



DELIVERING EXCELLENCE

Manuel d'utilisation pour les ServicePoints du système d'expédition DL24





DELIVERING EXCELLENCE

Table des matières Portail WEB DHL24

1. Connection
2. Ecran de départ / menu
3. Création d'un envoi (First Mile Sales)
 1. *Commercial invoice (seulement pour les marchandises en dehors de UE)*
 2. *Options*
 1. *Assurance (Marchandise) à 10€, Extension de la responsabilité de DHL (Documents) à 4€*
 2. *Plus rapide (avant 12h ou avant 9h) à 5€ / 25€*
 3. *Compenser l'empreinte écologique (Go Green) 0,10€/kg*
 3. *Lettre de garantie (Cuba, Syrie & Sudan)*
 4. *Impression des documents*
4. Annuler un envoi
5. Drop Off (First Mile Drop Off) via DHL24 à la place de l'App
6. Inventaire
7. Manifeste pour le chauffeur
8. Last Mile via DHL24 à la place de l'App
9. Consultations des commissions
10. Commande de matériel (boîtes, folders)

Exemple:

- Login: BE-200123-1
- Paw: Shop1831





DELIVERING EXCELLENCE

1. Inloggen DHL24 WEB

IDENTIFICATION

Rendez-vous sur <https://be.dhl24.net> et identifiez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe que vous avez reçu de DHL Express

DHL24 | Login

https://be.dhl24.net/login

DHL

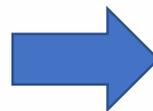
Connexion

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Oublié mot de passe?

Connexion



DHL

Menu principal

Les envois acceptés avant 16:00 seront livrés le 4/2/2024

FIRST MILE

- Création d'un envoi (paiement au magasin)
- Dépôt client (client a fait son étiquette)
- QR Scan
- Manifeste chauffeur (clôture du jour)

LAST MILE

- Livraison Courrier
- Retrait client
- Enlèvement chauffeur (Livraisons HFC avant le départ)

ADMINISTRATION

- Rapport
- Contactez DHL (Vacances / changement d'horaire)
- Inventaire
- Prêt pour le travail (04/02/2024)



2. ECRAN DE DEPART

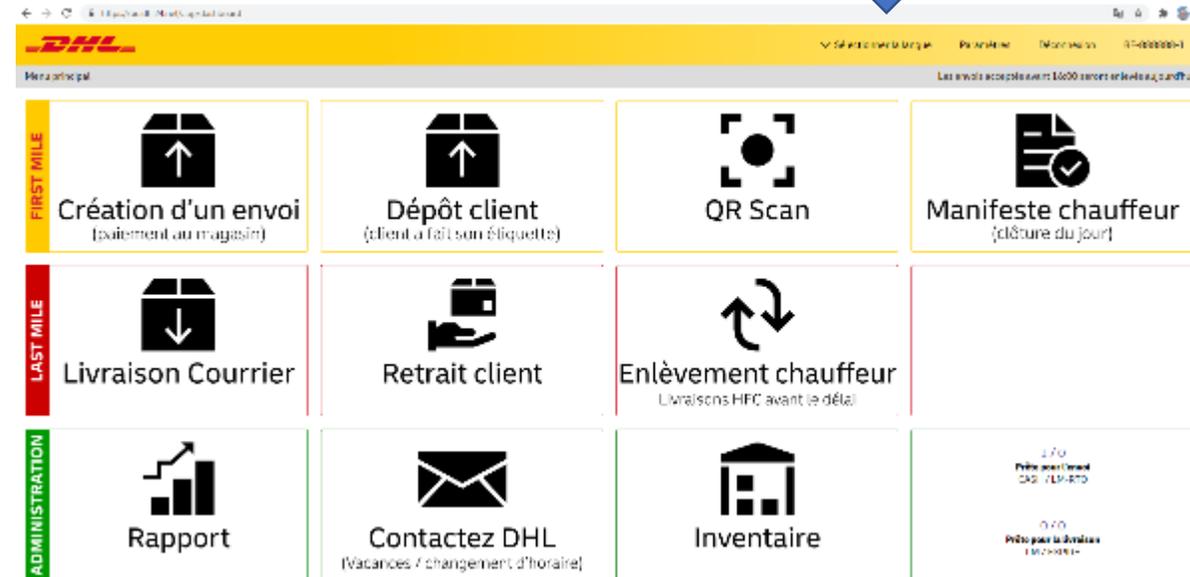
1. FIRST MILE:

- Un client vient pour la création d'un envoi Dhl Express
- Un client vient déposer un envoi DHL Express déjà muni d'une étiquette
- Vue d'ensemble de tous les envois dans votre Servicepoint
- Chauffeur vient enlever les envois / clôture du jour

2. LAST MILE

- Chauffeur vient livrer des envois
- Un client vient retirer un envoi DHL Express
- Un chauffeur DHL Express vient enlever les envois

Choix des langues



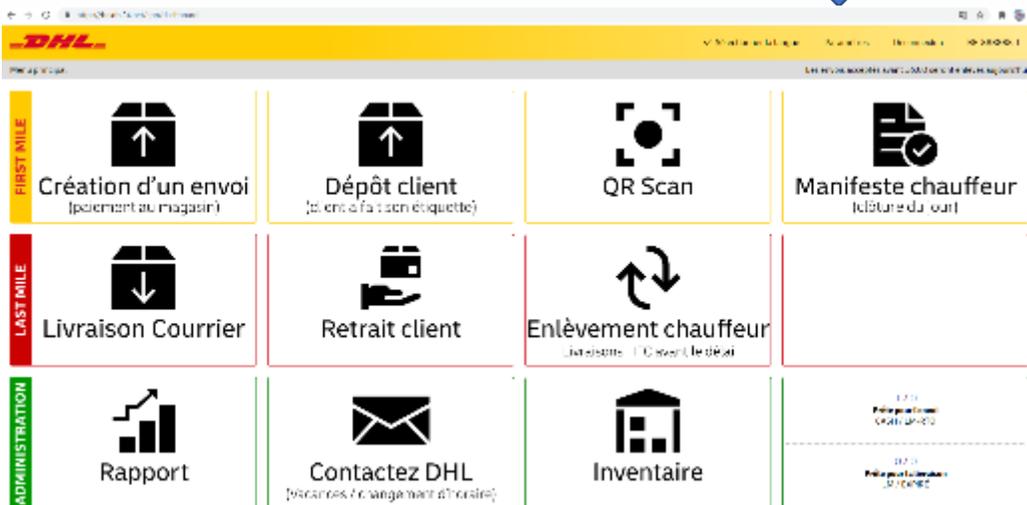
3. ADMINISTRATION:

- Rapport = historique de vos factures / commissions
- Commande de matériel DHL (boîtes, ...)
- Contactez DHL
- Historique



DELIVERING EXCELLENCE

2. ECRAN DE DEPART -> Paramètres



1. Settings:

- Exportation : cette fonction vous permet de télécharger tous les envois d'une certaine période dans une feuille Excel (éventuellement pour un contrôle des factures).
- La gestion des adresses, qui permet de garder la trace des adresses restantes afin de pouvoir compléter automatiquement les données d'adresse des clients qui reviennent. Vous pouvez également supprimer des adresses à partir d'ici..



2. Configuration

- Conservez toujours le mot de passe que DHL vous a fourni au départ !
- Sous "Mon ServicePoint", vous trouverez toutes les données du shop. En cas de changement (p. ex. heures d'ouverture, adresse e-mail, ...), veuillez nous en informer le plus rapidement possible via "Contact DHL".





DELIVERING EXCELLENCE

3. First Mile : Un client vient expédier un envoi DHL Express

DHL24 - Créer expédition CASH / FM

Les envois acceptés avant 16:00 seront enlevés aujourd'hui

4

4.1

Sélectionnez le mode d'expédition avec lequel le colis doit être envoyé.

1. Type d'emballage (1 des 6 boîtes DHL)
2. Documents ou marchandises
3. Contenu : passeport, Iphone, Jouets (de préférence en anglais) et cliquez sur **Suivant.**

Quels sont les articles interdits ou les restrictions par pays ?

1. Option 1 : Vérifier les articles interdits par pays via le [link](#).
2. Option 2 : appelez nos spécialistes au 02/715 55 20

4.2

Sélectionner le produit / service choisi

1. Express Easy = livraison le jour indiqué avant la fin de la journée.
 2. Express 12:00 = livraison avant 12:00 le jour indiqué
 3. Express 9:00 = livraison avant 9:00 le jour indiqué
- Cliquez sur SUIVANT

- Seulement pre 12 et pre 9 sur des codes postaux spécifiques (surtout les grandes villes)
- ATTENTION : Si le client ne souhaite pas de livraison avant 9 ou avant 12 ans, veuillez sélectionner Express Easy !



DELIVERING EXCELLENCE

3. FIRST MILE: Marchandises hors UE (Commercial Invoice)

Envoi de Marchandises:
Ici pour les douanes une déclaration d'exportation est obligatoire

5

DHL24 - Créer expédition CASH / FM

Les envois acceptés avant 16:00 seront enlevés aujourd'hui

SERVICES EN OPTION / INSURANCE

Facture commerciale
Insérer les données pour créer la facture pro-forma.

Motif de l'exportation: Cadeau
Commentaires: Gift for toys

Description *	Pays de production	Quantité *	Valeur unitaire *	Valeur totale
Toys	BELGIQUE	10	20	200.00 EUR
Iphone	BELGIQUE	1	500	500.00 EUR

+ Add new export item

Go Green
 Réduisez votre empreinte écologique pour 0,10€/kg : cet envoi devient climatiquement neutre.

Assurance
 Valeur assurée: 700.00 EUR
Assure la valeur déclarée totale (max 10.000 EUR). Le coût de l'assurance est égal à 1,00% de la valeur assurée avec un coût minimum de 10,00 EUR.

Référence Expédition

retour Supprimer

PRIX TOTAL

39.00 EUR
Expédition
= 39.00 EUR

Available Tariffs

EXPRESS EASY (8)

EXPRESS 12:00 (Y)
EXPRESS 9:00 (E)

Expected delivery
05.11.2021 until end of day

Créer expédition

OPTIONS dans envois de Marchandises

1. Raison d'export: : cadeau, échantillon,, réparation, retour, vente ou autres
2. Commentaires: par exemple cadeau ou jouet, réparation iphone, ...
3. Par article, vous indiquez le pays d'origine (presque toujours la Belgique).

Créer expédition

VERZEKERING bij Versturen van Goederen:

1. Wenst de klant deze zending verzekerd tegen verlies of beschadiging,
2. Automatisch wordt de waarde van de aangegeven waarde overgenomen.





DELIVERING EXCELLENCE

3. FIRST MILE: Service en option -> assurance / neutralisation en CO2

5

DHL24 Créer expédition CASH / FM Les envois acceptés avant 16:00 seront envoyés aujourd'hui

SERVICES EN OPTION / INSURANCE

Go Green
Réduisez votre empreinte écologique pour 0,10€ par kg de contenu déclaré climatiquement neutre.

Extended Liability
Taux de responsabilité de DHL pour 4€ par envoi supplémentaire en cas de perte pour un montant de 400€ quel que soit la valeur du contenu.

Retour Supprimer

PRIX TOTAL

39.00 EUR Expédition
+ 0.10 EUR Go Green
+ 4.00 EUR Extended Liability
= 43.10 EUR

Available Tariffs
EXPRESS EASY (F)
EXPRESS 1200 (F)
EXPRESS 900 (F)

Expected delivery
05.11.2021 until end of day

Créer expédition

OPTIONS pour l'envoi de Documents:

- Extended Liability** (extension de la responsabilité de DHL en cas de perte de l'Envoi)
 - La responsabilité légale de DHL en cas de perte est de 25 USD/kg
 - L'expéditeur peut le prolonger pour 4€ et en cas de perte, l'expéditeur recevra 400€ quelle que soit la valeur du contenu.
- Go Green:** pour **0,10€ / kg** l'envoi sera neutralisé en CO2
- Référence: apparaît sur l'étiquette (optionel & gratuit)

Créer expédition

DHL24 Créer expédition CASH / FM Les envois acceptés avant 16:00 seront envoyés aujourd'hui

SERVICES EN OPTION / INSURANCE

Facture commerciale
Insérer vos données pour créer la facture pro forma.

Description*	Poids production	Quantité*	Valeur unitaire*	Valeur totale
Type	001 SIGUR	10	200,00 EUR	2000,00 EUR
photon	001 SIGUR	1	200,00 EUR	200,00 EUR

+ Add new expedition

Go Green
Réduisez votre empreinte écologique pour 0,10€ par kg de contenu déclaré climatiquement neutre.

Assurance
Valeur maximale 200.000 EUR
Assure la valeur déclarée totale (jusqu'à 10.000 EUR). Le coût de l'assurance est égal à 1,00% de la valeur assurée avec un coût minimum de 10,00 EUR.

Retour Supprimer

PRIX TOTAL

39.00 EUR Expédition
+ 10.00 EUR Assurance
= 49.00 EUR

Available Tariffs
EXPRESS EASY (B)
EXPRESS 1200 (F)
EXPRESS 900 (F)

Expected delivery
05.11.2021 until end of day

Créer expédition

OPTIONS pour l'envoi de Marchandises

- Assurance** en cas de perte ou dégât de l'envoi
 - La responsabilité légale de DHL en cas de perte est de 25 USD/kg
 - L'expéditeur peut assurance son envoi à raison de 1% de la valeur déclarée (montant minimum toujours 10€)
- Go Green:** pour 0,10€ / kg l'envoi sera neutralisé en CO2
- Référence: apparaît sur l'étiquette (optionel & gratuit)

Créer expédition



3. FIRST MILE: Qu'est ce que l'option Go Green ?

DHL24 - Créer expédition CASH / FM

Les envois acceptés avant 16:00 seront enlevés aujourd'hui

1 Sender

2 Receiver

3 Package

4 Services

SERVICES EN OPTION / INSURANCE

Go Green

Réduisez votre empreinte écologique pour 0,10€/kg : cet envoi devient climatiquement neutre.

Référence Exp:

Extended Liability

Extension de responsabilité de DHL pour 4€, cet envoi est assuré en cas de perte pour un montant de 400€ quelle que soit la valeur du contenu.

retour
Supprimer

PRIX TOTAL

39.00 EUR
Expédition

+ 0.10 EUR
Go Green

= 39.10 EUR

Available Tariffs

EXPRESS EASY (7)

EXPRESS 12:00 (T)

EXPRESS 9:00 (K)

Expected delivery

04.11.2021 until end of day

Créer expédition



Envoyer "GoGreen Climate Neutral" (compensation CO2)

- Le client peut choisir la durabilité.
- Avec le service DHL Climate Neutral, nous calculons les émissions de CO2 par envoi.
- Nous **compensons** ces émissions en investissant dans des projets **respectueux de l'environnement**, de sorte que les émissions réelles de CO2 liées à cette expédition sont neutralisées par des investissements compensatoires dans l'environnement.
- Ces projets internationaux respectueux de l'environnement (engagement en faveur de la conservation de l'environnement, plantation de forêts, investissement dans l'énergie éolienne et solaire dans des pays plus pauvres, projets locaux avec la population locale en Afrique, etc.) sont contrôlés par un auditeur **indépendant**, la SGS (Société Générale de Surveillance)..
- DHL répercutera donc l'intégralité du coût de compensation de **0,10 euros par kilogramme** sur ces projets respectueux de l'environnement.



DELIVERING EXCELLENCE

3. FIRST MILE: Choix du tarif (fin de journée, avant 12 h ou avant 9 h)

DHL24 - Créer expédition CASH / FM

6

Les envois acceptés avant 16:00 seront enlevés aujourd'hui

SERVICES EN OPTION / INSURANCE

Go Green

Réduisez votre empreinte écologique pour 0,10€/kg : cet envoi devient climatiquement neutre.

Référence Expédition

retour

Supprimer

Extended Liability

Extension de responsabilité de DHL pour 4€, cet envoi est assuré en cas de perte pour un montant de 400€ quelle que soit la valeur du contenu.

PRIX TOTAL

44.00 EUR

Expédition

+ 5.00 EUR

Premium 12:00

+ 0.10 EUR

Emergency Situation (CR)

+ 0.00 EUR

Fuel Surcharge

= 49.10 EUR

Available Tariffs

EXPRESS EASY (7)

EXPRESS 12:00 (T)

EXPRESS 9:00 (K)

Expected delivery

04.11.2021 until 12:00

Créer expédition

TIP:

- après avoir cliqué sur toutes les options possibles
- **Encaissez** ensuite le montant auprès du client (en espèces ou par carte de débit).
- Vous verrez le montant final
- Et seulement après avoir reçu le montant dû, cliquez sur Créer une expédition.

Extra OPTION :

1. **Express Easy** = tarif classique en livraison avant la fin de la journée
 2. **Express 12:00** : pour 5€ extra (excl BTW) l'envoi sera livré avant 12h
 3. **Express 9:00** : pour 25€ extra (excl BTW) l'envoi sera livré avant 9h
- Pre 12 et Pre 9 sont uniquement disponibles pour les codes postaux dans les grandes villes

La date de livraison prévue est toujours indiquée "en direct".

Emergency situation surcharge = temporaire en raison de Covid-19 - restrictions de capacité sur certaines destinations

Créer expédition





DELIVERING EXCELLENCE

3. FIRST MILE: Letter of Indemnity

3



UN Lettre de garantie

- 1. Une telle lettre d'indemnisation** est une obligation des Nations Unies pour un nombre limité de pays (par exemple Cuba, Syrie, ...), cet outil DHL24 sait quand elle est nécessaire.
- Ce dernier sera imprimé automatiquement à la fin avec le code-barres. Inscrivez le numéro du code-barres de l'envoi à la page 1 et laissez le client inscrire son nom, la date et signer.
- Les expéditions vers ces pays peuvent toujours être retardées en raison de contrôles douaniers supplémentaires.

GENERAL SANCTIONS AND EXPORT CONTROLS WARRANTY AND INDEMNITY LETTER

Shipment Details/ Waybill Number: _____

This Sanctions Warranty and Indemnity Letter (this "Letter") details the understanding between **TEST TEST ("Shipper")** and **DHL Express ("DHL")** and clarifies the representations and warranties Shipper provides to DHL with respect to the potential impact of economic sanctions and export control laws and regulations upon the Shipment. Capitalized terms used herein are defined in Annex A to this Letter.



SHIPPER HEREBY REPRESENTS AND WARRANTS TO DPDHL THAT:

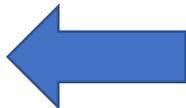
SHIPPER'S REPRESENTATIONS AND WARRANTIES WITH RESPECT TO SHIPPER

Shipper is not a Denied Party, or in any way identified, either specifically or by reference, on any applicable Sanctions List issued pursuant to a Sanction(s) issued by a Sanctions Authority. Shipper is neither owned nor controlled by a Denied Party.

SHIPPER ACKNOWLEDGEMENT

DHL accepts the shipments in full reliance upon the Shipper's representations, warranties and agreement contained in this Letter. The terms of this Letter shall prevail over any conflicting terms and conditions of general carriage or contract. By signing below the Shipper acknowledges and agrees to all provisions of this Letter.

Print Name: TEST TEST
Company: DHL TEST
Signature: _____



Title:
Name: TEST TEST
Date:





DELIVERING EXCELLENCE

3. First Mile: IMPRIMER

6

Section Impression



Dernière étape !

La création de l'expédition a été effectuée avec succès.

Cliquez sur le bouton « Lettre de Voiture » et téléchargez le Bordereau de Commande.
Si le client (en tant qu'expéditeur) a fourni une adresse email, il recevra son reçu par email.

Insérer la première copie de la lettre de voiture dans l'emballage transparent et l'annexer au colis.

Si les factures sont imprimées, veuillez les ajouter également dans l'emballage transparent.
Nous vous remercions que le retrait sera effectué le plus tôt possible.

[Imprimer le bordereau](#)

Votre étiquette d'expédition a été créée, cliquez sur **Étiquette d'expédition** pour imprimer tous les documents.



Vous recevrez un message indiquant que l'envoi a été traité avec succès. Cela signifie que le service de messagerie DHL a également reçu la réservation pour l'enlèvement.

Un **fichier PDF** contenant les documents nécessaires sera créé.

1. Toujours 1 **bordereau d'expédition** entre de voiture avec les codes-barres -> pour sur l'emballage
1. Si l'expéditeur n'a pas fourni d'e-mail au départ, **une confirmation d'expédition** avec le code de suivi sera également imprimée (si elle n'est pas imprimée, l'expéditeur la recevra dans sa boîte aux lettres).
2. Pour les envois de marchandises nécessitant un dédouanement, pour un nombre limité de pays, deux exemplaires de **la facture commerciale** sont imprimés, que le client doit compléter et signer. Dans tous les autres cas, cela se fait de manière numérique.

Envoyez une commande d'impression pour l'imprimer le bordereau

7





DELIVERING EXCELLENCE

4. FIRST MILE PAIEMENT (option 2)

Menu principal

Les envois acceptés avant 16:00 seront envoyés aujourd'hui

FIRST MILE

- Création d'un envoi (paiement au magasin)
- Dépôt client (client a fait son étiquette)
- QR Scan
- Manifeste chauffeur (clôture du jour)

LAST MILE

- Livraison Courrier
- Retrait client
- Enlèvement chauffeur (Livraisons HFC avant le délai)

ADMINISTRATION

- Rapport
- Contactez DHL (Vacances / changement d'horaire)
- Inventaire

1 / 0 Prête pour l'envoi CASI / IM-RTD

0 / 0 Prête pour la livraison IM / EXPIRÉ

Quel montant à encaisser ?

1. À la fin, le client doit vous payer le montant total (en espèces ou par carte bancaire), voir la diapositive 9. Vous avez fait ce qu'il y a de mieux à l'étape précédente, mais si vous avez cliqué sur le bouton vert de création d'une consignation, vous avez encore deux options pour collecter le montant correct :
2. Option 1: le client ne laisse pas d'email (nomail) et il y a une impression du reçu avec le montant à percevoir
3. Option 2: Le client laisse son adresse électronique et reçoit le reçu dans sa boîte aux lettres, donc pas d'impression.
4. Suivre les étapes
 1. dans le **menu principal** (Prêt pour l'expédition) OU via **Inventaire**,
 2. Vue d'ensemble
 3. Montant à encaisser





DELIVERING EXCELLENCE

4. FIRST MILE annuler un envoi

1



2

1

2

Andere gegevens vind je in de orderdetails van de order.

Scanning
Tabel

Zoek

ordernummer	verzorgingspunt	zendingsnummer	adresnaam	status	verzenddatum	actie
BE-DEEEDK...14710	CGH...verzorging	202404101 (BEH40884234374K1)	TEST	Overgenomen	2024-04-10 14:06:00	Q
BE-DEEEDK...14710	CGH...verzorging	202404101 (BEH40884234374K1)	TEST	Overgenomen	2024-04-10 14:06:00	Q

3

Résumé de la Commande: BE-DHLBEL456-198346

Mark as withdrawn

Données de la commande

Commentaires internes

Expéditeur

Destinataire

4

Are you sure you want to mark order as withdrawn?

NEE

JA

Suppression d'un envoi:

1. Via le menu principal (Prêt pour l'expédition) OU via l'Inventaire
2. Sélectionnez le bon envoi (généralement celui du haut = celui que vous avez créé en dernier).
3. Cliquez sur l'icône << à côté de **Commande enregistrée**
4. Êtes-vous sûr de vouloir annuler cet envoi ? Oui, effacer





DELIVERING EXCELLENCE

5. First Mile Drop Off: Un client vient déposer un envoi DHL Express

A n'utiliser que si vous avez un scanner manuel connecté au PC, sinon utilisez le DHL24 sur le Smartphone.

1

2

DHL24 - Creëer zending voor bestaande klanten

Zendingslijst

Zendingslijst +

Scan alle onderste barcodes in van de door de klant afgegeven zendingen.

PieceID (onderste barcode)

Bevestiging per e-mail

Indien de klant een ontvangstbewijs van zijn afgegeven zending, geef hier zijn e-mail adres in.

E-mail

Annuleren

Klik op de **Drop Off Zending** tegel

Scannez le premier code-barres du bas ou saisissez-le manuellement. Avez-vous plusieurs envois à enregistrer ? Cliquez ensuite sur le bouton + à côté de la liste des envois. Le client souhaite-t-il une preuve dépôt? Indiquez dès lors l'adresse électronique du client dans la rubrique "Réception par courrier électronique". Lorsque tout a été scanné, cliquez sur **Créer**.

3

Bijna gereed!

De aangewezen zending is succesvol verstuurd.

Klik op de "Print ontvangstbewijs" knop om het ontvangstbewijs te printen en aan de klant te overhandigen.

[Print ontvangstbewijs](#)

Le client souhaite une preuve de dépôt ? Cliquez sur **Lettre de voiture** et passez à l'étape suivante. Si le client n'en désire pas, cliquez sur le reçu pour l'enlever et vous reviendrez au tableau de bord.

4

DHL SERVICEPOINT

Ontvangstbewijs

De volgende zendingen zijn afgegeven op het Servicepoint:

Nr.	Zending	Zending
1	1111111111	1
2		1

De zending moet overhandig worden.

Page 1 / 1

Voici le reçu, signez-le et remettez-le au client





DELIVERING EXCELLENCE

6. INVENTAIRE: Vue complète de tous les envois dans le ServicePoint

1

Dashboard menu items:

- Création d'un envoi (paiement au magasin)
- Dépôt client (client a fait son étiquette)
- QR Scan
- Manifeste chauffeur (clôture ou [part])
- Livraison Courrier
- Retrait client
- Enlèvement chauffeur (Livrables // Gestion de stock)
- Rapport
- Contactez DHL (Wachters / Chargement / Retour)
- Inventaire

Cliquez sur **INVENTAIRE**

2

Search filters: Zoek, Bestelling soort: Toon alle, Status: Toon alle

Zoek

Bestelnummer	Bestelling soort	Zendingnummer	Achternaam	Status	Gecreëerd ↓	Actie
BE-DHLBEL456-197191	CASH klantenzending	2784251540 [JDC1450000921618/299]	TEST	Order is niet volledig	2021-11-02 11:02:00	
BE-DHLBEL456-196808	CASH klantenzending	6080048073 [JDC14600009308154750]	TEST	Order ingegeven	2021-10-29 17:17:54	
BE-DHLBEL456-198180	CASH klantenzending	1292575494 [JDC14500009209725955]	TEST	Afgehaald	2021-10-29 11:02:27	

Vous pouvez voir ici une vue d'ensemble de tous les envois présents au ServicePoint.

Cliquez sur **la loupe** pour afficher tous les détails d'un envoi particulier.

3

Bestellingsoverzicht: BE-DHLBEL456-196808

Mark as withdrawn

Bestellingsgegevens

Interne commentaar

Verzender

Ontvanger

Overzicht

Status-overzicht

Documenten

Annuleren



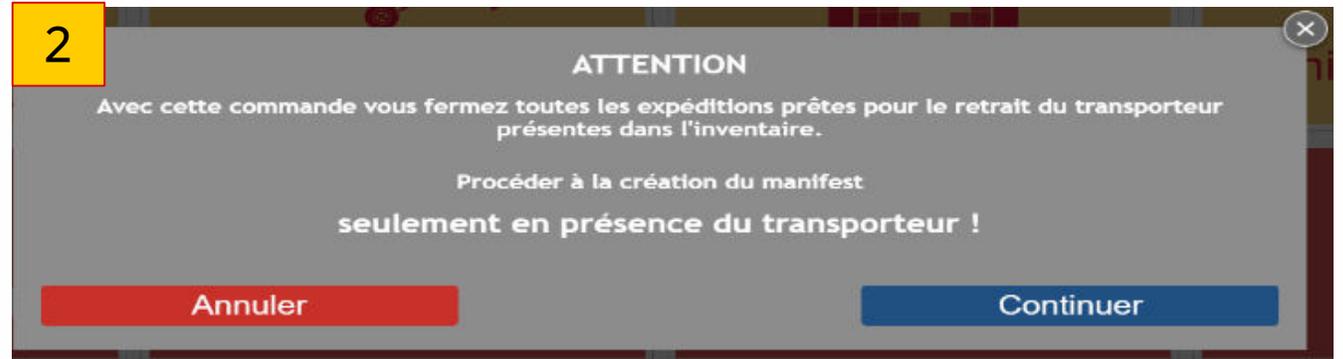


DELIVERING EXCELLENCE

7. MANIFEST CHAUFFEUR: DHL Express chauffeur vient enlever les envois



Cliquez sur **Manifeste** pour le chauffeur

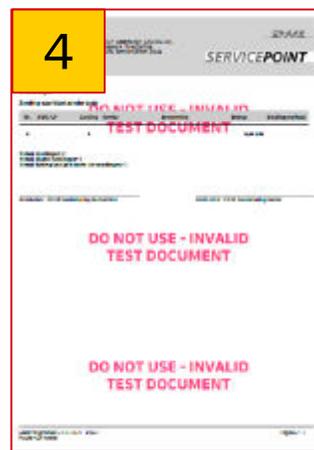


Cliquez sur **Suivant**. Vous obtenez alors une liste récapitulative des envois que vous devez remettre au coursier.

Si le coursier n'a pas besoin d'un manifeste, cliquez sur le pdf sans l'imprimer.
Si vous ou le coursier recevez le manifeste, imprimez le pdf aux étapes 3 et 4 ci-dessous.



Faites signer la première page par le coursier pour approbation et conservez ce document au point de service



Signez vous-même la deuxième page pour approbation et remettez-la au coursier DHL Express





DELIVERING EXCELLENCE

8. LAST MILE: Le chauffeur DHL Express vient livrer les envois

A utiliser uniquement si vous disposez d'un scanner manuel connecté au PC, sinon vous devez utiliser l'APP DHL24 sur le smartphone.

FIRST MILE	1	Création d'un envoi (admission au magasin)	Dépôt client (délivrance au client)	QR Scan	Manifeste chauffeur (délivrance au chauffeur)
	LAST MILE	Livraison Courrier	Retrait client	Enlèvement chauffeur (reception DHL Express)	
ADMINISTRATOR		Rapport	Contactez DHL (services / changement de statut)	Inventaire	

Cliquez sur **Livraison chauffeur**

2

Scannez le code-barres inférieur de l'étiquette. Il y a plus d'un envoi livré par le chauffeur DHL Express ? Appuyez sur Entrée et scannez les autres envois sur cette page. Lorsque tout est scanné, cliquez sur **Suivant**.
 Le scanner ne fonctionne pas ? Introduisez manuellement le nr JJD

EXPRESS DOMESTIC **DOM** **DHL**

From: DHL Express
Rural Channel Support
Aankomstlaan 32

Origin: **AMS**

1118 SORPHOL
Netherlands, the

To: DHL Express CS De Brand
Contact:

De Brand 10

3823 LH Amersfoort
Netherlands, the

NL-AMS-UTX

Ref: DHL Test

Post/Ship Weight: 0,1 kg

Pieces: 1 / 1

Contents: DHL Test

WAYBILL 23 8490 6591

(2L)NL3823LH+46000000

(J) JD01 4600 0079 3561 8967

3

Lorsque tout a été scanné correctement, vous revenez au tableau de bord où un message (barre verte) s'affiche en haut.
 Le client est maintenant également informé que l'envoi se trouve au point de service.





DELIVERING EXCELLENCE

8. LAST MILE: Un client vient enlever un envoi DHL Express

A utiliser uniquement si vous disposez d'un scanner manuel connecté au PC, sinon vous devez utiliser l'APP DHL24 sur le smartphone.

The dashboard is organized into three horizontal sections:

- FIRST** (top): Création d'un envoi (paiement au magasin), Dépôt client (édition et affichage des étiquettes), QR Scan, Manifeste chauffeur (édition et affichage).
- LAST MILE** (middle): Livraison Courrier, **Retrait client** (highlighted with a blue arrow), Movement chauffeur (édition et affichage des étiquettes).
- ADMINISTRATION** (bottom): Rapport, Contactez DHL (Paccabus 7 d'assistance et de conseil), Inventaire, and a section for EPO (Paccabus 7 d'assistance et de conseil).

Klik op de **Klant komt afhalen** tegel

This screen shows a list of parcels with columns for 'Adres (Post-ID)', 'Adres (Post-ID)', 'Postcode', 'Aanpakmethode', and 'Totaal'. A 'Volgende' button is visible at the bottom right.

Demandez l'ID du client et trouvez l'envoi (tous les envois disponibles sont répertoriés ici). Si vous avez trouvé l'envoi en question, cochez-le et cliquez sur **Suivant**

This screen shows a form with a field for 'E-mail adres van de afhaaller' and a 'Volgende' button. A vertical yellow bar on the right side contains the text 'Accepteer of wijger de zending'.

Introduisez le nom du destinataire et cochez que l'identification du client a été vérifiée.

This screen shows a list of parcels with columns for 'Adres (Post-ID)', 'Postcode', 'Aanpakmethode', and 'Totaal'. A 'Volgende' button is visible at the bottom right.

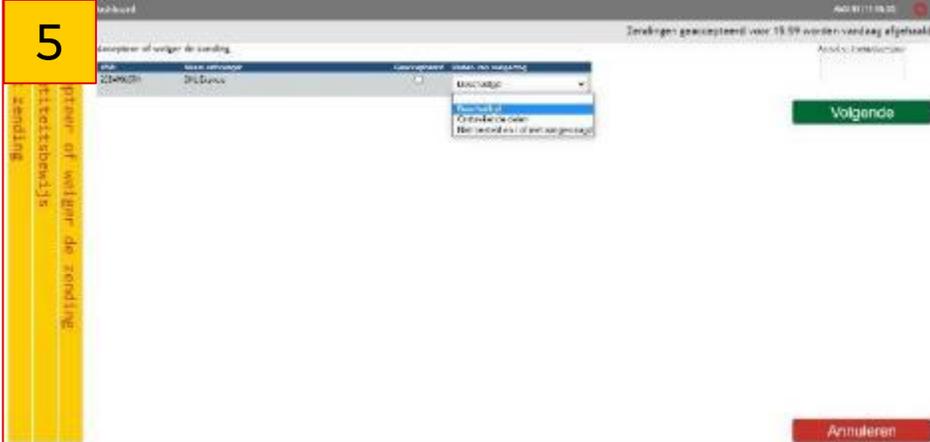
Demandez l'ID du client et trouvez l'envoi (tous les envois disponibles sont répertoriés ici). Si vous avez trouvé l'envoi en question, cochez-le et cliquez sur **Suivant**



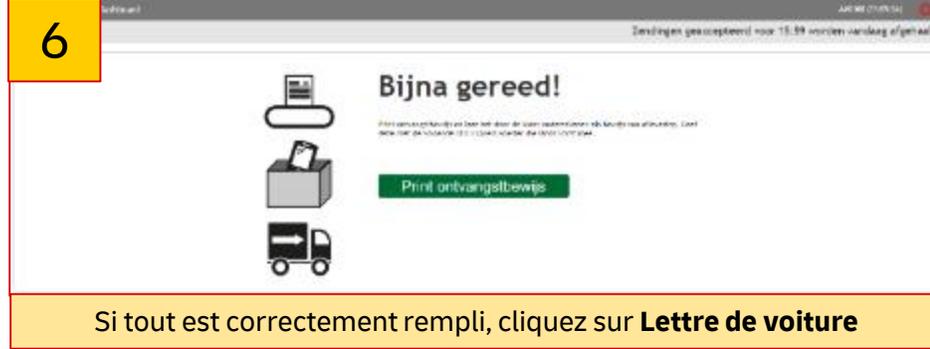


DELIVERING EXCELLENCE

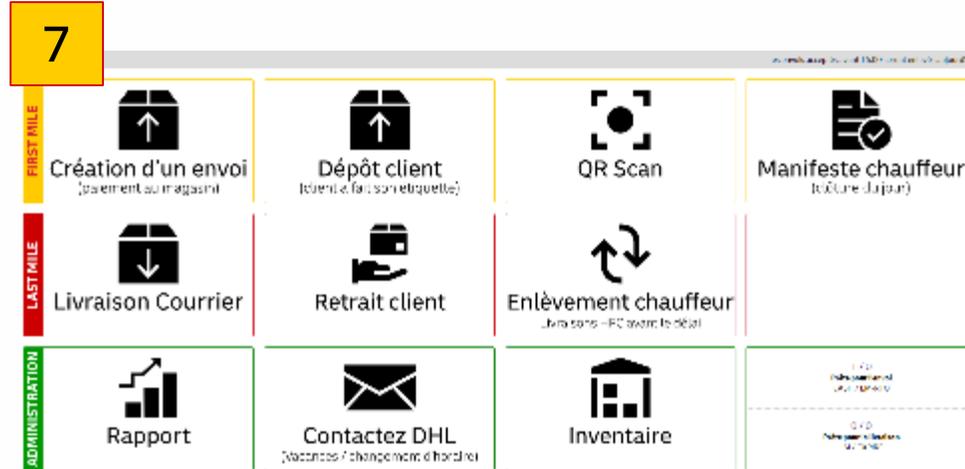
8. LAST MILE: Un client vient enlever un envoi DHL Express



Si un envoi est refusé par le client concerné, le motif du refus doit être indiqué. Cliquez ensuite sur **Suivant**. Une demande d'enlèvement est envoyée à DHL Express pour récupérer l'envoi au ServicePoint



Si tout est correctement rempli, cliquez sur **Lettre de voiture**



L'envoi est maintenant retiré du système et peut être remis au client.





DELIVERING EXCELLENCE

8. LAST MILE: L'envoi sera récupéré après 7 jours par DHL Express Courier.

The dashboard features several navigation tiles:

- 1** Création d'un envoi (paiement au magasin)
- Dépôt client (client a fait son étiquette)
- QR Scan
- Manifeste chauffeur (feuille du jour)
- LAST MILE** (vertical label)
- Livraison Courrier
- Retrait client
- Enlèvement chauffeur** (highlighted with a blue arrow)
- Ultrasons HFC (controle de la)
- ADMINISTRATION** (vertical label)
- Rapport
- Contactez DHL (vacances / changements horaires)
- Inventaire
- L'YC (niveau de service)
- Le Service Client (niveau de service)

Cliquez sur la tuile "Retours pour courrier".

The screen displays a list of items for return:

Code	Libé	Quant	Statut	Statut
204000	204000000000	1	Retour	1 (1 Page(s))
		1	Retour	1 (1 Page(s))

Buttons: **Retour**, **Suivant**, **Annuler**

Sélectionnez l'envoi demandé par le coursier DHL Express et cliquez sur Suivant.

The screen shows the 'Suivant' button highlighted in green.

Buttons: **Suivant**, **Annuler**

Demandez au coursier DHL Express quel itinéraire il emprunte aujourd'hui et saisissez-le, puis cliquez sur Suivant.

The screen displays the message: **Bijna gereed!**

Buttons: **Print ontvangstbewijs**

Vous avez renvoyé un envoi à partir du système ServicePoint, cliquez sur Imprimer le reçu (mais vous n'êtes pas obligé de l'imprimer).

The receipt page includes the DHL logo and the text: **Zendingsoverzicht (11 items)**

Table:

Nr	Art	Naam	Staat
1	204000000000		1

Buttons: **Print ontvangstbewijs**

Il s'agit du reçu, mais vous n'avez pas besoin de l'imprimer.





DELIVERING EXCELLENCE

9. Rapports financiers et rapports des commissions

2

1

Création d'un envoi (acheminement au magasin)

Dépôt client (déposer à l'adresse d'origine)

QR Scan

Manifester chauffeur (début du jour)

Livraison Courrier

Retrait client

Enlèvement chauffeur (Livrables - IPC-chauffeur de DHL)

Rapport

contactez DHL (pour tous les changements d'adresse)

Inventaire

Info pour nos clients (DHL)

Info pour les chauffeurs (DHL)

Cliquez sur Rapport

Month / jaar van het rapport: Twee Ma

Month / jaar van het rapport: Twee Ma

Zoek

SVP Vergoedingen

Saak	Facilit ID	SVP naam	Factuurnummer	Moonroepport	Creëte ↑	Commissie (BTW inclusief)	Acties
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600001	6 / 2020	2020-07-01 04:25:42	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600002	7 / 2020	2020-08-01 04:25:29	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600003	8 / 2020	2020-09-01 04:25:22	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600004	9 / 2020	2020-10-01 04:25:35	0,00	6 6
creditNote	DFL456	DHL Express Training	DFL45600006	10 / 2020	2020-11-01 04:25:48	0,00	6 6
creditNote	DFL456	DHL Express Training	DFL45600006	11 / 2020	2020-12-01 04:25:26	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600007	12 / 2020	2021-01-01 04:25:26	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600008	1 / 2021	2021-02-01 04:25:40	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600009	2 / 2021	2021-03-01 04:25:52	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600010	3 / 2021	2021-04-01 04:25:26	0,00	6 6
creditNote	DFL456	DHL Express Training	DFL45600011	4 / 2021	2021-05-01 04:25:24	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600012	5 / 2021	2021-06-01 04:25:28	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600013	6 / 2021	2021-07-01 04:25:29	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600014	7 / 2021	2021-08-01 04:25:39	0,00	6 6
creditNote	BEL456	DHL Express Training	BEL45600015	8 / 2021	2021-09-01 04:25:59	0,00	6 6
creditNote	DFL456	DHL Express Training	DFL45600016	9 / 2021	2021-10-01 04:25:40	0,00	6 6

Voici les factures mensuelles des commissions versées sur votre compte via l'autofacturation Placez la date de création dans l'ordre croissant et vous verrez toujours la dernière facture en haut.



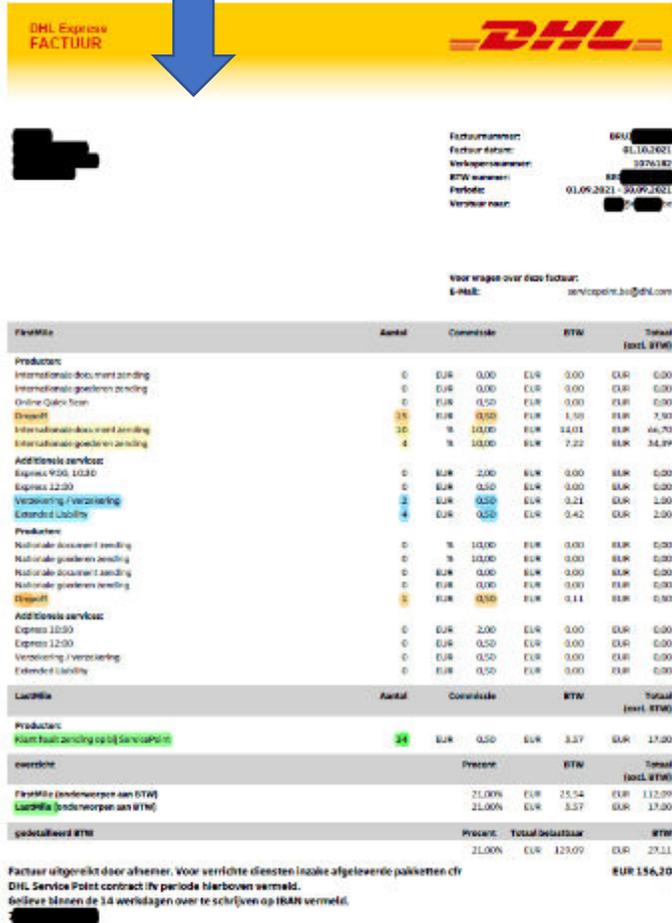


DELIVERING EXCELLENCE

9. Rapports financiers et rapports des commissions

Vous recevrez un PDF contenant la présentation complète et le montant.

Vous recevrez un fichier Excel avec le détail par envoi.



SVP ID	Branch	Branch Costce	SVP name	AWB	Year	Month	Day	Commission Year	Commission Month	Customer	Commission Type	Commission applicab	VAT	Commission VAT incl
BRU999			DHL Test Shop	1234567890	2021	9	2/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	1046867426	2021	9	2/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	8314337824	2021	9	3/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	9676448725	2021	9	3/09/2021	2021	2021	9	Dropoff	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	4266760120	2021	9	7/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	3153108663	2021	9	8/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	9239598631	2021	9	9/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	9676548884	2021	9	10/09/2021	2021	2021	9	Dropoff	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	9676537791	2021	9	10/09/2021	2021	2021	9	Dropoff	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	6199018836	2021	9	8/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	8922180396	2021	9	14/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	9881851921	2021	9	15/09/2021	2021	2021	9	Dropoff	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	6399612881	2021	9	15/09/2021	2021	2021	9	Dropoff	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	2092994702	2021	9		2021	2021	9	Internationale document zending	8,3 yes	1,74	10,04
BRU999			DHL Test Shop	2092994702	2021	9		2021	2021	9	Extended Liability	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	1171840294	2021	9		2021	2021	9	Internationale document zending	7,9 yes	1,66	9,56
BRU999			DHL Test Shop	7438164613	2021	9	21/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	9780703866	2021	9		2021	2021	9	Internationale document zending	4,3 yes	0,9	5,2
BRU999			DHL Test Shop	9780703866	2021	9		2021	2021	9	Extended Liability	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	7419376436	2021	9		2021	2021	9	Internationale goederen zending	7,19 yes	1,51	8,7
BRU999			DHL Test Shop	7419376436	2021	9		2021	2021	9	Verzekering / verzekering	0,5 yes	0,11	0,61
BRU999			DHL Test Shop	8430254011	2021	9		2021	2021	9	Internationale goederen zending	11,5 yes	2,42	13,92
BRU999			DHL Test Shop	3768575565	2021	9	22/09/2021	2021	2021	9	Klant haalt zending op bij ServicePoint	0,5 yes	0,11	0,61





DELIVERING EXCELLENCE

10. Commande de matériel

1

Création d'un envoi
(ajout en lot ou images.nl)

Dépôt client
(client La Poste et clients)

QR Scan

Manifeste chauffeur
(délivrance au jour)

Livraison Courrier

Retrait client

Enlèvement chauffeur
(délivrance à l'adresse de départ)

Rapport

Contactez DHL
(Web site / téléchargement d'infos site)

270
Frais par envoi
Lundi - Vendredi

270
Frais par envoi
Lundi - Vendredi

Cliquez sur **Contactez DHL**

2

Materialisatie:

Geselecteerde artikel

Art.nr.	Omschrijving	quantiteit	quantiteit artikel per set
10	Affiche Immatric 44 (Français)	<input type="text"/>	4
16	Brochure (Français)	<input type="text"/>	10
13	Dépliant de transit 44 (Français)	<input type="text"/>	4
07	Doculops (Stuvia)	<input type="text"/>	5
02	Express Easy Dose / Boîte 2	<input type="text"/>	20
03	Express Easy Dose / Boîte 3	<input type="text"/>	20
04	Express Easy Dose / Boîte 4	<input type="text"/>	20
05	Express Easy Dose / Boîte 5	<input type="text"/>	20
06	Express Easy Dose / Boîte 7	<input type="text"/>	20
01	Express Easy Enveloppe / Enveloppe	<input type="text"/>	50
15	Informator (Nederlands)	<input type="text"/>	10
17	Label (Liquide)	<input type="text"/>	10

Ici, vous pouvez voir un aperçu des produits à commander (doze gratuit, dépliants de prix, doculops,) pour un ServicePoint, entrez le numéro dont vous avez besoin. Ce nombre sera à nouveau multiplié par le nombre de produits décrits commandés. Cliquez ensuite sur "**Commander maintenant**".

(Doculops sont les enveloppes adhésives transparentes, format A5)





DELIVERING EXCELLENCE

10. Prenez contact via DHL24

2

The screenshot shows a grid of 12 icons representing various DHL services, categorized into three vertical sections: 'FIRST MILE' (top), 'LAST MILE' (middle), and 'ADMINISTRATION' (bottom). The 'Contactez DHL' icon, located in the 'ADMINISTRATION' section, is highlighted with a blue arrow pointing to it from the right. Below the grid, a yellow box contains the text 'Cliquez sur **Contactez DHL**'.

1 Création d'un envoi (paiement et au maximum)	Dépôt client (client à l'ail sur étiquette)	QR Scan	Manifeste chauffeur (clôture du jour)
Livraison Courrier	Retrait client	Enlèvement chauffeur (Locations 11 12 et 13 de nuit)	
Rapport	Contactez DHL (Messages / chargement d'écran)		

Cliquez sur **Contactez DHL**

The screenshot shows the 'Écrire à DHL' form. The 'Type' dropdown menu is set to 'First Mile - Demande au Customer Service (Expédia)'. Below it are fields for 'ServicePoint agent' and a large text area for 'Message'. At the bottom, there are two buttons: 'Annuler' and 'Envoyer message'.

Écrire à DHL

Type *
First Mile - Demande au Customer Service (Expédia)

ServicePoint agent *

Message *

Annuler Envoyer message

Veuillez transmettre toutes les modifications ou commentaires et questions de manière pratique via cette page de contact.





DELIVERING EXCELLENCE

DHL24 WEB Questions fréquemment posées sur le software

- **Je ne peux pas me connecter**

Vous avez reçu un e-mail de DHL (servicepoint.be@dhl.com) avec votre login et votre mot de passe (qui sont les mêmes que vos données de connexion dans l'application DHL24 sur votre smartphone). Votre login commence toujours par BE-200... (par exemple BE-200123-1).

- **Quelle url dois-je utiliser pour accéder à DHL24 ?**

Via <https://be.dhl24.net> (via Google Chrome et pas Internet Explorer)

- **Les documents ne s'impriment pas automatiquement ?**

Lorsque vous avez entièrement créé l'envoi et que vous avez cliqué sur l'étiquette d'expédition verte, un document PDF s'ouvre automatiquement. Dans ce document PDF, vous devez toujours cliquer manuellement sur l'icône de l'imprimante (en haut à droite).

- **Lors de l'impression, est-ce que j'ai seulement l'étiquette avec les codes à barres ?**

Correct, afin de réduire le nombre de documents à imprimer pour vous en tant que SVP, seule l'étiquette du code-barres sera imprimée.

Le reçu/le justificatif de paiement est envoyé à l'adresse électronique de l'expéditeur (si vous avez saisi une adresse électronique dans le premier champ).

Si vous avez saisi NOMAIL dans le premier champ, le reçu/le justificatif de paiement est imprimé.

- **Les factures pro forma/commerciales ne sont parfois/la plupart du temps pas imprimées ?**

Oui, pour réduire le nombre de documents à imprimer pour vous en tant qu'UDC, seule une facture commerciale est imprimée pour un nombre limité de pays (comme le Maroc et certains autres pays d'Afrique) lors de l'envoi de marchandises en dehors de l'UE. Pour tous les autres pays, une impression n'est pas nécessaire et sera créée et transmise sous forme numérique.

- **Parfois je peux choisir avant 9h ou avant 12h et parfois non ?**

• Si le code postal donné dans le pays de destination a l'option de livraison avant 9 heures ou avant 12 heures, l'option apparaît automatiquement, si cette option n'apparaît pas, cela signifie que ce service n'existe pas dans ce code postal.

- **Nous recevons des e-mails de service@boxdrop.com ?**

Il ne s'agit pas d'un spam, mais de l'adresse électronique qui se trouve derrière cet outil d'expédition. Les factures ou confirmations de commission proviennent donc bien de cette adresse électronique. Boxdrop est le développeur suisse du logiciel DHL24 (qui sera remplacé par une adresse électronique dhl.com à l'avenir), mais placez l'adresse électronique boxdrop.com comme expéditeur de confiance. Traduit avec www.DeepL.com/Translator (version gratuite)





DELIVERING EXCELLENCE

DHL24 app Questions fréquemment posées

- **Le code barre que j'essaye de scanner n'est pas accepté par DHL24**

Contrôlez qu'il s'agit bien d'un envoi DHL Express et pas un envoi d'un autre transporteur (DPD, GLS, PostNL, UPS, DHL Parcel). Vous pouvez uniquement scanner des envois DHL Express

- **Le code barre n'est pas scannable ?**

Vous savez encoder le code barre manuellement.

- **Pourquoi un envoi DHL ne peut-il pas être scanner ?**

Contrôlez que vous avez choisi le menu correct. Vérifiez l'adresse d'expédition (toujours Belgique). Contrôlez votre connection internet .

- **Pourquoi le coursier DHL Express doit-il attendre que toutes les livraisons aient été scannées ?**

Il est très important que tous les envois livrés soient scannés afin qu'ils soient visibles dans le système.

- **Un client vient chercher un envoi, mais cette personne n'est pas répertoriée comme destinataire de l'envoi. Que dois-je faire ?**

Seule la personne figurant comme destinataire sur l'envoi peut recevoir l'envoi. Vérifiez toujours le document d'identité pour vous assurer que vous donnez l'envoi à la bonne personne.

- **L'envoi pour le client n'est pas enlevé dans les 7 jours ?**

Après 7 jours, l'envoi non collecté est repris par le courrier DHL Express.

- **L'enlèvement du coursier DHL Express est-il automatique ou devons-nous contacter DHL Express nous-mêmes ?**

Cela se fait automatiquement, c'est pourquoi il est très important que tout envoi que vous recevez d'un client soit scanné dès que possible. Si votre envoi n'est pas enlevé par le coursier DHL Express, veuillez contacter le service clientèle au 02/715 55 20.

- **Il y a toujours un envoi dans DHL24, mais il n'est plus au point de service ?**

Veillez à toujours revenir au menu principal après avoir numérisé un envoi. Cela permettra de s'assurer qu'aucun envoi ne reste ouvert. Si un envoi est toujours en cours, veuillez contacter DHL Express à l'adresse servicepoint.be@dhl.com.

- **Que dois-je faire si DHL24 ne fonctionne pas et que le client vient récupérer un colis**

Vous pouvez noter le nom et la signature du client ainsi que le numéro du bordereau (numéro à 10 chiffres du code-barres supérieur) avec la date et l'heure sur un morceau de papier. Envoyez une photo à servicepoint.be@dhl.com.



Bonne chance!

Tel: 02/715.55.20

@ Servicepoint.be@dhl.com

► www.dhlexpress.be/jesuisunservicepointdhl

