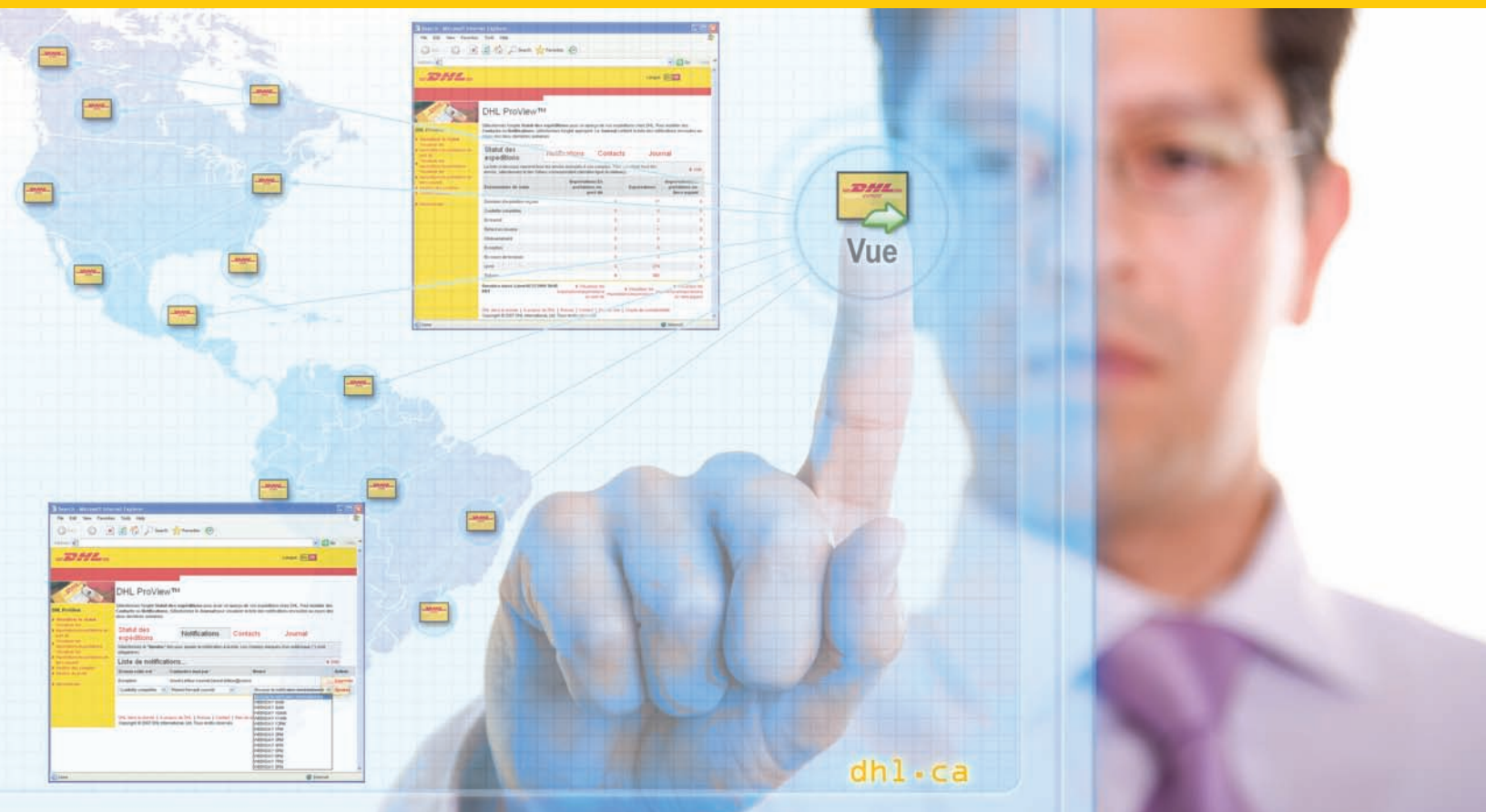


# BIENVENUE À DHL PROVIEW

## GUIDE D'UTILISATEUR



**PROVIEW**

AVEC DHL PROVIEW, VOUS ÊTES MAÎTRE DE VOS EXPÉDITIONS.

**DHL ProView** est un outil de suivi Web qui procure une visibilité instantanée des événements d'expédition et qui donne accès en temps réel aux données sur les envois. Il vous fait gagner du temps en éliminant la nécessité de rechercher les connaissances individuels. De plus, il vous permet de suivre les délais d'exécution et les ententes de niveau de service de façon plus efficace, ainsi que de gérer les retards de service, le cas échéant, avec vos clients.

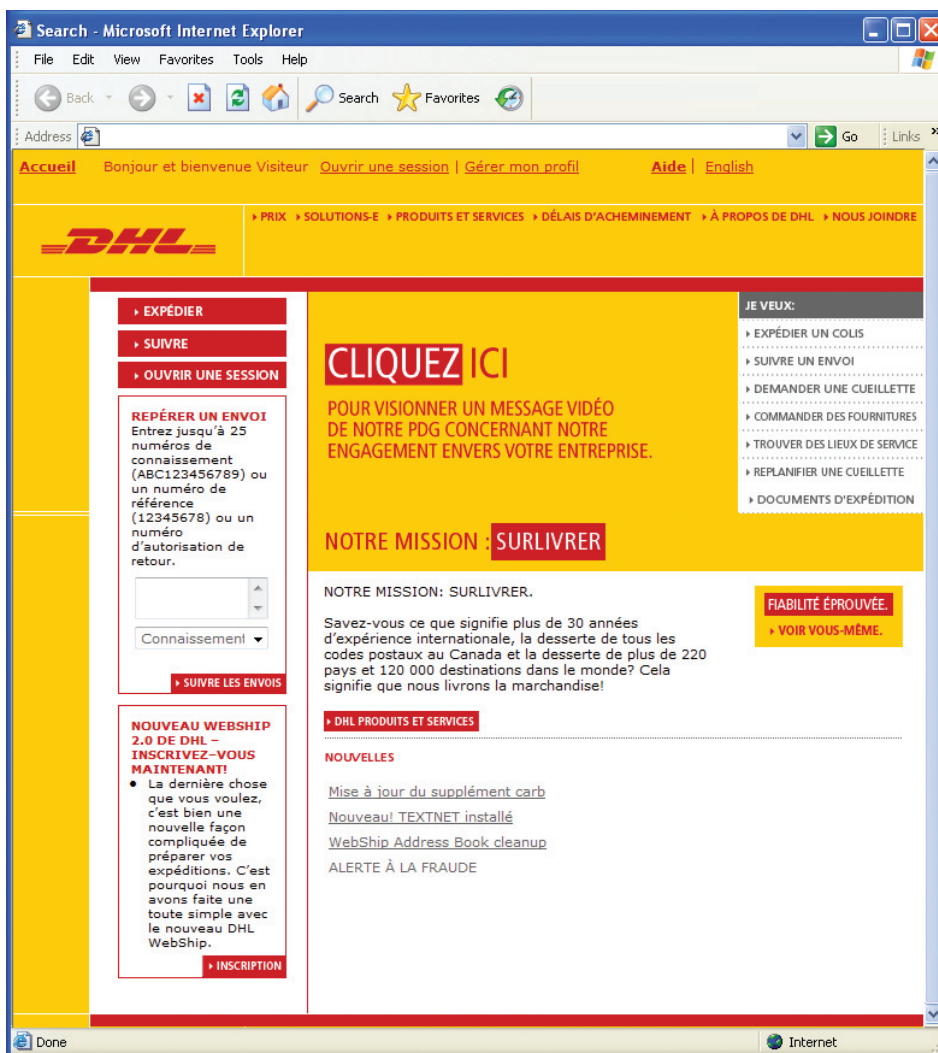
**DHL**  
EXPRESS

## DHL PROVIEW OFFRE :

- Avis sur des événements particuliers
- Suivi de multiples comptes d'expédition
- Visibilité en temps réel des activités d'expédition
- Interface et inscription conviviales
- Écrans détaillés et récapitulatifs des données

## ACCÈS ET INSCRIPTION À DHL PROVIEW

### Page d'accueil à DHL Canada



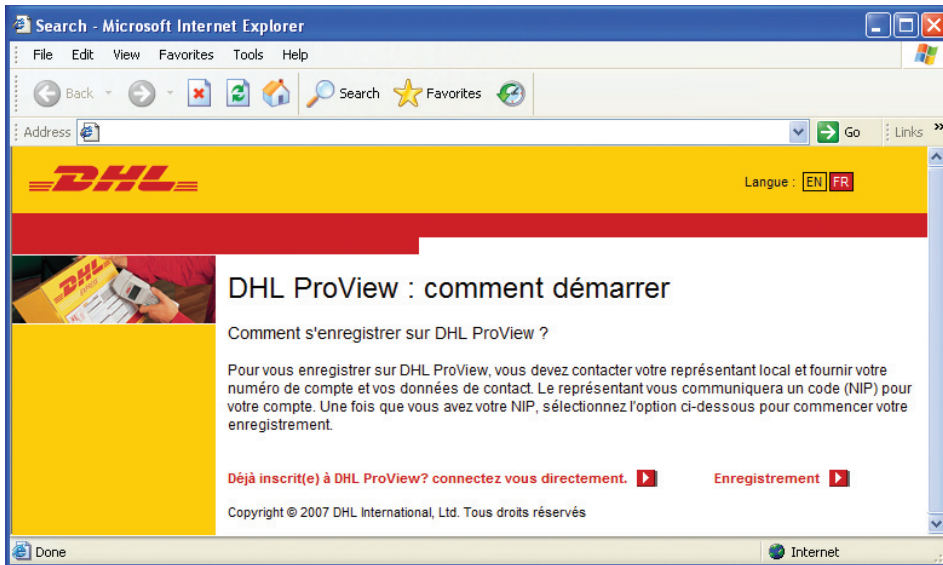
### Étape 1A :

Dans votre navigateur Web, allez à [www.dhl.ca](http://www.dhl.ca).

Cliquez sur l'onglet **Solutions-E** au haut de la page, puis choisissez l'option « DHL ProView » dans le menu.



## Accéder à DHL ProView



### Étape1B :

Pendant le processus d'inscription, vous devrez indiquer vos comptes de DHL. À cette fin, vous aurez besoin d'un NIP généré par DHL pour chaque compte. Communiquez avec votre représentant commercial afin d'obtenir vos NIP pour **DHL ProView**.

Une fois que vous avez vos NIP, cliquez sur le bouton « DHL ProView », entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe de votre choix, et remplissez tous les champs marqués d'un astérisque rouge.

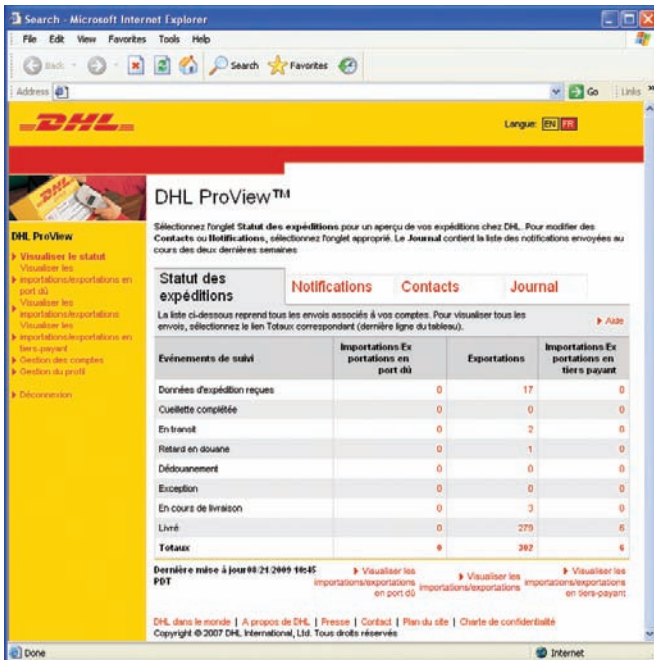
Après que vous êtes inscrit, vous pouvez ouvrir une session **DHL ProView** simplement en entrant vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis en cliquant sur « Connexion ».

### Conseil

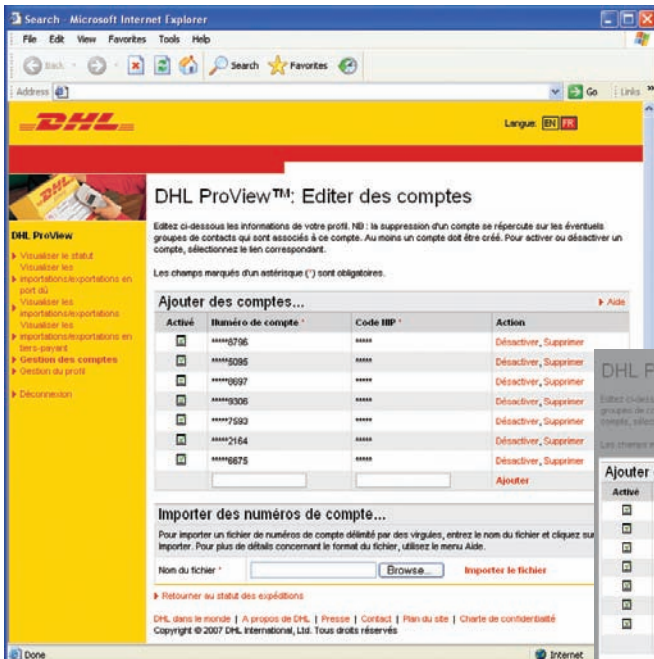
Bien que vous puissiez vous inscrire à **DHL ProView** sans avoir de NIP, vous devriez en profiter pour faire la demande de NIP puisqu'il faut parfois jusqu'à 24 heures pour valider vos renseignements et recevoir un courriel de confirmation. Tant que vous n'avez pas de NIP, vous ne pouvez pas voir les envois associés à vos comptes d'expédition DHL.

## AJOUT DE COMPTES D'EXPÉDITION DHL

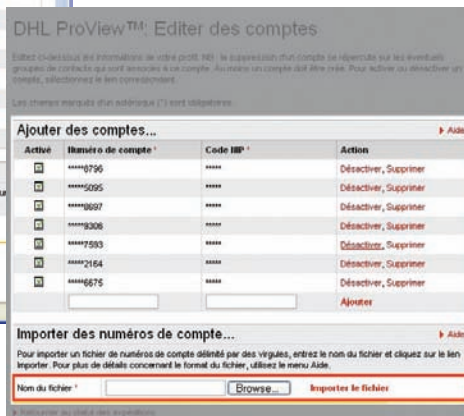
### Écran « Statut des expéditions »



### Gestion des comptes



### Importer des comptes



### Étape 2 :

Une fois que vous avez reçu un NIP, ouvrez une session et sélectionnez « Gestion des comptes » dans la barre de navigation du côté gauche de l'écran **Statut des expéditions**.

Entrez vos numéros de compte et les NIP correspondants, puis cliquez sur « Ajouter ».

### OU

Importez une série de numéros de compte dans un fichier délimité par virgule, en recherchant le fichier précis à importer, puis cliquez sur « Importer le fichier ».

### Remarque

Le système permet d'importer un maximum de 1999 comptes pour chaque fichier. Au cours de l'importation, s'il détecte des combinaisons de numéro de compte et de NIP qui ne sont pas valides, il les rejettera. Il n'accepte pas non plus les entrées doubles.

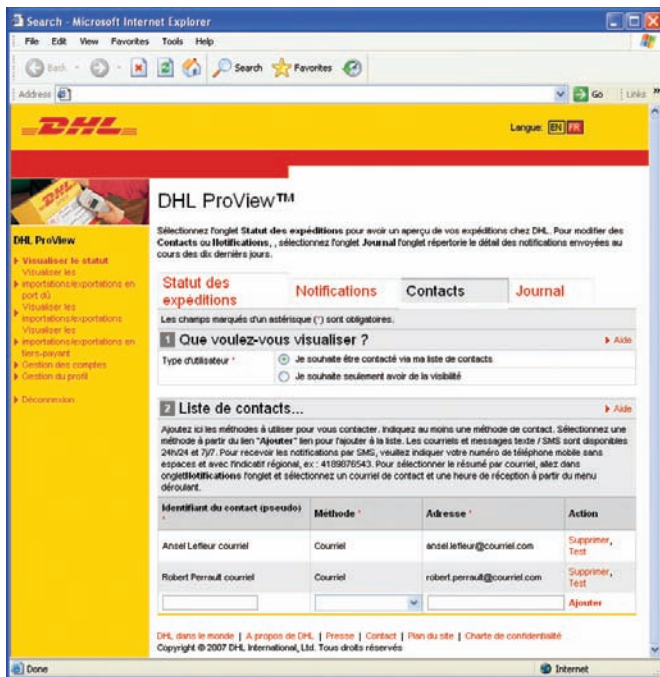
Lorsque vous ajoutez des comptes, le système peut mettre jusqu'à 24 heures à les afficher. Par la suite, il présente toutes les données en temps réel. Notez cependant que **DHL ProView** ne présentera pas les activités d'expédition qui se sont produites antérieurement à l'inscription des numéros de compte dans le système.



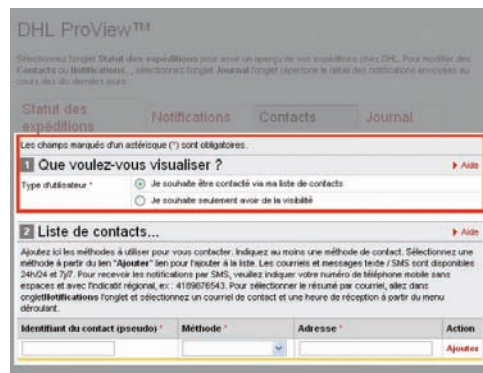


## AJOUT DE CONTACTS

### Onglet Contacts



### Que voulez-vous visualiser ?



### Liste de contacts



### Étape 3 :

Si vous ne désirez pas inscrire de contacts à ce point-ci, cliquez sur « Je souhaite seulement avoir de la visibilité » à la question **Que voulez-vous visualiser ?** et cliquez sur « Suivant ».

### OU

Si vous aimeriez commencer à recevoir des avis dès que possible, choisissez « Je souhaite être contacté via ma liste de contacts ».

Puis dans la section 2, **Liste de contacts**, attribuez un nom d'utilisateur à votre contact.

Ensuite, choisissez la méthode de communication.

Inscrivez une adresse courriel ou le numéro de téléphone d'un appareil mobile, puis cliquez sur « Ajouter ».

### Conseil

Une fois qu'un contact a été ajouté, il est possible de faire l'essai de son adresse courriel ou de son numéro. Cliquez sur le bouton « Test » dans la colonne **Action** : une fenêtre de dialogue s'ouvrira pour envoyer le message d'essai. Vous recevrez confirmation que le message a été envoyé par courriel ou SMS, selon le cas. Si le message a été bien reçu à l'adresse courriel ou au numéro, alors l'essai est concluant.

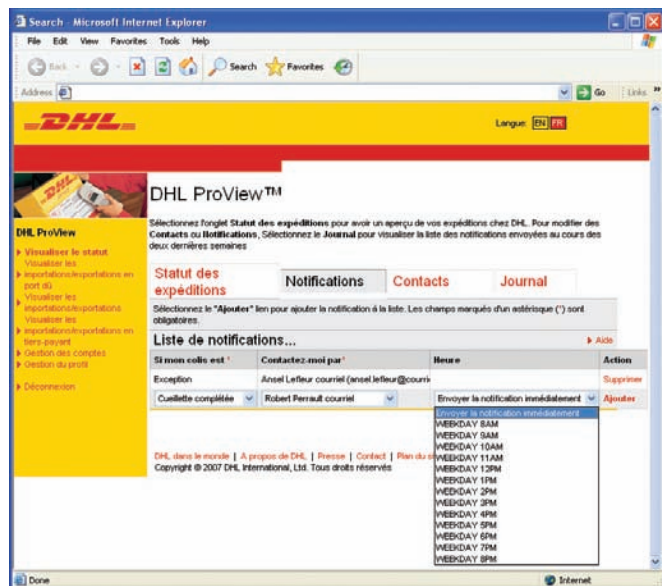
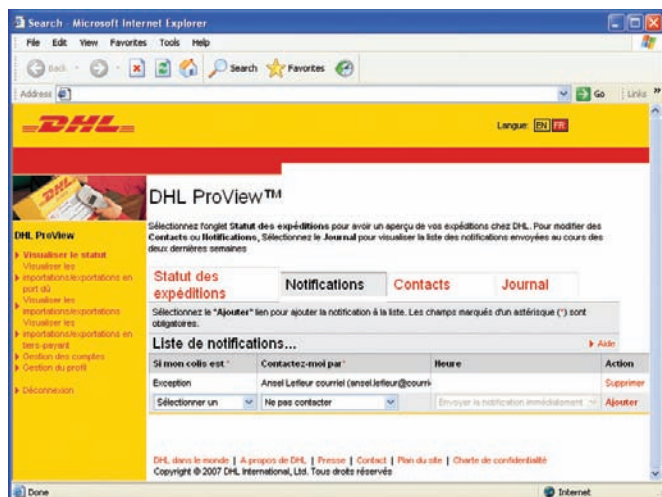
Vous pouvez retourner à l'onglet **Contacts** en tout temps pour ajouter ou modifier des contacts. Vous pouvez ajouter un nombre illimité de clients et de collègues à votre liste de contacts.



## AJOUT D'AVIS

**DHL ProView** permet de configurer la transmission d'avis en fonction de différents événements. Vous pouvez établir pour quel événement l'avis doit être envoyé et à quelle adresse courriel ou à quel numéro de téléphone il doit l'être. La configuration peut être faite pendant le processus d'inscription ou modifiée subséquemment à l'onglet **Notifications**.

### Onglet Notifications



\* L'ajout d'avis individuels peut résulter en un nombre élevé de messages quotidiens pour les expéditeurs qui ont de gros volumes d'envois. Par exemple, 1000 colis livrés engendreront la transmission de 1000 avis, par courriel ou message texte, distincts. Les gros expéditeurs ont donc intérêt à retenir l'option « résumé des courriels ».

### Étape 4 :

Dans le menu déroulant « Sélectionner un », sélectionnez le type d'événement pour lequel un avis doit être envoyé.

Sous la rubrique « Contactez-moi par », choisissez le contact en particulier dont vous recevrez avis.

Pour un résumé courriel, indiquez l'heure précise à laquelle l'avis résumé doit être envoyé.\*

Cliquez sur « Ajouter ».

### Conseils

Pour recevoir un avis dès que l'événement survient, retenez l'option « Envoyer la notification immédiatement » sous la rubrique **Heure**.

Si vous ne souhaitez pas recevoir l'avis résumé à ce point-ci, retenez l'option « Ne pas contacter » sous la rubrique **Contactez-moi par**.

### Descriptions de type d'événement :

**Cueillette complétée :** L'envoi a été cueilli chez l'expéditeur.

**En transit :** L'envoi se trouve dans le réseau de DHL entre le point d'origine et la destin.

**Retard en douane :** L'envoi a été retardé à la douane.

**Customs Clearance :** L'envoi a été dédouané.

**Dédouanement :** Une anomalie est survenue dans le processus d'acheminement (ex. refus de l'envoi, adresse inexacte, etc.).

**En cours de livraison :** L'envoi est entre les mains du courrier pour être livré.

**Livré :** L'envoi a été livré à l'adresse de destination.



## ÉCRAN STATUT DES EXPÉDITIONS

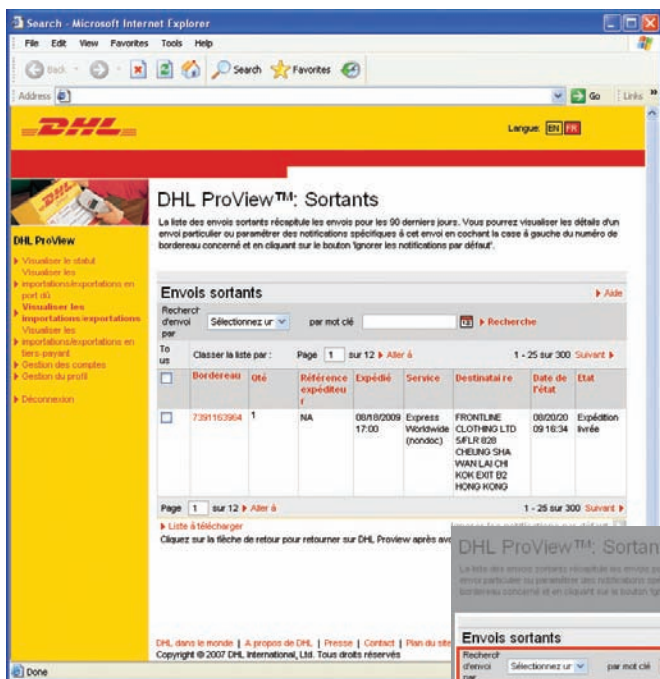
L'écran **Statut des expéditions** est la page d'accueil du système **ProView**. L'onglet présente le nombre total d'événements pour l'envoi. Il est divisé en trois colonnes qui indiquent la catégorie de facturation pour l'envoi : **Importations/Exportations en port dû**, **Exportations et Importations/Exportations en tiers payant**.

Les catégories de facturation sont établies en fonction du compte auquel les frais d'expédition sont imputés. La catégorie **Importations/Exportations en port dû** présente les envois

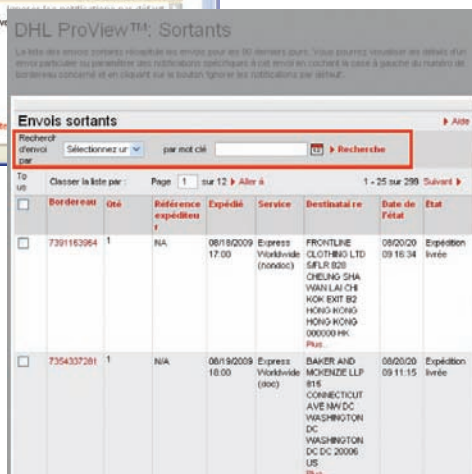
qui sont imputés au *compte du destinataire*; la catégorie **Exportations**, ceux qui sont facturés à *l'expéditeur*; la catégorie **Importations/Exportations en tiers payant**, ceux qui sont facturés à un *tiers*.

Pour chaque catégorie, l'écran présente les renseignements suivants : connaissance aérien, nombre de pièces dans l'envoi, référence de l'expéditeur, date d'expédition, choix de service, destinataire, date de situation et situation courante.

### Onglet Statut des expéditions



La barre Recherche



### Étape 5 :

Cliquez sur un numéro rouge hyperlié dans l'une des trois colonnes afin d'accéder à la liste d'envois pour la catégorie en question.\*

Pour rechercher des renseignements particuliers, utilisez le menu déroulant « Sélectionner un », entrez le mot clé dans la barre **Recherche**, puis cliquez sur « Recherche ».

Cliquez sur n'importe lequel des numéros de connaissance aérien en rouge hyperlié afin d'obtenir les renseignements de suivi pour l'envoi affiché.

### Conseil

Comme les trois catégories de facturation présentent des données en temps réel, vous pouvez utiliser cet écran pour voir d'un seul coup d'œil les envois qui nécessitent votre attention.

Lorsque vous n'êtes pas à l'écran **Statut des expéditions**, utilisez les liens dans la barre de navigation jaune pour faire afficher l'écran dont vous avez besoin.

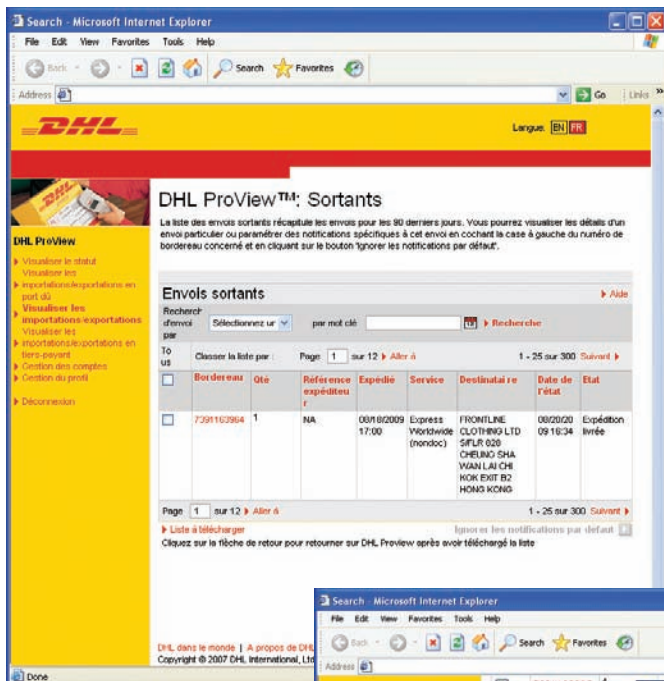
\* La liste des envois renferme 25 dossiers par page et les détails sur les envois donnés pour jusqu'à 90 jours d'activité récente. La liste peut être triée et filtrée selon différents critères.

## AVIS À OMETTRE

À l'écran de n'importe laquelle des trois catégories (**Importations/Exportations en port dû**, **Exportations** et **Importations/Exportations en tiers payant**), vous pouvez

utiliser la fonction « ignorer » pour faire des mises à jour qui s'appliquent uniquement à certains envois et personnaliser ainsi vos mises à jour pour des envois individuels.

### Ignorer les notifications par défaut



#### Étape 6 :

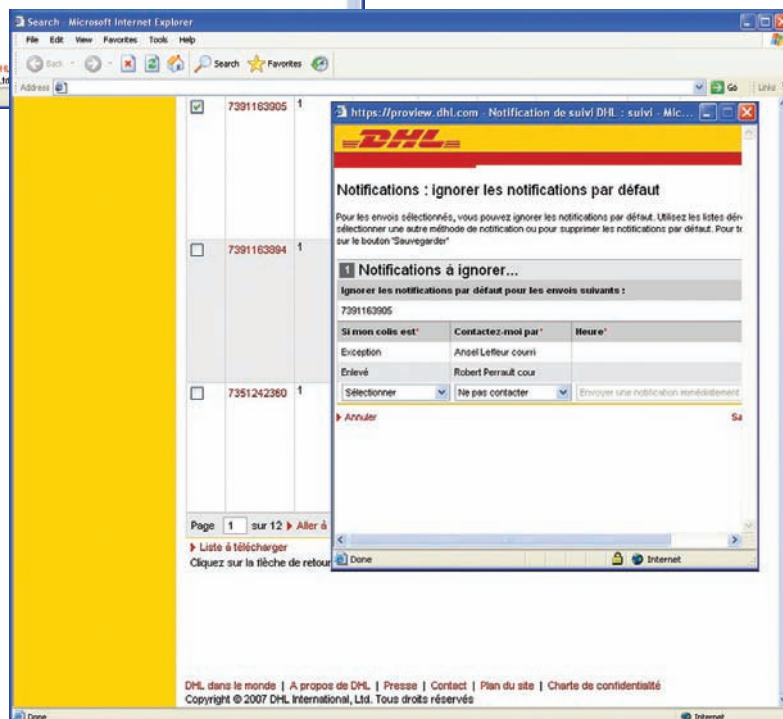
Sélectionnez l'envoi à omettre en cochant la case en regard du numéro de connaissance.

Cliquez sur « Ignorer les notifications par défaut » dans le coin inférieur droit : une nouvelle fenêtre s'ouvrira.

Modifiez ou supprimez les avis en utilisant les menus déroulants, puis cliquez sur « Ajouter ».

Cliquez sur « Sauvegarder » afin d'enregistrer les critères d'omission.

### Ignorer les notifications par défaut préférences



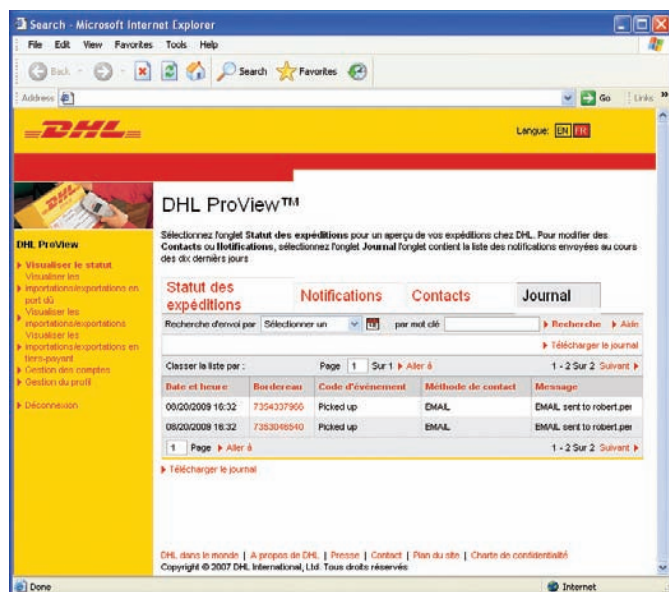


## ACCÈS AU JOURNAL

L'onglet **Journal** présente les détails concernant les avis qui ont été donnés au cours des sept derniers jours.

Les détails sont la date et l'heure, le connaissance aérien, le code d'événement, la méthode d'avis et les renseignements du contact où le message d'avis a été envoyé.

### Onlet Journal



#### Step 7:

À l'écran **Statut des expéditions**, cliquez sur l'onglet **Journal** pour accéder au journal.

Pour rechercher des renseignements particuliers, utilisez le menu déroulant « Sélectionner un », entrez le mot clé dans la barre **Rechercher**, puis cliquez sur « Rechercher ».

#### Conseil

Utilisez les renseignements que contient l'onglet **Journal** afin d'examiner facilement les événements sur les envois, des avis importants et des communications avec les clients.

Pour obtenir de plus amples renseignements,  
veuillez communiquer avec votre représentant du  
service à la clientèle à 1-800-CALL-DHL.



DHL Express Americas (Canada) Ltée  
201, boul. Westcreek, bureau 200  
Brampton (Ont.) L6T 5S6  
1-800-CALL-DHL  
[www.dhl.ca](http://www.dhl.ca)