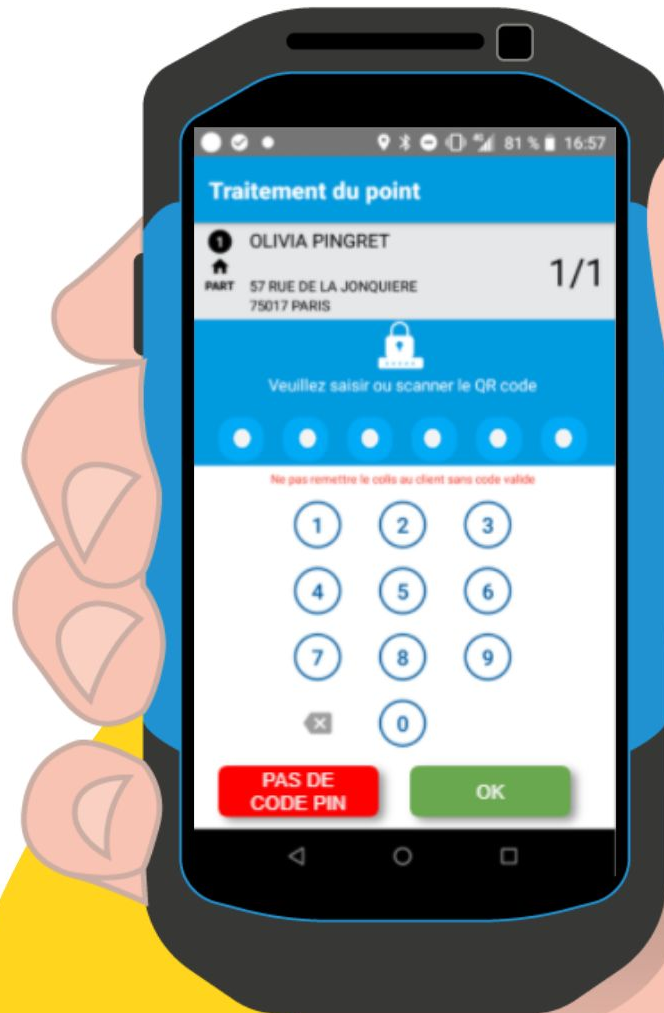


► Présentation Prestataires

Livraison Sécurisée



Sommaire



1. Qu'est-ce que la livraison par code PIN ?

2. Process de distribution

3. Points d'attention

4. Synthèse



1. Qu'est-ce que la livraison par code PIN ?

Définition

La livraison avec code sécurisé est une nouvelle offre proposée à certains de nos clients.

La remise du colis au client n'est possible qu'après saisie dans le PSM du code PIN ou scan du QR code.

Le code PIN et QR code sont remis au client lors de sa confirmation de livraison via Predict.

1. Qu'est-ce que la livraison par code PIN ?

Avisage client

Les éléments d'identification sont remis au client lors de l'avisage de confirmation de prise en charge dans le réseau et la confirmation de livraison :

Un code PIN



Votre code sécurisé obligatoire : **766528**

à communiquer uniquement en présence du livreur.

Sans ce code, nous serons dans l'impossibilité de vous remettre votre colis.

Un QR code

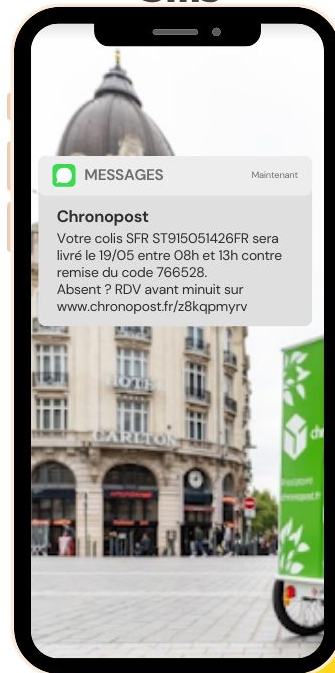


LA REMISE DU COLIS AU CLIENT LORS DE LA LIVRAISON
NE SERA POSSIBLE QU'APRÈS VALIDATION DE L'UN DE
CES DEUX ÉLÉMENTS

Mail



Sms



Seul le client a connaissance de son
Code PIN / QR Code

1. Qu'est-ce que la livraison par code PIN ?

Les enjeux



**RÉDUIRE LES CONTESTATIONS DE
LIVRAISON**



**PROPOSER UNE OFFRE DIFFÉRENCIANTE
SUR LE MARCHÉ**

1. Qu'est-ce que la livraison par code PIN ?

Les critères pour activer la livraison par Code PIN



Présence d'un **numéro de téléphone ou mail** du client destinataire dans l'annonce



Colis **à livrer en main propre**



Le client destinataire doit être un client **particulier** avisable via **Predict**



NEW

2. Process de distribution

CLIENT PRÉSENT LIVRAISON EN
MAIN PROPRES



NOUVEAU PROCESS DE LIVRAISON
PAR CODE PIN





DEUX POSSIBILITÉS



Le client dispose de son Code PIN / QR Code

- ✓ Livraison par code PIN (D7)
- ✓ Pas de signature C11
Nouveau code événement D7



Le client ne dispose pas du Code PIN / QR Code
ou
le code PIN donné par le client n'est pas le bon
(⚠ 5 tentatives possibles)

- ✓ Non livré sans code PIN (NL)
- ✓ Mise en instance obligatoire du ou des colis
Nouveau code événement NL



Le colis ne doit pas être remis au client !



Si PSM absent ou HS :
colis à retourner en agence,
livraison à reprogrammer



Votre code sécurisé obligatoire : **766528**

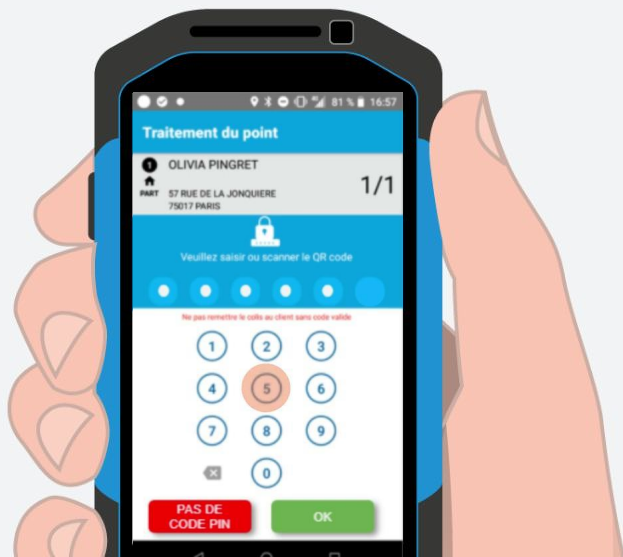
à communiquer uniquement en présence du livreur.

Sans ce code, nous serons dans l'impossibilité de vous remettre votre colis.

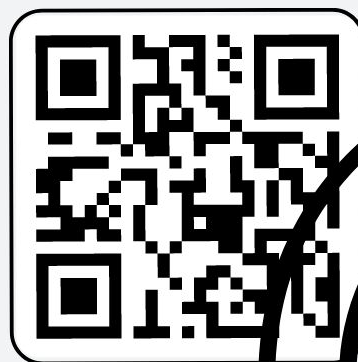


DEUX POSSIBILITÉS PERMETTENT DE DÉVERROUILLER LA LIVRAISON

Saisie du code à 6 chiffres sur le clavier PSM



Scan du QR code avec le PSM



bouton pour flasher ici



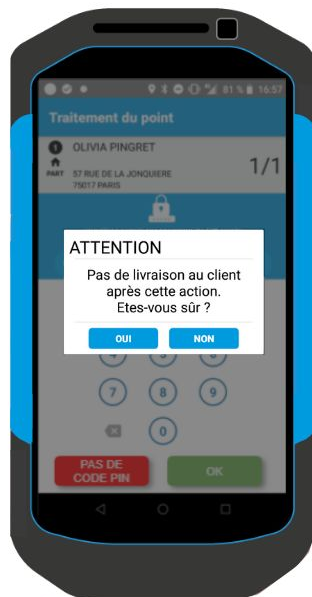


3 POSSIBILITÉS

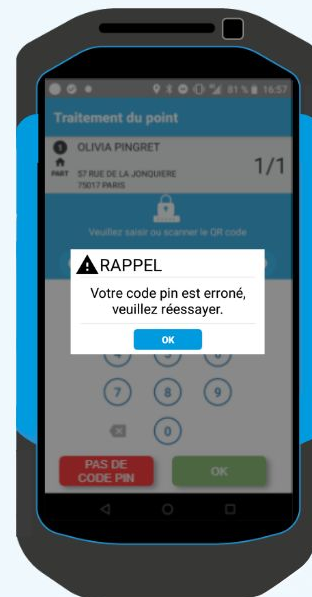
BON CODE PIN / QR CODE



ABSENCE CODE PIN / QR CODE



MAUVAIS CODE PIN / QR CODE

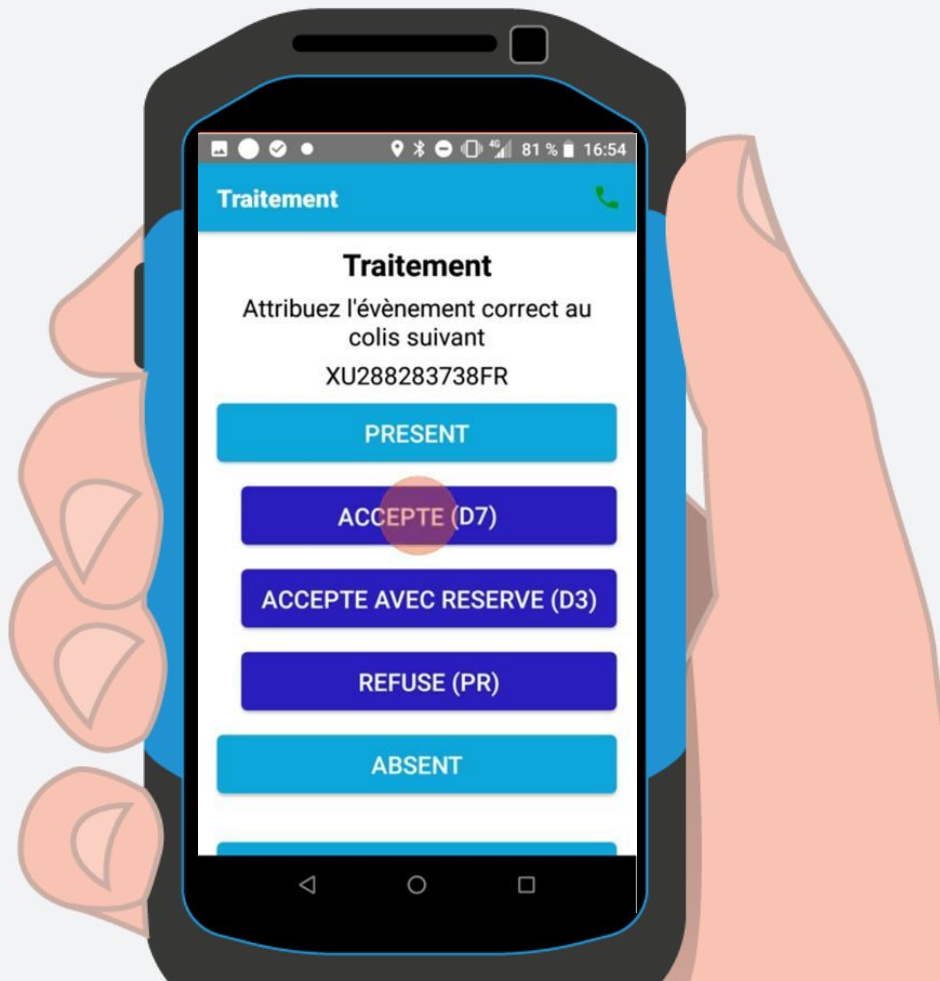
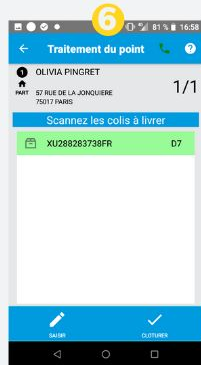
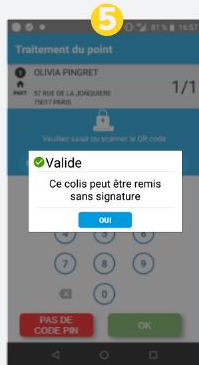


2. Process de distribution

Écrans PSM SAM



LE CLIENT DISPOSE DE SON CODE PIN / QR CODE

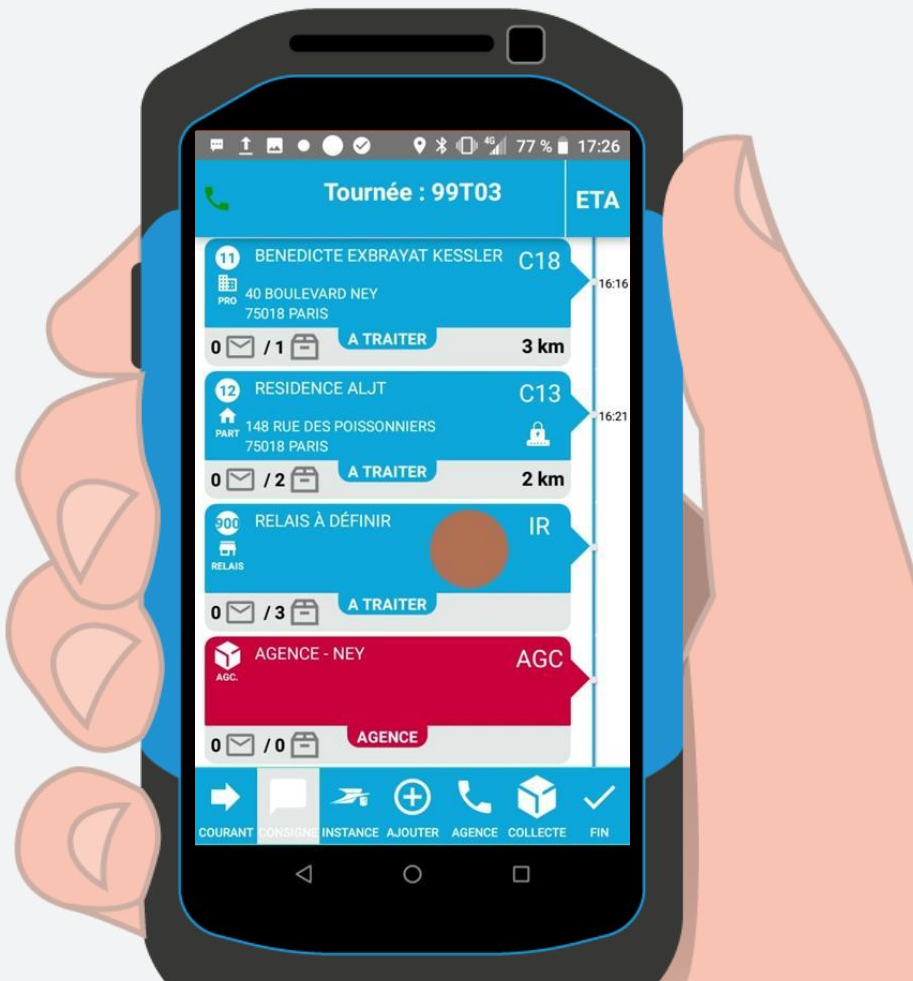
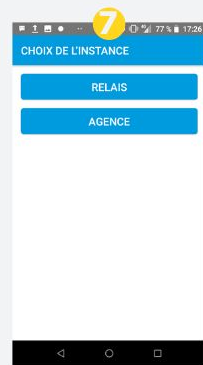
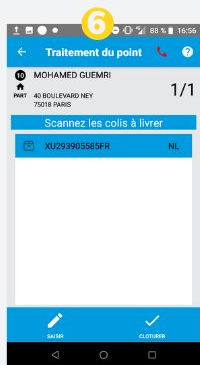
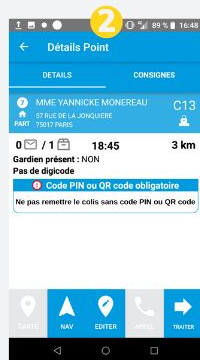


2. Process de distribution

Écrans PSM SAM



LE CLIENT NE DISPOSE PAS DE SON CODE PIN / QR CODE

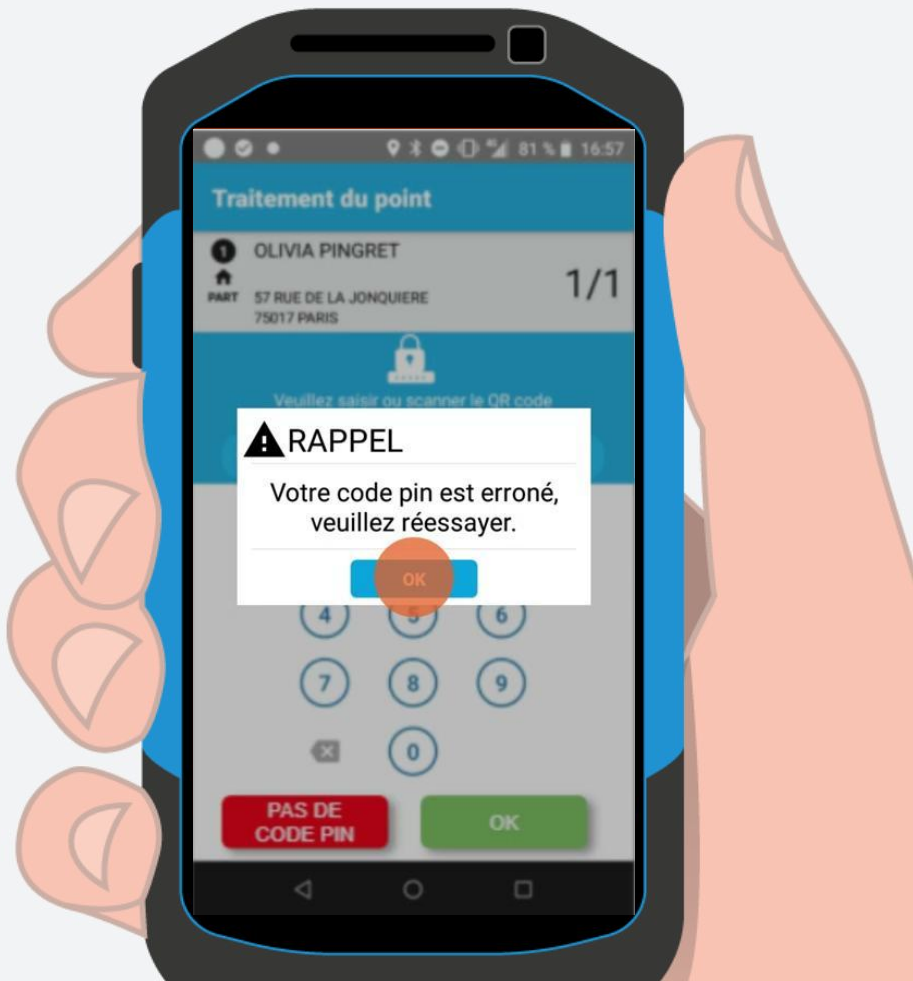
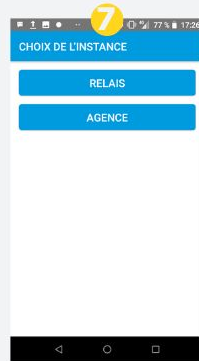
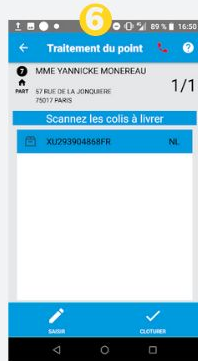
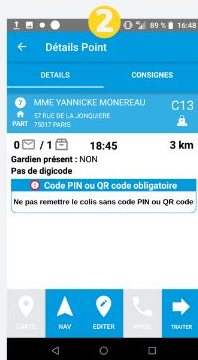


2. Process de distribution

Écrans PSM SAM



LE CODE PIN / QR CODE DONNÉ PAR LE CLIENT N'EST PAS LE BON



2. Process de distribution

Éléments de langage chauffeurs

Le client ne dispose pas du Code PIN / QR Code
ou
Le code PIN donné par le client n'est pas le bon



Le colis ne doit pas être remis au client !



Exemple de discours



"Conformément aux instructions de votre expéditeur, je ne suis pas habilité à vous remettre le colis sans code secret, il sera déposé dans un point de proximité où il vous sera remis contre vérification d'une pièce d'identité."

3. Points d'attention

- ✓ Savoir identifier la livraison par Code PIN dans les outils
- ✓ Respecter le process de livraison



CODE PIN DANS LES OUTILS

C11



PSM SAM



NOUVEAUX CODES ÉVÉNEMENT

- D7** Distribution avec Code PIN
- NL** Non livraison en main propre car Code PIN/QR Code non reconnu ou non donné, mise en instance obligatoire du colis



**INTERDICTION DE REMETTRE
LE COLIS AU CLIENT SANS SAISIE DU CODE PIN
DANS LE PSM**

3. Points d'attention

AU CONTRÔLE RETOUR

Informations relais présentes sur la C11 pour les colis en NL (mise en instance relais)

Pas de NL sans présentation du chauffeur chez le client



Les colis prévus en livraison par Code PIN non remis au client ou à un relais sont en retour agence

CONTRACTUALISATION CHRONOPOST / PRESTATAIRE




Ajout de la Livraison Sécurisée dans le contrat Chronopost

Pénalité prestataire de 50 euros si le colis est remis au client sans saisie du Code PIN dans le PSM

RÉSUMÉ

La livraison avec Code Sécurisé est une nouvelle offre proposée à certains de nos clients. La remise du colis au client n'est possible qu'après saisie dans le PSM du Code PIN ou scan du QR Code. Ce nouveau process doit permettre de réduire les contestations de livraison.

PROCESS

- 
- ✓ Nouveau process de livraison
 - ✓ Nouveaux codes événement :
 - D7** Distribution avec Code PIN / QR Code
 - NL** Code PIN / QR Code non reconnu ou non donné, mise en instance obligatoire du colis

RÉFLÈXES

- ✓ Savoir identifier la livraison par Code PIN dans les outils
- ✓ Respecter le process de livraison



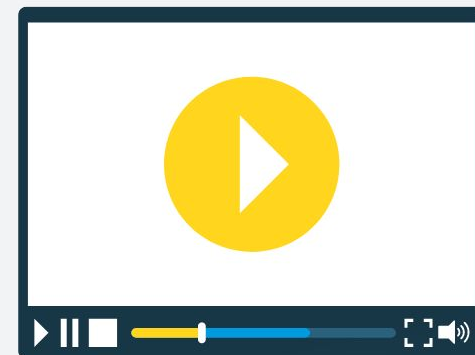
Interdiction de remettre le colis au client sans saisie du code PIN dans le PSM



Pénalité de 50 € en cas de non respect du process

DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT CHAUFFEUR

- ✓ Vidéos outils :
 - "SAM Distri" - Le client dispose de son Code PIN / QR Code
 - "SAM Distri" - Le client ne dispose pas de son Code PIN / QR Code
 - "SAM Distri" - Le code PIN/QR code donné par le client n'est pas le bon
- ✓ Affiche Chauffeur "Livraison sécurisée Livrer un colis avec Code PIN / QR Code"





Merci.



chronopost

