



Votre Service Client en ligne

Le Service Clients en ligne



1- Fonctionnalités

2- Le formulaire de réclamation

3- Cycle de vie d'une réclamation client

4- Gestion des accès des utilisateurs

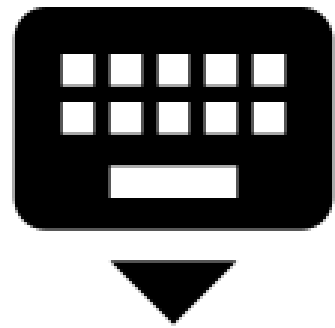
5- Conclusion

Fonctionnalités

1

Le formulaire de réclamation en ligne

Mes demandes en ligne c'est quoi ?



Saisie d'une
demande dans votre
espace client



Réponse de chronopost
via votre espace client



Toutes de vos demandes
centralisées, partagées et
consultables en un seul
endroit

Vos bénéfices



PLUS RAPIDE

- Formulaire de saisie semi-automatisé.
- Un outil de recherche performant faisant gagner du temps au quotidien



PLUS SIMPLE

- Toutes vos réclamations synthétisées et partagées avec l'ensemble de vos collaborateurs
- Un outil en ligne complètement intégré à votre espace client
- Une interface ergonomique simple à prendre en main



PLUS EFFICACE

- Des listes de saisies préformatées limitant les risques d'erreurs
- Un suivi de discussion par "Ticket" fluidifiant les interactions entre vous et Chronopost
- Un outil personnalisable en fonction de votre organisation

Fonctionnalité client



S'AUTHTENTIFIER

- Via votre espace chronopost.fr
- Authentification à l'utilisateur (Multisession possible)
- Gestion de profil utilisateur



REDIGER

- Rédiger des demandes sur un panel de typologie:
- Interagir avec le service client
- Envoyer des pièces jointes



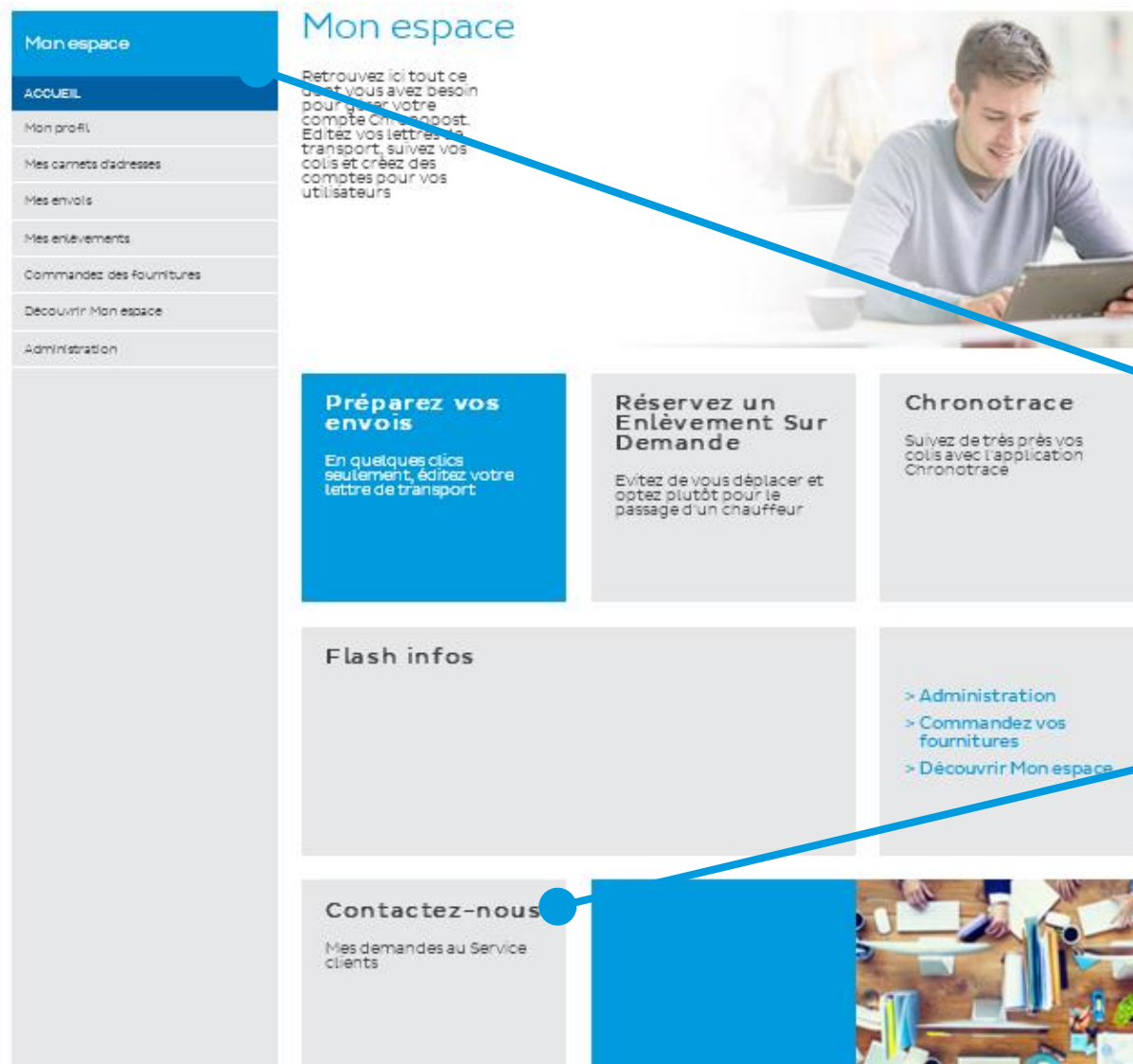
SUIVRE

- Suivre l'avancement de ses demandes
- Filtrage par statut, par n° de compte, par période de création, par contact
- Rechercher des demandes par date, n° de colis, ref expéditeur, par ticket

Le formulaire de Réclamation

2

Se connecter sur chronopost.fr




Dans Mon Espace

Contactez-nous

Saisir une demande

1 - Saisie des numéros ou références

Nouveau ticket Numéros de compte 19999700, 38208502, 81286900, ... 

Saisissez les numéros ou les références expéditeurs de vos colis

Numéro de colis :

Référence expéditeur :

[Ajouter](#)

Recherche de n° de colis ou référence expéditeur

2 - Selection du colis

[Modifier les en-têtes](#)

<input type="checkbox"/>	No de colis ▾	Référence expéditeur ▾	Date ▾	Destinataire ▾	Évènement ▾	Lieu ▾	Contrat ▾
<input type="checkbox"/>	XB411600196FR XW253541581FR	Lorem ipsum	2014-12-12	CHRONOP SERV COURRIER 94254 GENTILLY CEDEX FR	Livraison effectuée le 15-12-2014 à 09:06	RUNGIS CHRONOPOST	19999700
<input checked="" type="checkbox"/>	XW253541581FR XW253541581FR	Lorem ipsum	2015-03-03	CHRONOPOST INTERNATIONAL 37300 JOUE LES TOURS FR	Envoi remis au destinataire au point de retrait le 04-03-2015 à 09:30	TOURS CHRONOPOST	19999700

[Enlever colis](#)

Vérification du derniers événement et “des colis associés”

3 - Saisie de la demande

Nouvelle demande

Saisissez les informations de la demande

Objet de la demande :

Motif :

Étiquettes :

Contenu du colis :

Famille de produit :

Votre commentaire :

[Créer le ticket](#)

Sélection de l'objet de la demande.

Saisie de votre demande

Suivi de vos demandes

The screenshot shows the 'Mes demandes au service client' (My requests to customer service) page on the Chronopost website. The page has a header with the Chronopost logo and navigation links: ACCUEIL, EXPEDIER, ENLEVER, SUIVRE, OFFRE CHRONOPOST, and A PROPOS DE CHRONOPOST. Below the header, there are three buttons: 'Nouveau ticket', 'Tableau de synthèse' (highlighted with a blue arrow and the annotation 'Cliquer sur Tableau de Synthèse'), and 'Import de tickets'. Under these buttons is a blue bar with the text 'Recherche avancée / Créer une vue' and a plus sign. Below this bar is the section 'Mes tickets'. At the bottom, there is a table with columns: Statut, Ticket, N° d'envoi, Créé le, Créateur, Objet, and Mis à jour par. The first row of the table is highlighted with a blue arrow and the annotation 'Ticket récemment modifiés'. To the right of the table, there is a search bar with the text 'Recherche...' and a magnifying glass icon, and a link 'Modifier les en-têtes'.

Cliquer sur Tableau de Synthèse

Recherche avancée

Ticket récemment modifiés

Mes tickets

Mes vues...

Sélection de recherches enregistrées

Choix des colonnes à afficher

Récemment modifiés	Résolu X	En attente de... X	Ma vue 5 X	EchWEB000098 X	Recherche...	Q
	Statut ▼	Ticket ▼	No de colis ▼	Crée le ▼	Créateur ▼	O
<input type="checkbox"/>	■ Ouvert	EchWEB000098	XY981796873JB	13/06/2014	donathan.dang@chronopost.fr	Signale dysfonc
<input type="checkbox"/>	■ Résolu	EchWEB010474	XD981796873JA	29/12/2014	donathan.dang@chronopost.fr	Contes livraiso
<input type="checkbox"/>	■ En attente d'une réponse client	EchWEB000098	XS981796823FE	13/06/2014	donathan.dang@chronopost.fr	Signale dysfonc
<input type="checkbox"/>	■ Validé	EchWEB010474	ZY9817968726V	29/12/2014	donathan.dang@chronopost.fr	Contes livraiso
<input type="checkbox"/>	■ En cours de traitement	EchWEB000098	XY981796873JB	13/06/2014	donathan.dang@chronopost.fr	Signale dysfonc
<input type="checkbox"/>	■ En attente de traitement	EchWEB010474	XE98179687F5R	29/12/2014	donathan.dang@chronopost.fr	Contes livraiso

Modifier les en-têtes

- ☒ Statut
- ☒ Ticket
- ☐ Contrat
- ☒ No de colis
- ☐ Référence expéditeur
- ☒ Crée le
- ☒ Créateur
- ☒ Objet
- ☐ Dernier commentaire
- ☒ Mis à jour par

Enregistrer

Statut de de la demande

Détail de la demande

< 10 20 30 40 80 90 ... 110 120 >

Interagir

Ouverture de plusieurs tickets en simultané

Tracking du colis

Mes tickets ▼

Récemment modifiés Résolus X En attente de... X Ma vue 5 X EchWEB000098 X

Ticket : EchWEB000098 | N° de colis : XB411600196F | Référence : Lorem ipsum

Commentaires précédents

LI lorem.ipsum@client.fr 13/01/2015 à 17:55

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Cras vitae sem eget ligula maximus pretium.

14/01/2015 à 11:53

Appel téléphonique de Jean-Luc Renaud pour contestation de livraison.

C CHRONOPOST 15/01/2015 à 10:35

Envoi non localisé, merci de nous communiquer le contenu.

Statut : En attente de réponse client

Remboursement : Réglement par chèque de 21 € (Le 20/04/2015)

Objet de la demande : Contestation de livraison

Motif : En main propre

Contenu du colis : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Famille produit : Autre

Pièce(s) attachée(s)

Carte d'identité : carte-cni.pdf

Facture contenu : facture-01234.pdf

Chargement en cours...

Choisir un type de fichier... Ajouter

Ajouter un commentaire...

Enregistrer le ticket

Contenu de la demande

Pièces jointes

Fil de discussion

Motif des demandes

Objet de la demande	Sous motif	Information à récupérer	Pièces jointes
Contestation de livraison	<ul style="list-style-type: none"> • En main propre • En boîte aux lettres 	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu précis de l'envoi • Imei/ Ref... 	<ul style="list-style-type: none"> • Facture d'origine du contenu • Copie de la pièce d'identité du destinataire • Lettre de dénégation de signature du destinataire
Demande de POD	<ul style="list-style-type: none"> • Demander une confirmation de livraison • Obtenir la preuve de livraison 		
Fraude		<ul style="list-style-type: none"> • Contenu précis de l'envoi • Imei/ Ref... 	
Instruction de livraison	<ul style="list-style-type: none"> • Reprogrammer une date de livraison • Mise à disposition dans un point de retrait • Changement d'adresse 	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à la livraison / adresse / service • Mise à disposition dans un point de retrait 	
Livraison partielle ou endommagée		<ul style="list-style-type: none"> • Contenu précis de l'envoi • Imei/ Ref... 	<ul style="list-style-type: none"> • Facture d'origine du contenu
Position Colis		<ul style="list-style-type: none"> • Contenu précis de l'envoi • Imei/ Ref... 	
Retour expéditeur			
SWAP	<ul style="list-style-type: none"> • Non récupéré • Annulation • Récupérer partiellement 		
Signaler un dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Heure de livraison erronée / Pas d'avis de passage • Comportement chauffeur • Problème point relais • Non respect des consignes 		
Signaler Retard / Hors délai			

Le cycle de vie d'une réclamation

3

Les statuts

Étape	Statut	Description
1	Crée	La demande vient d'être créée par le client. Aucune action n'a été effectuée
2	En cours de traitement	Le ticket a été vu par Chronopost et nécessite un délais de traitement supplémentaire
3	En attente d'une réponse client	Chronopost attend une réponse du client (info complémentaire, pièce à fournir etc..)
4	En attente de traitement	Le client a répondu et Chronopost n'est pas encore lu la réponse du client.
5	Résolu	Le ticket a été traité par Chronopost et la demande est considérée comme résolue du point de vue de Chronopost
6	Validé	Le client a validé la réponse et le traitement de Chronopost
7	Fermé	Le ticket est validé depuis de 30 jours. Plus aucune action ne peut être effectuée sur le ticket.

Gestion des accès des utilisateurs

4

Comment avoir les droits au Service client en ligne via « Contactez nous » ?



Mon espace
ACCUEIL
Mon profil
Mes carnets d'adresses
Mes envois
Mes enlèvements
Commandez des fournitures
Découvrir Mon espace
Administration
> Mes contrats
> Mes tarifs
> Mes sites
> Mes profils
> Liste des utilisateurs
> Changement d'administrateur

Liste des profils

Retrouvez dans le PDF "[Définir des profils](#)" toute l'information nécessaire pour définir, au préalable, des profils types.

Les profils vous permettent de définir un modèle de droit pour un ou plusieurs utilisateurs. Grâce à eux, vous avez la possibilité de limiter facilement les permissions de chacun.

Nombre total de profils : 7

Créer un profil

Nom	Utilisateurs	Actions
-----	--------------	---------

L'administrateur du compte doit aller dans « Mes profils »

Créer un profil que vous pourrez rattacher aux utilisateurs ou modifier un profil existant

Nommer un profil pour pouvoir l'identifier

Cocher Service Client en ligne et ses options

Créer un profil

Retrouvez dans le PDF "[Définir des profils](#)" toute l'information nécessaire pour définir, au préalable, des profils types.

Vous pouvez, depuis cet espace, créer de nouveaux profils. Pour chaque profil, il vous suffit de le nommer, et de sélectionner les droits que vous lui attribuez. Ensuite, vous pourrez très facilement lier un profil à chacun de vos utilisateurs.

Nom du profil *

Expédition

Chronotrace

Service Client en Ligne

☒ Accéder à la gestion des fonctions du Service Client en Ligne

- ☒ Création des demandes
- ☒ Consultation des demandes
- ☒ Modification des demandes
- ☒ Import des demandes en masse
- ☒ Création des demandes de type spécifique

Conclusion

5

En conclusion



➤ Toutes de vos demandes centralisées, partagées et consultables depuis une seule interface

➤ Plus rapide, Plus Simple, Plus efficace

En chiffres...

➤ 30 % de gain de traitement

➤ - 50 % de réitération des demandes