

A large, thick, red abstract graphic that curves from the top left towards the bottom right, resembling a stylized 'C' or a swoosh.

# Shipping Manager

## Handleiding

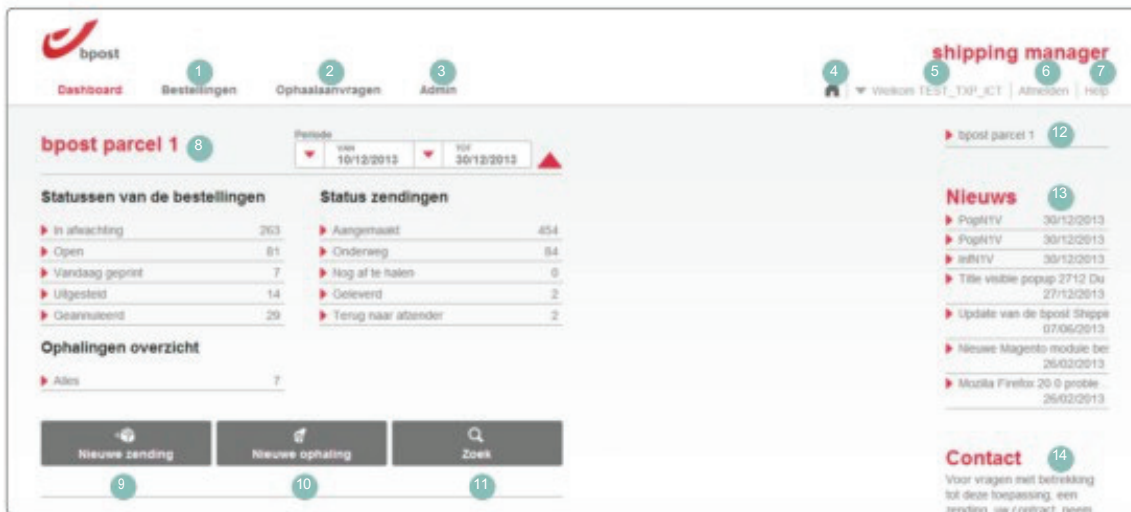


## Inhoud

<b>1. Startpagina</b>	<b>3</b>		
1.1. Hoe ziet mijn startpagina eruit?	3		
1.1.1. Navigatiemenu	3		
1.1.2. Dashboard	3		
1.1.3. Menu rechts	3		
1.2. Wat betekenen de verschillende statussen?	4		
1.3. Wanneer worden statussen bijgewerkt?	5		
1.4. Hoe kan ik de referentieperiode wijzigen?	5		
1.5. Waartoe dient de functie 'profiel' in het tabblad 'Welkom'?	5		
1.6. Waartoe dient de functie 'voorkeuren' in het tabblad 'welkom'?	5		
<b>2. Aanmaken van etiketten</b>	<b>6</b>		
2.1. Hoe kan ik een etiket aanmaken?	6		
2.1.1. Hoe een etiket manueel aanmaken?	6		
A. Levering aan huis of op kantoor	6		
A bis. Levering op kantoor: bpack Business	7		
B. Levering in een ophaalpunt	8		
C. Levering in een pakketautomaat	9		
D. Levering in het buitenland	9		
2.1.2. Hoe een etiket aanmaken met behulp van een profiel?	10		
2.1.3. Hoe een reeks etiketten aanmaken op basis van een CSV-bestand?	10		
2.1.4. Hoe een reeks etiketten aanmaken met behulp van de functie 'one shot'?	11		
2.2. Hoe een retouretiket aanmaken?	11		
2.3. Waartoe dienen de 4 keuzeknoppen aan het begin van een scherm?	12		
2.4. Onder de leveringsmethode kunnen verschillende producten zichtbaar zijn. Wat houden ze precies in?	12		
2.5. Hoe een ingevoerd adres opslaan?	12		
2.6. Hoe de opgeslagen adressen gebruiken?	13		
2.7. Hoe alle beschikbare opties voor een pakket bekijken?	13		
2.8. Waarvoor is het veld 'referentie' bedoeld?	13		
2.9. Waarvoor is het veld 'vrije boodschap' bedoeld?	13		
2.10. Waarvoor is het veld 'kostenplaats' bedoeld?	13		
2.11. Wanneer moet ik het gewicht invullen?	13		
2.12. Welke informatie verschijnt er op mijn etiket?	14		
2.13. Waartoe dienen de verschillende bevestigingsknoppen?	14		
2.14. Moet ik voor het bericht dat een pakje in een ophaalpunt of in bpack 24/7 kan worden afgehaald extra betalen?	14		
2.15. Waartoe dient het bpack 24/7 gebruikersnummer?	14		
2.16. Moet een bestemming geregistreerd staan om een pakje in een bpack 24/7 automatisch te kunnen ophalen?	14		
2.17. Wordt een afgedrukt etiket gefactureerd?	14		
2.18. Waar vind ik de bestellingen vanuit de webshop module terug?	14		
<b>3. Ophalingen beheren</b>	<b>15</b>		
3.1. Hoe kan ik een ophaling aanvragen?	15		
3.2. Moet ik een aanvraag tot ophaling bevestigen?	15		
3.3. Kan ik na het indienen van een aanvraag de gegevens nog wijzigen?	15		
3.4. Tot wanneer kan ik een aanvraag tot ophaling indienen?	15		
3.5. Wat is een ophaallijst?	15		
3.6. Hoe maak ik een ophaallijst aan?	15		
3.7. Moet ik een ophaling hebben aangevraagd om over een lijst te kunnen beschikken?	16		
3.8. Tot wanneer kan ik mijn lijst wijzigen?	16		
3.9. Welke waarde heeft die lijst voor bpost?	16		
3.10. Hoe kan ik pakketten aan de lijst toevoegen?	16		
<b>4. Tool voor het opzoeken van pakketten</b>	<b>16</b>		
4.1. Hoe kan ik achterhalen waar mijn pakje zich bevindt?	16		
4.2. Waar vind ik de zoekfunctie in de applicatie?	16		
4.3. Hoe krijg ik een gedetailleerd beeld van mijn pakje?	16		
4.4. Wanneer worden de statussen in de applicatie bijgewerkt?	16		
4.5. Waartoe dienen de twee tabbladen in het mijn pakje?	17		
4.6. Binnen welke tijdslimiet kan ik zoekopdrachten bijgewerkt?	17		
4.7. Tot hoelang na verzending kan ik een pakje opzoeken?	17		
<b>5. Administratiebeheer</b>	<b>17</b>		
5.1. Beheer van adressen	17		
5.1.1. Waar vind ik mijn adresboek?	17		
5.1.2. Hoe kan ik adressen importeren?	17		
5.1.3. Hoe kan ik mijn adressen wijzigen?	17		
5.1.4. Hoe kan ik adressen toevoegen?	17		
5.2. Integratie van de module in een online verkoopsite	18		
5.2.1. Wat houdt de integratie van een online verkoopsite precies in?	18		
5.2.2. Hoe kan ik de module in mijn website integreren?	18		
5.3. Selfservice reporting	18		

## 1. Startpagina

### 1.1. Hoe ziet mijn startpagina eruit?



#### 1.1.1. Navigatiemenu

Het navigatiemenu geeft u een algemeen overzicht van de verschillende pagina's.

##### Dashboard:

- 1 **Bestellingen:** algemeen overzicht van zendingen van verschillende accounts, met mogelijkheid om de informatie te filteren.
- 2 **Ophaalaanvragen:** een overzicht van de aanvragen tot ophaling en lijsten van ophalingen die al in het systeem werden aangemaakt.
- 3 **Admin:** overzicht van de adressen van afzenders en bestemmingen, ophaaladressen en instellingen voor de integratie van de Shipping Manager module in een webwinkel.
- 4 **Icoon:** via het icoontje kan u terugkeren naar de portaalsite van bpost met alle beschikbare applicaties.
- 5 **Welkom:** overzicht van de account van de ingelogde gebruiker.
- 6 **Uitloggen:** u kan terugkeren naar de site van bpost en bent niet langer ingelogd op de applicatie.
- 7 **Hulp:** deze link opent een nieuwe pagina met de meest gestelde vragen en een handleiding. Die informatie kan u helpen tijdens het werken met de applicatie.

#### 1.1.2. Dashboard

Het dashboard (8) geeft een overzicht van de status van zendingen voor de geselecteerde **klantenaccount** en periode weer. Op die basis kan u ook een overzicht van de vragen tot ophaling opvragen.

Daarnaast hebt u nog drie andere mogelijkheden:

- 9 **Zendingen aanmaken**
- 10 **Ophalingen aanvragen**
- 11 **Zendingen opzoeken**



- Zijn verschillende klantenaccounts met elkaar verbonden, dan verschijnen verschillende dashboards op het scherm. Het eerste dashboard dat verschijnt, geeft dan een overzicht.
- Gebruik de knoppen per dashboard - en dus voor een specifiek klantenaccount - als u actie wil ondernemen.

#### 1.1.3. Menu rechts

- 12 Aan de rechterkant van het scherm vindt u een overzicht van de verschillende **klantenaccounts**. Klik op de account die u wil bekijken om automatisch naar die account te worden doorgeschakeld.
- 13 bpost houdt u **regelmatig op de hoogte** van het transport van nationale en internationale pakketten.
- 14 We geven u onze **contactgegevens** mee, zodat u makkelijk contact kan opnemen met onze klantendienst.

## 1. Startpagina

### 1.2. Wat betekenen de verschillende statussen?

Dashboard	Bestellingen	Ophaalaanvragen	Admin
<b>bpost parcel 1</b>		Periode VAN 10/12/2013 TOT 30/12/2013	
<b>Statussen van de bestellingen</b> <sup>1</sup>		<b>Status zendingen</b> <sup>2</sup>	
▶ In afwachting	263	▶ Aangemaakt	454
▶ Open	81	▶ Onderweg	84
▶ Vandaag geprint	7	▶ Nog af te halen	0
▶ Uitgesteld	14	▶ Geleverd	2
▶ Geannuleerd	29	▶ Terug naar afzender	2

Aan zendingen kunnen twee types statussen worden toegekend:

<sup>1</sup> In de eerste kolom - status bestellingen - vindt u de statussen van **pakketten in voorbereiding**

**In afwachting:** laat toe om te controleren of alles in orde is (bijvoorbeeld: de betaling).

**Open:** de zending is klaar en het etiket kan worden afgedrukt om op het pakje te worden aangebracht.

**Vandaag geprint:** het etiket werd aangemaakt. Vanuit deze status kan u geen manuele wijzigingen meer doorvoeren. De status wordt bijgewerkt op basis van de statussen in de logistieke stroom.

**Uitgesteld:** werd het etiket nog niet aangemaakt, dan kan u de bestelling apart houden (bijvoorbeeld: even uit voorraad).

**Geannuleerd:** indien het etiket nog niet werd aangemaakt, werd de zending geannuleerd (bijvoorbeeld: uitblijven van betaling).

<sup>2</sup> In de tweede kolom - status zendingen - vindt u de statussen van de **pakketten in de logistieke stroom**.

Die statussen zijn de samenvatting van de statussen in e-Tracker, onze tool voor het online opvolgen van pakketten ([www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track)). Zoekt u gedetailleerde informatie over een pakje? Klik op de streepjescode in de applicatie zelf. U wordt dan naar e-Tracker doorgestuurd.

**Aangemaakt:** het etiket werd aangemaakt, maar nog niet in ons netwerk gescand.

**Onderweg:** het pakket is onderweg voor levering (bijvoorbeeld bij de douane).

**Nog af te halen:** is uw klant in het geval van een levering aan huis niet thuis, dan moet die zijn pakje zelf gaan ophalen. De betrokkene vindt een bericht van aanbieding in de brievenbus met daarop de locatie en de openingsuren van het ophaalpunt, en de termijn waarbinnen het pakje moet worden opgehaald.

Werd het pakje afgeleverd op een ophaalpunt (postkantoor, PostPunt of pakketautomaat), dan wordt uw bestemming (via e-mail of sms) verwittigd dat hij of zij het pakje kan ophalen;

**Geleverd:** het pakje werd aan uw bestemming overhandigd.

**Terug naar afzender:** het pakje werd niet aan uw bestemming overhandigd en werd aan u teruggestuurd. De bestemming is het pakje niet komen afhalen in het ophaalpunt, heeft het pakje geweigerd óf het pakje werd, bijvoorbeeld, naar een onbestaand adres gestuurd.

**De ophaalstatus** geeft een overzicht van de vragen tot ophaling, en toont de lijst van ophalingen voor de aangegeven periode en de ingevoerde gebruikersaccount.

## 1. Startpagina

### 1.3. Wanneer worden statussen bijgewerkt?

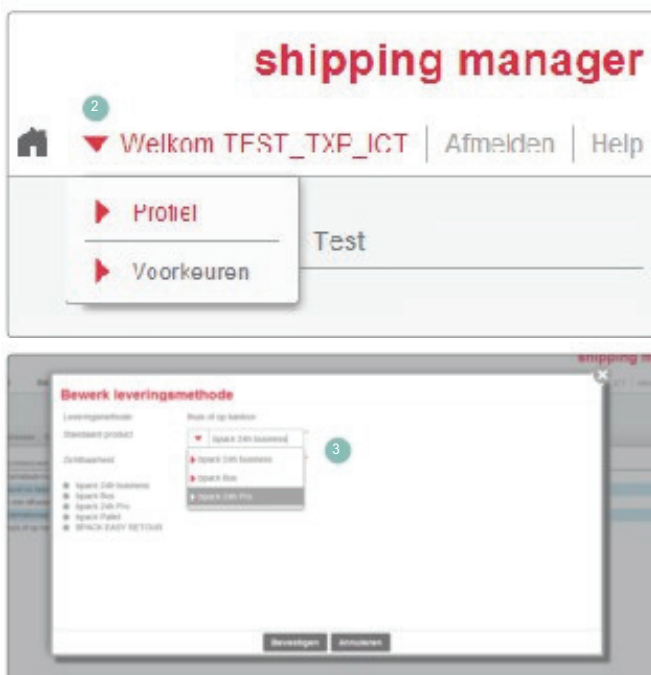
De statussen van pakketten in voorbereiding worden meteen bijgewerkt. De statussen van pakketten in de logistieke stroom worden één keer per nacht automatisch bijgewerkt. Via de 'Bestellingen' pagina kan u ook vragen om die statussen aan te passen.

### 1.4. Hoe kan ik de referentieperiode wijzigen?



- 1 In het eerste kader op de homepage kan u de referentiedata met één dag tot 30 dagen wijzigen. Standaard worden de laatste 15 dagen als referentieperiode ingesteld.

### 1.5. Waartoe dient de functie 'Profiel' in het tabblad 'Welkom'?



- 2 Via een profiel kan u sneller etiketten aanmaken. In die functie kan u standaard een product definiëren voor een leveringsmethode óf een leveringsmethode koppelen aan een product en een of meer bijkomende diensten. Profielen kunnen worden gedefinieerd voor nationale en internationale zendingen. Voor nationale en internationale zendingen zijn verschillende profielen beschikbaar, maar u kan slechts één standaardprofiel definiëren. Dat standaardprofiel verschijnt automatisch wanneer u het scherm voor het aanmaken van een zending opent. Wilt u per leveringsmethode standaard een product instellen zonder profielen te gebruiken, dan kan u configureren via 'Administratie', in de rubriek 'Leveringsmethode' (3). Daar kan u het standaardproduct dan definiëren.

### 1.6. Waartoe dient de functie 'Voorkeuren' in het tabblad 'Welkom'?



- 4 Voorkeuren definiëren de keuzes voor het afdrukformaat voor etiketten: A4-formaat (standaard) of A6-formaat (afdrukken op rol) en het lay-out van de 'Bestellingen' pagina.

## 2. Aanmaken van etiketten

### 2.1. Hoe kan ik een etiket aanmaken?

Op de startpagina selecteert u eerst het **gebruikersaccount** van uw keuze. Dan klikt u op de knop 'nieuwe zending'. Op het scherm gaat de standaardpagina voor het aanmaken van zendingen open. Er zijn verschillende aanmaakmethodes:

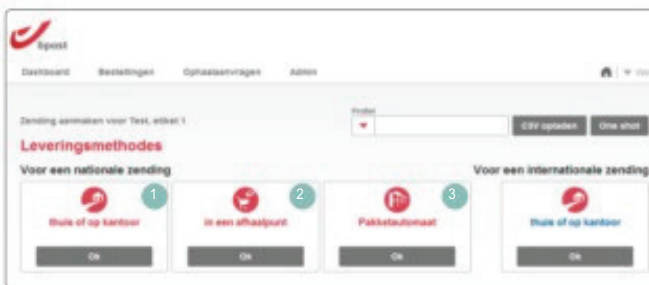
**Manueel:** alle informatie wordt individueel ingevuld.

**Profiel:** op basis van een aangemaakte makro (zie 1.1.5) kan u een leveringsmethode definiëren en daaraan een product en bijkomende diensten koppelen.

**Importeren van een CSV-bestand:** aan de hand van een gedefinieerd basismodel kan u tot 1.000 etiketten tegelijk in de applicatie importeren.

**One-Shot:** voor een nationale levering aan huis kan u een gedefinieerd product combineren met opties voor verschillende adressen uit het in de applicatie opgeslagen adresboek.

#### 2.1.1. Hoe een etiket manueel aanmaken?

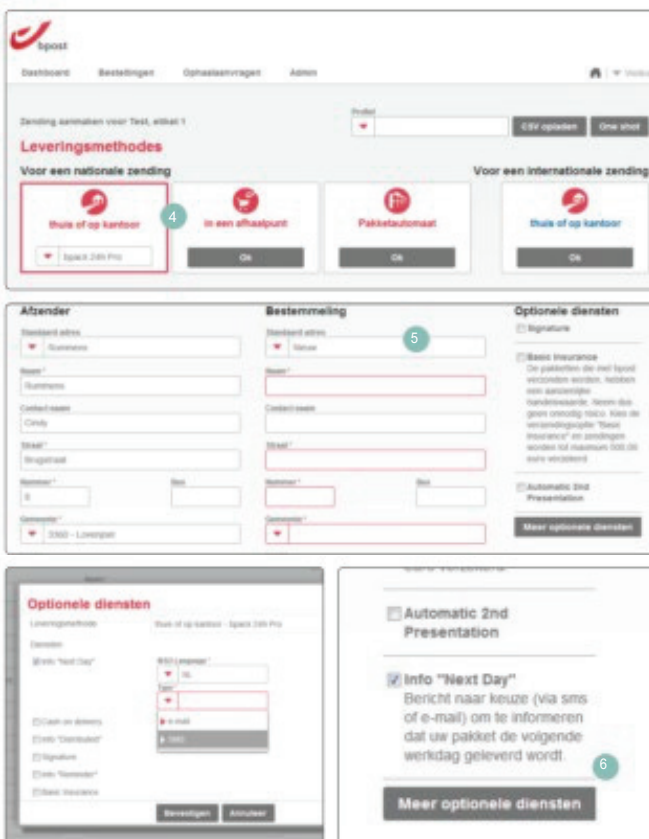


In België bestaan drie leveringsmethodes:

- 1 Levering aan huis of op kantoor.
- 2 Levering in een ophaalpunt (postkantoor of PostPunt).
- 3 Levering in een pakketautomaat - bpack 24/7

In het buitenland kunnen pakketten enkel aan huis of op kantoor worden geleverd.

#### A. Levering aan huis of op kantoor:



U selecteert een levering met bestemming 'aan huis of op kantoor' (4). Na het selecteren van de leveringsmethode, kan u nog het product voor uw zending kiezen. Naargelang het gekozen product, zijn

bepaalde opties mogelijk, inbegrepen of onzichtbaar. Zodra u een leveringsmethode selecteerde, kan u de gegevens van de afzender en de bestemming invullen (5).

Nieuwe adressen kan u in de applicatie invoeren dankzij een 'alias'.

In de applicatie zijn meteen bijkomende diensten beschikbaar. De drie opties hebben betrekking op de bij pbpost vaakst aangevraagde diensten.

Wil u bijkomende opties? Die kan u aanvragen via de knop 'Meer optionele diensten' (6). Alle beschikbare opties voor een bepaalde leveringsmethode en het gekozen product verschijnen dan op het scherm.

Nadat u een bijkomende optie selecteerde, verschijnt die eveneens in het aanmaakscherm.

## 2. Aanmaken van etiketten

### A bis. Levering op kantoor:

bpack 24h Business (uitsluitend toegankelijk indien inbegrepen in uw contract)

Indien u een bpack 24h Business contract heeft zal dit product standaard verschijnen wanneer u op 'thuis of op kantoor' heeft geklikt. De opties 'Basic Insurance' en 'Automatic 2nd presentation' zijn reeds aangevinkt omdat deze in het bpack 24h Business product zijn inbegrepen. De optie Signature is niet aangevinkt, deze is echter inbegrepen in de 'Basic Insurance' en dus hoeft u deze niet te selecteren (indien u dit wel doet zal u een foutmelding krijgen).

Indien u naar beneden scrollt kan u de gewenste leveringsplaats (1) opgeven (bijvoorbeeld aan de achterdeur of in het magazijn). Deze leveringsplaats moet uiteraard vrij toegankelijk zijn voor ons personeel (levering aan een bepaalde bureau of persoon zijn niet toegelaten, hiervoor hebben we specifieke oplossing: desktop delivery, neem contact op met uw account manager indien u meer informatie wenst betreffende deze dienst).

Onderaan heeft u tevens de mogelijkheid de openingsuren van de bestemming op te geven. Dit laat ons toe in de mate van het mogelijke hiermee rekening te houden en een vlotte levering van uw pakket te garanderen. Om de openingsuren op te geven klikt u op 'klik om te bewerken'.

U kan nu de openingsuren van de bestemming opgeven. U kan dit doen via de 'snelle invoer' (2) (bijvoorbeeld: 09:00-17:00 of 09:00-12:00/13:30-17:30), deze waarden worden dan bij alle werkdagen tegelijk overgenomen. U kan ook per dag verschillende uren invullen. Indien uw klant een sluitingsdag heeft kan u die dag uitvinken.

Na het invullen van de openingsuren klikt u op bewaren (3) en komt u terug op het verzendingsscherm.

U kan verschillende gegevens omtrent de zending toevoegen:

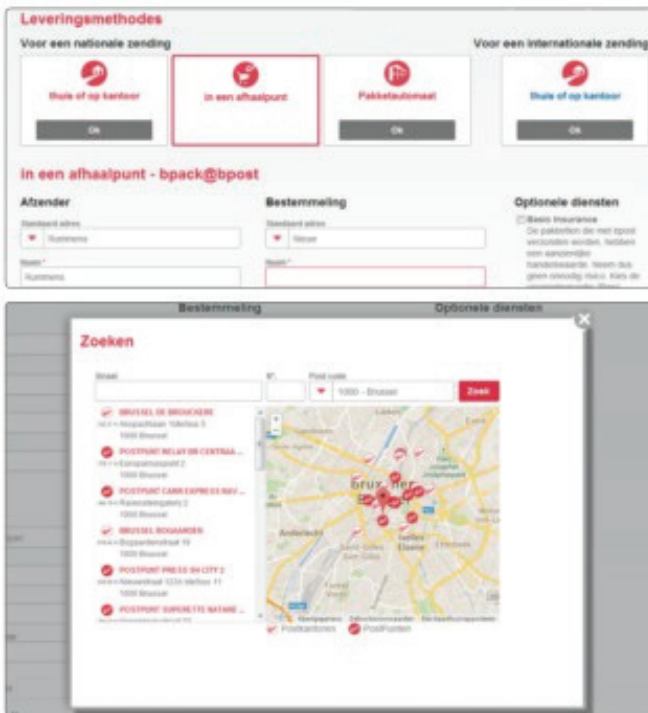
- 4 **Vrije boodschap:** die gegevens zullen op het etiket worden afgedrukt. Maximaal 50 karakters beschikbaar.
- 5 **Gewicht:** het gewicht wordt gedefinieerd in kg.
- 6 **Referentie:** het gaat om een automatisch gegenereerde code, die u wel nog kan wijzigen. Aan de hand van die code kan u pakketten online opvolgen ([www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track)). Werd er geen vrije boodschap gedefinieerd, dan wordt dit veld 'referentie' eveneens op het etiket afgedrukt.
- 7 **Kostenplaats:** in dit veld krijgt u de mogelijkheid om op de factuur een onderscheid te maken tussen verschillende afdelingen, ondernemingen of acties binnen eenzelfde klantenaccount.

Heeft u alle informatie voor het aanmaken van een zending ingevoerd? Dan kan u:

- 8 Etiketten bewaren en toevoegen met dezelfde referentie als de andere pakketten.
- 9 De huidige zending bewaren en een nieuwe zending opstarten met een andere referentie en een andere bestemming.
- 10 De zending bewaren en het etiket afdrukken.
- 11 Het etiket bewaren en het 'aanmaken van zendingen' sluiten.
- 12 De lopende actie annuleren.

## 2. Aanmaken van etiketten

### B. Levering in een ophaalpunt



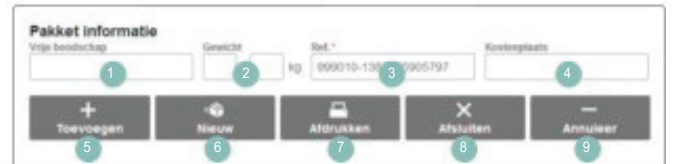
U selecteert een levering met een ophaalpunt (postkantoor of PostPunt) als bestemming.

Wanneer u die leveringsmethode kiest, is de mogelijkheid om de bestemming via e-mail of sms te verwittigen in de prijs van de zending inbegrepen. Daarom is het invullen van het e-mailadres of het telefoonnummer met een taalcode verplicht. Die taalcode is de taal waarin de bestemming zal worden verwittigd.

Selecteert u een ophaalpunt, dan verschijnt er een kaart en kan u zoekparameters instellen.

U kan verschillende gegevens omtrent de zending toevoegen:

- 1 **Vrije boodschap:** die gegevens zullen op het etiket worden afgedrukt. Maximaal 50 karakters beschikbaar.
- 2 **Gewicht:** het gewicht wordt gedefinieerd in kg.
- 3 **Referentie:** het gaat om een automatisch gegenereerde code, die u wel nog kan wijzigen. Aan de hand van die code kan u pakketten online opvolgen ([www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track)). Werd er geen vrije boodschap gedefinieerd, dan wordt dit veld 'referentie' eveneens op het etiket afgedrukt.
- 4 **Kostenplaats:** in dit veld krijgt u de mogelijkheid om op de factuur een onderscheid te maken tussen verschillende afdelingen, ondernemingen of acties binnen eenzelfde klantenaccount.

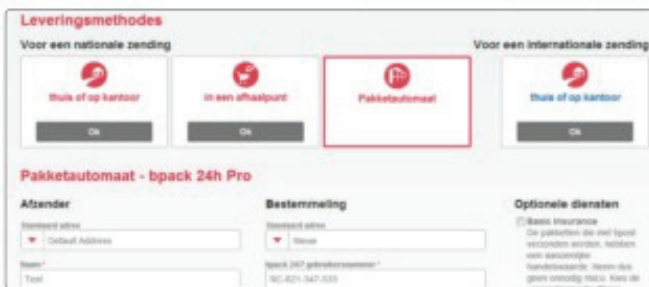


Heeft u alle informatie voor het aanmaken van een zending ingevoerd? Dan kan u:

- 5 Etiketten bewaren en toevoegen met dezelfde referenties als de andere pakketten.
- 6 De huidige zending bewaren en een nieuwe zending opstarten met een andere referentie en een andere bestemming.
- 7 De zending bewaren en het etiket afdrukken.
- 8 Het etiket bewaren en het 'aanmaken van zendingen' sluiten.
- 9 De lopende actie annuleren.

## 2. Aanmaken van etiketten

### C. Levering in een pakketautomaat



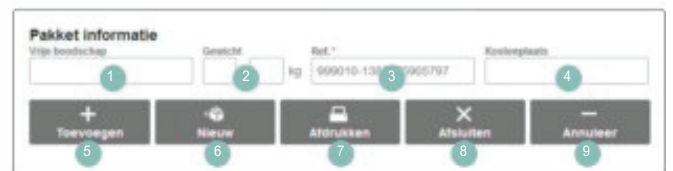
U selecteert een levering met een bpack 24/7 pakketautomaat als bestemming.

Wanneer u die leveringsmethode kiest, is de mogelijkheid om de bestemming via e-mail of sms te verwittigen in de prijs van de zending inbegrepen.

Aan de hand van zijn gebruikersaccount kan het systeem de bestemming van de zending herkennen: taal, e-mailadres, telefoonnummer en de pakketautomaat van diens voorkeur.

U kan verschillende gegevens omtrent de zending toevoegen:

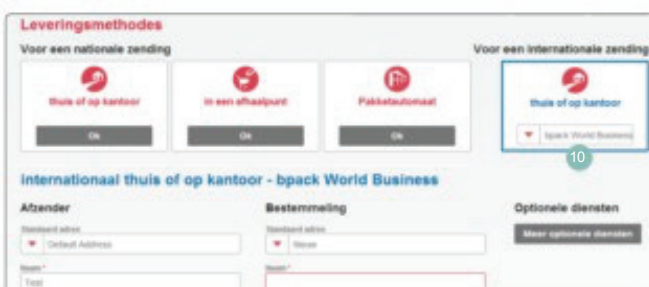
- 1 **Vrije boodschap:** die gegevens zullen op het etiket worden afgedrukt. Maximaal 50 karakters beschikbaar.
- 2 **Gewicht:** het gewicht wordt gedefinieerd in kg.
- 3 **Referentie:** het gaat om een automatisch gegenereerde code, die u wel nog kan wijzigen. Aan de hand van die code kan u pakketten online opvolgen ([www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track)). Werd er geen vrije boodschap gedefinieerd, dan wordt dit veld 'referentie' eveneens op het etiket afgedrukt.
- 4 **Kostenplaats:** in dit veld krijgt u de mogelijkheid om op de factuur een onderscheid te maken tussen verschillende afdelingen, ondernemingen of acties binnen eenzelfde klantenaccount.



Heeft u alle informatie voor het aanmaken van een zending ingevoerd? Dan kan u:

- 5 Etiketten bewaren en toevoegen met dezelfde referenties als de andere pakketten.
- 6 De huidige zending bewaren en een nieuwe zending opstarten met een andere referentie en een andere bestemming.
- 7 De zending bewaren en het etiket afdrukken.
- 8 Het etiket bewaren en het 'aanmaken van zendingen' sluiten.
- 9 De lopende actie annuleren.

### D. Levering in het buitenland



Uw zending moet in het buitenland worden geleverd. Internationale pakketten kunnen uitsluitend aan huis of op kantoor worden afgeleverd (10).

Na het selecteren van de leveringsmethode, kan u nog het product voor uw zending kiezen. Naargelang het gekozen product, zijn bepaalde opties mogelijk, inbegrepen of onzichtbaar.

Zodra u een leveringsmethode selecteert, kan u de gegevens van de afzender en de bestemming invullen. Nieuwe adressen kan u in de applicatie invoeren dankzij een 'alias'.

## 2. Aanmaken van etiketten

U kan verschillende gegevens omtrent de zending toevoegen:

- 1 **Gewicht:** het gewicht wordt gedefinieerd in kg.
- 2 **Referentie:** het gaat om een automatisch gegenereerde code, die u wel nog kan wijzigen. Aan de hand van die code kan u pakketten online opvolgen ([www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track)). Werd er geen vrije boodschap gedefinieerd, dan wordt dit veld 'referentie' eveneens op het etiket afgedrukt.
- 3 **Beschrijving van de inhoud:** informatie omtrent de inhoud van het pakje is verplicht voor internationale zendingen.
- 4 **Soort zending:** u hebt de keuze tussen een document, een geschenk, een staaltje of andere.
- 5 **Instructies bij terugzenden:** indien het pakje niet aan de bestemming kon worden overhandigd, wordt het aan de verzender terugbezorgd óf mogelijks vernietigd.
- 6 **Waarde pakket:** die waarde wordt uitgedrukt in euro en stemt overeen met de winkelwaarde van het pakje.

The screenshot shows the 'Pakket informatie' form with the following fields and callouts: 1. Gewicht (kg), 2. Ref. (000010-13853720073), 3. Beschrijving van de inhoud, 4. Soort zending (Documenten), 5. Instructies bij terugzenden (Vernietigen), 6. Waarde pakket (EUR).

U kan facultatieve gegevens toevoegen:

- 7 **Opmerking:** die gegevens zullen op het etiket worden afgedrukt. Maximaal 50 karakters beschikbaar.
- 8 **Kostenplaats:** in dit veld krijgt u de mogelijkheid om op de factuur een onderscheid te maken tussen verschillende afdelingen, ondernemingen of acties binnen eenzelfde klantenaccount.

The screenshot shows the 'Pakket informatie' form with additional fields and callouts: 7. Vrije boodschap, 8. Kostenplaats, 9. + (Toevoegen), 10. Nieuw, 11. Afdrukken, 12. Afsluiten, 13. Annuleer.

Heeft u alle informatie voor het aanmaken van een zending ingevoerd? Dan kan u:

- 9 Etiketten bewaren en toevoegen met dezelfde referenties als de andere pakketten.
- 10 De huidige zending bewaren en een nieuwe zending opstarten met een andere referentie en een andere bestemming.
- 11 De zending bewaren en het etiket afdrukken.
- 12 Het etiket bewaren en het 'aanmaken van zendingen' sluiten.
- 13 De lopende actie annuleren.

### 2.1.2. Hoe een etiket aanmaken met behulp van een profiel?

Bovenaan in het scherm 'zending aanmaken' ziet u de lijst van de beschikbare profielen die vooraf werden aangemaakt. In die lijst kan u scrollen naar het gewenste profiel. Nadat u het profiel van uw keuze selecteerde, worden de leveringsmethode, de producten en de opties automatisch ingevuld. U kan dan de adresgegevens en de algemene informatie omtrent het pakje invullen.

### 2.1.3. Hoe een reeks etiketten aanmaken op basis van een CSV-bestand?

Een CSV-bestand is een Excel-bestand opgeslagen in CSV-formaat. Om die methode te kunnen gebruiken, moet het formaat van de kolommen worden gerespecteerd op basis van het voorbeeld voor nationale of internationale zendingen. Voor het uploaden van gegevens is er een aparte gebruiksaanwijzing.



Rechts bovenaan in het scherm 'zending aanmaken' staat een knop voor het importeren van CSV-bestanden ( ).

Maakt u een fout tijdens het invullen van de gegevens, dan verschijnt er een foutmelding op het scherm. Zo kan u zien welke gegevens u moet verbeteren.

## 2. Aanmaken van etiketten

### 2.1.4. Hoe een reeks etiketten aanmaken met behulp van de functie ‘one shot’?

Die functie is enkel beschikbaar voor zendingen binnen België die aan huis of op kantoor worden geleverd.

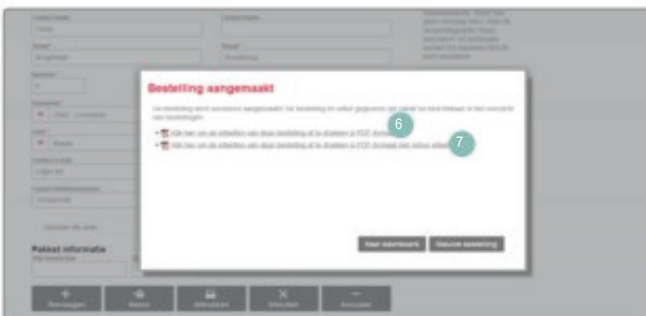
U selecteert het product en de opties van uw keuze, evenals uw verzendadres. Daarna vult u de algemene gegevens (opmerkingen, kostenplaats, referentie en gewicht) omtrent de zending in.

In het adresboek kan u de gewenste adressen van bestemmingen selecteren.

Heeft u alle informatie voor het aanmaken van een zending ingevoerd? Dan kan u:

- 1 Etiketten bewaren en toevoegen met dezelfde referenties als de andere pakketten.
- 2 De huidige zending bewaren en een nieuwe zending opstarten met een andere referentie en een andere bestemming.
- 3 De zending bewaren en het etiket afdrukken.
- 4 Het etiket bewaren en het ‘aanmaken van zendingen’ sluiten.
- 5 De lopende actie annuleren.

### 2.2. Hoe kan ik een retouretiket aanmaken?



Als professionele klant hebt u verschillende mogelijkheden om voor uw pakket een terugzendingsetiket aan te maken. De etiketten waarmee pakketten worden teruggezonden, worden slechts gefactureerd wanneer het pakket wordt gescand in ons uitreikingsnetwerk. Door een etiket aan te maken, verbindt u zich dus tot niets.

Wanneer u een etiket hebt aangemaakt voor een bepaalde bestemming, kunt u tegelijk een etiket vragen waarmee het pakket kan worden teruggestuurd naar u. Wanneer het etiket wordt afgedrukt, hebt u tweeregels met etiketten.

- 6 In de eerste regel staan de etiketten zonder die voor de terugzending.
- 7 In de tweede regel staan de etiketten voor de verzending en die voor de terugzending.

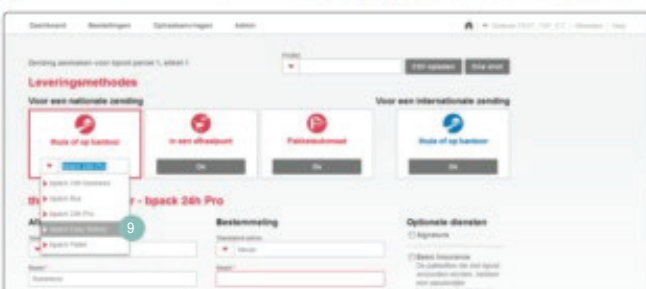
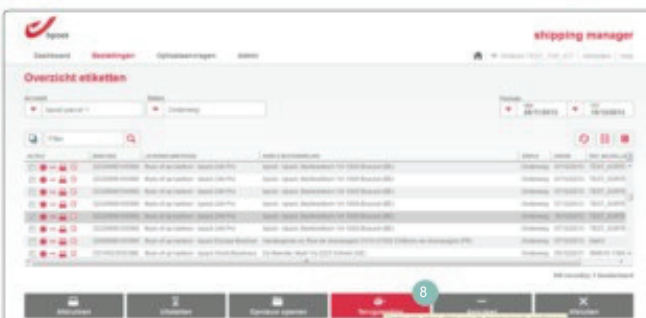
Bij de aanmaak van een importbestand in het formaat CSV kunt u ook een aanvraag invoeren voor de bpack Easy Retour-etiketten (verzonden binnen België). De productcode is “EASY”.

Zodra er een etiket klaar is, kunt u een terugzendingsetiket ( ) aanmaken via het overzicht van de bestellingen.

U hoeft enkel het etiket te selecteren waarvoor u een terugzendingsetiket wenst en het aan te maken.

Op het basisscherm om etiketten aan te maken, kan dat door het product bpack Easy retour ( ) te selecteren.

Als u dezelfde referentie gebruikt als één die u al eerder gebruikte, dan worden uw terugzendingen gekoppeld aan uw eerdere zendingen.



## 2. Aanmaken van etiketten

### 2.3. Waartoe dienen de 4 keuzeknoppen aan het begin van een scherm?

De 4 keuzeknoppen aan het begin van het scherm 'etiketten aanmaken' stemmen overeen met de verschillende leveringsmethodes.



- 1 Aan huis of om kantoor: de zending wordt verstuurd naar een particulier of een zakelijk adres.
- 2 Ophaalpunt: de zending wordt verstuurd naar een postkantoor of een Postpunt.
- 3 bpack 24/7: de pakketautomaten zijn 24 op 24 uur en 7 op 7 dagen toegankelijk, overal in België. Als bestemming moet u geregistreerd staan op de website [www.bpack247.be](http://www.bpack247.be). Selecteer de pakketautomaat in u buurt waar u uw pakketten wil ophalen.
- 4 **bpack World**: verzending van een pakje naar een particulier of zakelijk adres in het buitenland.

### 2.4. Onder de leveringsmethode kunnen verschillende producten zichtbaar zijn. Wat houden ze precies in?



Afhankelijk van uw contract, kunnen in het kader van een leveringsmethode verschillende producten beschikbaar zijn (6). U kan standaard een product definiëren (via een profiel), maar u kan ook een ander product uit de lijst selecteren.

Die lijsten zijn beschikbaar voor leveringen thuis of op kantoor in België en in het buitenland.

### 2.5. Hoe een ingevoerd adres opslaan?



Indien het standaardadres 'nieuw' is (6), kan u het opslaan. Vink het vakje 'bewaren onder alias' (7) onderaan het scherm aan, en wijs een 'alias' toe aan het opgeslagen adres. Dat adres wordt dan in het adresboek opgeslagen en verschijnt in de lijst van waaruit u het later kan selecteren.

## 2. Aanmaken van etiketten

### 2.6. Hoe de opgeslagen adressen gebruiken?

Nadat u adressen importeerde of opsloeg toen u zendingen of etiketten aanmaakte, kan u die adressen opvragen in het veld 'standaardadres' (1). Klik op de pijl om in de lijst van opgeslagen adressen te scrollen en het adres van uw keuze te selecteren.

### 2.7. Hoe alle beschikbare opties voor een pakket bekijken?

Nadat u bij het aanmaken van een pakket de leveringsmethode en een product koos, krijgt u een aantal opties te zien. Het gaat niet om alle beschikbare opties, maar om de vaakst gebruikte.

Wil u alle mogelijke opties bekijken, klik dan op de knop 'Meer optionele diensten'. De volledige lijst van alle beschikbare opties voor de gekozen leveringsmethode in combinatie met het gekozen product verschijnt op het scherm.

Zodra u een bijkomende optie selecteerde, is die zichtbaar in het algemene scherm 'zending aanmaken'.

### 2.8. Waarvoor is het veld 'referentie' bedoeld?

De 'referentie' laat u toe een pakje terug te vinden met behulp van de tool voor het online opvolgen van pakketten ([www.bpost.be/track](http://www.bpost.be/track)). U kan pakketten ook opzoeken aan de hand van de streepjescode.

De referentie wordt automatisch, eenmalig door het systeem aangemaakt en kan door u worden gewijzigd. Zo kunnen het bestelnummer of een interne code eveneens in het veld 'referentie' worden ingevuld.

Werd er geen 'vrije boodschap' gedefinieerd, dan wordt het veld 'referentie' eveneens op het etiket afgedrukt.

### 2.9. Waarvoor is het veld 'vrije boodschap' bedoeld?

Een vrij bericht wordt op het etiket van het pakje afgedrukt. Dit veld kan tot 50 karakters en uiteenlopende informatie bevatten.

### 2.10. Waarvoor is het veld 'kostenplaats' bedoeld?

Een 'kostenplaats' laat u toe facturen verbonden aan een klantenaccount op te splitsen. Die opsplitsing gebeurt aan de hand van een unieke code (de code van een campagne, een afdeling, verschillende bedrijven,...).

### 2.11. Wanneer moet ik het gewicht invullen?

Het gewicht van zendingen naar een bestemming in België moet niet worden ingevuld. Voor alle buitenlandse zendingen is het gewicht een verplicht veld.

## 2. Aanmaken van etiketten

### 2.12. Welke informatie verschijnt er op mijn etiket?

Naast de operationele gegevens (bijvoorbeeld: de streepjescode, de productcode en de symbolcode), worden op het etiket nog andere gegevens afgedrukt. Het gaat om de gegevens van de verzender en de bestemming en om het vrij bericht.

### 2.13. Waartoe dienen de verschillende bevestigingsknoppen?

Heeft u alle informatie voor het aanmaken van een zending ingevoerd? Dan kan u:

- 1 Etiketten bewaren en toevoegen met dezelfde referenties als de andere pakketten.
- 2 De huidige zending bewaren en een nieuwe zending opstarten met een andere referentie en een andere bestemming.
- 3 De zending bewaren en het etiket afdrucken.
- 4 Het etiket bewaren en het 'aanmaken van zendingen' sluiten.
- 5 De lopende actie annuleren.



### 2.14. Moet ik voor het bericht dat een pakje in een afhaalpunt of in bpack 24/7 kan worden afgehaald extra betalen?

Voor beide leveringsmethodes zitten de kosten voor een dergelijk bericht in de standaardprijs van het pakje.

### 2.15. Waartoe dient het bpack 24/7 gebruikersnummer?

Om een pakje bij een bpack 24/7 automaat te kunnen ophalen, moet de bestemming bij bpost geregistreerd staan. Om het pakje naar een automaat te kunnen doorsturen, moet u beschikken over het gebruikersnummer van uw bestemming. Dat nummer uit 6 cijfers is uniek voor elke gebruiker, en verwijst naar de automaat van diens keuze en naar de manier waarop uw bestemming het liefst over de levering van de zending wordt verwittigd. Uw bestemming ontving zijn of haar eigen gebruikersnummer toen hij of zij zich registreerde.

### 2.16. Moet een bestemming geregistreerd staan om een pakje in een bpack 24/7 automaat te kunnen ophalen?

Elke bestemming die pakketten aan een bpack 24/7 automaat wil ophalen, moet zich bij bpost registreren. Dat kan via de website [www.bpack247.be](http://www.bpack247.be).

### 2.17. Wordt een afgedrukt etiket gefactureerd?

Een afgedrukt etiket wordt niet gefactureerd. Een etiket wordt pas gefactureerd zodra het in het netwerk van bpost terecht komt. Een etiket mag niet worden gekopieerd: elk etiket vermeldt een unieke streepjescode aan de hand waarvan u de pakketten online kan opvolgen.

### 2.18. Waar vind ik de bestellingen vanuit de webshop module terug?

Wie een webshop heeft, kan daarin een module van bpost met leveringslocaties integreren. Die module houdt automatisch rekening met het leveringsadres van de bestemming, zodat etiketten sneller kunnen worden aangemaakt. Bestellingen vanop uw online verkoopsite krijgen het statuut 'open' of 'in afwachting', afhankelijk van de door u ingestelde integratie. Na controle van de betaling, kan u in de module het etiket afdrucken. Het etiket krijgt dan de status 'vandaag geprint'.

## 3. Ophalingen beheren

### 3.1. Hoe kan ik een ophaling aanvragen?

Op de startpagina selecteert u de gebruikersaccount van uw keuze. Klik op de knop '**nieuwe ophaling**'.

Op de pagina die u zo opent, krijgt u 2 ophaalopties:

- Optie 1: aanmaken van een ophaallijst zonder een ophaling aan te vragen,
- Optie 2: een ophaling aanvragen en mogelijkheid om de aan de aanvraag verbonden lijst te beheren.

Kiest u de tweede optie ('**ophaling aanvragen**'), dan moet u in verschillende velden het ophaaladres, de datum, het aantal pakketten, het volume en het gewicht invullen. Vanaf deze fase kan u uw aanvraag bevestigen met behulp van de eerste drie keuzeknoppen onderaan het scherm ('**bewaren en nieuw**', '**bewaren en afdrukken**', '**bewaren en sluiten**'). Elk van die acties maakt uw aanvraag tot ophaling definitief. Onze chauffeur zal op de gevraagde dag langskomen.

### 3.2. Moet ik een aanvraag tot ophaling bevestigen?

Wanneer u een '**aanvraag tot ophaling**' aanmaakt, wordt die definitief bevestigd wanneer u een van de eerste drie keuzeknoppen onderaan de pagina ('**bewaren en nieuw**', '**bewaren en afdrukken**', '**bewaren en sluiten**') aanklikt.

### 3.3. Kan ik na het indienen van een aanvraag de gegevens nog wijzigen?

Als u de knop '**ophaling**' in het hoofdmenu aanklikt, krijgt u een overzicht van de verschillende aanvragen tot ophaling en/of de ophaallijsten. U kan daar de lijst kiezen die u wil aanpassen door het icoontje aan het begin van de lijn aan te klikken.

### 3.4. Tot wanneer kan ik een aanvraag tot ophaling indienen?

Aanvragen tot ophaling kunnen tot 11.30 uur op diezelfde dag worden ingediend. Tijdens weekends en op feestdagen kunnen geen ophalingen worden aangevraagd.

### 3.5. Wat is een ophaallijst?

Een ophaallijst bevat alle informatie die u invoerde omtrent een ophaling, een afgifte of andere.

De lijst bevat uw algemene gegevens en de informatie over de ophaling (adres, datum, hoeveelheid, volume en gewicht). Aan de lijst kunnen ook pakketten verbonden zijn. Een lijst met pakketten definieert u in de applicatie.

### 3.6. Hoe maak ik een ophaallijst aan?

Op de homepage selecteert u de gebruikersaccount van uw keuze. Klik op de knop '**nieuwe ophaling**'. Op de pagina die u zo opent, krijgt u 2 ophaalopties:

- Optie 1: aanmaken van een ophaallijst zonder een ophaling aan te vragen,
- Optie 2: een ophaling aanvragen en mogelijkheid om de aan de aanvraag verbonden lijst te beheren.

Kiest u de eerste optie (ophaallijst) dan moet u in verschillende velden het ophaaladres, de datum, het aantal pakketten, het volume en het gewicht invullen. Enkel het adres en de datum zijn verplichte velden. Het aanmaken van een ophaallijst heeft geen invloed op de logistieke stroom van pakketten, noch op aanvragen tot ophaling.

## 3. Ophalingen beheren

### 3.7. Moet ik een ophaling hebben aangevraagd om over een lijst te kunnen beschikken?

U kan een ophaallijst aanmaken zonder een ophaling aan te vragen. Het aanmaken van een ophaallijst heeft geen invloed op de logistieke stroom van pakketten, noch op aanvragen tot ophaling.

### 3.8. Tot wanneer kan ik mijn lijst wijzigen?

U kan de lijst wijzigen wanneer u maar wil om een realistischer beeld te krijgen van uw effectief verzonden pakketten.

### 3.9. Welke waarde heeft die lijst voor bpost?

De lijst in de applicatie heeft voor bpost geen enkele waarde. Aan de hand van een afgedrukte lijst kan onze chauffeur het aantal pakketten controleren, en het rapport eventueel corrigeren en ondertekenen.

### 3.10. Hoe kan ik pakketten aan de lijst toevoegen?

Als u de knop '**ophaling**' in het hoofdmenu aanklikt, krijgt u een overzicht van de verschillende aanvragen tot ophaling en/of de ophaallijsten. U kan daar de lijst kiezen die u wil aanpassen door het icoontje aan het begin van de lijn aan te klikken.

## 4. Tool voor het opzoeken van pakketten

### 4.1. Hoe kan ik achterhalen waar mijn pakje zich bevindt?

U kan zendingen, al dan niet onderweg, makkelijk opzoeken. Via een aparte functie in de tool kan u uw zoekopdracht aan de hand van verschillende velden verfijnen. Tijdens een zoekopdracht kan u verschillende filters activeren om de gewenste zending(en) terug te vinden. Selecteer eerst de zending die u wil opzoeken en klik dan op de streepjescode. U wordt automatisch doorgestuurd naar de tool om pakketten online op te volgen. Daar vindt u alle informatie over de gewenste zending.

### 4.2. Waar vind ik de zoekfunctie in de applicatie?

Op de startpagina kan u de zoekfunctie selecteren in de rechterbenedenhoek van een klantenaccount. U kan dan een of meerdere velden invullen om uw zoekopdracht te verfijnen en zo een of meerdere zendingen op te zoeken.

### 4.3. Hoe krijg ik een gedetailleerd beeld van mijn pakje?

Als gebruiker van de tool kan u een zending selecteren. Klik daarna op de link van de streepjescode. U wordt automatisch doorgestuurd naar de tool voor het online opvolgen van zendingen. Daar krijgt u gedetailleerde informatie over de verschillende fases.

### 4.4. Wanneer worden de statussen in de applicatie bijgewerkt?

De statussen van pakketten in voorbereiding worden meteen bijgewerkt [**open**, **in afwachting**, **vandaag geprint**, **uitgesteld**, **geannuleerd**].

De statussen van pakketten in de logistieke stroom worden één keer per nacht automatisch bijgewerkt. Via de '**Bestellingen**' pagina kan u ook vragen om die statussen [**aangemaakt**, **onderweg**, **nog af te halen**, **geleverd**, **terug naar afzender**] aan te passen. U kan de statussen ook manueel bijwerken.

## 4. Tool voor het opzoeken van pakketten

### 4.5. Waartoe dienen de twee tabbladen in het zoekprogramma?

Het eerste tabblad toont alle filters die u tijdens een zoekopdracht kan instellen. Die zoekopdrachten zijn steeds beperkt in de tijd.

Op het tweede tabblad kan u zonder beperking in de tijd zendingen opzoeken aan de hand van een streepjescode of een referentie.

### 4.6. Binnen welke tijdslimiet kan ik zoekopdrachten uitvoeren?

Op het eerste tabblad kan u zendingen opzoeken van 1 tot 30 dagen geleden.

Op het tweede tabblad is er geen beperking in de tijd.

### 4.7. Tot hoelang na verzending kan ik een pakje opzoeken?

U kan de logistieke statussen van pakketten gedurende 3 maanden opvragen. De gegevens van bestellingen blijven zolang beschikbaar als de gebruiker dat wil.

## 5. Administratiebeheer

### 5.1. Beheer van adressen

#### 5.1.1. Waar vind ik mijn adresboek?

In het hoofdmenu van de applicatie vindt u een knop '**Admin**'. Als u die knop aanklikt, krijgt u een overzicht van de gelinkte accounts. Door het begin van de lijn aan te klikken, opent u de parameters van een account.

U beschikt over een lijst met verzendadressen en de adressen van afzenders en bestemmingen. De adressen in dat adresboek kan u verwijderen, wijzigen, exporteren of importeren.

#### 5.1.2. Hoe kan ik adressen importeren?

Als gebruiker kan u vanuit het adresboek een CSV-bestand (Excel-bestand bewaard in CSV-formaat) in een reeks adressen in de applicatie importeren, zolang u het specifieke formaat respecteert. Geïmporteerde adressen worden door het systeem gevalideerd, tenzij er tijdens de overdracht iets fout liep.

#### 5.1.3. Hoe kan ik mijn adressen wijzigen?

In het adresboek kan u het penicoontje aan het begin van de lijn aanklikken. Daarna kan u de adresvelden wijzigen. Na het doorvoeren van die wijzigingen, moet u ze bewaren door de knop '**bewaren**' aan te klikken.

#### 5.1.4. Hoe kan ik adressen toevoegen?

Aan het adresboek kan u op verschillende manieren adressen toevoegen:

- Bij het aanmaken van een zending kan u een nieuw adres toevoegen door dat via een '**alias**' te bewaren.
- In het beheer van uw adresboek kan u één nieuw adres tegelijk toevoegen via de functie '**adres toevoegen**'.
- In het beheer van uw adresboek kan u een lijst met adressen importeren in de vorm van een CSV-bestand. U kan de gegevens importeren aan de hand van een voorbeeldbestand.

## 5. Administratiebeheer

### 5.2. Integratie van de module in een online verkoopsite

#### 5.2.1. Wat houdt de integratie van een online verkoopsite precies in?

Dankzij die integratie, kan u uw klanten alle leveringsmethodes van bpost tonen zonder de interface van uw eigen website te verlaten. De mogelijkheden zijn: bpack@home, de standaardlevering aan huis, bpack@bpost, de levering in een postkantoor of PostPunt en bpack 24/7 (de pakketautomaat).

In de module '**Admin**' beheert u alle praktische aspecten in verband met de levering van pakketten (etiketten afdrukken, pakketten opvolgen,...).

#### 5.2.2. Hoe kan ik de module in mijn website integreren?

Meer informatie leest u op de pagina [www.bpost.be/shippingmanager](http://www.bpost.be/shippingmanager)

### 5.3 Selfservice reporting

Indien u uw email adres hier ingeeft ontvangt u automatisch een algemene rapportage van alle uw via de dienst bpack 24h Business of bpack Europe Business verzonden pakketten. U ziet er hoeveel pakketten correct werden gescand (of waar er een probleem is opgetreden), hoeveel pakketten werden uitgeleverd, inclusief een onderverdeling in dag+ 1 en dag +2, hoeveel pakketten wachten op een ophaling door de bestemming en eventueel pakketten die niet afgeleverd kunnen worden (bijvoorbeeld doordat het opgegeven adres niet bestaat).

periode	statu	aantal
2025-01-01	correct	10
2025-01-01	probleem	5
2025-01-01	afgeleverd	15
2025-01-01	wachten	8
2025-01-01	niet afgeleverd	3
2025-01-01	afgeleverd	12
2025-01-01	correct	18
2025-01-01	probleem	7
2025-01-01	afgeleverd	20
2025-01-01	wachten	10
2025-01-01	niet afgeleverd	4

Om dit rapport te ontvangen dient u uw email adres (1) in te vullen in het aangeduide veld.

U kan vervolgens aanduiden met welke frequentie u het rapport wenst te ontvangen (wekelijks of maandelijks) en onder welk formaat (in pdf (met grafieken) of in Excel).



Wilt u graag meer informatie? Contacteer uw bpost Account Manager

Service Centre : 📞 02 201 11 11 @ eol@bpost.be 🌐 [www.bpost.be/shippingmanager](http://www.bpost.be/shippingmanager)