

SuiviColis : Solution de gestion des réclamations Colissimo pour professionnels Internet

Posté par : JulieM

Publié le : 15/3/2011 15:00:00

Le e-commerce en France a représenté plus de 30 milliards d'euros de chiffre d'affaires (source Fevad). Le nombre de sites e-commerce a fait un bon de +29% sur l'année 2010 (source Fevad), augmentant ainsi le total de colis envoyés en France.

Le rapport de l'Arcep daté de 2009 confirme que près de 14% des Colissimo n'arrivent pas dans les 48 heures contractuelles.



Conformément aux conditions générales de Colissimo, tout colis arrivé au-delà des 48 heures ouvrées donne droit à une indemnisation correspondant à la valeur du bordereau d'envoi.

Cependant, vérifier chaque colis, dresser la liste des colis en retard et créer une lettre de réclamation, est une tâche contraignante, fastidieuse et peu valorisante pour les gérants de site e-commerce.

Pourtant, les remboursements représentent 15% des frais d'envoi.

Ainsi, sur une base de 1.000 colis envoyés chaque mois, le remboursement possible avoisine les 1.000 euros par mois.

Suivicolis.com propose, via une interface simple et sobre, d'envoyer la liste de ses bordereaux et de récupérer des courriers de réclamation ou des fichiers Excel respectant la trame exigée par le service clients de La Poste.



Suivicolis.com permet également de suivre les retards sur le temps, et pouvoir dresser des rapports pour la satisfaction clients.

Comment fonctionne le service ?

Le fonctionnement de Suivicolis.com est très simple.

Pour les utilisateurs Expeditor, il suffit d'importer les colis chaque semaine, et d'envoyer les courriers de réclamation régulièrement. Pour les utilisateurs de colis classiques sans contrat, il suffit d'ajouter les numéros de colis fréquemment, et laisser notre système faire le reste.