivés contiennent les messages archivés qui n'apparaissent plus dans les éléments reçus.

4 La recherche avancée

Afin de traiter les éléments les plus urgents en priorité, vous avez la possibilité de filtrer les messages par date et par type de message. Vous pourrez ainsi par exemple afficher uniquement les colis incomplets du jour afin de prendre les mesures nécessaires à la poursuite de la livraison.

COMMENT DONNER ACCES A MES COLLABORATEURS



Connect.mondialrelay.com >Administration > Gestion des utilisateurs

Lorsque Mondial Relay donne accès à votre société au portail Connect, nous créons un seul utilisateur qui aura le droit d'inviter d'autres utilisateurs à utiliser le portail pour suivre les colis confiés par votre société.

Pour inviter un nouvel utilisateur, il suffit de connaître son adresse mail.

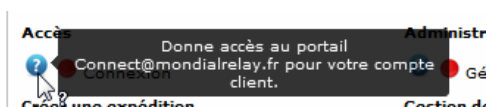
1 Les utilisateurs ayant accès à votre compte

Pour modifier les droits d'un utilisateur ou les révoquer, cliquez sur son adresse mail et modifier ses attributions.

Vous pouvez également visualiser rapidement qui s'est connecté et quand ainsi que les personnes qui ont activé leur compte.

2 Inviter un nouvel utilisateur en 1 clic

Pour donner des droits à un nouvel utilisateur, saisissez simplement son adresse mail et configurez ses droits. Pour plus d'information sur un droit, survolez l'icône.



Il ne reste plus qu'à cliquer sur « inviter l'utilisateur » (bouton A)

Votre collaborateur va alors recevoir un email avec un lien lui permettant de choisir son mot de passe et compléter ses informations personnelles (Nom, Prénom, ...). En 2 clics, il est prêt à utiliser Connect.

Son compte est personnel de même que son mot de passe.

3 Gérer ses préférences de notifications

Cette option permet aux utilisateurs de recevoir soit immédiatement, soit quotidiennement soit hebdomadairement des alertes par mails sur certaines catégories.

Profil Préférence

Je souhaite être alerté par e-mail **Quotidiennement**

si un message est posté sur une expédition que je surveille

si un message est posté en réponse à une de mes demandes SAV

Je souhaite être alerté par e-mail **Quotidiennement** lorsqu'une alerte du type suivant est postée

Expédition multicolis arrivée incomplète

Adresse de livraison inexploitable

Colis déclaré en avarie

Expédition en attente de décision d'avarie

✓ Modifier

Objet : [Mondial Relay Connect] Notifications nouveaux messages

1 notification sur des expéditions que je surveille

Expédition BD 3699657 - le 20/10/2012 à 12:52 - par [accolade](#)
DDL 2 - Demande de Litige
Colis endommagé. Prenez vous en charge l'avarie?? Merci
[Accéder au suivi de l'expédition BD](#)

Notifications sur [www.WebTest.com](#) **1 notification**

• [1 notification\(s\) sur des expéditions que je surveille](#)

1 notification sur des expéditions que je surveille

Expédition BD - le 10/01/2013 à 12:35 - par T386006
DDL 2 - Demande de Litige
Message_DDL_2 BONJOUR, COLIS LIVRÉ CONTRE SIGNATURE, L E 26/11, BON DE LIVRAISON DISPONIBLE EN
[Accéder au suivi de l'expédition BD](#)

Notifications sur **4 notifications**

• [4 notification\(s\) sur des catégories SAV que je surveilles](#)

4 notifications sur des catégories SAV que je surveilles

Expédition BD 80695845 - le 09/08/2013 à 16:45 - par Mondial Relay
PEC INC - Expédition multicolis arrivée incomplète [Accéder au suivi de l'expédition BD](#)

Expédition BD 80695158 - le 09/08/2013 à 16:45 - par Mondial Relay
TRN DEV - Colis dévoyé [Accéder au suivi de l'expédition BD](#)

Expédition BD 80695310 - le 09/08/2013 à 16:45 - par Mondial Relay
TRN DEV - Colis dévoyé [Accéder au suivi de l'expédition BD](#)

Expédition BD 87280686 - le 09/08/2013 à 16:45 - par Mondial Relay
TRN DEV - Colis dévoyé [Accéder au suivi de l'expédition BD](#)

INFOS PRATIQUES

Si vous modifiez les droits d'un utilisateur, celui-ci devra se déconnecter et se reconnecter pour constater les modifications.



Nous avons recueilli les questions les plus fréquemment posées et nous y répondons ici.

CONNEXION ET DECONNEXION


Combien de temps puis-je rester connecté(e) sans avoir à me loguer à nouveau ?

La session reste active 2 heures. Pour prolonger la durée de la session à 24 heures, cochez lors de votre connexion « maintenir la connexion ».

Mot de passe perdu

Suivez le lien vous proposant de renseigner votre adresse e-mail, de consulter l'e-mail envoyé et de confirmer que vous êtes le titulaire du compte et cliquer sur le lien de réinitialisation du mot de passe

Modification de mot de passe

Cliquez sur l'icône paramètres du compte  qui se trouve en haut à droite de la page, dans la barre fixe.

Nouveau login

Je souhaite obtenir de nouveaux accès (login et mot de passe) pour un nouvel utilisateur au sein de ma société. Est-ce possible ? Comment puis-je les obtenir ?

Vous pouvez en faire la demande auprès de l'administrateur du compte de votre société. Un e-mail d'invitation sera envoyé au nouvel utilisateur en l'invitant à se connecter et à définir son mot de passe.

Un de nos collaborateurs n'accède pas à une fonction. Que faire ?

L'administrateur Mondial Relay de votre société peut à tout moment modifier les droits attribués à l'utilisateur, en ajouter et en désactiver.

SUIVI DE COLIS

Comment obtenir un bon de livraison ?

Accédez au « suivi de colis », et effectuez une recherche pour visualiser l'expédition concernée par votre demande, puis cliquez sur « télécharger le bordereau de livraison au Format PDF ».

Contacter Mondial Relay ?

Pour contacter Mondial Relay et poser une question relative à une expédition, vous pouvez envoyer un message de **demande SAV** via le module SAV ou le module de suivi des expéditions.

CREATION D'EXPEDITION

Prestations supplémentaires

Je souhaite activer une nouvelle prestation (livraison en point relais®, en Colisdrive®, livraison à domicile à 1 ou 2 personne(s), qui dois-je contacter ?

Rapprochez-vous du commercial Mondial Relay en charge de votre dossier.

Instructions complémentaires

Si vous obtenez des informations supplémentaires peu de temps après la validation de l'expédition, vous pouvez nous les communiquer via le module « suivi de colis », puis « demande de SAV », thème « instructions complémentaires » ou directement via le module « SAV ». Ces informations facilitent la prestation de livraison à domicile.

Création d'expédition en lot

Je fais face à un nombre croissant de création d'expédition. Existe-t-il une solution qui permet de créer plusieurs expéditions à la fois ?

Accédez au module « import expédition csv » pour créer des expéditions en lot.

-L'écran de visualisation du transfert de fichier affiche des lignes de couleur rouge. Que dois-je faire ?

Apportez des modifications sur le fichier puis téléchargez-le à nouveau.