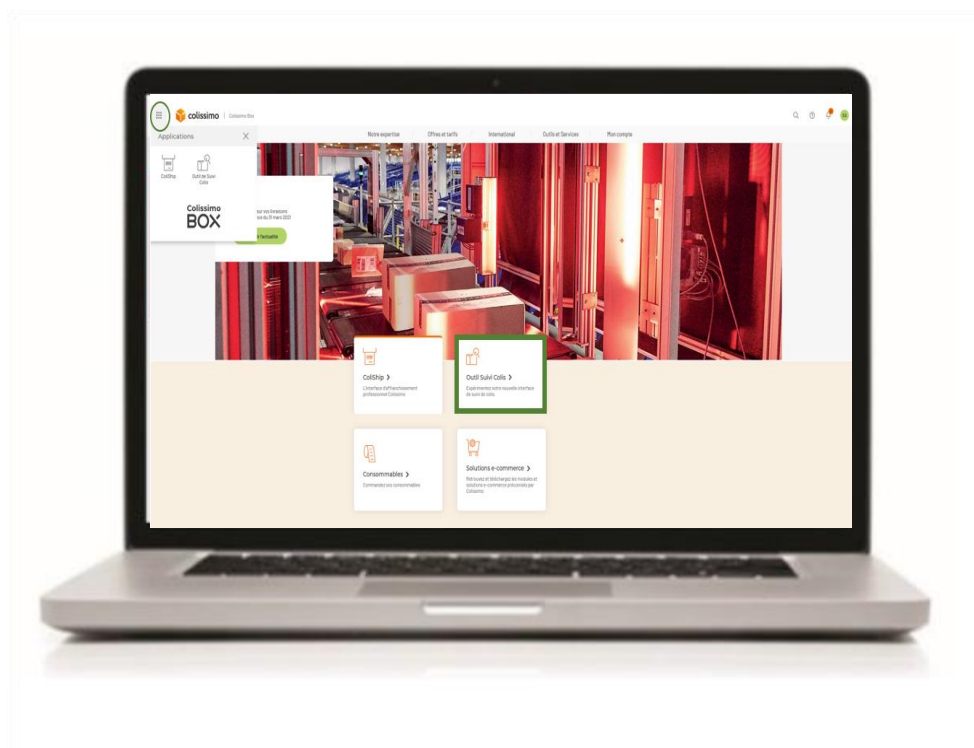


OUTIL DE SUIVI COLIS GUIDE D'UTILISATION

Disponible depuis la Colissimo Box



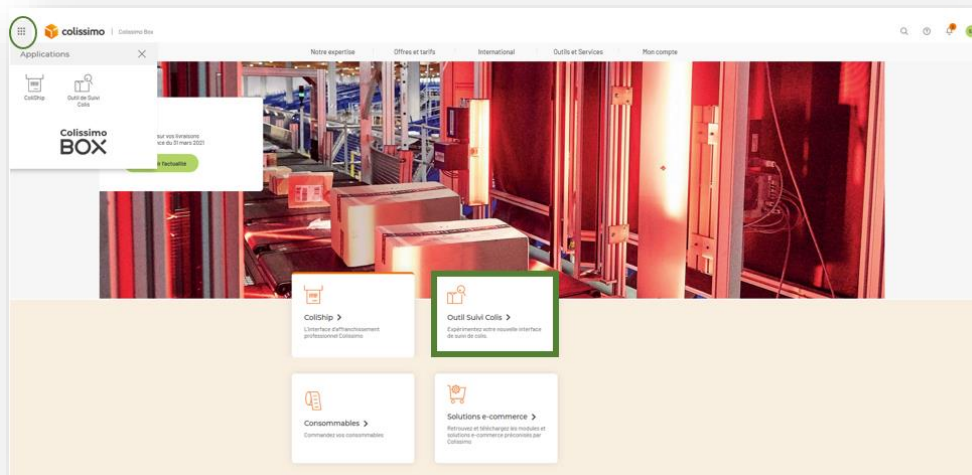
Novembre 2020

Sommaire

1 - Accéder à l'Outil de Suivi Colis depuis la Colissimo Box-----	Page 3
2 – Suivre des colis -----	Page 3
2.1 – Épingler un colis -----	Page 4
3 – Signaler un incident de livraison -----	Page 5
4 – Suivi de vos demandes -----	Page 5
4.1 - Épingler vos demandes -----	Page 7
4.2 Avancement de vos demandes -----	Page 7
5 – Rubrique d'aide -----	Page 7

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

Connectez-vous à votre espace Colissimo Box <https://www.colissimo.entreprise.laposte.fr> pour accéder à Outil Suivi Colis depuis la page d'accueil ou l'onglet **APPLICATIONS** :



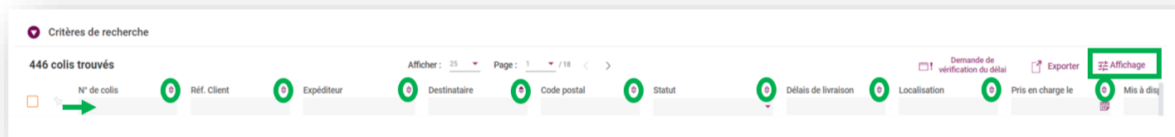
Cette interface vous permet de suivre vos envois, de signaler et gérer vos incidents de livraison.

Vous pourrez consulter l'historique de vos envois sur les 12 derniers mois, afin de vérifier entre autres si des colis sont en anomalie sur une période choisie.

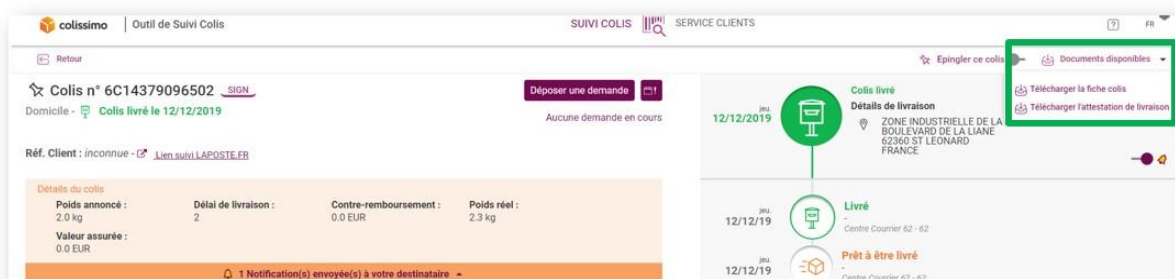
2 – Suivre des colis

Depuis l'onglet « **SUIVI COLIS** », sélectionnez un ou plusieurs critères de recherche (numéro de colis, période de recherche, nom du destinataire...) et cliquez sur « **Rechercher** » :

Des fonctions de tri sont disponibles afin de filtrer les résultats obtenus (colonnes personnalisables en cliquant sur « Affichage ») :



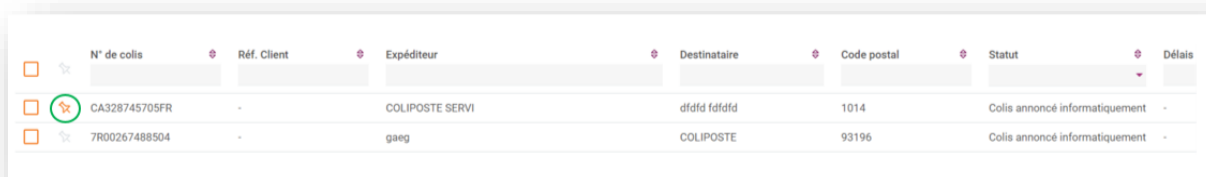
Cliquez sur le numéro de l'envoi concerné pour accéder à la fiche colis, vous y trouverez l'historique, la preuve de livraison (s'il s'agit d'un colis livré contre signature), et la possibilité de télécharger certains documents comme l'attestation de livraison :



2.1 – Épingler un colis

Pour vous permettre de suivre certains colis de façon spécifique, vous pouvez épingler ceux qui vous intéressent :

- soit depuis le tableau de résultats :



- soit depuis la fiche colis :



Retrouvez les colis dans « COLIS ÉPINGLÉS » :

RECHERCHER UN COLIS		COLIS ÉPINGLÉS				DERNIERS COLIS CONSULTÉS	
1 colis épinglé							
Afficher : 25							
	N° de colis	Réf. Client	Expéditeur	Destinataire	Code postal	Statut	Délais de livraison
☐	6C14559834542	-	COLISSIMO COLISSIMO SERVICE CLIENTS	EURODISLOG	59160	Colis livré	5 jour(s)

3 – Signaler un incident de livraison

Sur la fiche colis, 2 fonctionnalités sont disponibles :

- ❖ **Déposer une demande** : vous permet de signaler un incident avec possibilité de transmettre des pièces jointes : colis non livré, détérioré, contestation de livraison, retour expéditeur contesté, demande de POD (preuve de livraison) ...etc
- ❖ **Vérification du délai de livraison** : pour demander l'indemnisation des frais de port suite à un retard de livraison (uniquement si le colis est flashé « Livré »)

Retour

Colis n° 6C14379096502 [SIGN](#)

Domicile - Colis livré le 12/12/2019

Réf. Client : inconnue - [Lien suivi LAPOSTE.FR](#)

Déposer une demande

Aucune demande en cours

Détails du colis

Poids annoncé : 2.0 kg	Délai de livraison : 2	Contre-remboursement : 0.0 EUR	Poids réel : 2.3 kg
Valeur assurée : 0.0 EUR			

Colis livré

12/12/2019

Détails de livraison

ZONE INDUSTRIELLE DE LA LIANE
BOULEVARD DE LA LIANE
62360 ST LEONARD
FRANCE

12/12/19

Livré

Centre Courrier 62 - 62

Prêt à être livré

Complétez le formulaire de réclamation, puis après validation de ce dernier un numéro de dossier vous sera communiqué :

La demande N° 36681179 - Colis endommagé - pour le colis n° CF200041062FR a bien été transmise au Service Clients.

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

4 – Suivi de vos demandes

Vous pouvez suivre vos litiges via l'onglet « SERVICE CLIENTS », « RECHERCHER UNE DEMANDE » :

colissimo | Outil de Suivi Colis

SUIVI COLIS SERVICE CLIENTS

DÉPOSER UNE DEMANDE RECHERCHER UNE DEMANDE

Critères de recherche

Date de création du 1/11/2019 au 14/12/2019

Ajouter un critère

Annuler Rechercher

Si vous sélectionnez le critère « *Date de création* » vous pourrez visualiser toutes vos demandes sur la période sélectionnée.

Des filtres sont disponibles sur toutes des colonnes et vous avez la possibilité d'exporter les résultats dans un fichier Excel :

DÉPOSER UNE DEMANDE RECHERCHER UNE DEMANDE DEMANDES ÉPINGLEES

Critères de recherche

Date de création du 1/11/2019 au 18/12/2019

Ajouter un critère

Annuler Rechercher

5 demandes trouvées

Afficher : 25

	N° compte client	N° de colis	N° de dossier	Motif	Statut	Conclusion	Créé le	Demandeur	Ret. Client
☐	979091	6C14362255510	32741786	-	Fermée	Colis en cours de livrai...	22/11/2019	979091 COLIPOSTE SE...	-
☐	979091	6C14364036551	32932234	Colis endommagé	Fermée	Colis livré	02/12/2019	Sonia/Christina	-
☐	979091	6A16928306414	32741804	-	Fermée	Colis non remis à La Po...	22/11/2019	-	-
☐	979091	6M17451896489	32741806	-	Fermée	Colis non remis à La Po...	22/11/2019	979091 COLIPOSTE SE...	-
☐	979091	6A17016121193	33029636	Retour expéditeur conte...	En cours de traitement	-	11/12/2019	FRANCE	-

Exporter Affichage

Sur chaque dossier, le « *Fil de Suivi* » vous permet d'interagir avec le Service Clients. Vous pouvez ajouter un commentaire (y compris après la clôture du dossier) ou joindre des documents :

Retour

Colis n°6C14426575523 - Domicile

voir le détail - 2 autre(s) demande(s) ouverte(s)

Demande N° 34246991 - Colis non livré - (Départeur)

Conclusion : Colis perdu

Fermée

Motif : Colis non livré

Délai moyen : 5 jour(s)

Délai maximum : 15 jour(s)

18/02/2020 Ouverture de la demande

18/02/2020 Prise en charge de la demande

18/02/2020 Investigation

18/02/2020 Conclusion

Fil de suivi

Votre dossier a été mis à jour.
20/02/2020 - 14:00

Le Service Clients a traité votre demande.
"Colis perdu"
18/02/2020 - 16:08

Le Service Clients a pris en compte votre demande.
18/02/2020 - 16:08

Informations complémentaires

Non renseignées

Détails de la demande

Ouvert à la demande de 979091 COLIPOSTE SERVICE CLIENTS

Créé le 18/02/2020

N° compte client 979091

Réf. Client -

Destinataire

Nom

Prénom

Téléphone

Mail

Adresse

Code postal

Commune

Pays

Importer une pièce

Rédiger un commentaire

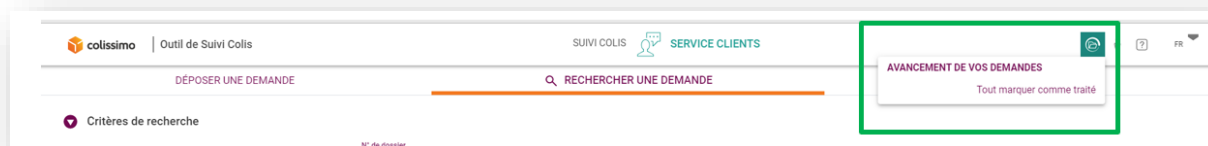
4.1 - Épingler vos demandes

De la même manière que dans la rubrique SUIVI COLIS, vous pouvez épingler vos litiges pour les retrouver dans « DEMANDES ÉPINGLEES » :



4.2 Avancement de vos demandes

L'alerte « AVANCEMENT DE VOS DEMANDES » vous permettra d'être averti des mises à jours de vos litiges :



5 - Rubrique d'aide

Vous avez accès à tout moment via la rubrique d'aide à des tutos vidéo, à une Foire Aux Questions ainsi qu'au guide d'utilisation de OSC :



Si vous souhaitez une démonstration de l'Outil Suivi Colis, adressez par mail à colissimo.bienvenue@laposte.fr votre n° de téléphone, votre n° de compte et vos disponibilités afin de convenir d'un RDV téléphonique.

Pour toutes demandes autres que celles disponibles sur OSC (Vérification du délai de livraison, Colis non livré, Colis détérioré, Retour expéditeur contesté, CRBT non parvenu, Contestation de livraison et Demande de preuve de livraison), contactez le Service Clients par téléphone au **0825.878.888**.