

Overdracht

Guide utilisateur

Comment fonctionne chaque module de la plateforme, de la création d'une expédition à la remise du colis au comptoir.

Sommaire

1. Comprendre la plateforme

1. Organisation, agences et utilisateurs
2. Les neuf modules
3. Se connecter
4. Mettre la plateforme en route
5. Le parcours d'un colis, de bout en bout

2. Tableau de bord

3. Expéditions

1. Créer une expédition
2. Le cycle de vie
3. Consulter et agir

4. Kanban

5. Containers

1. Créer et charger
2. Le workflow et ses verrous
3. Le dépotage

6. Rangement

1. Dépôts et emplacements
2. Historique des rangements

7. Scan

1. Mode rangement
2. Mode livraison et fiche de retrait

8. Paiements

9. Contacts

10. Litiges

11. Notifications

1. Le journal
2. Les envois automatiques
3. Configurer l'envoi

12. Paramètres

1. Agences
2. Utilisateurs
3. Rôles et permissions
4. Référentiels

13. Abonnement

1. Essai et souscription
2. Sièges et dépassement
3. Les rappels automatiques

14. Annexes

1. Statuts d'expédition
2. Statuts de container
3. Matrice des permissions

1 Comprendre la plateforme

Overdracht suit un colis depuis son enregistrement au guichet jusqu'à sa remise au destinataire, en passant par le container, le transit maritime et le rangement en dépôt.

1.1 Organisation, agences et utilisateurs

Trois niveaux structurent tout le reste.

Niveau	Ce que c'est
Organisation	Votre entreprise. Elle possède son propre espace, son abonnement, son logo et ses référentiels. Toutes les données lui appartiennent.
Agence	Une implantation physique : un guichet, un entrepôt, une représentation à l'étranger. Chaque agence a sa ville, son pays, son responsable, son taux de TVA et sa configuration d'envoi de notifications.
Utilisateur	Une personne. Elle appartient à l'organisation, est rattachée à une ou plusieurs agences, et reçoit un ou plusieurs rôles qui déterminent ce qu'elle peut voir et modifier.

Une expédition part d'une **agence de départ** vers une **agence d'arrivée**. Les deux ne peuvent pas être identiques. C'est ce couple qui alimente les vues « sortantes » et « entrantes » que vous retrouverez dans plusieurs modules.

1.2 Les neuf modules

L'application est découpée en neuf modules. Vos droits sont définis module par module, en lecture ou en écriture. Un module sur lequel vous n'avez aucun droit n'apparaît tout simplement pas dans votre menu.

Module	Rôle
Dashboard	Chiffres clés et graphiques de l'activité
Expéditions	Enregistrement et suivi des envois
Kanban	Pilotage visuel des expéditions et des containers
Contacts	Répertoire des expéditeurs et destinataires
Paielements	Encaissements et reste dû
Containers	Groupage, transit maritime, dédouanement, dépotage
Litiges	Colis endommagés, manquants, perdus, retards
Rangement	Dépôts, emplacements, traçabilité du stockage
Paramètres	Agences, utilisateurs, rôles, référentiels, abonnement

1.3 Se connecter

Votre organisation dispose d'une **adresse dédiée**, de la forme `vosre-agence.overdracht.io`. Utilisez-la toujours : elle affiche votre logo et n'accepte que les comptes de votre organisation.

- 1 Vous recevez par e-mail vos identifiants et un mot de passe temporaire.
- 2 À la première connexion, l'application vous demande de choisir votre propre mot de passe. Cette étape est obligatoire.
- 3 En cas d'oubli, le lien « Mot de passe oublié » envoie un lien de réinitialisation valable un temps limité.

Quand un administrateur désactive un compte, la personne est déconnectée immédiatement et ne peut plus se reconnecter. Ses données et son historique sont conservés.

1.4 Mettre la plateforme en route

Si vous démarrez, suivez cet ordre. Chaque étape a besoin de la précédente.

Ordre	À configurer	Pourquoi maintenant
1	Agences	Tout s'y rattache : utilisateurs, expéditions, dépôts. Le taux de TVA saisi ici sert au calcul des montants.
2	Types de colis	Proposés à la saisie. Quelques catégories suffisent au départ.
3	Dépôts	Vos entrepôts, avec leur capacité.
4	Emplacements	Les positions dans chaque dépôt. Imprimez et collez leurs QR codes avant la mise en service.
5	Utilisateurs et rôles	Chacun reçoit ses accès par e-mail. Vérifiez les permissions avant d'ouvrir les comptes.
6	Clés Brevo	Par agence. Rien à configurer pendant l'essai. À renseigner dès la souscription, sans quoi les notifications de l'agence cessent de partir.

Les contacts se créent au fil de l'eau, pendant la saisie des expéditions. Inutile de les préparer à l'avance.

1.5 Le parcours d'un colis, de bout en bout

Voici comment les modules s'enchaînent dans la vraie vie. Si vous ne devez retenir qu'une chose de ce guide, c'est cette suite.

- 1 **Au guichet**, vous créez l'expédition et ses colis. L'expéditeur reçoit une confirmation automatique. *Module Expéditions.*
- 2 **Vous encaissez**, en totalité ou en partie. Le colis passe de non payé à partiel ou payé. *Module Paiements.*
- 3 **Vous chargez** l'expédition dans un container et vous complétez son dossier. *Module Containers.*
- 4 **Le container embarque**, uniquement si tous ses colis sont intégralement réglés. Les expéditions passent en transit et les expéditeurs sont prévenus.

- 5 **À l'arrivée**, vous scannez le QR du container à quai, puis vous déposez en scannant chaque colis présent. Les colis non scannés génèrent des litiges.
- 6 **Vous rangez** chaque colis à un emplacement précis. Le colis devient disponible et **le destinataire reçoit son QR de retrait**. *Module Scan, mode rangement.*
- 7 **Le destinataire se présente** avec son QR. Vous le scannez, la fiche de retrait vous dit où aller chercher, qui est en face de vous et s'il reste une somme due. *Module Scan, mode livraison.*
- 8 **Vous confirmez la remise**. Expéditeur et destinataire sont notifiés, le QR de retrait est désactivé.

Deux étapes conditionnent tout le reste : le **paiement intégral**, sans lequel le container ne part pas et le colis n'est pas remis, et le **rangement**, sans lequel le colis n'est jamais annoncé au destinataire.

2 Tableau de bord

La page d'accueil répond à une seule question : où en est l'activité aujourd'hui.

Les indicateurs

Indicateur	Ce qu'il compte
Total expéditions	Toutes les expéditions enregistrées sur la période
Total colis	Tous les colis, brouillons compris
Colis en transit	Colis partis mais pas encore arrivés
Colis disponibles	Colis arrivés, rangés en dépôt, en attente de retrait
Colis livrés	Colis remis au destinataire
Paiements en attente	Colis dont le règlement n'est pas soldé
Containers actifs	Containers dont le transit n'est pas clôturé
Revenus	Montant encaissé sur la période sélectionnée
Litiges	Litiges ouverts et litiges résolus

Les graphiques

- **Expéditions par mois** : le volume, pour repérer saisonnalité et creux.
- **Statuts des colis** : la répartition, pour voir où les colis s'accumulent.
- **Revenus mensuels** : l'encaissé, mois par mois.

Les filtres

Quatre filtres se combinent et s'appliquent à tous les indicateurs et graphiques en même temps : pays, agence de départ, agence d'arrivée, et une plage de dates. Le bouton « Réinitialiser » revient à la vue complète.

Si vous êtes rattaché à une seule agence, vous ne voyez que les données de cette agence. Le filtre par agence n'est utile qu'aux profils qui couvrent plusieurs implantations.

Expéditions récentes

Sous les graphiques, les dernières expéditions sont listées avec leur référence, l'expéditeur, le destinataire, la destination, le nombre de colis, le statut et la date. Un clic ouvre le détail.

3 Expéditions

C'est le module central. Tout part d'ici : un client se présente, vous enregistrez ses colis, la plateforme s'occupe du reste.

3.1 Créer une expédition

Le formulaire se déroule en quatre étapes. Vous pouvez revenir en arrière à tout moment avant de valider.

Étape 1, l'expéditeur

Cherchez d'abord un **contact existant** par nom, e-mail ou téléphone. S'il existe, sélectionnez-le : ses coordonnées et ses adresses se remplissent seules. Sinon, saisissez prénom, nom, téléphone, e-mail, adresse, ville et pays.

Le numéro de téléphone et l'e-mail sont uniques dans votre répertoire. Si l'un des deux est déjà pris, l'application vous indique par quel contact et vous propose de le sélectionner plutôt que de créer un doublon. Le format du téléphone est vérifié selon le pays choisi.

Étape 2, le destinataire

Même principe. Si le contact possède plusieurs adresses, choisissez celle à utiliser pour cette expédition.

Étape 3, les paramètres

- **Mode** de transport.
- **Agence de départ** et **agence d'arrivée**, obligatoirement différentes.

Étape 4, les colis

Ajoutez autant de lignes que de colis. Pour chacune :

- **Description** et **quantité**, tous deux obligatoires.
- **Poids ou volume** et son **unité**.
- **Montant au kilo ou au volume, hors taxes**.
- **Type de colis**, facultatif, issu de votre référentiel.

Le total hors taxes, la TVA et le total toutes taxes comprises se calculent automatiquement au fil de la saisie. Le taux de TVA appliqué est celui de l'agence de départ.

Enregistrer

Deux sorties possibles.

Action	Effet
Sauvegarder le brouillon	L'expédition est conservée en Brouillon . Vous pourrez la modifier ou la supprimer. Aucune notification n'est envoyée.
Confirmer	L'expédition entre dans le circuit. Action irréversible . L'expéditeur reçoit automatiquement une notification de création.

3.2 Le cycle de vie

Une expédition traverse sept statuts. La plupart des passages sont automatiques : ils découlent d'un geste métier réel, pas d'un changement manuel.

Statut	Signification
Brouillon	Saisie en cours, modifiable et supprimable
Attente paiement	Confirmée, règlement non soldé
Prête	Réglée, en attente de chargement
En transit	Partie de l'agence d'origine
Disponible	Arrivée et rangée en dépôt, le destinataire peut venir la retirer
Livrée	Remise au destinataire
Litige	Un problème a été ouvert sur un colis

Un colis ne devient **Disponible** qu'après avoir été **rangé en dépôt** par un scan. Tant qu'il n'est pas rangé, il ne peut pas être remis au destinataire, même s'il est physiquement arrivé.

3.3 Consulter et agir

La liste se filtre par statut, agence de départ, agence d'arrivée, direction (sortantes, entrantes, toutes) et plage de dates. La recherche libre porte sur la référence et les noms.

La fiche d'une expédition présente quatre onglets : **Détails**, **Colis**, **Historique** et **Paiement**. Depuis cette fiche vous pouvez :

- **Imprimer les étiquettes** des colis, avec leur QR code.
- **Exporter la fiche** au format PDF.
- **Télécharger la facture**.
- **Joindre une photo** de l'expédition.
- **Copier la référence** d'un clic.

L'onglet Historique conserve chaque événement daté et nominatif. C'est votre preuve en cas de contestation.

4 Kanban

La même information que la liste des expéditions, mais organisée en colonnes par statut. Conçu pour le pilotage quotidien, pas pour la saisie.

Deux tableaux

Un onglet **Expéditions** et un onglet **Containers**. Dans les deux cas, chaque colonne est un statut et chaque carte un dossier.

Faire avancer un dossier

Glissez une carte d'une colonne à la suivante pour changer son statut. Si une condition n'est pas remplie, le déplacement est refusé et l'application vous dit précisément ce qui manque. Vous pouvez aussi choisir les colonnes affichées pour alléger la vue.

Le panneau de détail

Un clic sur une carte ouvre un panneau latéral à cinq onglets.

Onglet	Contenu
Contact	Expéditeur, destinataire, agences, destination, et pour un container : mode, armateur, ports, dates d'embarquement et d'arrivée estimée
Colis	Liste des colis avec quantités
Paiement	Total TTC, encaissé, reste dû, et encaissement direct
Documents	Pièces jointes du dossier
Historique	Journal des événements

Encaisser depuis le Kanban

L'onglet Paiement permet d'encaisser sans quitter la vue, colis par colis ou en **encaissement groupé**. Dans ce second cas, sélectionnez les colis concernés, saisissez le montant total remis par le client, et l'application affiche la **répartition prévisionnelle** avant validation.

Notifier manuellement

Le bouton « Notifier » envoie un message libre à l'expéditeur ou au destinataire, avec un sujet et un corps que vous rédigez. À utiliser pour les cas que les notifications automatiques ne couvrent pas.

Filtres

Agence de départ, agence d'arrivée, direction, recherche libre, et un filtre **litiges actifs** qui isole les dossiers à traiter en priorité.

5 Containers

Le groupage maritime, du chargement au dépotage. C'est le module le plus encadré : chaque étape impose ses conditions.

5.1 Créer et charger

À la création, renseignez le type (20 ou 40 pieds), le numéro de container, l'agence de départ, les ports de départ et d'arrivée, l'armateur, la date d'embarquement et l'arrivée estimée. Le numéro de container est facultatif à ce stade.

Le bouton **Chargement** ouvre la sélection des expéditions à embarquer. Seules les expéditions en **Brouillon**, **Attente paiement** ou **Prête** sont proposées.

5.2 Le workflow et ses verrous

Le container traverse neuf étapes. Certaines s'enchaînent seules, d'autres exigent une saisie : ce sont les verrous. Ils existent pour qu'aucun container ne parte avec un dossier incomplet.

Passage	Ce qui le déclenche ou le bloque
Planifié vers Chargement	<i>Automatique</i> , au premier colis scanné
Chargement vers Scellé	Verrou. Exige le numéro de scellé, le B/L et au moins un document de douane
Scellé vers À bord	Verrou. Tous les colis chargés doivent être intégralement payés
À bord vers En dédouanement	Verrou. Au moins un document de dédouanement déposé
En dédouanement vers Au port	<i>Par scan du QR du container</i> à quai
Au port vers Déchargement	<i>Par validation de l'inventaire de dépotage</i>
Déchargement vers Sortie port	Transition simple
Sortie port vers Clôturé	Transition simple

Le verrou du paiement total avant embarquement est le plus structurant. Il garantit qu'aucune marchandise ne quitte le port sans avoir été réglée. Les documents se déposent dans l'onglet Documents de la fiche container.

Au passage **À bord**, les expéditions concernées basculent automatiquement en **En transit** et leurs expéditeurs sont notifiés.

5.3 Le dépotage

À l'arrivée, le dépotage est un inventaire contradictoire. L'écran affiche le nombre de colis attendus et vous scannez le QR de chaque colis réellement présent. Le compteur avance à mesure.

Tout colis non scanné est considéré comme absent. À la validation de l'inventaire, un litige de type « manquant » est ouvert automatiquement pour chacun d'eux. L'écran vous prévient du nombre de litiges qui seront créés

avant que vous ne validiez.

Si un colis a été mal scanné, vous pouvez basculer manuellement son état présent ou absent avant de valider.

6 Rangement

Savoir où se trouve physiquement chaque colis. Sans cette étape, personne au comptoir ne peut aller le chercher.

6.1 Dépôts et emplacements

Un **dépôt** est un entrepôt : un nom, une adresse, une agence de rattachement et une capacité exprimée en nombre d'emplacements. La liste affiche le nombre total de dépôts, les dépôts actifs, le nombre d'emplacements et le **taux d'occupation** de chacun.

Un **emplacement** est une position précise à l'intérieur d'un dépôt : une étagère, une allée, une zone. Chaque emplacement possède son propre QR code, à imprimer et à coller physiquement. Les types d'emplacement se définissent dans les paramètres.

6.2 Historique des rangements

Chaque rangement laisse une trace : le colis, son expédition, le dépôt, l'emplacement, la personne qui a rangé et la date. Cet historique est consultable et recherchable.

C'est cette trace qui alimente la fiche de retrait au comptoir. Un colis rangé correctement est un colis qu'on retrouve en quelques secondes.

7 Scan

Deux gestes du quotidien, sur téléphone ou avec un lecteur de codes-barres : ranger un colis à l'arrivée, le remettre au destinataire.

Choisir son matériel

Deux entrées possibles.

- **Caméra** : celle du téléphone ou de la tablette. Vous pouvez basculer entre caméra avant et arrière. Si l'image ne s'affiche pas, vérifiez les autorisations du navigateur.
- **Lecteur externe** : pistolet Bluetooth ou USB. Cliquez dans le champ prévu puis déclenchez la gâchette, le contenu se saisit tout seul. Ce mode est réservé au poste fixe.

7.1 Mode rangement

- 1 Scannez d'abord le **QR de l'emplacement**, l'étagère ou la zone où vous allez poser les colis.
- 2 Scannez ensuite le **QR de chaque colis** que vous y déposez, à la suite.
- 3 Un compteur affiche le nombre de colis rangés dans la session en cours.

Si vous scannez un QR colis alors que l'emplacement est attendu, ou l'inverse, l'application vous le signale explicitement. Un colis déjà rangé ne peut pas l'être une seconde fois.

Ranger un colis le fait passer en **Disponible** et déclenche la notification « colis disponible » au destinataire, avec son QR de retrait.

7.2 Mode livraison et fiche de retrait

Le destinataire se présente avec le QR reçu par notification.

Scannez bien le **QR de retrait du destinataire**, et non le QR du colis. Ce sont deux codes différents : le premier prouve l'identité de celui qui vient chercher, le second identifie la marchandise.

Avant toute validation, une **fiche de retrait** s'affiche. Elle vous donne, dans cet ordre :

- **L'emplacement**, en gros caractères, avec le nom du dépôt. C'est la seule information utile dans les premières secondes : elle vous dit où aller chercher.
- **Le destinataire** et son téléphone, pour le contrôle d'identité.
- **Le paiement** : montant total, encaissé, et reste dû s'il y en a.
- **Les alertes** : litige ouvert sur ce colis, ou colis jamais rangé donc sans emplacement connu.
- **Les colis frères** de la même expédition, repliés, avec leur emplacement respectif.

La confirmation de remise n'a lieu qu'au clic sur le bouton. Tant que vous n'avez pas cliqué, rien n'est enregistré.

Le blocage des impayés

S'il reste une somme due, la remise est **bloquée**. Le blocage est appliqué par le serveur, il ne s'agit pas d'un simple bouton grisé.

Une dérogation reste possible pour les personnes disposant du droit d'écriture sur le module Paiements. Elle doit être cochée explicitement et elle est **tracée** : l'utilisateur, le colis et le montant contourné sont enregistrés.

Un colis dont le retrait a été enregistré ne peut pas être remis en arrière : le QR de retrait est consommé définitivement. Vérifiez la fiche avant de confirmer.

8 Paiements

Le suivi des encaissements se fait au niveau du colis, pas de l'expédition. Un client peut régler une partie de son envoi.

Vue d'ensemble

Trois indicateurs en haut de page : **total facturé**, **encaissé** et **reste à encaisser**. Ils suivent les filtres actifs.

La liste

Chaque ligne est un colis : référence du colis, expédition, client, montant, déjà encaissé, reste, statut.

Statut	Signification
Non payé	Aucun encaissement enregistré
Partiel	Une partie du montant a été réglée
Payé	Le colis est soldé

Filtres disponibles : pays, agence de départ, agence d'arrivée, statut de paiement, et recherche libre.

Encaisser

Encaissement simple

Le bouton « Encaisser » ouvre une fenêtre rappelant la référence, le client, le montant total, le déjà encaissé et le reste à payer. Saisissez le montant reçu et le mode de règlement, puis validez.

Encaissement groupé

Quand un client règle plusieurs colis d'un coup :

- 1 Activez le mode groupé et sélectionnez les colis concernés. Un bouton permet de tout sélectionner.
- 2 Saisissez le **montant total remis** par le client.
- 3 L'application affiche la **répartition prévisionnelle** entre les colis. Vérifiez-la.
- 4 Confirmez.

Quand un colis passe à **Payé** , une confirmation de paiement part automatiquement à l'expéditeur, avec le montant réglé et sa facture acquittée.

Rappelez-vous que le paiement intégral conditionne deux étapes : l'embarquement d'un container et la remise d'un colis au comptoir.

9 Contacts

Le répertoire partagé de vos expéditeurs et destinataires. Bien tenu, il fait gagner du temps à chaque nouvelle expédition.

Deux natures de contact

Un contact est soit un **particulier**, avec prénom et nom, soit une **société**, avec en plus une raison sociale. Des onglets permettent de n'afficher que l'une ou l'autre catégorie.

Fiche contact

Coordonnées, ville, pays, agence de rattachement, et une **adresse principale** à laquelle vous pouvez ajouter autant d'**adresses supplémentaires** que nécessaire. Lors de la création d'une expédition, vous choisissez laquelle utiliser.

L'onglet Historique retrace les événements liés au contact. Le bouton « Nouvelle expédition » démarre une saisie avec le contact déjà renseigné.

Le téléphone et l'e-mail sont uniques. Cette contrainte évite les doublons qui font échouer les notifications et faussent l'historique client. Le format du téléphone est contrôlé selon le pays.

10 Litiges

Tracer ce qui s'est mal passé, qui l'a constaté, et ce qui a été fait.

Ouvrir un litige

Renseignez l'expédition concernée et, si possible, le colis précis. Décrivez le problème dans le sujet, choisissez un motif et joignez des photos.

Motif	Usage
Colis endommagé	Marchandise abîmée, emballage percé
Colis manquant	Absent d'un lot attendu
Colis perdu	Introuvable après recherche
Retard de livraison	Délai annoncé dépassé
Autre	Tout cas ne rentrant pas dans les précédents

Les pièces jointes sont limitées à 500 Ko par image. Photographiez systématiquement un colis endommagé au moment du constat.

Suivre et clore

Un litige est **Non résolu** ou **Résolu**. Il peut être ré-ouvert si le problème réapparaît. La fiche conserve qui a ouvert, qui a résolu et à quelles dates.

Litiges automatiques

Les litiges de type « manquant » créés lors d'un dépotage apparaissent ici comme les autres. Ils sont souvent les plus urgents à traiter : une marchandise est physiquement absente.

L'expéditeur et le destinataire sont prévenus automatiquement à l'ouverture d'un litige et à sa résolution. Inutile de les appeler pour les informer, concentrez-vous sur le traitement.

11 Notifications

Vos clients sont tenus informés sans que personne n'ait à y penser. Ce module sert à vérifier que les messages sont bien partis.

11.1 Le journal

Chaque message envoyé est consigné : canal, destinataire, contact, sujet, expédition liée, statut et date. Les onglets séparent les SMS des e-mails.

Statut	Signification
Envoyé	Remis au prestataire d'envoi
En attente	En cours de traitement
Échec	L'envoi a échoué, le motif est affiché

Quatre motifs d'échec reviennent le plus souvent.

Motif	Que faire
Clé invalide ou absente	Vérifier la configuration de l'agence
Expéditeur non vérifié	Valider l'adresse d'expédition chez le prestataire
Coordonnée manquante ou invalide	Corriger la fiche du contact
Quota atteint	Attendre le lendemain ou augmenter le forfait

11.2 Les envois automatiques

Neuf événements déclenchent un message, sans intervention de votre part.

Événement	Destinataire	Contenu
Expédition créée	Expéditeur	Confirmation de prise en charge
Colis réceptionnés	Expéditeur	Les colis sont entrés en traitement
Départ en transit	Expéditeur	Les colis ont quitté l'agence d'origine
Arrivée au port	Expéditeur	Le container est arrivé à destination
Colis disponible	Destinataire	Le colis peut être retiré, avec le QR de retrait
Livraison confirmée	Les deux	Le colis a été remis
Confirmation de paiement	Expéditeur	Règlement reçu et facture acquittée
Litige ouvert	Les deux	Un problème a été signalé, avec son motif

Événement	Destinataire	Contenu
Litige résolu	Les deux	Le problème est clos

Le message « colis disponible » est le plus important de la liste : il contient le lien vers le **QR de retrait** que le destinataire présentera au comptoir. Ce lien reste accessible tant que le colis n'a pas été remis, puis il se désactive.

11.3 Configurer l'envoi

L'envoi repose sur un compte Brevo, configuré **agence par agence** dans les paramètres : clé API, e-mail expéditeur, nom expéditeur, et choix des canaux actifs.

Pendant l'essai, les e-mails sont gratuits

Vous n'avez **rien à configurer** pour tester. Les e-mails partent par le compte de la plateforme, et l'essai porte sur ce seul canal : les SMS deviennent disponibles après la souscription.

Règle du quota gratuit	Valeur
Nombre d'e-mails offerts	50 par jour
Compté par	Organisation , et non par agence. Vos agences se partagent la même enveloppe.
Remise à zéro	Chaque jour à minuit
Canal couvert	E-mail uniquement
Durée	Les 14 jours de l'essai

Au-delà de 50 e-mails dans la journée, les envois suivants apparaissent en **Échec** avec le motif « quota atteint ». Ils ne sont pas rattrapés le lendemain : si un message important n'est pas parti, prévenez le client autrement. Le compteur du jour est visible depuis le module Agences.

Après souscription, chaque agence a sa clé

Dès que vous choisissez un forfait, le compte de la plateforme n'est plus utilisé, **même si votre quota du jour n'était pas épuisé**. Chaque agence doit alors renseigner sa propre clé Brevo. Sans clé, les notifications de cette agence ne partent plus, ni e-mail ni SMS.

Créez vos comptes Brevo **avant** la fin de l'essai. La bascule est immédiate à la souscription, et une agence non configurée cesse d'informer ses clients sans autre avertissement qu'un bandeau dans l'application.

La clé API n'est jamais réaffichée après enregistrement. Pour la conserver telle quelle lors d'une modification, laissez le champ vide.

12 Paramètres

Tout ce qui se configure une fois et sert ensuite partout. Réservé aux profils administrateurs.

12.1 Agences

Créez une agence par implantation : nom, ville, pays, adresse complète, téléphone, e-mail, responsable et **taux de TVA**. Ce taux est celui appliqué au calcul des expéditions partant de cette agence.

Une agence se désactive sans être supprimée. Ses données restent consultables, mais elle n'est plus proposée dans les formulaires.

12.2 Utilisateurs

Créez un utilisateur en renseignant prénom, nom, e-mail, puis ses **rôles et les agences** sur lesquelles ils s'appliquent. La personne reçoit ses accès par e-mail et choisit son mot de passe à la première connexion.

Désactiver un utilisateur le déconnecte immédiatement. Son historique reste intact.

Chaque utilisateur actif consomme un siège de votre abonnement. Pour libérer un siège, désactivez le compte.

12.3 Rôles et permissions

Huit rôles sont livrés par défaut. Chacun définit, pour les neuf modules, un niveau d'accès : écriture, lecture, ou aucun. Vous pouvez ajuster ces permissions, et attribuer plusieurs rôles à une même personne.

La matrice complète figure en annexe. Deux principes à retenir :

- Les profils opérationnels sont volontairement étroits. Un agent expéditions ne voit pas les paiements, un agent containers ne voit pas les expéditions.
- La **lecture** permet de consulter, l'**écriture** permet de modifier. Sur les litiges, l'écriture couvre à la fois l'ouverture et la résolution.

L'onglet « Mon profil » permet à chacun de consulter ses propres rôles et ses permissions module par module.

12.4 Référentiels

Référentiel	Usage
Types de colis	Catégories proposées à la saisie d'un colis
Dépôts	Vos entrepôts, leur agence et leur capacité
Emplacements	Les positions dans chaque dépôt, avec leur QR à imprimer
Types d'emplacement	Catégories d'emplacements, par exemple étagère ou zone au sol

Prenez le temps de définir dépôts et emplacements avant la mise en service. C'est ce qui rendra la fiche de retrait utile au comptoir.

13 Abonnement

Consultable par l'administrateur de l'entreprise uniquement.

Ce que la page affiche

- Votre **forfait** en cours : essai, standard ou premium.
- Le **statut** de l'abonnement.
- Le nombre d'**utilisateurs** par rapport aux sièges souscrits.
- La date de **renouvellement**.

Ajoutez aussi votre **logo** depuis cette page, dans la limite de 500 Ko. Il apparaît sur votre page de connexion, sur vos documents et dans les e-mails envoyés à vos clients.

13.1 Essai et souscription

L'essai dure **14 jours** et donne accès à toutes les fonctionnalités, avec les e-mails gratuits décrits au chapitre 11.

À son terme, sans souscription, votre espace passe en **lecture seule**. Vos données restent consultables et vos comptes restent actifs, mais plus aucune saisie n'est possible : ni expédition, ni encaissement, ni scan. Seul l'accès à la facturation reste ouvert, pour vous permettre de souscrire et de repartir.

Rien n'est perdu pendant cette période : dès la souscription, tout redevient modifiable en l'état.

13.2 Sièges et dépassement

Un **siège** correspond à un utilisateur activé. L'administrateur de l'entreprise est gratuit, il ne consomme pas de siège.

Si le nombre d'utilisateurs activés dépasse le nombre de sièges souscrits, vous disposez de **7 jours** pour revenir dans les limites, soit en désactivant des comptes, soit en achetant des sièges.

Passé ce délai, la plateforme **désactive elle-même** le nombre de comptes nécessaire pour revenir au plafond. Les comptes concernés sont choisis parmi les utilisateurs non administrateurs, et vous ne choisissez pas lesquels. Surveillez cet écart, c'est le seul cas où des accès sont coupés sans action de votre part.

13.3 Les rappels automatiques

L'administrateur de l'entreprise reçoit des rappels d'échéance par e-mail, sans avoir à y penser.

Situation	Rappels envoyés
Fin d'essai	3 jours avant, puis 1 jour avant
Fin d'abonnement payant	7 jours avant, 3 jours avant, puis 1 jour avant

Ces messages partent à l'adresse de l'administrateur de l'entreprise. Veillez à ce qu'elle soit relevée, c'est le seul avertissement avant le passage en lecture seule.

14 Annexes

14.1 Statuts d'expédition

Statut	Entrée dans ce statut
Brouillon	Sauvegarde sans confirmation
Attente paiement	Confirmation de l'expédition
Prête	Règlement intégral
En transit	Passage du container à bord
Disponible	Rangement du colis en dépôt
Livrée	Confirmation de la remise au comptoir
Litige	Ouverture d'un litige sur un colis

14.2 Statuts de container

Statut	Signification
Planifié	Créé, aucun colis chargé
Chargement	Colis en cours d'embarquement
Scellé	Fermé, documents de chargement complets
À bord	Embarqué, tous les colis payés
En dédouanement	Documents de douane déposés
Au port	Arrivé, confirmé par scan du QR container
Déchargement	Dépotage inventorié
Sortie port	Sorti de la zone portuaire
Clôturé	Transit terminé

14.3 Matrice des permissions

É = écriture, L = lecture seule, un tiret = aucun accès.

Rôle	Dash.	Expé.	Kanban	Contacts	Paiem.	Contain.	Litiges	Rang.	Param.
Admin Entreprise	É	É	É	É	É	É	É	É	É
Admin Agence	É	É	É	É	É	É	É	É	É
Responsable logistique	L	É	É	L	É	É	É	É	-

Rôle	Dash.	Expé.	Kanban	Contacts	Paiem.	Contain.	Litiges	Rang.	Param.
Comptable	L	L	L	-	É	L	L	-	-
Agent expéditions	-	É	É	É	-	-	-	-	-
Agent containers	-	-	-	-	-	É	L	É	-
Réceptionniste	-	L	L	L	-	-	L	É	-

Ces valeurs sont celles livrées par défaut. Votre administrateur peut les ajuster, votre écran fait donc foi.

14.4 Questions fréquentes

Le destinataire est au comptoir mais son colis n'a pas d'emplacement

Le colis n'a jamais été rangé. La fiche de retrait vous le signale. Cherchez-le manuellement et signalez l'oubli, l'étape de rangement a été sautée à l'arrivée.

Le client ne reçoit pas ses notifications

Ouvrez le module Notifications et cherchez son envoi. Le statut et le motif d'échec vous diront s'il s'agit d'une coordonnée erronée, d'une clé mal configurée ou d'un quota atteint.

Impossible de faire passer un container à l'étape suivante

Un verrou n'est pas levé. Le message affiché nomme précisément ce qui manque : un document, un numéro de scellé ou un paiement incomplet. Reportez-vous au tableau du chapitre 5.

Mes clients ne reçoivent aucun SMS pendant l'essai

C'est normal, l'essai couvre les e-mails uniquement. Les SMS deviennent disponibles une fois le forfait souscrit et la clé Brevo de l'agence renseignée.

Des utilisateurs ont été désactivés sans que personne n'y touche

Vous dépassiez votre nombre de sièges depuis plus de 7 jours. Achetez des sièges ou désactivez vous-même les comptes inutiles, puis réactivez ceux dont vous avez besoin.

Un colis a été livré par erreur

La remise ne peut pas être annulée dans l'application, le QR de retrait est consommé. Ouvrez un litige pour tracer l'incident et rapprochez-vous de votre administrateur.