

## OUTIL DE SUIVI COLIS GUIDE D'UTILISATION

**Disponible depuis la Colissimo Box**

*Décembre 2021*

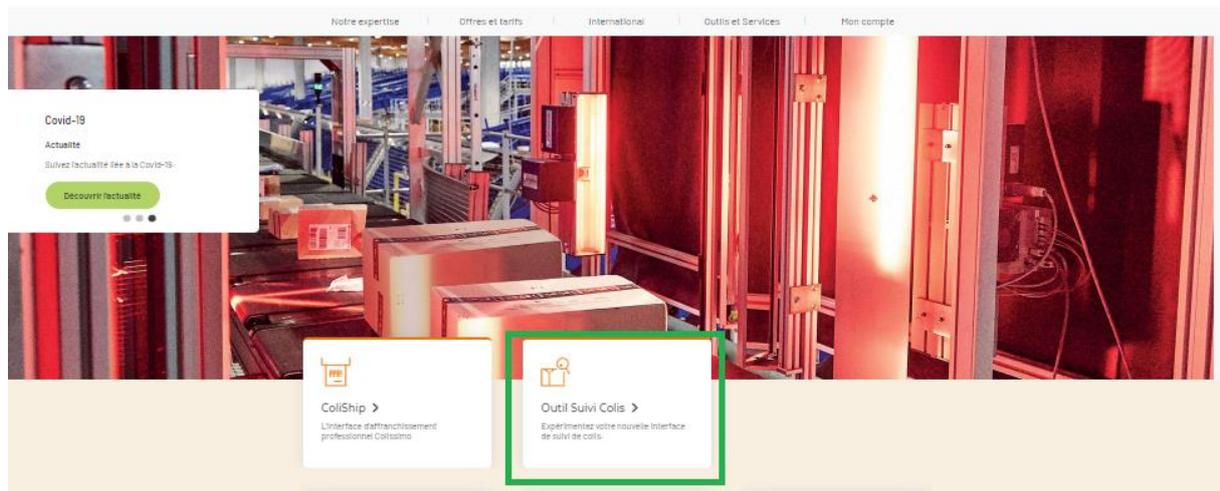


## Sommaire

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/fr> pour accéder à Outil Suivi Colis depuis la page d'accueil :

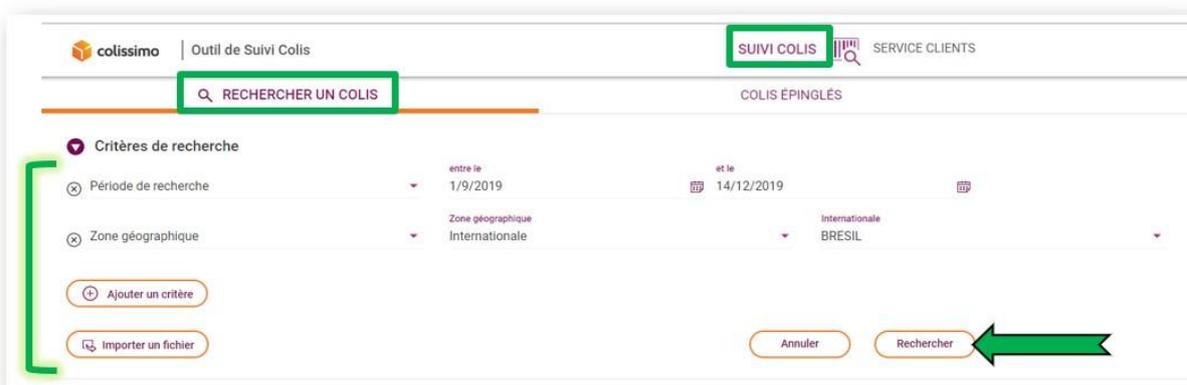


Cette interface vous permet de suivre vos envois, de signaler et gérer vos incidents de livraison.

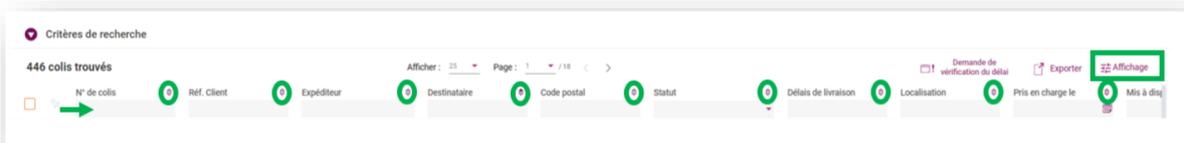
Vous pourrez consulter l'historique de vos envois sur les 12 derniers mois, afin de vérifier entre autres si des colis sont en anomalie sur une période choisie.

## 2 – Suivre des colis

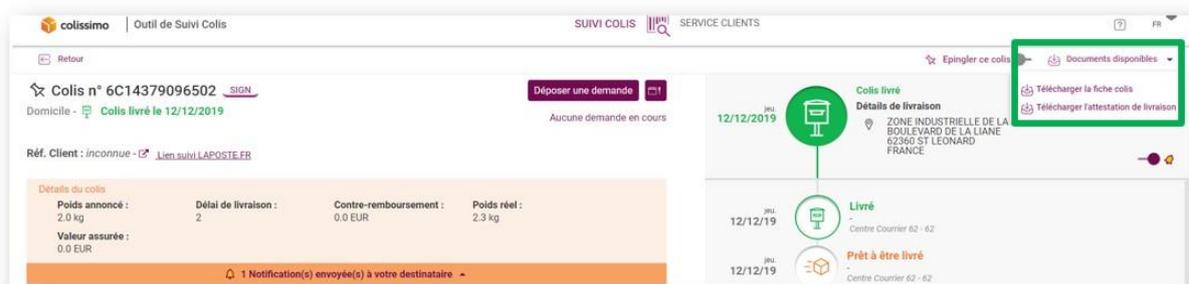
Depuis l'onglet « *SUIVI COLIS* », sélectionnez un ou plusieurs critères de recherche (numéro de colis, période de recherche, nom du destinataire...) et cliquez sur « *Rechercher* » :



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



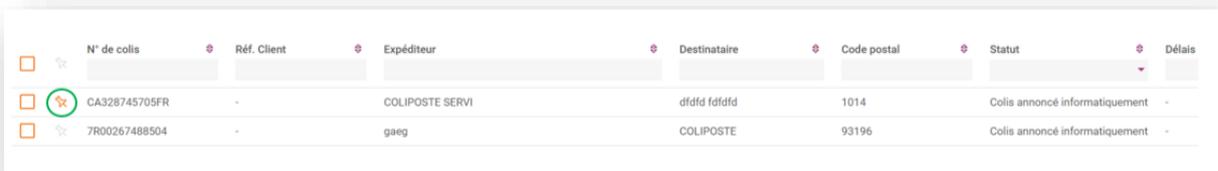
Cliquez sur le numéro de l'envoi concerné pour accéder à la fiche colis, vous y trouverez l'historique, la preuve de livraison (s'il s'agit d'un colis livré contre signature), et la possibilité de télécharger certains documents comme l'attestation de livraison :



## 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 :

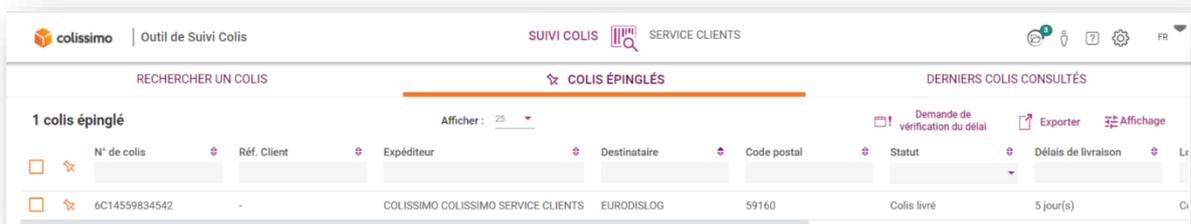


	N° de colis	Réf. Client	Expéditeur	Destinataire	Code postal	Statut	Délais
<input checked="" type="checkbox"/>	CA328745705FR	-	COLIPOSTE SERVI	dfdfd fdfd	1014	Colis annoncé informatiquement	-
<input type="checkbox"/>	7R00267488504	-	gaeg	COLIPOSTE	93196	Colis annoncé informatiquement	-

- soit depuis la fiche colis :



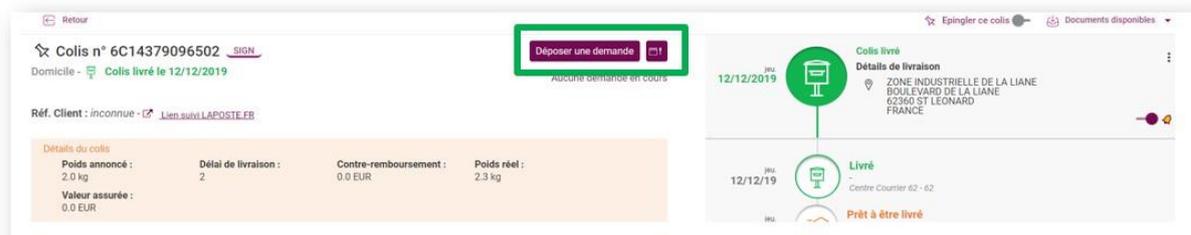
Retrouvez les colis dans « **COLIS ÉPINGLÉS** » :



### 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 »)



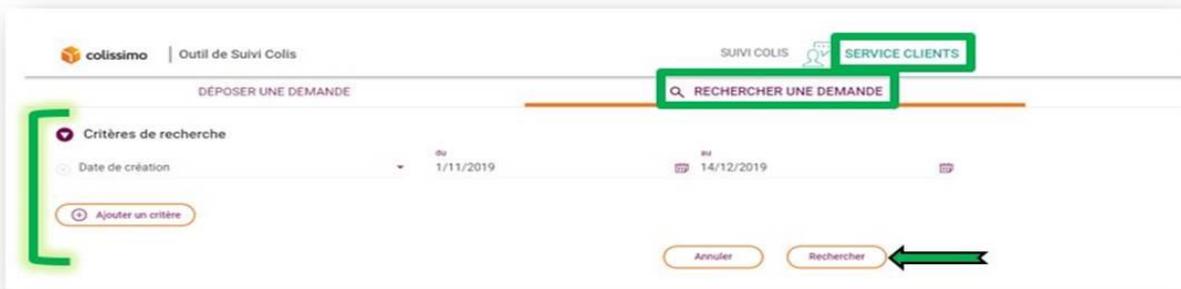
Complétez le formulaire de réclamation, puis après validation de ce dernier un numéro de dossier vous sera communiqué :

- 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

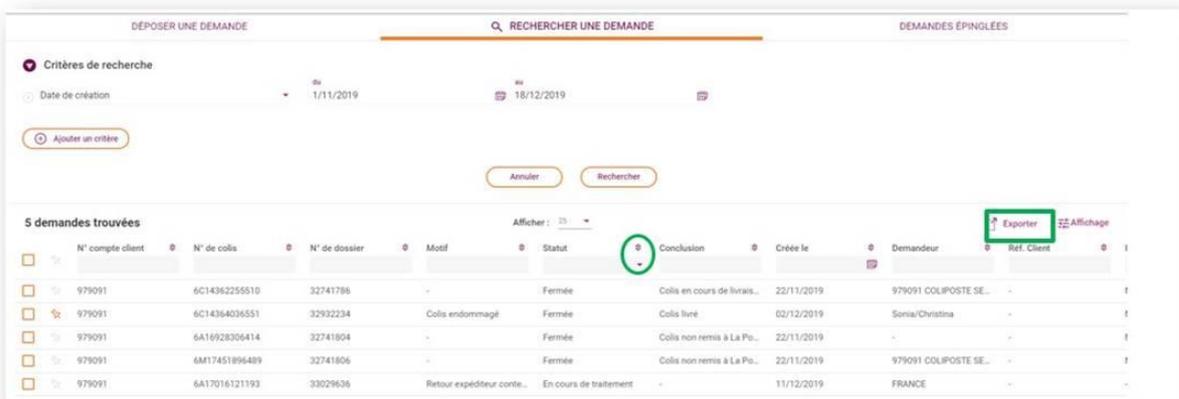
Vous pouvez suivre vos litiges via l'onglet « SERVICE CLIENTS », « RECHERCHER UNE DEMANDE » :



The screenshot shows the 'Outil de Suivi Colis' interface. At the top, there are tabs for 'SUIVI COLIS' and 'SERVICE CLIENTS'. Below this, there are two main sections: 'DEPOSER UNE DEMANDE' and 'RECHERCHER UNE DEMANDE'. The 'RECHERCHER UNE DEMANDE' section is active, showing search criteria: 'Date de création' from 1/11/2019 to 14/12/2019. There is an 'Ajouter un critère' button and 'Annuler' and 'Rechercher' buttons at the bottom.

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 :



The screenshot shows the search results table. The table has columns: N° compte client, N° de colis, N° de dossier, Motif, Statut, Conclusion, Créé le, Demandeur, Ret. Client. There are 5 demandes trouvées. An 'Exporter' button is highlighted in the top right corner of the table area.

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 livrais...	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	-

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 :



The screenshot shows the 'Demande N° 34246991 - Colis non livré' page. The 'Conclusion' is 'Colis perdu' and 'Fermée'. The 'Colis n°6C14426575523 - Domicile' is mentioned. The 'Fil de suivi' section shows a timeline of events: 'Ouverture de la demande' (18/01/2020), 'Prise en charge de la demande' (18/01/2020), 'Investigation' (18/01/2020), and 'Conclusion' (18/01/2020). There is an 'Exporter' button in the top right corner.

## 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 ÉPINGLÉES » :



	N° compte client	N° de colis	N° de dossier	Motif	Statut	Conclusion	Créé le	Demandeur	Ref. Client
1 demande épinglée	979091	6C14364036551	32932234	Colis endommagé	Prise en charge	Colis livré	02/12/2019	Sonia/Christina	

## 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](mailto:colissimo.bienvenue@laposte.fr) votre n° de téléphone, votre n° de compte et vos disponibilités à afin de convenir d'un RDV téléphonique.

Pour toutes demandes autres que celles disponibles sur OSC, contactez le Service Clients par téléphone au **0825.878.888**.