

Chronotrace

Guide d'utilisation



Chronotrace

L'outil de suivi de vos colis

Avec Chronotrace, suivez d'un simple clic tous vos colis en France et à l'international.

En suivant ce guide, vous pourrez utiliser rapidement toutes les fonctionnalités de Chronotrace. Vous pourrez notamment créer facilement vos rapports automatiques de suivi.

Pensez à bien choisir la rubrique **Professionnel** pour accéder à l'ensemble des informations vous concernant.



Sommaire

La gestion de vos colis n'a jamais été aussi simple	4
Comment accéder à Chronotrace ?	5
Visite guidée de Chronotrace	6
La recherche rapide	7
La recherche multicritères	8
Que signifient ces icônes ?	9
Comment transmettre une consigne de livraison ?	10
Comment consulter la preuve de livraison ?	11
Comment créer son Rapport Automatique de Suivi (RAS) ?	12
Astuces	14
Quelles actions menées selon le statut de mon colis ?	15



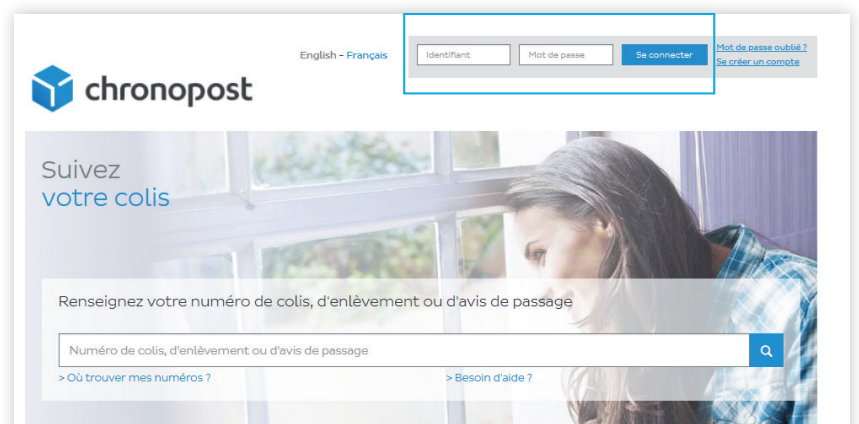
La gestion de vos colis n'a jamais été aussi simple

Découvrez sans tarder votre Espace client Chronopost. Il vous donne accès à votre outil en ligne pour la réalisation des étiquettes de transport et à Chronotrace, l'outil de suivi avancé pour toute votre entreprise. En tant qu'administrateur de l'outil, vous gérez et encadrez les droits d'accès de vos différents utilisateurs. Vous pouvez limiter l'accès à certains services ou fonctionnalités.

Comment accéder à Chronotrace ?

Renseignez votre **Identifiant** et votre **Mot de passe** en haut à droite de l'écran, puis cliquez sur **Se connecter**.

Puis, cliquez sur **Chronotrace**.



Mon espace

Retrouvez ici tout ce dont vous avez besoin pour gérer votre compte Chronopost. Selon les droits fournis par votre administrateur, vous pourrez éditer vos lettres de transport, suivre vos colis, réserver des Enlèvements sur Demande...

Pour toute question technique, notre hotline se tient à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 18h au 0825 335 345 (0.15€/min)

Envoyez un colis

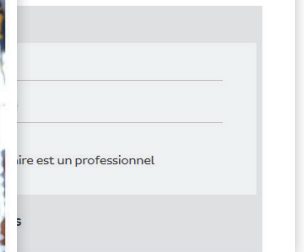
En quelques clics seulement, éditez votre lettre de transport

Réservez un Enlèvement Sur Demande

Évitez de vous déplacer et optez plutôt pour le passage d'un chauffeur

Chronotrace

Suivez de très près vos colis avec l'application Chronotrace



Visite guidée de Chronotrace

Avec Chronotrace, vous pouvez suivre l'ensemble de vos colis à l'aide de la recherche rapide ou multicritères, transmettre des consignes de livraisons, visualiser les preuves de livraison, créer/modifier des rapports automatiques de suivis. Un **Glossaire** est également à votre disposition pour vous aider.

La consultation du suivi du colis est disponible pendant 6 mois après la date d'édition de la lettre de transport.

fr | en | **Glossaire** | Mode opératoire (pdf)

Glossaire

National

Filtres	Définition
Tous les envois	Tous les envois en cours de préparation par l'expéditeur ou traités dans le réseau Chronopost
Préparation expéditeur	Envois préparés par le client mais pas encore remis dans le réseau Chronopost
Livrés	Envois livrés : livrés au destinataire, remis au gardien ou en boîte aux lettres, selon le mode de livraison prévu. Les envois retournés à l'expéditeur sont catégorisés ☐ En retour expéditeur ☐
Non livrés	Regroupe l'ensemble des filtres <non livrés>
- Acheminement en cours	Envois en cours d'acheminement
- En préparation pour livraison	Envois préparés pour une nouvelle présentation
- En cours de livraison	Tournée de livraison en cours
- Avisé	Envois présentés mais destinataire absent
- Mis à disposition pour retrait	Envois mis à disposition du destinataire en point de retrait
- En attente d'instructions	Tous les envois nécessitant un complément d'informations pour permettre leur distribution : précisions sur l'adresse, programmation d'une nouvelle livraison. Pour ces envois les destinataires et/ou les expéditeurs seront contactés par Chronopost ou ses partenaires internationaux afin qu'ils puissent donner des consignes. Pour les envois DOM : Donnez vos consignes sur www.chronotrace.com ou contactez Chronopost au 0825 801 801 (0,15€ TTC la minute au 01/09/09. Horaires : du lundi au vendredi de 8h à 19h. 9h
- Livraison différée	Tous les envois dont la livraison a été différée - soit retardés en phase d'acheminement de 24 heures, - soit à relivrer pour cause d'absence du destinataire (horaires d'ouverture et congés). [DOM uniquement]
- Incident colis	Un incident empêche l'acheminement normal de l'envoi (pour cause d'avarie, marchandises interdites ou dangereuses...)
En retour expéditeur	Envois retournés à son expéditeur
Annulation de la commande	Etiquette de transport préparée par l'expéditeur, puis annulée.
Non livrés (Nouvelle instruction de livraison)	Non livrés (Nouvelle instruction de livraison)

International

Filtres	Définition
Tous les envois	Tous les envois en cours de préparation par l'expéditeur ou traités dans le réseau Chronopost
Préparation expéditeur	Envois préparés par le client mais non encore remis dans le réseau Chronopost
Livrés	Envois remis au destinataire ou au transitaire. Les envois retournés à l'expéditeur sont catégorisés ☐ En retour expéditeur ☐
Non livrés	Regroupe l'ensemble des filtres <non livrés>
- Acheminement en cours	Envois en cours d'acheminement (transit en hub, chargement sur une liaison aérienne ou routière)
- En préparation pour livraison	Envois préparés pour une nouvelle présentation. [DOM uniquement]
- En cours de livraison	Tournée de livraison en cours
- Avisé	Envois présentés mais destinataire absent. [DOM uniquement]
- Mis à disposition pour retrait	Envois mis à disposition du destinataire en point de retrait (agences Chronopost, points relais, ou bureaux de Poste). [DOM uniquement]
- En attente d'instructions	Tous les envois nécessitant un complément d'informations pour permettre leur distribution : précisions sur l'adresse, programmation d'une nouvelle livraison. Pour ces envois les destinataires et/ou les expéditeurs seront contactés par Chronopost ou ses partenaires internationaux afin qu'ils puissent donner des consignes. Pour les envois DOM : Donnez vos consignes sur www.chronotrace.com ou contactez Chronopost au 0825 801 801 (0,15€ TTC la minute au 01/09/09. Horaires : du lundi au vendredi de 8h à 19h. 9h
- Livraison différée	Tous les envois dont la livraison a été différée - soit retardés en phase d'acheminement de 24 heures, - soit à relivrer pour cause d'absence du destinataire (horaires d'ouverture et congés). [DOM uniquement]
- Incident acheminement / douane / process	Envois internationaux retenus en douane ou ayant subi des problèmes de tri ou de connexion. Retard probable
- Incident colis	Un incident empêche l'acheminement normal de l'envoi (pour cause d'avarie, marchandises interdites ou dangereuses...)
- Incident livraison	Envois internationaux pour lesquels la livraison ne s'est pas déroulée normalement. Retard probable
En retour expéditeur	Envois non livrés ou refusés par le destinataire, et retournés à l'expéditeur
Annulation de la commande	Etiquette de transport préparée par l'expéditeur, puis annulée.

La recherche rapide

Vous avez la possibilité de faire une recherche par numéro d'envoi, ou bien par référence expéditeur en cochant votre préférence. 200 envois au maximum peuvent être inclus dans ce champ de recherche. Vous pouvez visualiser votre recherche à l'écran ou en format CSV.

Recherche

Recherche rapide sur le(s) compte(s) n° : 00000000

Vous pouvez inclure 200 envois maximum par recherche, en séparant chaque envoi par une virgule ou en appuyant sur la touche entrée.
Le numéro d'envoi est inscrit sur la lettre de transport Chronopost et se compose de 13 à 15 caractères.
La référence expéditeur est le nom que vous avez donné à votre envoi lors de la préparation de la lettre de transport.

Référence envoi Référence expéditeur

Résultats de recherche : A l'écran En csv (format excel) Valider

La recherche multicritères

Avec la recherche multicritères, vous pouvez suivre vos colis soit par :

- Date d'expédition
- Statut des colis
- Numéro de compte utilisé
- Sous-compte utilisé
- Nom destinataire
- Référence destinataire
- Référence expéditeur
- Référence destinataire
- Code postal de destination

The screenshot shows a web interface titled "Recherche multicritères sur le(s) compte(s) n° : 00000000". The interface is divided into several sections:

- Remis entre le :** 18/04/2018 et le 19/04/2018
- Filtre à appliquer :** Non livrés
- Compte :** 00000000-XXXXX
- Nom destinataire :** [Empty field]
- Référence expéditeur :** [Empty field]
- Référence destinataire :** [Empty field]
- Code postal :** [Empty field]

On the right side, there is a section for "Pays ou zone(s) géographique(s) d'exportation ?" with two radio buttons: "Par nom" (selected) and "Par code pays". Below this is a list of geographical regions: "Tous les pays", "Tous les pays sauf France", "AFRIQUE ET MOYEN ORIENT", "AMERIQUES", "ASIE", "EUROPE", "OUTRE-MER", "AFGHANISTAN", "AFRIQUE DU SUD", "ALBANIE", and "ALGERIE". A search box contains "FRANCE", and there are navigation buttons (left and right arrows) between the list and the search box. At the bottom right, there is a "Valider" button.

At the bottom left, there are radio buttons for "Résultats de recherche : A l'écran" (selected) and "En csv (format excel)".

Vous pouvez aussi faire une recherche par pays ou zone géographique d'exportation.

Vous pouvez visualiser votre recherche à l'écran ou en format CSV.

Vous accédez alors aux suivis de vos colis et pouvez visualiser les informations détaillées de vos envois (soit directement sous votre recherche soit en cliquant sur le numéro d'envoi).

Que signifient ces icônes ?

En cliquant sur [S'abonner aux messages automatiques de suivi \(MAS\)](#), vous pouvez vous inscrire pour recevoir par mail les informations de suivi de vos envois.

En cliquant sur [Extraire le suivi de ce colis](#), vous téléchargez le suivi de votre envoi au format CSV.

En cliquant sur [Imprimer le suivi de ce colis](#), vous pouvez imprimer le suivi détaillé de votre envoi.

En cliquant sur [Contacter le Service Client pour ce colis](#), vous pouvez transmettre une demande au Service Client. Pour plus d'information, rendez-vous dans la rubrique [Aide/FAQ – Nos vidéos – « Le Service Client en ligne, comment ça marche ? »](#) de notre site.

En cliquant sur [Compléter les informations pour donner une consigne](#) (selon le statut de votre colis), vous pouvez transmettre une consigne de livraison pour votre colis. Pour plus d'information, rendez-vous page suivante dans la rubrique [Comment transmettre une consigne de livraison](#).



S'abonner aux messages automatiques de suivi (MAS)



Extraire le suivi de ce colis



Imprimer le suivi de ce colis



Contactez le service client pour ce colis




ou



Compléter les informations pour donner une consigne

Comment transmettre une consigne de livraison ?

Rien de plus simple. Il suffit de cliquer sur l'icône  (selon le statut de votre colis) ou bien sur [Compléter les informations pour donner une consigne](#). Puis faites votre choix parmi les possibilités proposées et complétez les champs indiqués.



Identification **Instruction de livraison** Récapitulatif Confirmation

Statut du colis et options

i Merci de nous communiquer de nouvelles instructions de livraison afin de recevoir votre colis n° **XW/00000 0000FR** dans les meilleurs délais.

 Communiquer un lieu sûr Choisissez votre lieu sûr et complétez votre adresse	 Remettre votre colis à un voisin votre colis livré chez votre voisin
 Reprogrammer la livraison votre colis livré le jour de votre choix à la même adresse	 Retirer votre colis dans un point de proximité votre colis disponible dès demain en point de retrait
 Changer l'adresse de livraison votre colis livré dès demain à l'adresse de votre choix	 Retourner votre colis à l'expéditeur votre colis retourné à l'adresse d'expédition

Comment consulter la preuve de livraison ?

Vous pouvez consulter, ou recevoir par mail, ou télécharger la preuve de livraison de votre colis.

Depuis la [Recherche rapide](#), après avoir consulté le suivi de votre colis vous accédez aux informations détaillées. Dans le bloc de droite [Preuve de livraison](#), si le document est disponible, cliquez sur [Télécharger au format PDF](#) ou [Envoyer par email](#).

Si la preuve de livraison n'est pas disponible, cliquez sur [Contacter le Service Clients pour ce colis](#).

Détail de l'envoi XW00000000FR

[Extraire le suivi de ce colis](#) [Imprimer le suivi de ce colis](#) [Contacter le service client pour ce colis](#)

Envoi Référence : XW00000000FR Compte : 00000000 Sous-compte : 000 Produit : Chrono 13 Remis le : 17/04/18 00:00 Date événement : jeudi 19/04/2018 09:05 Événement : Livraison effectuée Poids annoncé : 1kg Créneau de livraison prévu : Date de la livraison estimée : Délais d'instance :	Preuve de livraison Une preuve de livraison est disponible pour cet envoi Rapporter en PDF Envoyer par email
Expéditeur Référence : M. Dupont rue Anatole 75000 Paris Tél : 00 00 00 00 00	Destinataire Référence : M. Martin rue Charles 75000 Paris Tél : 00 00 00 00 00 Email : nc@nc.fr

Depuis la [Recherche multicritères](#), vous pouvez télécharger, recevoir par email ou visualiser la preuve de livraison de vos colis. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs envois de votre recherche en cochant la case en début de ligne de résultats, puis en cliquant sur le menu déroulant [Preuve de livraison](#). La sélection de l'ensemble des envois est possible en cochant la case en haut à gauche du résultat.

Résultats de recherche

[Stabonner aux MAS](#) [Preuves de livraison](#)

Envoi(s) 1 - 20 sur 321
Page 1/17

1 2 3 4 5 6 7 Page suivante > Fin >>

[Compléter les informations pour donner une consigne](#)

Référence envoi	Référence expéditeur	Remis le	Référence destinataire	Destinataire	CP	Pays	Événement	complément d'information	Date événement	Lieu
<input checked="" type="checkbox"/> EZ 000 000 000 FR	REF EXP	23/04/2018 08:41:00	REF DEST	SERVICE RECEPTION	9180	FR	Livraison effectuée	Nom du destinataire : M. MARTIN	24/04/2018 11:46:03	MASSY CHRONOPOST
<input checked="" type="checkbox"/> EZ 000 000 000 FR	REF EXP	23/04/2018 08:41:00	REF DEST	SERVICE RECEPTION	9180	FR	Livraison effectuée	Nom du destinataire : M. MARTIN	24/04/2018 11:46:06	MASSY CHRONOPOST

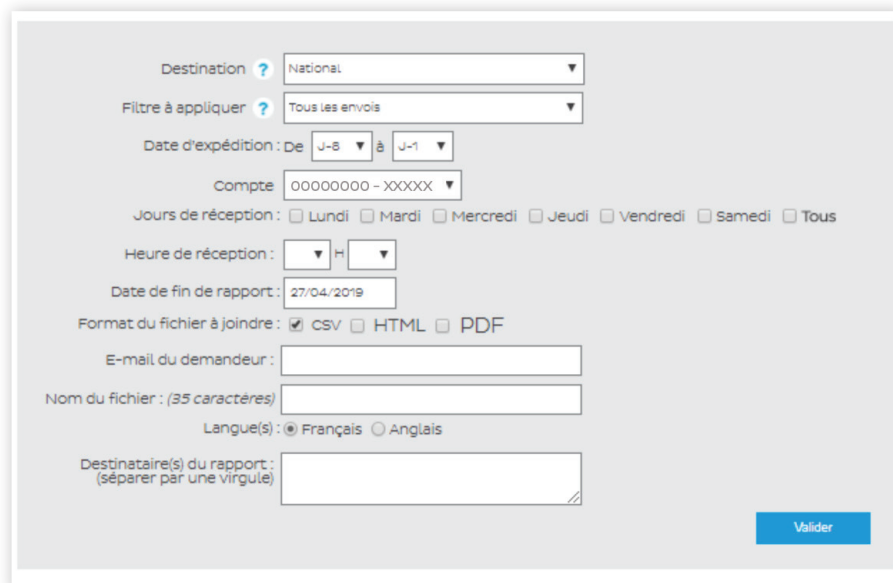
Comment créer son Rapport Automatique de Suivi (RAS) ?

Le **Rapport Automatique de Suivi (RAS)** est un relevé de vos envois que vous paramétrez selon vos besoins et que vous recevez par mail quand vous le souhaitez (fréquence et heure configurables). Vous pouvez paramétrer jusqu'à 10 rapports différents vers 5 destinataires maximum par rapport.

Cliquez sur **Vos Rapports Automatiques de Suivi** en haut à droite de l'écran afin d'accéder à la page de paramétrage des RAS.

Choisissez les critères de recherche et les filtres à appliquer :

- la destination (national et/ou international) des envois
- le statut des envois
- la date d'expédition (« J » étant la date de réception de votre RAS par mail)
- le jour de réception du RAS par mail
- l'heure de réception du RAS par mail
- la date de fin de rapport (date à laquelle vous souhaitez ne plus recevoir le RAS)
- le format du fichier à joindre : CSV, HTML et PDF (plusieurs choix possibles pour le format du fichier du RAS)
- l'e-mail du demandeur
- le nom du fichier (nom que vous souhaitez donner au RAS)
- la langue dans laquelle vous souhaitez recevoir le RAS : français ou anglais
- les destinataires du rapport (maximum 5 adresses e-mail)



The image shows a configuration form for creating an automatic tracking report (RAS). The form includes the following fields and options:

- Destination:** A dropdown menu set to "National".
- Filtre à appliquer:** A dropdown menu set to "Tous les envois".
- Date d'expédition:** Two dropdown menus for "De" (set to "J-8") and "à" (set to "J-1").
- Compte:** A dropdown menu set to "00000000 - XXXXX".
- Jours de réception:** A row of checkboxes for "Lundi", "Mardi", "Mercredi", "Jeudi", "Vendredi", "Samedi", and "Tous".
- Heure de réception:** Two dropdown menus for hour and minute.
- Date de fin de rapport:** A text input field containing "27/04/2019".
- Format du fichier à joindre:** Radio buttons for "CSV" (selected), "HTML", and "PDF".
- E-mail du demandeur:** A text input field.
- Nom du fichier:** A text input field with a note "(35 caractères)".
- Langue(s):** Radio buttons for "Français" (selected) and "Anglais".
- Destinataire(s) du rapport:** A text input field with a note "(séparer par une virgule)".
- Buttons:** A blue "Valider" button at the bottom right.

Puis cliquez sur **Valider**. Le RAS sera alors programmé pour une réception le jour souhaité (sauf le jour même).

Vous pourrez ainsi gérer vos envois et reprogrammer vos livraisons, vérifier les envois livrés...

Astuce : depuis le rapport au format HTML, vous pouvez agir directement en cliquant sur le n° d'envoi.



chronopost

Bonjour,
Vous avez demandé le rapport de suivi de vos envois.
Vous trouverez votre rapport en copie.

Rappel de vos critères :
Nom du RAS : Envois non remis test
N° de compte : 00000000
Destination : National
Filtre appliqué : Préparation expéditeur
Date d'expédition : 20/04/18 au 20/04/18
Sous-compte : ALL
Jours de réception : Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi, Samedi
Heure de réception : 08h00
Date de fin de rapport souhaitée : 05/07/2018
Adresse du demandeur : martin@societe.com
Destinataire(s) du rapport : martin@societe.com, dupont@societe.com

Vous pouvez modifier les critères de votre rapport en cliquant [ici](#).

chronopost.fr | Suivez-nous sur Facebook et Twitter.



 Envois non remis test.csv
4K

Exemple de Rapport Automatique de Suivi

Les RAS déjà créés sont visibles et accessibles à droite de l'écran. Depuis cet encadré, vous pouvez :

- modifier un RAS existant en cliquant sur son nom,
- supprimer un RAS en cliquant sur la croix avant le nom du RAS,
- vous abonner à un RAS en cliquant sur [S'abonner à un Rapport Automatique de Suivi](#).



Astuces

En haut à droite de l'écran, vous pouvez choisir la langue (« **fr** » pour le français ou « **en** » pour l'anglais) pour Chronotrace.

Consultez le [Glossaire](#) et téléchargez le [Mode opératoire](#) de Chronotrace pour vous aider.

[fr](#) | [en](#) | [Glossaire](#) | [Mode opératoire \(pdf\)](#)

Quelles actions menées selon le statut de mon colis ?

Afin de mieux comprendre nos suivis, et vous aider dans vos actions du quotidien, vous pouvez consulter le tableau ci-dessous :

Evènement	Filtres	Définition	Action(s) à réaliser
	Tous les envois	Tous les colis en cours de préparation par l'expéditeur ou traités dans le réseau Chronopost	
Remise du colis annulée par l'expéditeur	Annulation de la commande	Etiquette de transport préparée par l'expéditeur, puis annulée	
Colis prêt chez l'expéditeur	Préparation expéditeur	Colis préparés par le client mais pas encore remis dans le réseau Chronopost	Vous avez préparé une lettre de transport. Le colis n'a pas encore été confié à Chronopost. Vous devez vous assurer de la présence de ce colis dans vos locaux.
Tri effectué dans l'agence de départ Colis en cours d'acheminement Colis en transit Retard détecté Colis déposé par l'expéditeur	Acheminement en cours	Tous les colis en cours d'acheminement (transit en hub, chargement sur une liaison aérienne ou routière..)	Suivre le colis sur Chronopost.fr
Colis en anomalie	Incident colis	Un incident empêche l'acheminement normal de l'envoi (pour cause d'avarie, marchandises interdites ou dangereuses...)	Contactez Chronopost via le service client en ligne
Tri effectué dans l'agence de distribution Instruction de livraison reçue	En préparation pour livraison	Colis préparés pour une nouvelle présentation	Suivre le colis de l'envoi sur Chronopost.fr
Livraison reportée de 24 h	Livraison différée	La livraison de votre colis est reportée de 24 h	Suivre la livraison du colis sur Chronopost.fr
Colis en cours de livraison	En cours de livraison	Votre colis est en cours de livraison et va être présenté à votre destinataire	Suivre le colis de l'envoi sur Chronopost.fr

Evènement	Filtres	Définition	Action(s) à réaliser
En attente d'informations complémentaires pour nouvelle livraison	En attente d'instruction	Votre colis nécessite un complément d'information pour permettre sa livraison : précision sur l'adresse, programmation d'une nouvelle livraison.	Transmettre une instruction sur www.chronotrace.com ou via le service client en ligne si l'instruction n'est pas disponible.
Echec de livraison suite à l'absence du destinataire, avis de passage déposé.	Avisé	Le destinataire était absent lors de la présentation du colis.	Transmettre une instruction via l'outil Chronotrace (ou via le service client en ligne si l'instruction n'est pas disponible).
Colis mis à disposition au point de retrait	Mis à disposition pour retrait	Votre colis a été livré au point de retrait le plus proche (agences Chronopost, points relais, ou bureaux de Poste). Votre destinataire peut aller retirer son colis (se référer à l'avis de passage déposé dans la boîte aux lettres ou le suivi du colis sur Chronopost.fr).	Votre client reçoit une notification de mise à disposition en point relai. En cas de demande de sa part, vous pouvez l'informer de la mise à disposition du colis en point de retrait et Suivre le retrait de l'envoi sur Chronopost.fr .
Livraison effectuée Colis remis au destinataire au point de retrait	Livrés	Colis livrés : au destinataire, remis au gardien ou en boîte aux lettres, selon le mode de livraison prévu. Les colis retournés à l'expéditeur sont catégorisés «← En retour expéditeur ».	Visualiser la preuve de livraison sous chronotrace sous un délai minimum de 24 h. Contacter le service client via le service client en ligne uniquement si la preuve de livraison n'est pas disponible dans l'outil ou en cas de contestation.
Colis retourné à l'expéditeur	En retour expéditeur	Votre colis est retourné à l'adresse de l'expéditeur indiquée sur la lettre de transport.	
	Non livrés (Nouvelle instruction de livraison)	Regroupe l'ensemble de vos colis pour lesquels vous pouvez transmettre une instruction.	Transmettre une instruction sur www.chronotrace.com ou via le service client en ligne si l'instruction n'est pas disponible).
	Non livrés	Regroupe l'ensemble des colis non livrés.	Suivre le colis sur Chronopost.fr .