



**Mondial
Relay**



InPost

MANUAL DE USUARIO- CONNECT

Version : V-1.2

Date : Junio de 2024

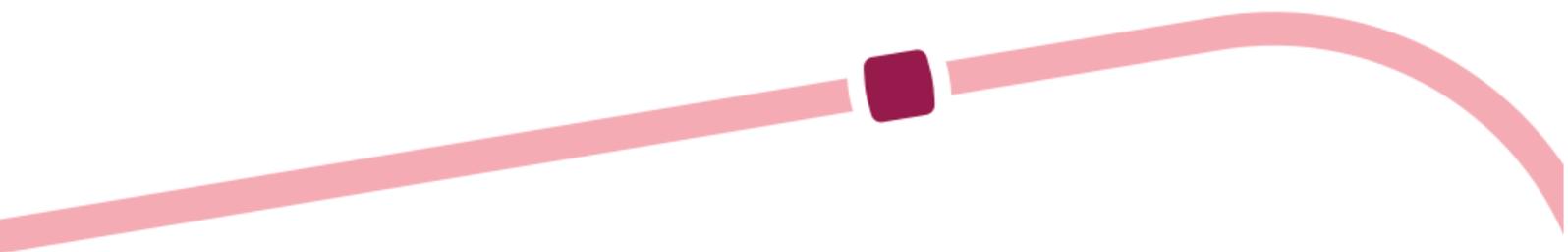


Tabla de contenidos

Edito	6
Primeros pasos en Connect & familiarización	6
Cómo seguir un paquete	8
Cómo enviar un paquete	12
Cómo hacer preguntas y recibir alertas	14
Cómo dar acceso a mis colaboradores	16
Cómo recuperar mis credenciales para el uso del Webservice Bi-transportista	18
Preguntas Frecuentes	18

Edito

Connect le permitirá a usted y a sus equipos gestionar sus envíos con Mondial Relay/Inpost con total tranquilidad. Esta guía se centra en las grandes funcionalidades y tiene como objetivo ayudarle a entender su filosofía y ergonomía. Hemos diseñado la interfaz de usuario para que sea lo más intuitiva posible; los numerosos mensajes de ayuda y asistentes de entrada le permitirán familiarizarse con la herramienta muy rápidamente. Como esta herramienta es principalmente suya, no dude en comunicarnos sus comentarios y sugerencias de mejora a través del botón de feedback ubicado en todas las páginas.

Primeros pasos en Connect & familiarización

Bienvenido al nuevo portal, Connect Mondial Relay, accesible desde la web. Esta herramienta gratuita le permite enviar sus paquetes, seguir sus paquetes en tiempo real, hacer sus preguntas e interactuar con nuestras agencias. Para acceder: <https://connect.mondialrelay.com>



1 Acceso directo a los módulos



Puede acceder a los diferentes módulos del portal Connect a través de la página de inicio.

2 Noticias prioritarias



Manténgase atento a esta área, donde publicamos noticias de última hora en caso de eventos excepcionales en nuestra red.

3 Búsqueda rápida



Par N° d'expédition
Par N° d'expédition
Par référence Client
Par N° de commande

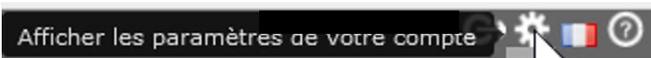
Acceda rápidamente al seguimiento del envío. Puede elegir entre 3 criterios (n.º de envío, referencia del cliente, n.º de pedido).

4 Noticias Mondial Relay/Inpost

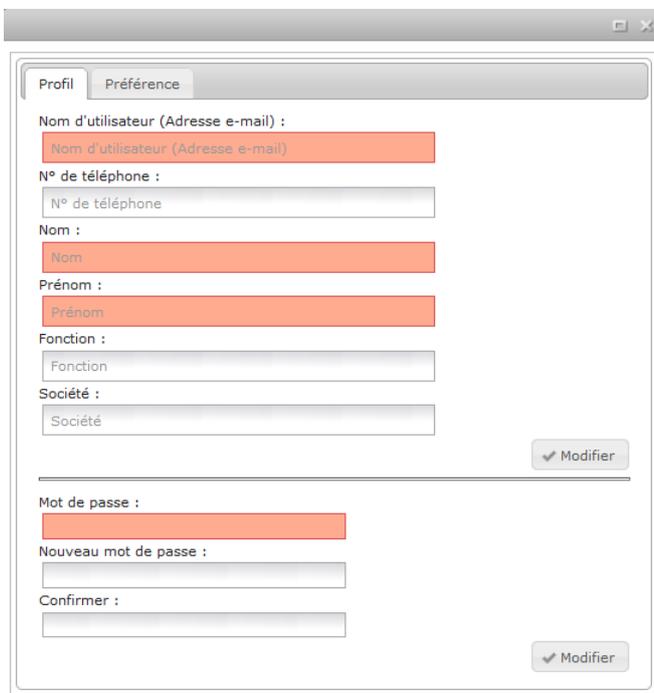
Buzz & Business

Allí encontrará las últimas noticias de Mondial Relay/Inpost

5 Mi perfil



Afficher les paramètres de votre compte



Profil Préférence

Nom d'utilisateur (Adresse e-mail) :

Nom d'utilisateur (Adresse e-mail)

N° de téléphone :

N° de téléphone

Nom :

Nom

Prénom :

Prénom

Fonction :

Fonction

Société :

Société

✓ Modifier

Mot de passe :

Mot de passe

Nouveau mot de passe :

Nouveau mot de passe

Confirmer :

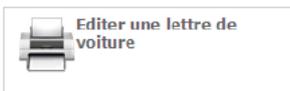
Confirmer

✓ Modifier

Modifique sus datos personales así como su contraseña.

6 « Editar carta de porte » para configurar

Permite editar una carta de porte "lista de empaque" para un período determinado (solo se refiere a los envíos generados en Connect).



Cómo seguir un paquete

Connect.mondialrelay.com > seguimiento de paquetes

Puede realizar el seguimiento de un paquete en cualquier momento ingresando su número en el formulario en la parte superior derecha. Si desea realizar una búsqueda más avanzada, vaya al módulo «Seguimiento de paquetes».

The screenshot shows the tracking interface for 'Suivi de l'expédition N°87 247 713'. It features a sidebar on the left with search options (1-11) and a main content area with a table of tracking events (3-4) and a top navigation bar (5-8).

Callouts:

- 1: Expéditeur (STRASBOURG/POLYGONE)
- 2: Expédié par (WISSONE)
- 3: Table of tracking events
- 4: Colis N° (01)
- 5: Tracing public button
- 6: 24h button
- 7: Tracing public button
- 8: Créer un retour button
- 9: Recherche Rapide
- 10: Recherche Avancée
- 11: Par État (Incomplètes, En instance, En avarie)

Date	Heure	Evènement	Agence	Localisation	Colis N°
26/04/12	17:08	LOO prise en charge en agence	CdT Hem		01
26/04/12	13:08	ENFD réception des données			01

1- Modo de entrega del envío y detalles

Al hacer clic en el número de Punto Pack® o Lockers, accede a los detalles de este último.

The screenshot displays the details for 'CUB'INK (FR-002801) and its opening hours. It includes a map of the location and a table of hours.

POINT RELAIS
AJACCIO ST JEAN (FR-000202)
TABAC PRESSE CARPE D'EM
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 €

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		
Mardi	10:00 à 12:45	14:00 à 19:00
Mardi	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- Prueba de entrega

Cuando el paquete se entrega, verá la firma del cliente si está disponible.



3- Los eventos de seguimiento

Están clasificados del más reciente al más antiguo; al pasar el cursor, se muestran las informaciones detalladas. La etiqueta de color al inicio de la línea le permite visualizar rápidamente el tipo de evento: informático en gris, **notificación en amarillo anaranjado**, **logístico en azul** y **atención al cliente en rojo**.

4- Paquetes involucrados

En el caso de un envío de múltiples paquetes, los paquetes involucrados en el evento se muestran en verde.

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- Solicitud de servicio postventa

Acceda directamente a  las solicitudes de servicio postventa. De un solo vistazo, se le informa del número de solicitudes de servicio postventa relacionadas con este envío. Puede realizar una nueva solicitud a partir del formulario.

EXPÉDIÉ À
LA SI RE TEL : +33 TEL2 :
HOME
N° Commande : Créé le : 20/01/2015 N° Expédition : 96 191 932 No Colis : 1 Poids : 1 Kg Valeur : 1,00 € CRT : 0,00 €
EXPÉDIÉ PAR
FR TEL : +33 TEL2 :
PREUVE DE LIVRAISON
Signature non disponible !

Suivi de l'expédition N°96	
Tracing public	Créer un retour
Suivi des colis Demandes SAV 0	
Nouvelle demande SAV	
Veuillez sélectionner un type de demande :	
Instructions expéditeur	Litiges / Livraison non conforme
Déclencher une enquête / Où est mon colis ?	Demande de preuve de livraison

6- Resumen

Este bloque reúne la información principal sobre el envío: su número, el método de entrega utilizado, su estado logístico actual.

7- Seguimiento público

Tracing public

Puede visualizar el seguimiento del paquete en el sitio de Mondial Relay.

Votre colis a de la valeur pour nous. Tout comme nous, vous pouvez le suivre à la trace. En un clic, vous savez où il se situe.

Il vous suffit d'entrer votre numéro de colis/d'expédition/ suivi (8, 10 ou 12 chiffres), avec le code postal du destinataire.
En cas de question nous vous invitons à vous rendre sur notre [FAQ](#).



	21/06/2024		
09:09		Colis livré au destinataire Votre colis a été livré.	
	LE BELLEVUE 17 HAMEAU DE BELLEVUE 02500 ANY MARTIN RIEUX	<input type="button" value="Afficher le détail du Point Relais"/>	
08:38		8 jours restants pour retirer le colis en Point Relais	
06:27		Colis en route vers le point de retrait	
02:34		Prise en charge de votre colis sur notre site logistique de REIMS.	
	20/06/2024	Colis expédié depuis le site HUB HARNES	

8- Acciones

Este bloque muestra las diferentes acciones posibles en el envío, como imprimir la etiqueta o crear una devolución.

Para crear una devolución, simplemente haga clic en «crear su devolución», modifique la información si es necesario, especialmente el número de paquetes o el peso, y confirme para imprimir o separar la etiqueta. Esta opción solo está disponible si su contrato lo prevé.

9- Varios criterios de búsqueda (en el lado izquierdo de la pantalla)

Por número de envío: número único generado al crear un envío.

Por número de cliente: permite encontrar todos los envíos de un mismo cliente (número perteneciente a su tienda).

Por número de pedido: número único perteneciente a su tienda.

Por nombre o por email: permite encontrar todos los envíos de un mismo cliente.

Por código postal: permite encontrar los envíos en un mismo código postal.

10- Búsqueda por número de devolución

El seguimiento de una devolución se realiza de la misma manera que en la sección 9.

11- Búsqueda por estado

No gestionado: permite visualizar la lista de paquetes no gestionados por Mondial Relay.

Gestionado: permite visualizar la lista de paquetes gestionados.

En el Point Relais®: permite visualizar la lista de paquetes disponibles en los Point Relais®.

Reenviado al remitente: muestra la lista de paquetes reenviados a su tienda.

Todos los estados también requieren especificar desde cuántos días desea realizar la búsqueda.

Cómo enviar un paquete

Connect.mondialrelay.com > Crear un envío > Enviar paquetes

1- Asistente de creación

75001 PARIS

El formulario lo guía a medida que ingresa sus datos, sugiriendo ciudades, verificando la coherencia de los datos durante la entrada, y restringiendo los modos de envío según las características de su paquete.

Cuando valida (botón A) su creación, se realiza un último control que le indica la información que debe corregir si es necesario.

Si una expedición ya está registrada en Connect con respecto al número de cliente, la información se completará automáticamente al ingresar.



2- Los modos de entrega

Según su contrato, verá en estas pestañas los modos de entrega posibles.

3- Las opciones de entrega

Para el envío de un paquete a un Punto de Recogida, deberá seleccionar un Punto de Entrega®. Si su contrato lo permite, tendrá la posibilidad de seleccionar opciones asociadas a esta expedición (Seguro).

4- Etiquetas pendientes de impresión

Cuando tiene varias expediciones para ingresar, puede optar por registrarlas en cadena e imprimir todas las etiquetas al final de la entrada. Las etiquetas pendientes de impresión se enumeran aquí, seleccione el formato de impresión (A4, A5 o 10x15) y luego haga clic en "imprimir" (botón B).

LOS OTROS MÓDULOS PARA ENVIAR UN PAQUETE



La creación de una expedición de retorno permite generar una etiqueta para enviar a su cliente, de modo que pueda dejar su paquete en el Punto de Entrega® de su elección. Esta opción solo está disponible si su contrato lo permite.

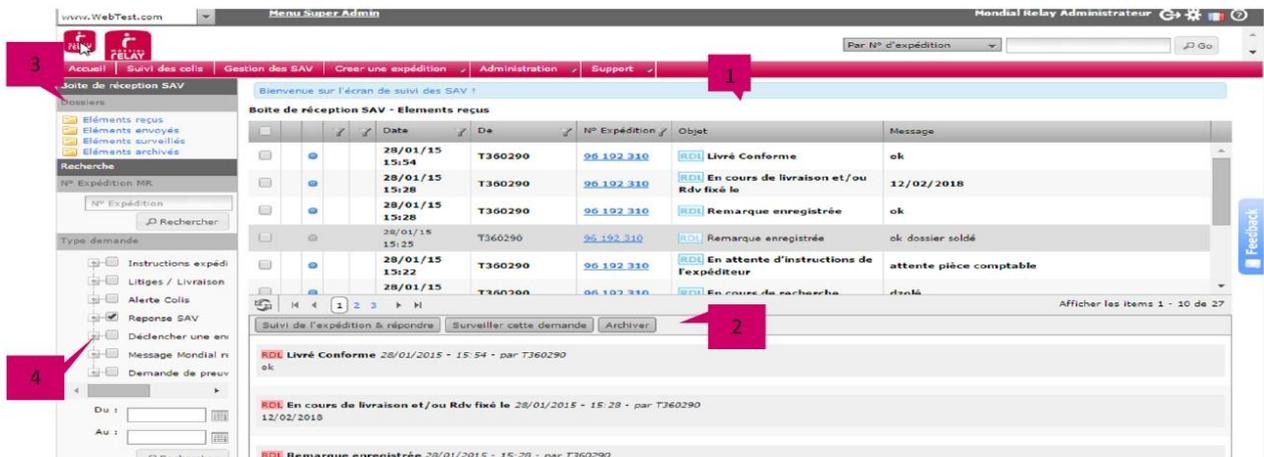


Para ahorrar tiempo y no tener que ingresar las expediciones una por una, tiene la posibilidad de crear expediciones en lote mediante la importación de un archivo tipo CSV. Se le proporcionará el historial de archivos importados. Importe su archivo de expedición y déjese guiar. La documentación técnica para la creación del archivo CSV está disponible en línea:

<https://www.mondialrelay.fr/solutionspro/documentation-technique/>

Cómo hacer preguntas y recibir alertas

Connect.mondialrelay.com > Gestión de servicios postventa



1- Herramienta de proactividad

Este módulo es una verdadera mensajería entre usted y Mondial Relay. No solo encontrará las solicitudes de servicio postventa que ha realizado y nuestras respuestas, sino también alertas sobre paquetes en estado problemático (dirección incompleta, paquete faltante, etc.). Cada mensaje está vinculado a una expedición, por lo que puede consultar la situación con un simple clic y eventualmente hacernos preguntas formulando una nueva solicitud.

2- Organizar sus mensajes

Para gestionar más eficazmente sus mensajes, puede marcarlos como "bajo vigilancia".

Entonces, aparecerán en la carpeta "Elementos vigilados" **3** y una bandera  aparecerá en la columna 1.

Cuando la situación esté resuelta, puede archivar la solicitud, y así ya no aparecerá en su lista de pendientes, aunque siempre estará disponible.

		Date	De
<input type="checkbox"/>		03/06/24 13:27	FAST

Los mensajes no leídos aparecen en negrita con un punto azul en la columna 2.

3- Acceso directo a los mensajes

Los mensajes están organizados en 4 carpetas



- Los elementos recibidos contienen todos los mensajes no archivados.
- Los elementos bajo vigilancia agrupan los mensajes que ha marcado como bajo vigilancia.
- Los elementos enviados listan los mensajes enviados con su usuario.
- Los elementos archivados contienen los mensajes archivados que ya no aparecen en los elementos recibidos.

4- Búsqueda avanzada

Para tratar los elementos más urgentes en prioridad, tiene la opción de filtrar los mensajes por fecha y por tipo de mensaje.

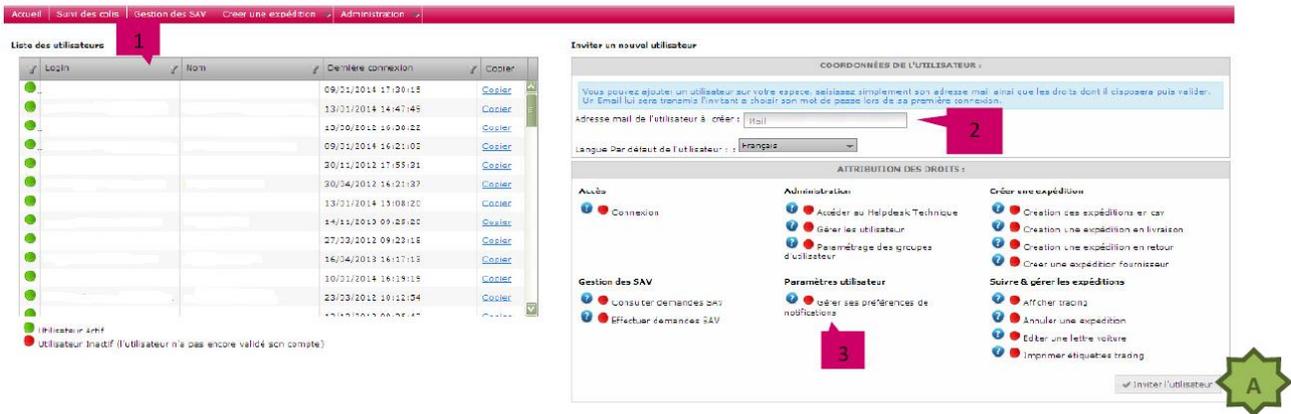
BUENAS PRÁCTICAS

Para no verse abrumado por la cantidad de mensajes, le recomendamos archivar regularmente los elementos recibidos. Asimismo, la funcionalidad de vigilancia le permitirá aislar y prestar toda su atención a las expediciones problemáticas hasta que se resuelva la anomalía. Para responder a un mensaje, tome el hábito de consultar la situación del paquete mediante el seguimiento, ya que su situación podría haber cambiado entre la hora de llegada del mensaje y su consulta.

Cómo dar acceso a mis colaboradores

Connect.mondialrelay.com > Administración > Gestión de usuarios

Cuando Mondial Relay da acceso a su empresa al portal Connect, creamos un único usuario que tendrá el derecho de invitar a otros usuarios a utilizar el portal para seguir los paquetes confiados por su empresa. Para invitar a un nuevo usuario, solo necesita conocer su dirección de correo electrónico.

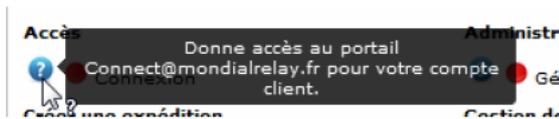


1- Los usuarios con acceso a su cuenta

Para modificar los derechos de un usuario o revocarlos, haga clic en su dirección de correo electrónico y modifique sus atribuciones. También puede ver rápidamente quién se ha conectado y cuándo, así como las personas que han activado su cuenta.

2- Invitar a un nuevo usuario en 1 clic

Para otorgar derechos a un nuevo usuario, simplemente ingrese su dirección de correo electrónico y configure sus derechos. Para obtener más información sobre un derecho, pase el cursor sobre el ícono.



Solo queda hacer clic en "invitar al usuario" (botón A).

Su colaborador recibirá un correo electrónico con un enlace que le permitirá elegir su contraseña y completar su información personal (Nombre, Apellido, etc.). En 2 clics, estará listo para usar Connect.

Su cuenta es personal, al igual que su contraseña.

3- Gestionar las preferencias de notificaciones

Esta opción permite a los usuarios recibir alertas por correo electrónico sobre ciertas categorías, ya sea inmediatamente, diariamente o semanalmente

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 [redacted] 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](#)

INFORMACIÓN PRÁCTICA

Si modifica los derechos de un usuario, este deberá desconectarse y volver a conectarse para ver los cambios.

Cómo recuperar mis credenciales para el uso del Webservice Bi-transportista

Las credenciales están disponibles en su cuenta Connect. El administrador de la cuenta Connect puede recuperarlas en la página:

Administración/Configuración de la API y seleccionar la versión V2.0 de la API (que corresponde al soporte dual de la API).



Preguntas Frecuentes

Hemos recopilado las preguntas más frecuentes y las respondemos aquí.

CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN

¿Cuánto tiempo puedo permanecer conectado sin tener que iniciar sesión nuevamente?

La sesión permanece activa durante 2 horas. Para extender la duración de la sesión a 24 horas, marque la opción "mantener la conexión" al iniciar sesión.

Contraseña perdida

Siga el enlace que le solicita ingresar su dirección de correo electrónico, consulte el correo electrónico enviado y confirme que es el titular de la cuenta, luego haga clic en el enlace de restablecimiento de contraseña. Modificación de contraseña, Haga clic en el ícono de configuración de la cuenta que se encuentra en la parte superior derecha de la página, en la barra fija.

Nuevo inicio de sesión

Deseo obtener nuevos accesos (usuario y contraseña) para un nuevo usuario dentro de mi empresa.

¿Es posible? ¿Cómo puedo obtenerlos? Puede solicitarlo al administrador de la cuenta de su empresa. Se enviará un correo electrónico de invitación al nuevo usuario invitándolo a iniciar sesión y definir su contraseña.

Uno de nuestros colaboradores no puede acceder a una función. ¿Qué hacer? El administrador de Mondial Relay de su empresa puede modificar, añadir o desactivar los derechos atribuidos al usuario en cualquier momento.

SEGUIMIENTO DE PAQUETES

¿Contactar con Mondial Relay/inpost?

Para contactar con Mondial Relay y hacer una pregunta relacionada con una expedición, puede enviar un mensaje de solicitud de servicio postventa a través del módulo de servicio postventa o del módulo de seguimiento de expediciones.

CREACIÓN DE EXPEDICIÓN

Servicios adicionales

Deseo activar un nuevo servicio (entrega en punto de entrega®, Lockers, HOM,... ¿a quién debo contactar? Acérquese al comercial de Mondial Relay/Inpost encargado de su expediente.

Instrucciones complementarias

Si obtiene información adicional poco después de la validación de la expedición, puede comunicárnosla a través del módulo "seguimiento de paquetes", luego "solicitud de servicio postventa", tema "instrucciones complementarias" o directamente a través del módulo "servicio postventa". Esta información facilita el servicio de entrega a domicilio.

Creación de expedición en lote

Estoy enfrentando un número creciente de creaciones de expedición. ¿Existe una solución que permita crear varias expediciones a la vez?

Acceda al módulo "importación de expediciones csv" para crear expediciones en lote. -La pantalla de visualización de la transferencia de archivos muestra líneas de color rojo. ¿Qué debo hacer? Realice modificaciones en el archivo y luego cárguelo nuevamente.