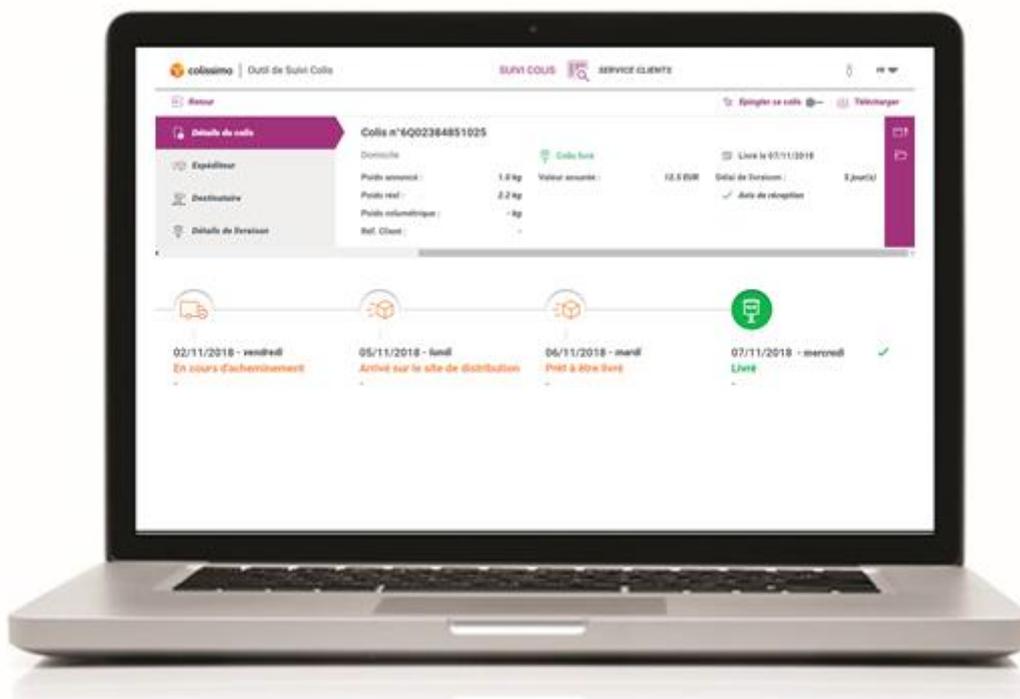


OUTIL DE SUIVI COLIS GUIDE D'UTILISATION

Disponible depuis la Colissimo Box



JANVIER 2019

Sommaire

0. Prérequis
1. Accéder à l’Outil de Suivi Colis depuis la Colissimo Box
2. Gestion des comptes
3. Langages

4. Suivre des colis
 - 4.1 Faire une recherche
 - 4.2 Résultats de recherche
 - 4.3 Epingler ses colis
 - 4.4 Derniers colis consultés

5. Fiche colis
 - 5.1 Détails du colis
 - 5.2 Expéditeur
 - 5.3 Destinataire
 - 5.4 Détails de livraison
 - 5.5 Timeline
 - 5.6 Téléchargement de la fiche colis
 - 5.7 Téléchargement de la preuve de dépôt

6. Service Clients
 - 6.1 Accéder au Service Clients
 - 6.2 Déposer une demande unitaire
 - 6.3 Déposer une demande en nombre
 - 6.4 Rechercher des demandes et suivre l’avancement de leur traitement

0 Prérequis

0.1 L'accès à une connexion Internet

L'accès à l'Outil de Suivi Colis se fait à partir de la Colissimo Box accessible depuis l'url <https://www.laposte.fr/colissimo-entreprise>. Il est nécessaire d'avoir une connexion Internet en continu.

Le navigateur internet utilisé doit impérativement être récent : Firefox 60 et +, Chrome 66 et +, Safari 11 et +, Internet Explorer 11 et + ou Edge sont compatibles avec l'Outil de Suivi Colis.

Pour une performance optimale, nous vous recommandons d'utiliser l'Outil de Suivi Colis sous le navigateur Firefox.

L'Outil de Suivi Colis est accessible via Windows et Macintosh. Il est aussi disponible sur tablette et mobile.

0.2 Accessibilité à l'Outil de Suivi Colis selon la politique de sécurité de votre entreprise

Le nom de domaine <https://www.colissimo.entreprise.laposte.fr> doit être accepté dans votre infrastructure/proxy afin que les utilisateurs de l'Outil de Suivi Colis puissent y accéder.

1 Accéder à l'Outil de Suivi Colis depuis la Colissimo Box

La Colissimo Box est l'espace clients Colissimo dédié aux Entreprises. Vous y trouverez toutes vos applications pour affranchir vos colis, paramétrer vos solutions Colissimo, commander vos consommables, et suivre vos colis.

1) Accès à partir de <https://www.laposte.fr/colissimo-entreprise>

2) Connectez-vous directement en saisissant **vos** **identifiant** et votre **mot de passe**. L'identifiant de connexion correspond à votre numéro de compte client à 6 chiffres.

colissimo
BOX

Bienvenue

Connectez-vous

Identifiant

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

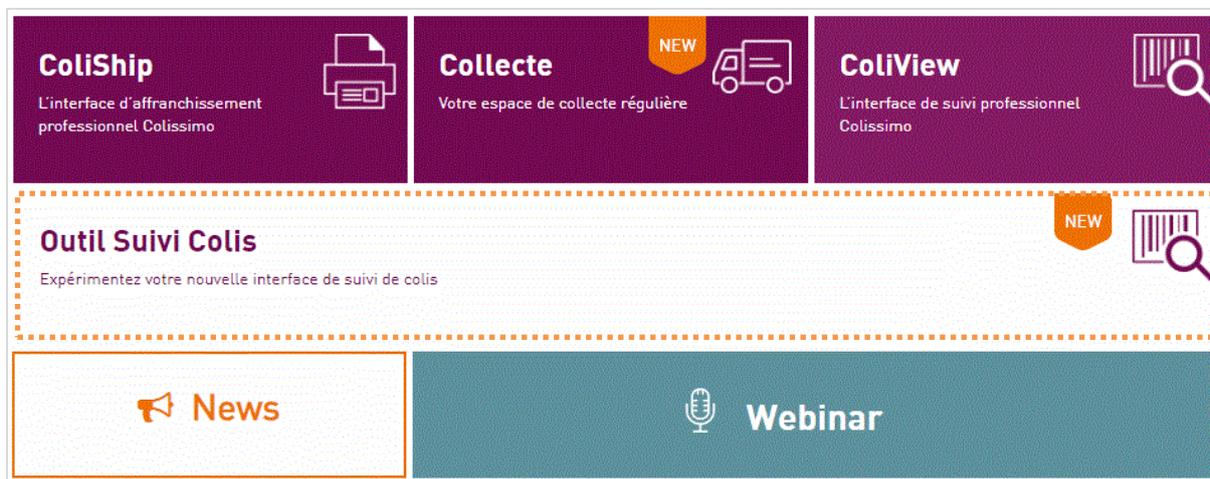
Valider

Découvrez la Colissimo Box

Espace Agence

→ Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur « mot de passe oublié » et renseignez votre identifiant et votre adresse mail utilisée lors de la souscription à Colissimo Entreprise.

3) Cliquez sur « Outil de Suivi Colis » pour suivre vos colis.



Vous accédez à la page d'accueil de l'Outil de Suivi Colis :



2 Gestion des comptes

Si vous disposez de plusieurs comptes, vous avez la possibilité de suivre les colis associés à l'intégralité des comptes et sous-comptes liés à votre contrat Colissimo.



En cliquant sur le picto  disponible en haut à droite de l'écran, vous pouvez afficher les numéros de comptes liés à votre contrat. Vous avez la possibilité de les sélectionner et désélectionner afin d'avoir la vision spécifique qui vous intéresse pour suivre l'activité de vos colis.

Important : pour pouvoir bénéficier de cette fonctionnalité, vous aurez préalablement ajouté ou associé un ou plusieurs utilisateurs avancés depuis la rubrique « Gestion des utilisateurs » de la Colissimo Box.

3 Langages

L'Outil de Suivi Colis est disponible en 3 langues :

- Français [FR]
- Anglais [EN]
- Allemand [DE]

Pour sélectionner la langue, il vous suffit de cliquer sur la flèche  disponible en haut à droite de l'écran.

4 Suivre des colis

4.1 Faire une recherche

4.1.1 Effectuer une recherche par critère

Avec l'Outil de Suivi Colis, vous pouvez effectuer des recherches monocritère ou multicritères avec 9 choix disponibles :

- Numéro de colis
- Période de recherche : Vous pouvez rechercher sur une période d'un an
- Référence client : C'est la référence que vous nous avez transmise lors de l'annonce du colis
- Nom du destinataire : C'est le nom que vous nous avez transmis lors de la création de votre étiquette
- Statut de livraison : Le statut de livraison correspond au dernier évènement en date du parcours du colis
- Zone géographique : France métropolitaine, Outre-mer et International.
- Offre Colissimo : domicile, point retrait, retour
- N° d'avis de passage : Numéro qui apparaît sur l'avis de passage laissé à votre client lors de la première présentation
- N° de suivi partenaire : Numéro communiqué par nos partenaires postaux internationaux et réseaux partenaires.

Dans le cadre d'une recherche multicritères, vous pouvez cumuler jusqu'à 3 critères compatibles.

4.1.2 Importer un fichier de données

Afin de simplifier votre recherche, vous pouvez importer un fichier de données au format .txt ou .csv.

Ce fichier pourra être composé de numéros de colis, de références clients, ou de numéros de suivi partenaire.

Ce fichier devra comprendre uniquement un numéro par ligne et devra être composé de maximum 10 000 références.

4.2 Résultats de recherche

4.2.1 Volume de recherche

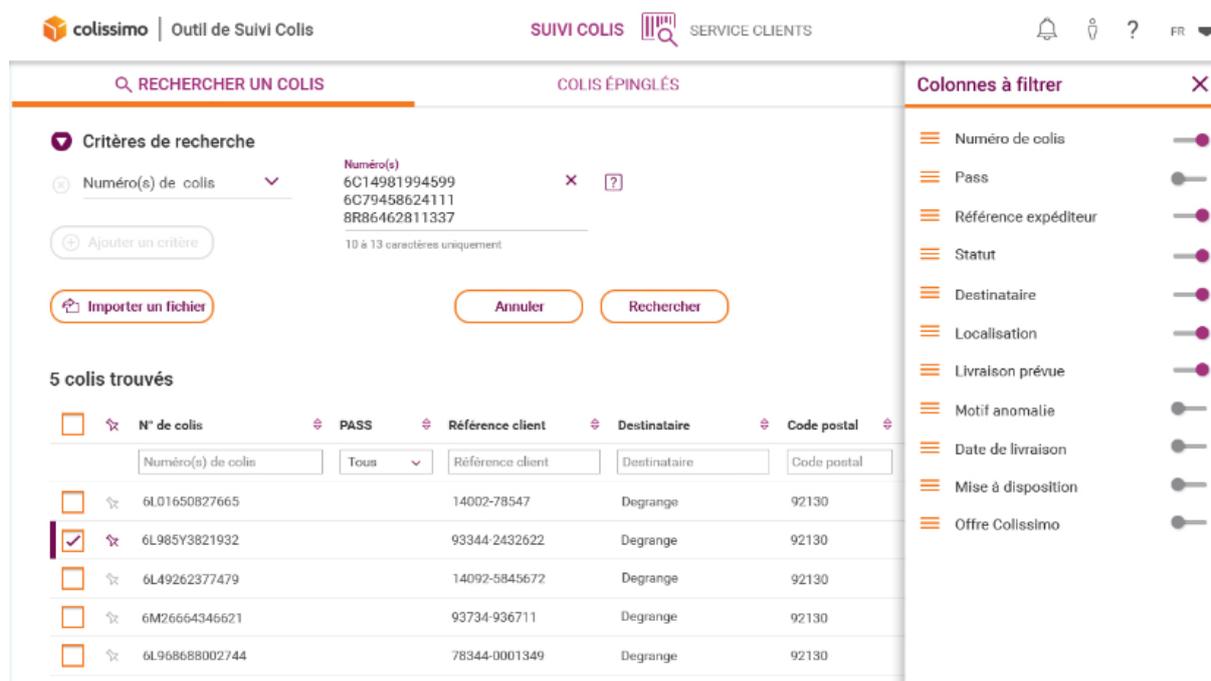
Le tableau de résultats peut afficher jusqu'à 10.000 résultats.

Vous pourrez afficher la fiche colis détaillée en cliquant sur la ligne du colis concerné, trier les résultats, filtrer dynamiquement les résultats et exporter les résultats.

A noter : les fonctionnalités de tri et de filtres ne sont pas disponibles au-delà de 1.000 colis.

4.2.2 Personnaliser l'affichage des résultats de recherche

Afin d'optimiser la lisibilité des résultats de recherche, vous pouvez personnaliser l'affichage des colonnes avec notre système de « Drag & Drop ». Pour cela il suffit de vous rendre dans l'onglet **Affichage** afin d'afficher le menu. Vos préférences d'affichage seront enregistrées et disponibles à chacune de vos connexions.



The screenshot displays the Colissimo tracking interface. At the top, there is a navigation bar with the Colissimo logo, the text "Outil de Suivi Colis", and "SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS". On the right side of the navigation bar, there are icons for notifications, user profile, help, and language (FR).

The main content area is divided into two sections: "RECHERCHER UN COLIS" and "COLIS ÉPINGLEÉS".

RECHERCHER UN COLIS:

- Critères de recherche:** A search criteria section with a dropdown menu for "Numéro(s) de colis" and a text input field containing "6C14981994599", "6C79458624111", and "8R86462811337". Below the input field, it says "10 à 13 caractères uniquement". There are buttons for "Ajouter un critère", "Importer un fichier", "Annuler", and "Rechercher".
- 5 colis trouvés:** A table listing search results with columns for "N° de colis", "PASS", "Référence client", "Destinataire", and "Code postal".

COLIS ÉPINGLEÉS:

Colonnes à filtrer: A sidebar on the right side of the interface allows users to customize the columns displayed in the search results. It lists various columns with a toggle switch and a drag handle (three horizontal lines) to reorder them. The columns listed are: Numéro de colis, Pass, Référence expéditeur, Statut, Destinataire, Localisation, Livraison prévue, Motif anomalie, Date de livraison, Mise à disposition, and Offre Colissimo.

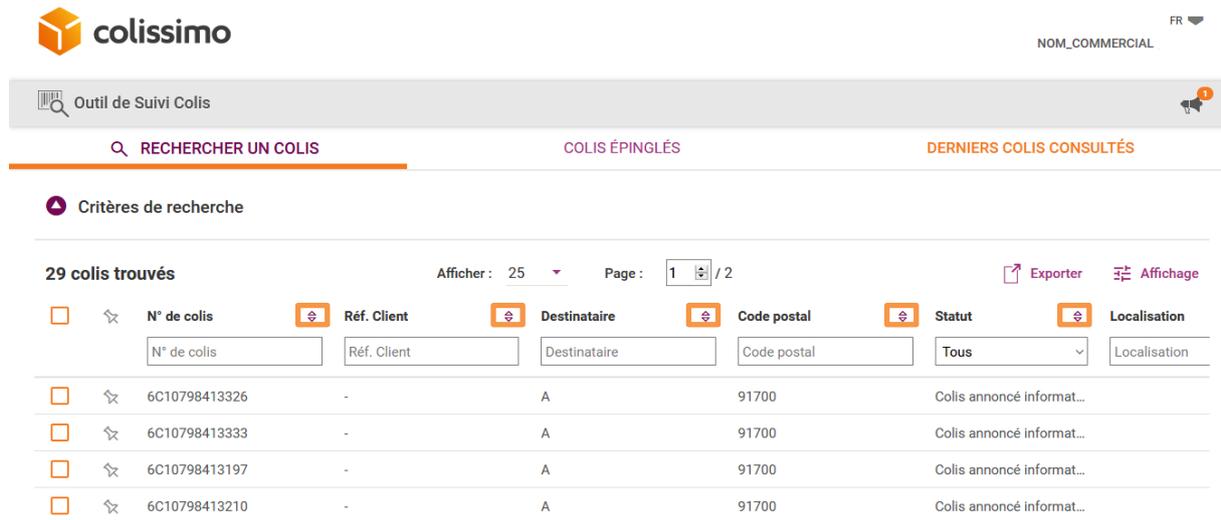
	N° de colis	PASS	Référence client	Destinataire	Code postal
<input type="checkbox"/>	6L01650827665		14002-78547	Degrange	92130
<input checked="" type="checkbox"/>	6L985Y3821932		93344-2432622	Degrange	92130
<input type="checkbox"/>	6L49262377479		14092-5845672	Degrange	92130
<input type="checkbox"/>	6M26664346621		93734-936711	Degrange	92130
<input type="checkbox"/>	6L968688002744		78344-0001349	Degrange	92130

Vous pouvez afficher ou masquer les colonnes en cliquant sur le bouton  et organiser l'ordre de vos colonnes en glissant le bouton  de haut en bas.

4.2.3 Trier ses résultats

Depuis le tableau de résultats, vous avez la possibilité de trier vos résultats grâce à un système croissant ou décroissant alphanumérique.

Pour cela il vous suffit de cliquer sur les flèches  disponibles en haut des colonnes de résultats à côté du libellé de la colonne qui vous intéresse. Cette option est uniquement disponible pour les recherches de moins de 1 000 résultats.



The screenshot shows the Colissimo tracking interface. At the top left is the Colissimo logo. On the right, there is a language selector set to 'FR' and a user identifier 'NOM_COMMERCIAL'. Below this is a navigation bar with three tabs: 'RECHERCHER UN COLIS' (active), 'COLIS ÉPINGLÉS', and 'DERNIERS COLIS CONSULTÉS'. A notification bell icon with a '1' is in the top right corner.

Under the 'RECHERCHER UN COLIS' tab, there is a section titled 'Critères de recherche'. Below this, it shows '29 colis trouvés', 'Afficher : 25', and 'Page : 1 / 2'. There are 'Exporter' and 'Affichage' buttons. A table of search criteria is displayed with columns: 'N° de colis', 'Réf. Client', 'Destinataire', 'Code postal', 'Statut', and 'Localisation'. Each column has a dropdown arrow icon.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
N° de colis	Réf. Client	Destinataire	Code postal	Statut	Localisation	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
N° de colis	Réf. Client	Destinataire	Code postal	Tous	Localisation	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6C10798413326	-	A	91700	Colis annoncé informat...		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6C10798413333	-	A	91700	Colis annoncé informat...		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6C10798413197	-	A	91700	Colis annoncé informat...		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6C10798413210	-	A	91700	Colis annoncé informat...		

4.2.4 Filtrer ses résultats de recherche

Un système de filtrage dynamique vous permet de retrouver facilement les données qui vous intéressent lorsque vous avez un grand nombre de résultats.

Pour cela il vous suffit de saisir du contenu dans la case située en dessous des libellés de colonnes.

Au fil de l'écriture, le champ dynamique filtrera plus finement et fera apparaître les résultats correspondants.

Certains choix sont automatiquement remplis et vous n'avez qu'à sélectionner votre choix dans la liste déroulante.

Ces options sont uniquement disponibles pour les recherches de moins de 1000 résultats.

5 colis trouvés

<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="N° de colis"/>	<input type="text" value="PASS"/>	<input type="text" value="Référence client"/>	<input type="text" value="Destinataire"/>	<input type="text" value="Code postal"/>	<input type="text" value="Pays"/>	<input type="text" value="Localisation"/>
<input type="checkbox"/>	6L01650827665		14002-78547	Degrange	92130	FRANCE	Plateforme colis 92
<input checked="" type="checkbox"/>	6L985Y3821932		93344-2432622	Degrange	92130	FRANCE	Agence Issy
<input type="checkbox"/>	6L49262377479		14092-5845672	Degrange	92130	FRANCE	Centre courrier 92
<input type="checkbox"/>	6M26664346621		93734-936711	Degrange	92130	FRANCE	Centre courrier 92
<input type="checkbox"/>	6L968688002744		78344-0001349	Degrange	92130	FRANCE	Centre courrier 92

4.2.5 Exporter ses données

L'Outil de Suivi Colis vous permet d'exporter les résultats de vos recherches.

Vous pouvez exporter jusqu' à 10 000 lignes avec un enrichissement du résultat de recherche avec les critères suivants :

- Numéro de Compte client
- Numéro de colis
- Pass (abonnement Colissimo)
- Référence Expéditeur
- Numéro de suivi partenaire
- Nom partenaire
- Destinataire
- Code postal
- Pays
- Statut
- Localisation
- Poids réel
- Franc de taxes et de douanes
- Mis à disposition le
- Livré le

Pour cela, il suffit d'afficher les résultats soit dans la recherche de colis, soit vos colis épinglés ou consultés et de sélectionner l'onglet  Exporter

Ensuite vous n'avez qu'à sélectionner « Un fichier de suivi colis ».

The screenshot shows the Colissimo tracking tool interface. At the top, there is a header with the Colissimo logo, the text 'Outil de Suivi Colis', and navigation links for 'SUIVI COLIS' and 'SERVICE CLIENTS'. Below the header, there are three tabs: 'RECHERCHER UN COLIS' (selected), 'COLIS ÉPINGLÉS', and 'DERNIERS COLIS CONSULTÉS'. The main area displays search criteria and results. A search bar shows '68 colis trouvés'. Below it, there are input fields for 'N° de colis', 'Réf. Client', and 'Destinataire'. A table of results is visible, with columns for 'N° de colis', 'Réf. Client', 'Destinataire', and 'Localisation'. A dialog box is open over the table, asking 'Que souhaitez-vous exporter ? (1/2)' with two options: 'Un fichier de Suivi Colis >' and 'Un fichier pour un traitement Service Clients >'. There are also buttons for 'Exporter' and 'Affichage'.

Et de sélectionner tout ou une partie des résultats affichés.

4.3 Épingler ses colis

Pour vous permettre de suivre certains colis de façon spécifique, l'Outil de Suivi Colis vous propose d'épingler les colis qui vous intéressent.

4.3.1 Épingler des colis depuis les résultats de recherche

Depuis l'écran de résultat de recherches, vous pouvez épingler des colis de manière unitaire ou par page de résultat.

Afin d'épingler des colis de manière unitaire, il vous suffit de cliquer sur l'épingle  correspondant à la ligne de résultat que vous souhaitez suivre. Une fois activée, le contour de l'épingle devient violet.

	6L985Y3821932	93344-2432622	Degrange	92130	FRANCE	Agence Issy
	6L49262377479	14092-5845672	Degrange	92130	FRANCE	Centre courrier 92

Si vous souhaitez épingler l'intégralité d'une page de résultats, il vous suffit de cliquer sur l'épingle disponible en tête des résultats de recherche et de confirmer votre choix.

	N° de colis	Réf. Client	Destinataire	Code postal	Statut
	<input type="text" value="N° de colis"/>	<input type="text" value="Réf. Client"/>	<input type="text" value="Destinataire"/>	<input type="text" value="Code postal"/>	<input type="text" value="Tous"/>

Vous pouvez épingler jusqu'à 200 colis et ceux-ci resteront actifs pendant 1 mois.

4.3.2 Épingler des résultats depuis la fiche colis

Vous pouvez également épingler des colis directement depuis la fiche colis en cliquant sur le bouton d'action « Épingler ce colis »  [Épingler ce colis](#)  disponible en haut à droite de la fiche colis.

colissimo | Outil de Suivi Colis SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS FR

Retour Epingler ce colis Télécharger

Détails du colis

Expéditeur

Destinataire

Détails de livraison

Colis n°6H11671441375 SIGN

Bureau de poste Colis annoncé informatiquement Mis à disposition le -

Poids annoncé : 3.0 kg ✓ Avis de réception

Poids réel : - kg 1 demande(s) en cours

Poids volumétrique : - kg

Réf. Client : OCMUCRWP

4.3.3 Consulter ses colis épinglés

Une fois que vous avez épinglé des colis, vous pouvez les consulter en vous rendant dans l'espace Colis Épinglés disponible dans la barre de tête.

colissimo | Outil de Suivi Colis SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS FR

RECHERCHER UN COLIS COLIS ÉPINGLÉS DERNIERS COLIS CONSULTÉS

4.4 Derniers colis consultés

L'espace Dernier Colis Consultés, disponible dans la barre de tête, vous permet de retrouver facilement les colis que vous avez consultés durant les 7 derniers jours et dans une limite de 200 colis.

colissimo | Outil de Suivi Colis SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS FR

RECHERCHER UN COLIS COLIS ÉPINGLÉS DERNIERS COLIS CONSULTÉS

5 Fiche colis

Après avoir recherché votre colis, vous avez la possibilité d'en connaître les détails en affichant la fiche colis. Celle-ci est organisée en 5 rubriques (Détails du colis, Expéditeur, Destinataire, Détails de livraison et Timeline) qui vous permettent de suivre votre colis tout au long de sa vie dans notre réseau.

5.1 Détails du colis

La section « Détails du colis » reprend les informations essentielles du colis :

Détails du colis	Colis n°6C10798382899 SIGN		
Expéditeur	Domicile	Colis livré	Livré le 03/04/2018
Destinataire	Poids annoncé : 3.54 kg	Contre-remboursement : 1500.0 EUR	✓ Avis de réception
Détails de livraison	Poids réel : 4.78 kg		
	Poids volumétrique : - kg		
	Réf. Client : robertDisindaplace		

Vous trouverez dans cette rubrique les informations suivantes :

- Numéro de colis
- Remise contre signature (pour les colis concernés)
- Colis abonnement PASS
- Modalité de livraison : domicile, relais, consigne,
- Statut de livraison : mis à jour automatiquement en fonction de l'avancée de votre colis
- Date de livraison : une fois que votre colis a été livré à son destinataire
- Poids annoncé : poids que vous avez annoncé lors de la création de l'étiquette
- Poids réel : poids mesuré par nos machines en plateforme colis
- Poids volumétrique : pour les colis acheminés par avion, à destination de l'Outre-Mer et l'International (Pour plus d'informations <https://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr/poids-volumetrique>)
- Les différentes options relatives au colis s'affichent si vous les avez choisies :
 - o Contre-remboursement
 - o Assurance
 - o Franc de taxes et de douanes
 - o Avis de réception

5.2 Expéditeur

La rubrique « Expéditeur » reprend l'intégralité des informations liées au compte d'expédition du colis.

The screenshot shows a navigation menu on the left with four items: 'Détails du colis', 'Expéditeur' (highlighted in purple), 'Destinataire', and 'Détails de livraison'. The main content area displays the following information:

- Une boutique en or**
- Golden Boutique**
- 14 RUE DU PERE QUATORZE
85300 - LE PERRIER
FRANCE
- Compte n° 900975
- 0490097500
- gb@gogomail.com

Dans le cadre d'un Colissimo Retour, vous trouverez l'adresse de l'expéditeur du retour, ainsi que son lieu de dépôt à droite de l'écran : Bureau de poste, relais ou boîte aux lettres.

The screenshot shows the same navigation menu as above. The main content area displays the following information:

- Mme Regina Hippolyte**
- 46 rue du Faubourg Saint-Honoré
Allée 32 - Bâtiment 24
Complément adresse 3
Complément adresse 4
750XX - Paris
France
- +33 1 66 77 88 99
- +34 6 11 22 33 44
- service.commercial@entreprise...
- Dépôt - Bureau de poste**
- Agence Issy Val de Seine
- 12 boulevard du chevalier de la ba...
Allée 32 - Bâtiment 24
Complément adresse 3
Complément adresse 4
78280 - Montigny-Le-Bretonneux
France

5.3 Destinataire

La rubrique « destinataire » reprend l'intégralité des informations que vous nous avez transmises lors de l'annonce du colis.

The screenshot shows the navigation menu with 'Destinataire' highlighted in purple. The main content area displays the following information:

- Durand Catherine**
- 67 AVENUE SAINT MARTIN
50290 - BREHAL
FRANCE
- 0789898989
- catherined@gogomail.com

Dans le cadre d'un Colissimo Retour, c'est l'adresse que vous nous aurez indiquée lors de la création de l'étiquette retour qui apparaîtra.

5.4 Détails de livraison

La rubrique « Détails de livraison » reprend l'intégralité des informations relatives à la livraison du colis.

The screenshot shows a navigation menu on the left with 'Détails de livraison' selected. The main content area displays the following information:

- Bureau de Poste VILLEPREUX VILLEPREUX BP**
- Bureau de poste
- VILLEPREUX
- 2 AVENUE DU TOURNE ROUE
- 78450 - VILLEPREUX
- Choix initial de livraison (with an information icon)
- Accessible aux personnes à mobilité réduite (with a wheelchair icon)
- Horaires
- Informations complémentaires :

Vous y trouverez la modalité de livraison (domicile, relais, bureau de poste, consigne) ainsi que le lieu de livraison.

Dans le cadre d'un bureau de Poste ou d'un relais, vous trouverez les équipements disponibles dans ces lieux quand cette information est disponible (accessibilité aux personnes à mobilité réduite, présence d'un diable, ...).

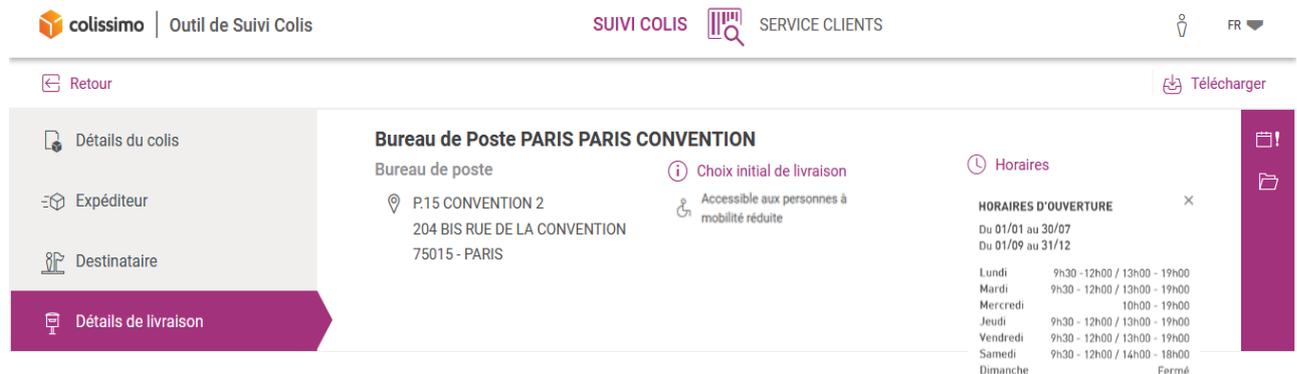
Dans certains cas (exemple : quand le colis doit être mis en instance en cas d'absence du destinataire) le lieu de livraison peut être différent du lieu initialement choisi par votre client lors de la commande.

En cliquant sur le pictogramme  **Choix initial de livraison** vous pourrez afficher l'adresse initiale sélectionnée pour la livraison du colis.

The screenshot shows the 'Détails de livraison' page for 'Bureau de Poste PARIS PARIS CONVENTION'. The navigation menu on the left has 'Détails de livraison' selected. The main content area displays the following information:

- Bureau de Poste PARIS PARIS CONVENTION**
- Bureau de poste
- P:15 CONVENTION 2
- 204 BIS RUE DE LA CONVENTION
- 75015 - PARIS
- Choix initial de livraison (with an information icon)
- Horaires
- Choix initial de livraison (pop-up box):
 - 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA
 - 75015 - PARIS 15
 - FRANCE

En cliquant sur le pictogramme  **Horaires** , vous afficherez les périodes d'ouvertures ainsi que les horaires du bureau de Poste ou du relais concerné. Ces informations sont actualisées quotidiennement.



The screenshot shows the 'colissimo' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'colissimo | Outil de Suivi Colis', 'SUIVI COLIS', and 'SERVICE CLIENTS'. A search icon and 'FR' are also visible. Below the navigation, there's a 'Retour' button and a 'Télécharger' button. The main content area is divided into sections: 'Détails du colis', 'Expéditeur', 'Destinataire', and 'Détails de livraison' (highlighted in purple). The 'Détails de livraison' section shows the 'Bureau de Poste PARIS PARIS CONVENTION' with the address 'P.15 CONVENTION 2, 204 BIS RUE DE LA CONVENTION, 75015 - PARIS'. It also includes a 'Choix initial de livraison' section with an 'Accessible aux personnes à mobilité réduite' icon. To the right, the 'Horaires' section shows the opening hours for the period from 01/01 to 30/07 and 01/09 to 31/12. The hours are: Lundi (9h30-12h00 / 13h00-19h00), Mardi (9h30-12h00 / 13h00-19h00), Mercredi (10h00-19h00), Jeudi (9h30-12h00 / 13h00-19h00), Vendredi (9h30-12h00 / 13h00-19h00), Samedi (9h30-12h00 / 14h00-18h00), and Dimanche (Fermé).

5.5 Timeline

Afin d'obtenir tous les détails liés à la livraison de votre colis, vous trouverez sous les sections de la fiche colis, une timeline reprenant les éléments de la vie du colis. A chaque fois qu'un évènement intervient dans notre réseau, cet élément se mettra à jour automatiquement.

Vous aurez la date de l'évènement, le titre de l'évènement, une description plus détaillée et le lieu où se trouve le colis au moment de cet évènement.



Dans le cas d'une remise contre signature, vous trouverez dans la timeline la signature de votre destinataire.

Cas d'une modification du jour de livraison par le destinataire :

Lorsque le destinataire du colis n'est pas disponible au cours de la première livraison, il est averti par mail si nous disposons de cette information, ou par un avis de passage, avec un message l'invitant à nous faire part de sa préférence de livraison sur le site <https://www.laposte.fr/particulier/modification-livraison>

Si votre client choisit un autre jour de livraison que celui initialement prévu, nous vous l'indiquerons dans la timeline avec un évènement indiquant le choix de votre client.



28/06/2018 - jeudi
En attente d'instructions du destinataire
Destinataire absent, colis remis en livraison dès demain (jour ouvré). Le destinataire a jusqu'à aujourd'hui minuit pour donner son choix de livraison en se rendant sur [laposte.fr/modification-livraison](https://www.laposte.fr/modification-livraison)

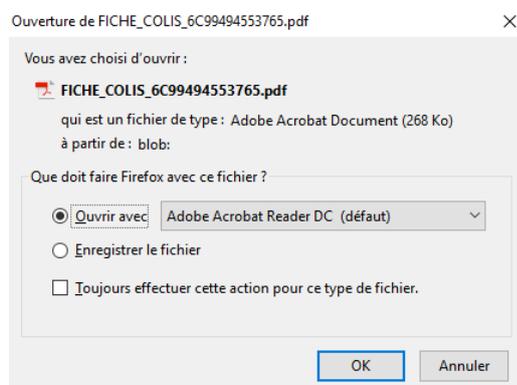
5.6 Téléchargement de la fiche colis

Vous pouvez télécharger un document récapitulatif au format PDF reprenant l'ensemble des éléments disponibles sur la fiche colis, ainsi que la timeline et la signature si le colis est éligible.

Afin de pouvoir télécharger ce document, il vous suffit de cliquer sur  **Télécharger** en haut à droite de la fiche colis.



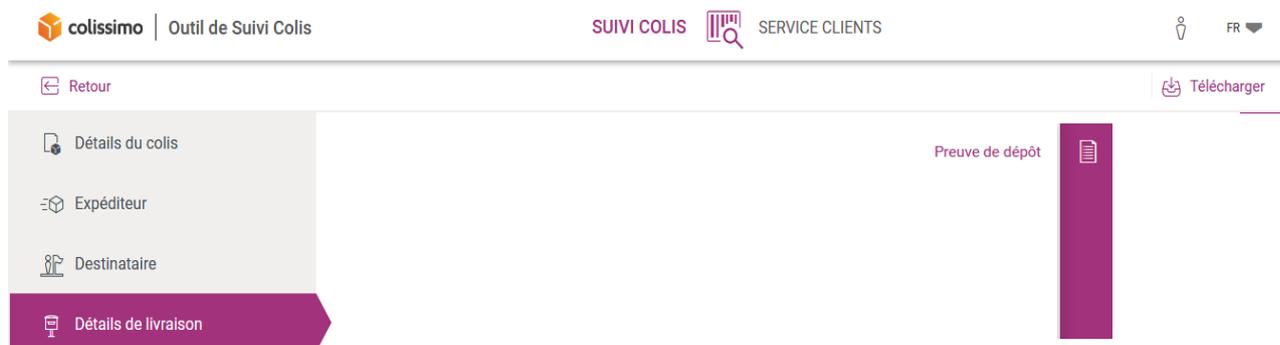
Une fenêtre s'ouvrira pour vous proposer d'ouvrir le fichier au format PDF ou de l'enregistrer.



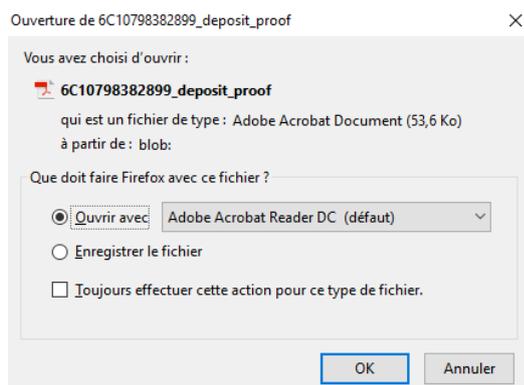
Faites votre choix et cliquer sur « OK » pour le valider.

5.7 Téléchargement de la preuve de dépôt

Vous pouvez télécharger une preuve de dépôt du colis (dès lors que le colis a été pris en charge dans notre réseau). Pour cela il vous suffit de vous rendre dans le bandeau violet à droite de la fiche colis et de cliquer pour le déplier.



En cliquant sur « preuve de dépôt », une fenêtre s’ouvrira pour vous proposer d’ouvrir directement votre document au format PDF ou d’enregistrer le fichier.



Après avoir fait votre choix, cliquer sur « OK » pour le valider.

6 Service Clients

6.1 Accéder au Service Clients

Pour accéder au Service Clients en ligne, il existe 2 possibilités :

1. Depuis la fiche colis pour déposer des demandes unitaires

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

FR

Retour Epingler ce colis Télécharger

Détails du colis Colis n°6C10798415443 SIGN

Expéditeur

Destinataire

Détails de livraison

Domicile Colis annoncé informatiquement Mis à disposition le -

Poids annoncé : 1.5 kg Valeur assurée : 150.0 EUR Avis de réception

Poids réel : - kg

Poids volumétrique : - kg

Ref. Client : -

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

FR

Retour Epingler ce colis Télécharger

Détails du colis Colis n°6C10798415443 SIGN

Expéditeur

Destinataire

Détails de livraison

Domicile Colis annoncé informatiquement Mis à disposition le -

Poids annoncé : 1.5 kg Valeur assurée : 150.0 EUR Avis de réception

Poids réel : - kg

Poids volumétrique : - kg

Ref. Client : -

Demande de hors délai

Déposer une demande

2. Depuis l'onglet Service Clients pour déposer des demandes via un fichier d'import ou pour suivre l'avancement de vos demandes

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

FR

Bienvenue dans l'espace **Service Clients** de l'Outil de Suivi !
Que désirez-vous faire ?

Déposer une demande
Via un fichier d'import de colis

Rechercher une demande
Suivez l'avancement de vos demandes à notre Service Clients

Demandes épinglées
Accédez en un clic aux demandes que vous avez sélectionnées

6.2 Déposer une demande unitaire

Depuis la fiche colis, vous pourrez déposer vos demandes de façon unitaire, qu'il s'agisse d'une demande pour motif « hors délai » via le bouton « Demande de hors délai » ou d'une demande pour tout autre motif via le bouton « Déposer une demande ».



Au clic sur « Déposer une demande », vous accédez au formulaire de dépôt.

Tout au long de votre navigation lors du dépôt des demandes, vous pourrez vous repérer grâce au fil d'Ariane matérialisé comme ceci :



6.2.1 Formulaire de dépôt

Pour tous les motifs, vous pouvez accéder au formulaire de dépôt pour lequel il vous sera demandé les informations nécessaires à l'enregistrement de votre réclamation.



En cliquant sur [voir les détails](#) vous pourrez afficher les détails de la fiche colis.

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

Colis n°6Q02386531338 - voir les détails

Pour quel motif souhaitez-vous déposer une demande ?

Motif
Colis non livré

Je souhaite que Colissimo informe mon client de l'ouverture de la réclamation.

Demandeur

Société
DSI COLISSIMO

Nom Prénom

Pièces jointes
Aucune pièce jointe

Parcourir... Au

Commentaires

Détails du colis

Détails de livraison

Adresse de livraison

6.2.1.1 Compléter le formulaire

Pour que notre Service Clients puisse traiter vos demandes dans les meilleurs délais, le formulaire doit être rempli de la manière la plus exhaustive possible.

Les champs marqués d'un « * » sont obligatoires et si ceux-ci ne sont pas remplis, vous ne pourrez pas valider votre demande.

Vous avez aussi la possibilité de laisser un commentaire pour expliciter votre demande

Commentaires

Précisions relatives à la demande

Vous pouvez également choisir l'option

Je souhaite que Colissimo informe mon client de l'ouverture de la réclamation.

Nous enverrons alors un e-mail à votre client, à l'adresse du destinataire indiquée dans le formulaire, pour l'informer que vous avez déposé une demande à notre Service Clients relative à son colis.

6.2.1.2 Ajouter des pièces jointes

Dans le cadre d'une demande, vous pouvez être amené à ajouter des éléments en pièces jointes comme des factures ou des photos.

Pour ajouter une pièce jointe, cliquez sur l'onglet « Parcourir ... », sélectionnez le fichier et cliquez sur le bouton « Ajouter »

Pièces jointes

✕ PJ Test.pdf

Parcourir... PJ Copie.pdf

Ajouter

.jpg ou .pdf, 5Mo max par fichier, 3 fichiers max

Vous avez la possibilité de supprimer une pièce jointe en cliquant sur ✕.

Vous pouvez télécharger jusqu'à 3 pièces jointes ayant chacune un poids max de 5Mo.

6.2.1.3 Captcha

Aléatoirement, nous mettons en place un système de « CAPTCHA » pour sécuriser le dépôt de vos demandes.



6.2.2 Pour une demande de hors délai

Pour vos demandes de hors délai, il existe deux moyens pour déposer ces demandes :

- Directement depuis la fiche colis en sélectionnant l'onglet

Demande de hors délai



En cliquant dessus, une demande est automatiquement envoyée à notre Service Clients. Vous recevez directement une réponse vous confirmant que la demande a été prise en compte. Si votre demande ne répond pas aux critères d'éligibilité, vous serez également informé.

- Depuis le formulaire de dépôt de réclamation, sélectionnez le motif « Hors délai ». A noter que pour ce motif, le formulaire complet ne s'affiche pas, vous avez uniquement à valider cette demande.

6.2.3 Pour une autre demande

Depuis le formulaire de dépôt, sélectionnez le motif pour lequel vous souhaitez envoyer une demande à notre Service Clients parmi les motifs suivants :

Colis endommagé

Contestation de livraison

Colis non livré

CRBT non parvenu

Hors délai

Retour expéditeur contesté

Afin que votre formulaire soit validé, il faut que l'ensemble des éléments obligatoires (mentionnés par un astérisque) soit rempli.

6.2.4 Validation de vos demandes

Dès validation du formulaire, un message confirmera la bonne transmission de votre demande à notre Service Clients. Ce message vous indiquera le numéro de la demande et le motif associés au numéro de colis.

 **1 demande a bien été transmise au Service Clients.**

Elle sera prise en charge par notre Service Clients dans les meilleurs délais.

Demande N°11214135 - Colis non livré - [Colis n°6Q02386531338](#)

6.3 Comment déposer une demande en nombre

Pour déposer une demande en nombre, vous devez vous rendre sur l'onglet Service Clients et sélectionner « Déposer une demande »

 **Déposer une demande**

Via un fichier d'import de colis

Ensuite, vous devez cliquer sur l'onglet pour sélectionner votre fichier et l'importer.

Le nom de votre fichier s'affiche et vous pouvez sélectionner le bouton importer pour lancer la procédure d'import.

Import.csv

Le traitement de votre fichier peut durer quelques minutes.

Pour préparer votre fichier d'import, vous avez 2 possibilités :

- En exportant un fichier prêt à l'import depuis le suivi de colis
- En préparant votre fichier manuellement

6.3.1 Exporter un fichier prêt à l'import depuis le suivi de colis

The screenshot shows the top navigation bar with the Colissimo logo and 'Outil de Suivi Colis'. The main menu includes 'RECHERCHER UN COLIS', 'COLIS ÉPINGLÉS', and 'DERNIERS COLIS CONSULTÉS'. Below the menu, there is a search criteria section with a dropdown arrow. The main content area displays '190 colis trouvés' and search filters for 'N° compte client', 'N° de colis', and 'Destinataire'. An 'Exporter' button is visible. A modal window titled 'Que souhaitez-vous exporter ? (1/2)' is open, showing two options: 'Un fichier de Suivi Colis >' and 'Un fichier pour un traitement Service Clients >'. A mouse cursor is pointing at the second option.

Vous pouvez exporter un fichier préparé des éléments nécessaires au bon traitement de votre fichier par notre Service Clients.

Pour cela, il suffit de sélectionner vos critères de recherche, d'afficher les résultats, de cliquer sur l'onglet  **Exporter** et de choisir d'exporter « Un fichier pour un traitement Service Clients ».

Choisissez ensuite si vous souhaitez exporter les colis que vous aurez préalablement sélectionnés ou l'intégralité des colis de votre recherche :

This screenshot is similar to the previous one, but the 'N° de colis' filter is checked. The modal window is now titled 'Que souhaitez-vous exporter ? (2/2)' and shows two options: '> Exporter uniquement le(s) colis sélectionné(s) (2)' and '> Exporter tous les résultats (190)'. A mouse cursor is pointing at the first option.

Faites votre choix et le document se téléchargera automatiquement.

Dès lors, ouvrez le fichier et vous n'aurez plus qu'à renseigner les motifs dans la colonne « Code Demande » du document Excel (cf paragraphe 6.3.2)

Une fois cette action effectuée, n'oubliez pas de sauvegarder votre document en fichier « CSV séparateur point-virgule » afin que nous puissions le prendre en charge.

Vous pouvez également réaliser ce type d'export depuis la rubrique « Colis épinglés » ou « Derniers colis consultés ».

6.3.2 Préparer son fichier d'import manuellement

Si vous souhaitez préparer votre fichier d'import manuellement, il vous sera demandé de respecter un format précis pour que notre Service Clients puisse traiter vos demandes dans les meilleurs délais.

[DÉPOSER UNE DEMANDE](#)[RECHERCHER UNE DEMANDE](#)

Colis



Motif

Le fichier que vous souhaitez importer doit respecter les règles suivantes :

- [Instructions](#)
- [Format du fichier](#)

Aucun fichier sélectionné.

Résu
Votre f
Téléch

Voici les règles à respecter lorsque vous préparer un fichier d'import de demande :

- Le fichier doit être au format CSV ou TXT
- Le fichier doit contenir au maximum 5000 lignes
- La date de prise en charge doit être inférieure à 367 jours

Le fichier doit contenir les colonnes suivantes :

- Le numéro de colis (sur 12 ou 13 caractères)
- Le code de la demande sur 2 positions :
 - HD pour un colis hors délai
 - CN pour un colis non livré
 - CE pour un colis endommagé
 - RE pour un retour expéditeur contesté
 - CR pour un CRBT non parvenu
 - CL pour une contestation de livraison
- Le commentaire (facultatif)
- Le contenu du colis (facultatif pour les colis nationaux)
- La valeur en euros (facultatif pour les colis nationaux)
- Le montant du CRBT (uniquement si vous avez sélectionné le motif CRBT non parvenu)
- Le nom, prénom (il suffit que seul l'un des champs NOM ou PRENOM soit renseigné) et adresse du destinataire (facultatifs en cas d'une demande de hors délai, ou si ces informations ont été transmises dans l'annonce de votre colis)
- Le téléphone du destinataire (facultatif pour les colis nationaux ou si cette information a été transmise dans l'annonce de votre colis)

Votre fichier devra impérativement respecter cet ordre et la première ligne d'en-tête et devra être conservé au moment de l'import du fichier.

Pour vous aider à constituer votre fichier, vous pouvez cliquer sur l'onglet [Instructions](#) pour retrouver toutes les informations nécessaires à la constitution du fichier.

Aussi, nous vous proposons un fichier exemple en cliquant sous l'onglet [Format du fichier](#). Ce fichier reprend la trame à suivre dans la constitution de votre fichier d'import.

6.3.3 Obtenir les résultats du fichier d'import en nombre

Après avoir transmis votre fichier, vous pourrez télécharger le fichier confirmant sa bonne réception par notre Service Clients. Vous pourrez voir le statut de votre demande dans la dernière colonne « Commentaires ».

Pour que le bouton **Télécharger** apparaisse, vous devrez actualiser la page. Vous pourrez également poursuivre votre navigation sur l'outil.

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

DÉPOSER UNE DEMANDE RECHERCHER UNE DEMANDE DEMANDES ÉPINGLEES

Colis Motif Demande

Le fichier que vous souhaitez importer doit respecter les règles suivantes :

- Instructions
- Format du fichier

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Le traitement de votre fichier peut durer quelques minutes.

Résultats de l'import
Votre fichier est disponible jusqu'au 15/01/2019
[Télécharger](#)

Vous obtiendrez en retour un fichier avec les commentaires de notre Service Clients quant à la prise en charge de votre dossier.

6.4 Rechercher des demandes et suivre l'avancement de leur traitement

Pour suivre l'avancement des demandes faites à notre Service Clients, il vous suffit de vous rendre dans la rubrique « Rechercher une demande ».

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

FR

Bienvenue dans l'espace **Service Clients** de l'Outil de Suivi !
Que désirez-vous faire ?

Déposer une demande
Via un fichier d'import de colis

Rechercher une demande
Suivez l'avancement de vos demandes à notre Service Clients

Demandes épinglées
Accédez en un clic aux demandes que vous avez sélectionnées

Afin de faciliter la prise en main, la recherche de demande fonctionne de la même façon que la recherche de colis. Vous pouvez donc faire des recherches mono et multicritères (jusqu'à 3 critères) en fonction des critères à disposition.

 **colissimo** | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS  **SERVICE CLIENTS**

[DÉPOSER UNE DEMANDE](#) [RECHERCHER UNE DEMANDE](#)

▼ Critères de recherche

- Numéro(s) de colis**
- Référence client
- N° de dossier
- Date de création
- Statut
- Rôle du créateur
- Motif
- Nom du créateur

Numéro(s) de colis ?
10 à 13 caractères uniquement.

Vous pouvez également épingler certaines de vos demandes pour pouvoir les retrouver plus facilement :

 **colissimo** | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS  **SERVICE CLIENTS**  FR 

[DÉPOSER UNE DEMANDE](#) [RECHERCHER UNE DEMANDE](#) [DEMANDES ÉPINGLEES](#)

3 demandes épinglées [Exporter](#) [Affichage](#)

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N° compte client	N° de colis	Conclusion	Motif	Statut	Créée le
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="N° compte client"/>	<input type="text" value="N° de colis"/>	<input type="text" value="Conclusion"/>	<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="Créée le"/>