



FAQ de la nouvelle version de ChronoShip OnLine

Manuel utilisateur	2
Identification	2
Administration.....	3
Produits.....	3
Adresses et sous-comptes	3
Fonctionnalités	4
Affichage.....	5

Manuel utilisateur

Question 1 :

Où puis-je avoir accès au manuel utilisateur de Chronopost.fr ?

Réponse 1 :

Une fois identifié, vous pouvez visionner ou télécharger le manuel utilisateur en cliquant sur le lien entouré en rouge sur la copie d'écran.

Accueil > Mon espace client



The screenshot shows a user interface with several sections:

- Mon Profil**: Récapitulatif de toutes vos informations personnelles. [▶ Accéder à mon profil](#)
- Mes envois**: Toute votre activité du mois en un clin d'oeil. Vous pouvez également visualiser depuis cette rubrique le détail de chaque commande, article par article, accéder à la preuve de livraison, suivre un envoi. [▶ Accéder à mes envois](#)
- Mes carnets d'adresses**: Vous pouvez visualiser, gérer, ajouter de nouveaux contacts dans vos carnets d'adresses expéditeurs et destinataires. [▶ Accéder à mes carnets d'adresses](#)
- VOTRE ADMINISTRATEUR**: Votre administrateur est [REDACTED]
- BESOIN D'AIDE ?**:
 - Sur l'utilisation de votre outil d'expédition, consultez le [manuel utilisateur](#)
 - Sur votre contrat (produits, tarifs...), contactez votre commercial.
 - Une question fonctionnelle ou technique ? Contactez la hotline au 0825 335 345 - 0,15€ TTC la minute au 01/07/2010 - du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Identification

Question 1 :

Le compte utilisateur n'est pas reconnu / L'identifiant de mon ancien profil est invalide.

Réponse 1 :

- 1) Vérifier que votre identifiant respecte l'orthographe, les majuscules et les minuscules.
- 2) Si vous n'arrivez toujours pas à vous identifier, merci de contacter notre hotline technique au 0825 335 345*.

Question 2 :

Je n'arrive pas à me connecter avec mon mot de passe de ChronoShip OnLine.

Réponse 2 :

Si vous êtes administrateur et que vous avez aussi un compte utilisateur, vous devez utiliser votre identifiant/mot de passe du compte administrateur.

Pour récupérer votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ».

Administration

Question 1 :

L'administrateur n'est pas disponible dans mon entreprise.

Réponse 1 :

Merci de contacter notre hotline technique au 0825 335 345*.

Question 2 :

Je n'arrive pas à identifier mon administrateur car son nom est composé d'une série de chiffres.

Réponse 2 :

Il est possible que dans ChronoShip OnLine le champ « nom » de votre administrateur ait été rempli par le n° SIRET de l'entreprise. Dans ce cas, il est normal que vous visualisiez une série de chiffres en lieu et place du nom de votre administrateur.

Afin de pouvoir identifier votre administrateur, merci de contacter notre hotline technique au 0825 335 345*.

Produits

Question 1 :

Mes produits ne sont plus disponibles sur le nouvel outil Chronopost.fr

Réponse 1 :

1) Contactez votre administrateur afin qu'il vérifie que le produit existe dans le contrat. Si c'est le cas, il faut que vous lui demandiez de vous autoriser l'utilisation du produit au niveau du profil de droits.

2) Si le produit n'est pas dans le contrat, votre administrateur doit prendre contact avec son commercial pour faire un avenant à son contrat.

Adresses et sous-comptes

Question 1 :

Je n'ai plus accès à mes sous-comptes ou je suis utilisateur et mon adresse expéditrice n'est pas la bonne.

Réponse 1 :

Les sous-comptes sont bien présents, mais le rattachement de l'utilisateur au sous-compte n'est pas effectif.

L'adresse expéditrice est liée au sous-compte.

→ En rattachant un utilisateur à un sous-compte, l'utilisateur récupère ainsi son adresse expéditrice.

Le rattachement de l'utilisateur au sous-compte doit être effectué par l'administrateur.

Si vous n'êtes pas administrateur, merci de vous rapprocher de lui.

Pour réaliser cette opération nous vous invitons à consulter le mode opératoire « [gestion des sous-comptes.pdf](#) ».

Si malgré ça vous n'avez pas accès à un sous-compte, merci de vous rapprocher de votre commercial pour qu'il le crée dans notre CRM.

Question 2 :

Je suis administrateur et mon adresse d'expédition est celle de mon contrat.

Réponse 2 :

Depuis la gestion du carnet d'adresses dans l'espace client, l'administrateur peut créer des adresses d'expédition différentes.

Si vous n'êtes pas administrateur, merci de vous rapprocher de lui.

Question 3 :

L'adresse de mon contrat n'est pas la bonne.

Réponse 3 :

Pour modifier cette information merci de prendre contact avec votre commercial pour qu'il l'intègre au niveau de notre CRM.

Auparavant l'information était modifiable uniquement au niveau local, elle n'était donc pas modifiée dans notre CRM.

Question 4 :

Des données sont incohérentes dans mon carnet d'adresses.

Réponse 4 :

Dans ChronoShip OnLine, il existait deux champs pour un seul et unique intitulé « Destinataire (raison sociale ou nom) ». Il est donc possible que vous ayez rentré des informations non formatées. De ce fait vous pouvez retrouver des informations inversées.

La solution consiste à :

- 1) exporter le carnet d'adresses,
- 2) inverser les données des colonnes concernées,
- 3) supprimer l'intégralité des adresses dans Chronopost.fr,
- 4) importer l'intégralité des adresses.

Vous pouvez vous référer aux pages 52 à 57 du manuel utilisateur.

Question 5 :

Mes numéros de téléphone ne sont plus renseignés dans mes adresses destinataires.

Réponse 5 :

Il est possible que vous ayez rentré des informations non formatées. De ce fait vous pouvez retrouver des informations inversées.

La solution consiste à :

- 1) exporter le carnet d'adresses,
- 2) inverser les données des colonnes concernées,
- 3) supprimer l'intégralité des adresses dans Chronopost.fr,
- 4) importer l'intégralité des adresses.

Vous pouvez vous référer aux pages 52 à 57 du manuel utilisateur.

Fonctionnalités

Question 1 :

La valeur de l'assurance saisie n'apparaît plus sur la lettre de transport et sur le bordereau de fin de journée.

Réponse 1 :

Bien qu'elle n'apparaisse pas, l'assurance est bien prise en compte dans le système d'information de Chronopost.



Question 2 :

Je ne peux plus mettre mes envois en attente.

Réponse 2 :

Les envois restent dans le récapitulatif des envois tant qu'ils ne sont pas validés.

Il est également possible de programmer ses envois 7 jours à l'avance en changeant la date d'envoi lors de la préparation des lettres de transport. Les lettres de transport sont récupérables également dans l'espace client.

Question 3 :

L'expéditeur reçoit automatiquement un mail à chaque création de LT.

Réponse 3 :

Cette confirmation permet de s'assurer que l'envoi a bien été réalisé.

Il n'est pas possible de désactiver cette fonction.

Question 4 :

Je n'ai plus accès à l'envoi pour un tiers.

Réponse 4 :

La fonctionnalité existe toujours mais son utilisation est différente.

Vous devez modifier l'expéditeur au niveau du shipping en indiquant l'adresse du tiers.

Attention : l'e-mail contenant la lettre de transport n'est pas envoyé directement au tiers. L'envoi de la lettre de transport informatisée est à votre charge, cela pour 3 raisons :

- ce type d'envoi ne figurait pas dans l'historique des envois,
- il nous et vous est impossible de tracer l'envoi d'e-mail : le mail pouvait arriver dans le dossier spam du tiers et créer du mécontentement,
- vos tiers n'avaient pas forcément d'imprimantes pour imprimer les lettres de transport : vous pouvez désormais l'envoyer par courrier, e-mail, fax...

Affichage

Question 1 :

Le champ/menu déroulant de la MARCHANDISE pour la douane n'est pas assez large.

Réponse 1 :

L'affichage est indépendant du site, il est lié aux navigateurs. Cette situation est rencontrée uniquement avec le navigateur Internet Explorer.