



Mondial Relay
by InPost



Manual do usuario - Connect

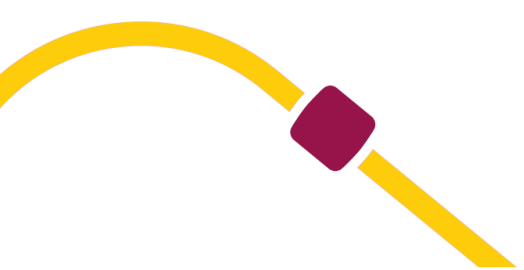
Version : V-1.3

Date : Fevereiro 2026



Tabela de conteúdos

Edito	6
Primeiros passos no Connect & familiarização	6
Como rastrear um pacote.....	8
Como enviar um pacote	11
Como fazer perguntas e receber alertas	13
Como dar acesso aos meus colaboradores.....	15
Como recuperar minhas credenciais para uso do Webservice Bi-transportador	17
Perguntas Frequentes.....	17



Edito

Connect permitirá a você e suas equipes gerenciar suas expedições com Mondial Relay/Inpost com total tranquilidade. Este guia foca nas grandes funcionalidades e visa permitir que você entenda sua filosofia e ergonomia. Nós pensamos na interface do usuário para que seja o mais intuitiva possível; as inúmeras mensagens de ajuda e assistentes de entrada lhe permitirão dominar a ferramenta muito rapidamente. Sendo esta ferramenta, acima de tudo, sua, não hesite em nos comunicar seus comentários e sugestões de melhoria através do botão de feedback localizado em todas as páginas.

Primeiros passos no Connect & familiarização

Bem-vindo ao novo portal, Connect Mondial Relay, acessível pela web. Esta ferramenta gratuita permite que você envie seus pacotes, acompanhe seus pacotes em tempo real, faça suas perguntas e interaja com nossas agências. Para acessar: <https://connect.mondialrelay.com>

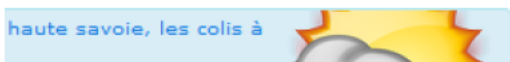


1 Acesso direto aos módulos



Você pode acessar os diferentes módulos do portal Connect através da página inicial.

2 Notícias prioritárias



Fique atento a esta área, onde publicamos flashes de informações em caso de eventos excepcionais em nossa rede.

3 Pesquisa rápida



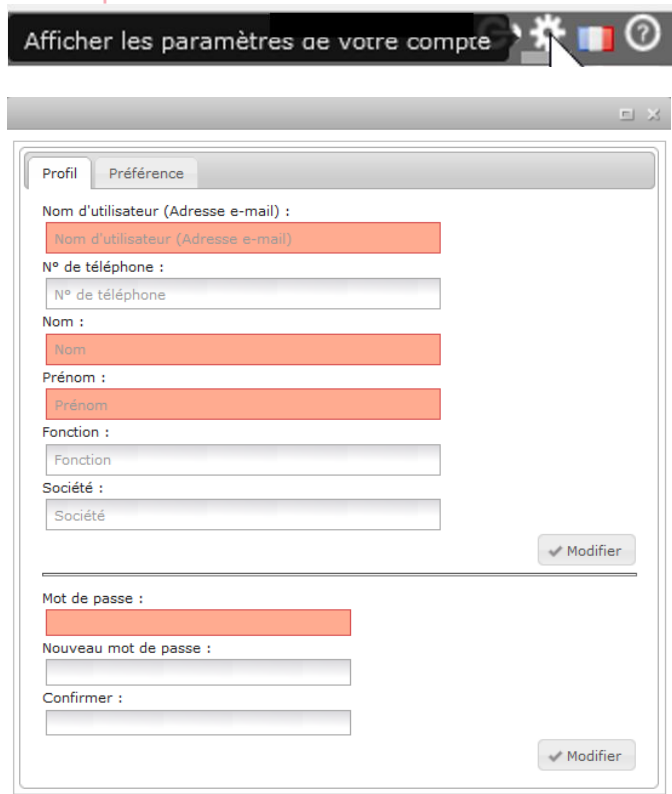
Acesse rapidamente o rastreamento da expedição. Você pode escolher entre 3 critérios (n.º de expedição, referência do cliente, n.º de pedido)

4 Notícias Mondial Relay/Inpost

Buzz & Business

Lá você encontrará as últimas notícias da Mondial Relay

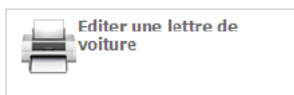
5 Meu perfil



Altere seus dados pessoais e sua senha.

6 « Editar carta de porte » para configurar

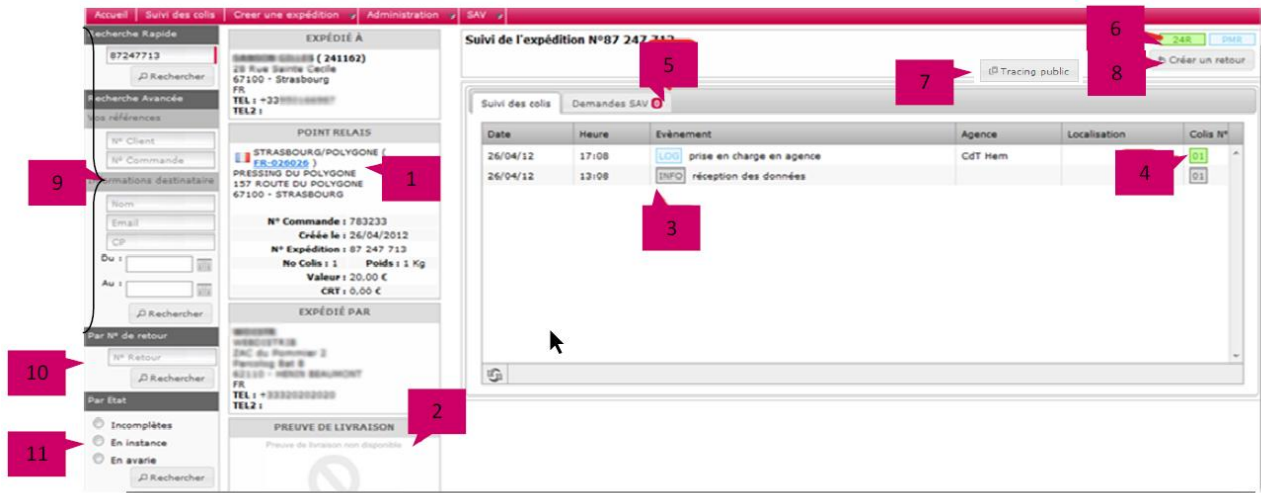
Permite editar uma carta de porte "lista de embalagens" para um período específico (somente para expedições geradas no Connect).



Como rastrear um pacote

Connect.mondialrelay.com > rastreamento de pacotes

Você pode rastrear um pacote a qualquer momento inserindo seu número no formulário no canto superior direito. Se você deseja fazer uma busca mais avançada, vá ao módulo «Rastreamento de pacotes».



1- Modo de entrega da expedição e detalhes

Ao clicar no número do Ponto Pack® ou Lockers, você acessa os detalhes deste último.



2- Comprovante de entrega

Quando o pacote é entregue, você verá a assinatura do cliente, se disponível. No caso de uma entrega com código PIN, não há assinatura.



3- Os eventos de rastreamento

Eles são classificados do mais recente ao mais antigo; ao passar o cursor, as informações detalhadas são exibidas. A etiqueta de cor no início da linha permite visualizar rapidamente o tipo de evento: informático em cinza, **notificação em amarelo-alaranjado**, **logístico em azul** e **atendimento ao cliente em vermelho**.

4- Pacotes envolvidos

No caso de uma expedição com múltiplos pacotes, os pacotes envolvidos no evento são exibidos em verde.

5- Solicitação de serviço pós-venda

Acesse diretamente as **Demandes SAV 0** solicitações de serviço pós-venda. Com um único olhar, você é informado sobre o número de solicitações de serviço pós-venda relacionadas a esta expedição. Você pode fazer uma nova solicitação a partir do formulário.

The screenshot displays the tracking page for 'Suivi de l'expédition N°96'. On the left, there are sections for 'EXPÉDIÉ À', 'HOME' (with command details like 'N° Commande', 'Créée le', 'N° Expédition', 'No Colis', 'Poids', 'Valeur', 'CRT'), 'EXPÉDIÉ PAR', and 'PREUVE DE LIVRAISON' (with a 'Signature non disponible !' button). The main area shows 'Suivi des colis' with a 'Demandes SAV 0' indicator. Below this is a 'Nouvelle demande SAV' section with the instruction 'Veuillez sélectionner un type de demande :'. Four buttons are available: 'Instructions expéditeur', 'Litiges / Livraison non conforme', 'Déclencher une enquête / Où est mon colis ?', and 'Demande de preuve de livraison'. At the top right, there are 'HOM' and 'LIV' buttons, and a 'Tracing public' link.

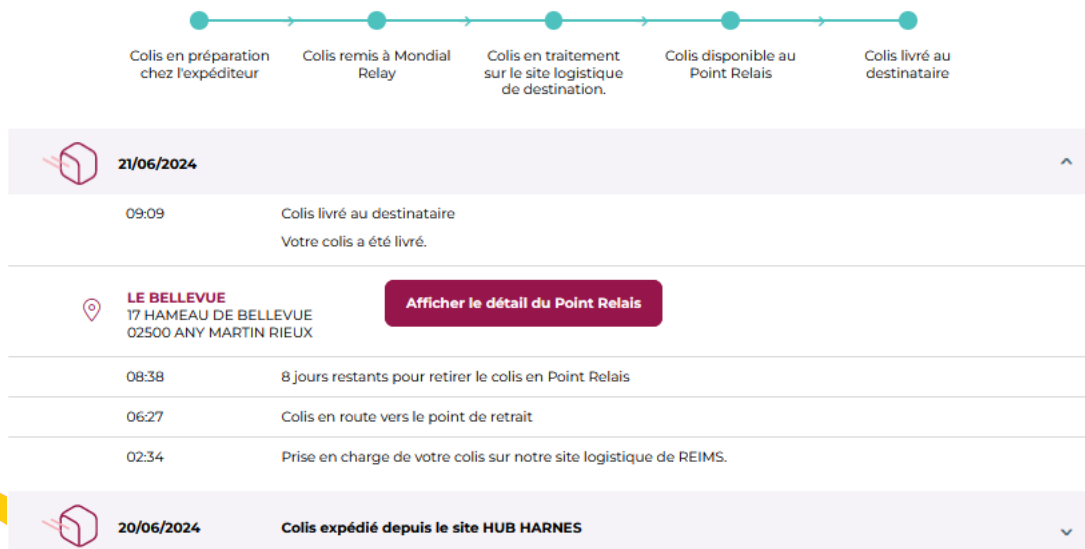
6- Resumo

Este bloco reúne as informações principais sobre a expedição: seu número, o método de entrega utilizado, seu estado logístico atual.

7- Rastreamento público

Tracing public

Você pode visualizar o rastreamento do pacote no site Mondial Relay.



8- Ações

Este bloco exibe as diferentes ações possíveis na expedição, tais como imprimir a etiqueta ou criar uma devolução.

Para criar uma devolução, basta clicar em «criar sua devolução», modificar as informações se necessário, especialmente o número de pacotes ou o peso, e validar para imprimir ou destacar a etiqueta. Esta opção só está disponível se o seu contrato o prever.

9- Vários critérios de pesquisa (à esquerda da tela)

Por número de expedição: número único gerado na criação de uma expedição.

Por número de cliente: permite encontrar todas as expedições de um mesmo cliente (número pertencente à sua loja).

Por número de pedido: número único pertencente à sua loja.

Por nome ou por e-mail: permite encontrar todas as expedições de um mesmo cliente.

Por código postal: permite encontrar as expedições em um mesmo código postal.

10- Pesquisa por número de devolução

O acompanhamento de uma devolução é feito da mesma forma que na seção 9.

11- Pesquisa por estado

Não processado: permite visualizar a lista de pacotes não processados pelo Mondial Relay.

Processado: permite visualizar a lista de pacotes processados.

No Point Relais®: permite visualizar a lista de pacotes disponíveis nos Point Relais®.

Reenviado ao remetente: exibe a lista de pacotes reenviados à sua loja.

Todos os estados também exigem especificar há quantos dias deseja fazer a pesquisa.

Como enviar um pacote

Connect.mondialrelay.com > Criar uma expedição > Enviar pacotes

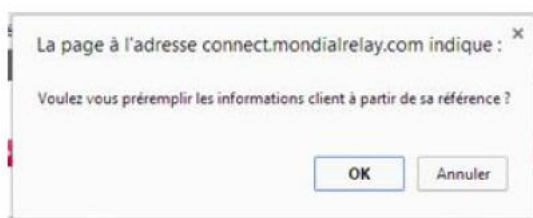
1-Assistente de criação

75001 | PARIS

O formulário guia você à medida que insere seus dados, sugerindo cidades, verificando a coerência dos dados durante a entrada e restringindo os modos de entrega de acordo com as características do seu pacote.

Quando você valida **botão A** sua criação, é realizada uma última verificação que indica as informações a corrigir, se houver.

Se uma expedição já for conhecida no Connect em relação ao número do cliente, as informações serão preenchidas automaticamente na entrada.



2- Os modos de entrega

De acordo com o seu contrato, verá nestas abas os modos de entrega possíveis.

3- As opções de entrega

Para o envio de um pacote a um Ponto de Retirada, você deverá selecionar um Ponto de Recolha®. Se o seu contrato permitir, você terá a possibilidade de selecionar opções associadas a esta expedição (Seguro).

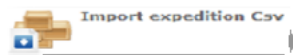
4- Etiquetas pendentes de impressão

Quando você tem várias expedições para registrar, pode optar por registrá-las em sequência e imprimir todas as etiquetas ao final da entrada. As etiquetas pendentes de impressão estão listadas aqui, selecione o formato de impressão (A4, A5 ou 10x15) e clique em "imprimir" **(botão B)**

OS OUTROS MÓDULOS PARA ENVIAR UM PACOTE



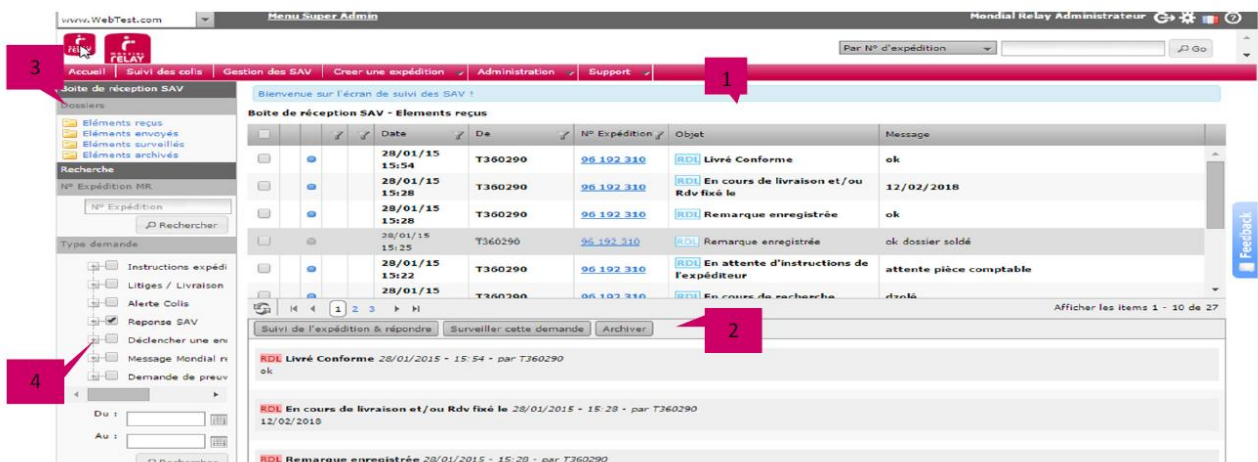
A criação de uma expedição de retorno permite gerar uma etiqueta para enviar ao seu cliente, para que ele possa deixar seu pacote no Ponto de Recolha® de sua escolha. Esta opção está disponível apenas se o seu contrato permitir.



Para ganhar tempo e não ter que inserir as expedições uma a uma, você tem a possibilidade de criar expedições em lote através da importação de um arquivo do tipo CSV. O histórico dos arquivos importados será fornecido. Importe seu arquivo de expedição e deixe-se guiar. A documentação técnica para a criação do arquivo CSV está disponível online: <https://www.mondialrelay.fr/solutionspro/documentation-technique/>

Como fazer perguntas e receber alertas

Connect.mondialrelay.com > Gestão de serviços pós-venda





1- Ferramenta de proatividade

Este módulo é uma verdadeira mensageria entre você e Mondial Relay. Você encontrará não apenas as solicitações de serviço pós-venda que realizou e nossas respostas, mas também alertas sobre pacotes em estado problemático (endereço incompleto, pacote faltando, etc.). Cada mensagem está ligada a uma expedição, permitindo que você consulte a situação com um simples clique e, eventualmente, nos faça perguntas formulando uma nova solicitação.

2- Organizar suas mensagens

Para gerenciar seus mensagens de forma mais eficaz, você pode marcá-los como "sob vigilância".

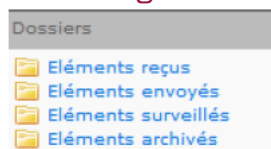
Eles aparecerão então na pasta "Elementos vigiados" ³ e uma bandeira  aparecerá na coluna 1. Quando a situação estiver resolvida, você pode arquivar a solicitação, e assim ela não aparecerá mais em seus pendentes, mas ainda estará disponível.

		Date	De
		03/06/24 13:27	FAST

As mensagens não lidas aparecem em negrito com um ponto azul na coluna 2.

3- Acesso direto às mensagens

As mensagens estão organizadas em 4 pastas



- Os elementos recebidos contêm todas as mensagens não arquivadas.
- Os elementos sob vigilância agrupam as mensagens que você colocou sob vigilância.
- Os elementos enviados listam as mensagens enviadas com seu login.
- Os elementos arquivados contêm as mensagens arquivadas que não aparecem mais nos elementos recebidos.

4- Pesquisa avançada

Para tratar os elementos mais urgentes com prioridade, você tem a opção de filtrar as mensagens por data e por tipo de mensagem.

BOAS PRÁTICAS

Para não se deixar sobrecarregar pela quantidade de mensagens, aconselhamos arquivar regularmente os elementos recebidos. Da mesma forma, a funcionalidade de vigilância permitirá isolar e dedicar toda a sua atenção às expedições problemáticas até a resolução da anomalia. Para responder a uma mensagem, crie o hábito de consultar a situação do pacote através do rastreamento, pois a situação pode ter evoluído entre a hora de chegada da mensagem e sua consulta.

Como dar acesso aos meus colaboradores

Connect.mondialrelay.com > Administração > Gestão de usuários

Quando a Mondial Relay dá acesso à sua empresa ao portal Connect, criamos um único usuário que terá o direito de convidar outros usuários a utilizar o portal para acompanhar os pacotes confiados pela sua empresa. Para convidar um novo usuário, basta conhecer o seu endereço de e-mail.

Login	Nom	Dernière connexion	Cozier
...	...	09/21/2014 17:20:15	Cozier
...	...	13/21/2014 14:47:45	Cozier
...	...	10/20/2014 16:26:22	Cozier
...	...	09/21/2014 16:21:02	Cozier
...	...	30/11/2012 17:59:21	Cozier
...	...	30/04/2012 16:21:37	Cozier
...	...	13/21/2014 13:08:20	Cozier
...	...	14/11/2013 09:25:25	Cozier
...	...	27/20/2012 09:20:16	Cozier
...	...	16/04/2013 16:17:13	Cozier
...	...	10/21/2014 16:19:19	Cozier
...	...	23/20/2012 10:11:04	Cozier

1- Os usuários com acesso à sua conta

Para modificar os direitos de um usuário ou revogá-los, clique em seu endereço de e-mail e modifique suas atribuições.

Você também pode visualizar rapidamente quem se conectou e quando, assim como as pessoas que ativaram suas contas.

2- Convidar um novo usuário em 1 clique

Para conceder direitos a um novo usuário, basta inserir seu endereço de e-mail e configurar seus direitos. Para mais informações sobre um direito, passe o cursor sobre o ícone.

Em seguida, basta clicar em "convidar usuário" (botão A)

Seu colaborador receberá um e-mail com um link que permitirá escolher sua senha e completar suas informações pessoais (Nome, Sobrenome, etc.). Em 2 cliques, ele estará pronto para usar o Connect. Sua conta é pessoal, assim como sua senha.

3- Gerenciar preferências de notificações

Esta opção permite que os usuários recebam alertas por e-mail sobre certas categorias, seja imediatamente, diariamente ou 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 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](#)

INFORMAÇÕES PRÁTICAS

Se você modificar os direitos de um usuário, ele deverá se desconectar e se reconectar para perceber as alterações.

Como recuperar minhas credenciais para uso do Webservice

As credenciais estão disponíveis na sua conta Connect. O administrador da conta Connect pode recuperá-las na página:

Administração/Configuração das APIs: aqui você encontra os parâmetros da API1 e da API2.

Peruntas Frequentes

Reunimos as perguntas mais frequentes e as respondemos aqui.

Conexão e Desconexão

Quanto tempo posso permanecer conectado sem ter que fazer login novamente?

A sessão permanece ativa por 2 horas. Para estender a duração da sessão para 24 horas, marque "manter a conexão" ao fazer login.

Senha perdida

Siga o link que solicita inserir seu endereço de e-mail, verifique o e-mail enviado e confirme que você é o titular da conta, então clique no link de redefinição de senha.

Modificação de senha, Clique no ícone de configurações da conta que está no canto superior direito da página, na barra fixa.

Novo login

Quero obter novos acessos (login e senha) para um novo usuário dentro da minha empresa. É possível? Como posso obtê-los?

Você pode solicitar isso ao administrador da conta da sua empresa. Um e-mail de convite será enviado ao novo usuário convidando-o a fazer login e definir sua senha.

Um de nossos colaboradores não tem acesso a uma função. O que fazer?

O administrador Mondial Relay da sua empresa pode modificar, adicionar ou desativar os direitos atribuídos ao usuário a qualquer momento.

RASTREAMENTO DE PACOTES

Entrar em contato com Mondial Relay/Inpost?

Para entrar em contato com Mondial Relay e fazer uma pergunta relacionada a uma expedição, você pode enviar uma mensagem de solicitação de serviço pós-venda através do módulo de serviço pós-venda ou do módulo de rastreamento de expedições.

CRIAÇÃO DE EXPEDIÇÃO

Serviços adicionais

Desejo ativar um novo serviço (entrega em ponto de coleta®, Lockers, HOM,... quem devo contatar? Entre em contato com o comercial da Mondial Relay/Inpost responsável pelo seu caso.

Instruções complementares

Se você obtiver informações adicionais logo após a validação da expedição, pode nos comunicar através do módulo "rastreamento de pacotes", depois "solicitação de serviço pós-venda", tema "instruções complementares" ou diretamente através do módulo "serviço pós-venda". Essas informações facilitam o serviço de entrega domiciliar.

Criação de expedição em lote

Estou enfrentando um número crescente de criação de expedições. Existe uma solução que permite criar várias expedições de uma vez?

Acesse o módulo "importação de expedições csv" para criar expedições em lote. -A tela de visualização da transferência de arquivos exibe linhas em vermelho. O que devo fazer? Faça modificações no arquivo e carregue-o novamente.