



Groupe Robert

PORTAIL WEB - CLIENT

Guide de l'utilisateur

Équipe Support WEB

06/09/2023

Table des matières

1.0 AUTHENTIFICATION	2
2.0 PAGE D'ACCEUIL.....	2
<i>Section 1 – Onglets</i>	2
<i>Section 2 – Recherche</i>	2
<i>Section 3 – Tuiles de raccourcis</i>	3
<i>Section 4 – Nouvelle commande en ligne</i>	3
1. Saisir l'expéditeur	3
2. Saisir les disponibilités de la marchandise	4
3. Saisir un consignataire	4
4. Saisir la marchandise.....	5
5. Température spécifique	5
6. Matières dangereuses.....	5
7. Soumettre la commande en cliquant sur le bouton	6
8. Modification d'une commande	6
9. Supprimer une commande	6
10. Barcodes.....	7
<i>Section 5 – Nouvelles</i>	8
<i>Section 6 – Gestion des utilisateurs</i>	8
<i>Section 7 – Profil de l'utilisateur</i>	9
<i>Section 8 – Notifications</i>	10
Types de notification	10
Deux manière simples d'activation.....	11

1.0 AUTHENTIFICATION

- ↗ Une adresse courriel compose désormais le nom d'utilisateur.
- ↗ Le mot de passe doit contenir un minimum de 14 caractères : une minuscule, une majuscule, un caractère spécial et au moins un chiffre.

2.0 PAGE D'ACCUEIL



The screenshot shows the Robert Transport client portal homepage. The page is titled "TRANSPORT" and features a navigation bar with the Robert logo and user account options. The main content area is divided into several sections:

- 1**: A navigation menu with icons for "Suivi des livraisons", "Gestion des commandes EN LIGNE", "Demande de taux", "Surcharge de carburant", and "Formulaires & Documents".
- 2**: A search section titled "RECHERCHE DE COMMANDES" with a search input field, a dropdown for "Critère de recherche", and a "RECHERCHER" button.
- 3**: A grid of four categories: "COMMANDES EN RAMASSAGE", "COMMANDES EN TRANSIT", "COMMANDES EN LIVRAISON", and "COMMANDES LIVRÉES".
- 4**: A "COMMANDE EN SUSPENS*" section with a "NOUVELLE COMMANDE" button.
- 5**: A "NOUVELLES" section with a welcome message: "Bienvenue sur le nouveau portail client du Groupe Robert!".
- 6**: User account options: "UTILISATEURS", "MON PROFIL", "Se déconnecter", and "English".
- 7**: A small icon in the top right corner.

Section 1 – Onglets

- ↗ Suivi des livraisons : Ouvrir le WebTracking pour le suivi de toutes les livraisons du profil payeur de l'utilisateur;
- ↗ Gestion des commandes EN LIGNE : Suivi de toutes les commandes créées en ligne, en fonction de l'utilisateur;
- ↗ Demande de taux : Ouvrir le WebTracking pour le suivi de toutes les livraisons du profil payeur de l'utilisateur.

Section 2 – Recherche

- ↗ Les recherches sont possibles par numéro de bon de commande, connaissance, référence Robert, expéditeur ou consignataire;
 - ↗ Pour une recherche par numéro, saisir le numéro complet de votre référence;
 - ↗ Pour une recherche par expéditeur ou consignataire : Saisir les premiers caractères du nom complet inscrit dans la base de données de *Groupe Robert*.
EX : Les Entreprises Groupe Robert → Les Entreprises
- Vous ne pouvez pas rechercher par un mot contenu dans le nom. Les exemples suivants ne fonctionnent pas : Robert, Entreprises Robert, Groupe Robert

Section 3 – Tuiles de raccourcis

- ↗ Commande en ramassage : Affichage des commandes soumises ou assignées;
- ↗ Commande en transit : Affichage des commande ramassées à un quai ou en transit vers un quai;
- ↗ Commande en livraison : Affichage des commandes chargées dans une remorque et en direction du consignataire;
- ↗ Commandes livrées : Affichage des commandes dont la livraison est complétée.

Section 4 – Nouvelle commande en ligne

1. Saisir l'expéditeur




- ↗ (1): Historique d'expéditeur des 6 derniers mois;
- ↗ (2) : Recherche dans l'historique par nom de client, adresse ou ville;
- ↗ (3) : Recherche dans une banque élargie de clients (code postal & numéro civique obligatoire). Cliquer **Nouveau** pour saisir un nouveau site.

1.1 Saisir un nouvel expéditeur/ Nouveau consignataire

AJOUTER UN EXPÉDITEUR



- ↗ Inscrire les coordonnées du nouvel expéditeur, puis cliquer sur **Suivant** dans le coin inférieur droit.
- ↗ Répondre aux questions de chargement, puis cliquer sur **Suivant**.
- ↗ Dans l'onglet disponibilités, indiquez les heures d'ouverture de l'expéditeur.
 - ❖ Cliquer sur l'icône de la corbeille pour supprimer les données d'une ligne dans son entièreté. 
 - ❖ Pour copier les heures d'ouverture d'une journée à une autre, sélectionner l'intervalle au bout d'une ligne (Choix entre tous les jours, tous les jours de la semaine ou la fin de semaine), puis appuyez sur l'icon

de copie. Les données inscrites dans la ligne apparaîtront sur les autres lignes automatiquement.

Intervalle
Toutes les jours



2. Saisir les disponibilités de la marchandise

DISPONIBILITÉ DE LA MARCHANDISE

Date *  Heure *  4 Note 6

Groupe Robert doit prendre un rendez-vous

5

- ↗ (4) : Saisir la date & heure à partir de laquelle la marchandise est prête;
- ↗ (5) : Cocher pour que *Groupe Robert* contacte l'expéditeur pour prendre rendez-vous;
- ↗ (6) : Note pour le chauffeur.

AJOUTER UN CONSIGNATAIRE

Cliquer sur « AJOUTER UN CONSIGNATAIRE ».

3. Saisir un consignataire

CONSIGNATAIRE 1 DATE DE LIVRAISON NO° D'IDENTIFICATIONS

Information consignataire 7


Information payeur

Site de déchargement

Le site est-il muni d'un quai de déchargement ?
 Oui Non

Heure d'ouverture

Date de livraison estimée : 2023/09/26

Date  9

No° de connaissance

No° de bon de commande 11

Groupe Robert doit prendre un rendez-vous

Note (à titre indicatif seulement) 8

Rendez-vous spécifique 10

No Référence payeur

AJOUTER LA MARCHANDISE

- ↗ (7) : Pour modifier une information de la fiche de l'expéditeur ou du payeur, contacter Groupe Robert par courriel supportweb@robert.ca;
- ↗ (8) : Les notes pour livraison s'affichent sur le probill pour informer le chauffeur;
- ↗ (9) : Date de livraison estimée correspond à la charte des temps de transit de *Groupe Robert*;
- ↗ (10) : Spécifier une date de livraison en sélectionnant AM, PM ou une plage horaire avec ou sans rendez-vous;
- ↗ Prendre note qu'en confirmant des heures de livraison spécifiques, *Groupe Robert* ne contactera pas le(s) consignataire(s) pour prendre rendez-vous.

- ✎ (11) : Les numéros de connaissance/bon de commande sont à la discrétion de l'utilisateur. *Le numéro de référence client doit obligatoirement être rempli.* Prendre note que chaque numéro de référence doit être séparé par une virgule ou un point-virgule. Éviter le trait d'union (-).

AJOUTER LA MARCHANDISE

Cliquer sur « AJOUTER LA MARCHANDISE »

4. Saisir la marchandise



The screenshot shows the 'MARCHANDISE' form with the following fields and callouts:

- 12**: QUANTITÉ (Nombre)
- 13**: TYPE D'EMBALLAGE (Type d'emballage)
- 14**: Description de la marchandise
- 15**: DIMENSION (Longueur)
- 16**: Largeur
- 17**: Hauteur
- 18**: Poids total
- 19**: Valeur déclarée

- ✎ (12) : Saisir la quantité;
- ✎ (13) : Saisir le type d'emballage (boîte, caisse, palette, paquet);
- ✎ (14) : Saisir la description de la marchandise;
- ✎ (15) : Saisir les dimensions et l'unité de mesure (cm, po);
- ✎ (16) : Cliquer sur + pour ajouter une marchandise supplémentaire et – pour en supprimer;
- ✎ (17) : Saisir le nombre de boîtes (facultatif);
- ✎ (18) : Entrer le poids et l'unité de mesure (kg, lb);
- ✎ (19) : Toute valeur supérieure à 4,41\$ le kilogramme sera assujéti à un frais additionnel équivalent à trois pourcent (3%) de la valeur excédentaire de 4,41\$ le kilogramme, sujet à un minimum de 5,00\$ par expédition. La valeur maximale acceptée est de 90 000,00\$ pour la marchandise chargée dans un véhicule du Transporteur.

5. Température spécifique



The screenshot shows the 'Température spécifique' form with the following fields and callouts:

- 20**: Température

- ✎ (20) : Saisir la température et l'unité de mesure (C ou F);

6. Matières dangereuses



The screenshot shows the 'Matières dangereuses' form with the following fields and callouts:

- 21**: Nbre de palettes
- 22**: Code UN
- 23**: Groupe d'emballage
- 24**: Description selon le code UN
- 25**: CONTACT D'URGENCE (Nom de la compagnie contact)
- 26**: Téléphone d'urgence
- 27**: AJOUTER UN CONTACT

- ✎ (21) : Saisir le nombre de palettes contenant de la matière dangereuse;

- ↵ (22) : Saisir le Code UN, le poids et l'unité de mesure (kg, lb);
- ↵ (23) : Saisir le Groupe d'emballage et la description appropriée;
- ↵ (24) : Cliquer sur + pour ajouter une marchandise supplémentaire et – pour en supprimer;
- ↵ (25) : Entrer le nom de la compagnie en cas d'urgence et son numéro de téléphone;
- ↵ (26) : Cocher pour ajouter cette compagnie dans le profil de l'utilisateur;
- ↵ (27) : Cliquer « AJOUTER UN CONTACT ».

7. Soumettre la commande en cliquant sur le bouton


AJOUTER UN CONSIGNATAIRE

SOUMETTRE LA COMMANDE

Après avoir saisi les informations pour un premier consignataire, vous pouvez:

- ↵ Ajouter un consignataire supplémentaire et recommencer les étapes de 1 à 6 ou;
- ↵ Soumettre la commande.

8. Modification d'une commande

Il est possible de modifier une commande en suspens en cliquant sur le « crayon »  de la commande ciblée, soit à la page d'accueil ou dans la liste des commandes créées en ligne selon son statut.


Commande Soumise : Les modifications des informations de l'expéditeur, du consignataire et de la marchandise sont possibles.

Commande Planifiée : La modification des informations de l'expéditeur *n'est plus possible*. Appeler au service client afin de changer les informations si nécessaire. Modification des informations du consignataire et de la marchandise est possible.

En route : La modification des informations de l'expéditeur et du consignataire *n'est plus possible*. Appeler au service client afin de changer les informations si nécessaire. La modification des informations concernant la marchandise et les quantités est encore possible.

Chargement complété : La commande est achevée. Aucune modification *n'est possible*.

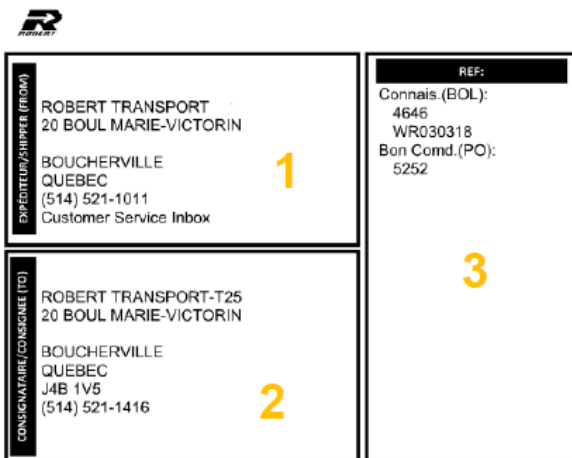
9. Supprimer une commande

Il est possible de supprimer une commande en suspens en cliquant sur la « poubelle »  de la commande ciblée, soit sur la page d'accueil ou dans la liste des commandes créées en ligne.

La suppression d'une commande soumise *n'est pas possible*.

10. Barcodes

Palette	Un identifiant (code-barres) par palette
Boîte ou caisse	Un identifiant (code-barres par caisse ou boîte)
Paquet EX: Tuyaux	Pour les unités individuelles, il importe de bien identifier chaque élément. Un identifiant (code-barres) par unité sera fourni. Lorsque les unités sont attachées dans un même ensemble (plusieurs tuyaux dans un seul paquet de type bundle), 1 seul code-barre vous sera émis.



1 EXPÉDITEUR/SHIPPER (FROM)
ROBERT TRANSPORT
20 BOUL MARIE-VICTORIN
BOUCHERVILLE
QUEBEC
(514) 521-1011
Customer Service Inbox

2 CONSIGNATAIRE/CONSIGNEE (TO)
ROBERT TRANSPORT-T25
20 BOUL MARIE-VICTORIN
BOUCHERVILLE
QUEBEC
J4B 1V5
(514) 521-1416

3 REF:
Connais. (BOL):
4646
WR030318
Bon Comd.(PO):
5252

Deux types de formats

- ↳ Papier 8 ½ X 11: Les codes-barres peuvent s'imprimer sur n'importe quel type d'imprimante conventionnelle.
- ↳ Étiquette 4 X 6 : Permet d'imprimer des étiquettes autocollantes pour



4 WR030318-0001
1 de(of) 5
No. Cueillette (Pick-up No.)

5 7413828

6 Destinataire(Consignee) 1 de(of) 1

DOCUMENT À IMPRIMER

Veuillez choisir une étiquette à imprimer



BILL OF LADING



CODE-BARRES 4 X 6



CODE-BARRES 8 1/2 X 11

FERMER

Contenu du document

- ↳ (1) : Informations concernant l'expéditeur;
- ↳ (2) : Informations concernant le consignataire;
- ↳ (3) : Numéros de bon de commande (PO) et de connaissance (BOL);
- ↳ (4) : Nombre d'unités par consignataire;
- ↳ (5) : Numéro de cueillette;
- ↳ (6) : Nombre de consignataires.
- ↳ À tout moment, vous avez la possibilité de retourner dans l'onglet *Gestion des commandes en Ligne*, pour appuyer sur le pictogramme de l'imprimante

correspondant à la cueillette voulue et être redirigé vers les options d'impression du connaissance ou des codes-barres.

Sur le Web

- ↪ Création d'une commande en ligne comme d'habitude.
- ↪ Un message pop-up vous informera de la possibilité d'imprimer les codes-barres. En sélectionnant l'option désirée, une deuxième fenêtre s'ouvrira sur votre navigateur avec les documents.
- ↪ À tout moment, vous avez la possibilité de revenir à l'onglet Gestion des commandes en ligne, d'appuyer sur l'icône de l'imprimante correspondant à l'enlèvement souhaité et d'être redirigé vers les codes-barres ou le BOL.

Cas particuliers

- ↪ Lorsque vous modifiez votre commande en ligne à l'aide de l'outil crayon, vous devez imprimer à nouveau les codes-barres avec les informations corrigées. Le pop-up apparaîtra à chaque fois qu'une commande est soumise, qu'il s'agisse d'une nouvelle commande ou d'une commande modifiée.
- ↪ Dans le cas où la marchandise doit être récupérée sur le site d'un autre expéditeur, vous devez envoyer les codes-barres par courrier électronique en les téléchargeant sur votre ordinateur. Envoyez-les ensuite par courriel à l'expéditeur pour qu'il les place avant que votre commande ne soit prise en charge par l'un de nos chauffeurs.

Les codes-barres

Vous devez imprimer et coller les codes-barres sur les marchandises avant l'arrivée du chauffeur.

- ↪ Les instructions figurant sur le document vous guideront.
- ↪ Utilisation de ruban adhésif industriel uniquement. Aucun ruban adhésif de type Scotch 3M ne sera toléré. Possibilité d'utiliser des pochettes en plastique.

Section 5 – Nouvelles

Regroupe les nouvelles de Groupe Robert utiles à votre prise de commande.

Section 6 – Gestion des utilisateurs

UTILISATEUR DÉLÉGUÉS

Autoriser un employé à accéder au portail. Cet accès permettra de gérer le profil, les notifications et la création de commandes et également le repérage en ligne, les demandes de taux et la surcharge de carburant.

AJOUTER UN UTILISATEUR

Recherche Recherche par nom d'utilisateur

UTILISATEURS ↑	COURRIEL	TÉLÉPHONE	RÔLE	ACCÈS
----------------	----------	-----------	------	-------

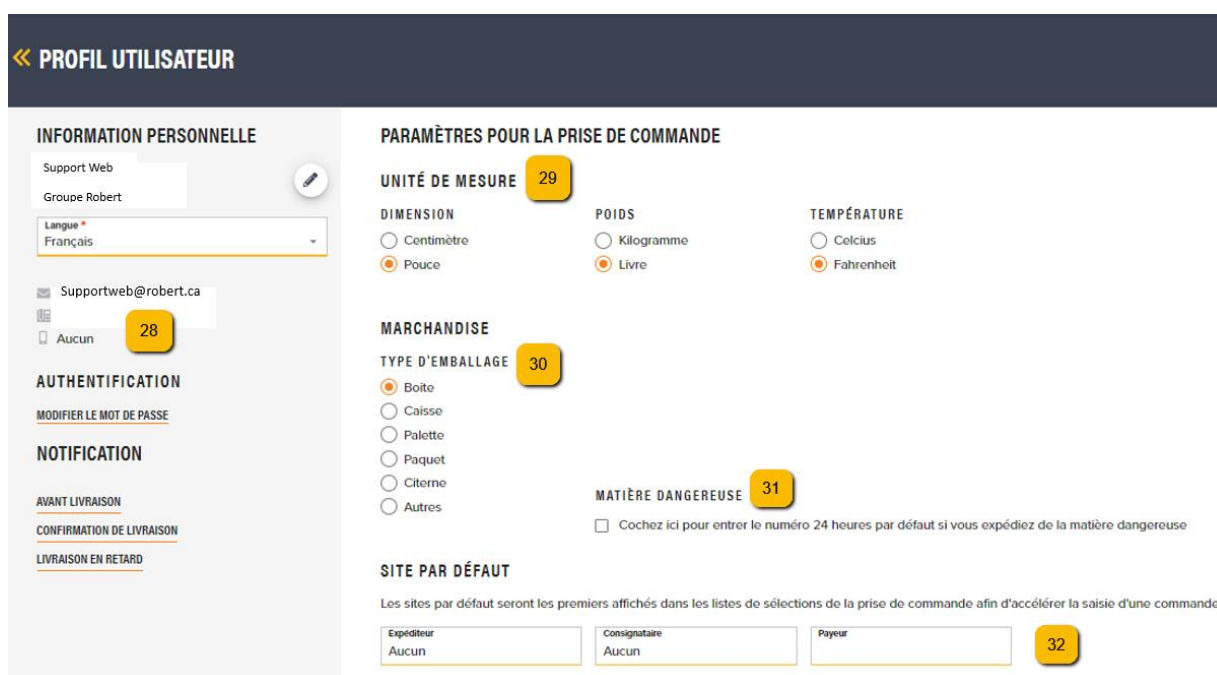
- ↪ **Administrateur Opérationnel** : Rôle ayant le plus de fonctions, chaque compagnie doit au minimum avoir un Admin opérationnel. Celui-ci peut créer lui-même les accès de ses employés et ceux des délégués;

- ✎ **Utilisateur sans prise de commande** : Pour le suivi des commandes et toutes les fonctions du portail excluant celle de créer une commande;
- ✎ **Utilisateur avec prise de commande** : Pour le suivi des commandes et toutes les fonctions du portail incluant celle de créer une commande.

Attention, seul l'administrateur Opérationnel peut modifier les droits des employés de l'entreprise

- ✎ **Pour ajouter un nouvel usager** : Cliquer « AJOUTER UN UTILISATEUR » et compléter les champs obligatoires des sections « Contacts », « Lieu de travail » et « Accès » (utilisateur avec prise de commande ou sans prise de commande);
- ✎ **Pour désactiver un accès** : Dans la 5e colonne nommée « Accès », glisser le crochet sur la gauche;
- ✎ **Pour modifier les accès d'un usager** : Cliquer sur l'icône du crayon, puis effectuer les modifications désirées.
- ✎ **Pour supprimer un accès** : Cliquer sur l'icône de la poubelle.

Section 7 – Profil de l'utilisateur



PROFIL UTILISATEUR

INFORMATION PERSONNELLE

Support Web
Groupe Robert

Langue *
Français

Supportweb@robert.ca
Aucun (28)

AUTHENTIFICATION
MODIFIER LE MOT DE PASSE

NOTIFICATION

AVANT LIVRAISON
CONFIRMATION DE LIVRAISON
LIVRAISON EN RETARD

PARAMÈTRES POUR LA PRISE DE COMMANDE

UNITÉ DE MESURE (29)
DIMENSION: Centimètre, Pouce
POIDS: Kilogramme, Livre
TEMPÉRATURE: Celcius, Fahrenheit

MARCHANDISE

TYPE D'EMBALLAGE (30)
 Boite, Caisse, Palette, Paquet, Citerne, Autres

MATIÈRE DANGEREUSE (31)
 Cochez ici pour entrer le numéro 24 heures par défaut si vous expédiez de la matière dangereuse

SITE PAR DÉFAUT
Les sites par défaut seront les premiers affichés dans les listes de sélections de la prise de commande afin d'accélérer la saisie d'une commande.

Expéditeur: Aucun, Consignataire: Aucun, Payeur: (32)

- ✎ (28) : Seuls les numéros de téléphone (cellulaire / travail) peuvent être édités en cliquant sur l'icône du crayon. Pour modifier toute autre information, contacter *Groupe Robert* par courriel supportweb@robert.ca;
- ✎ (29) : Possibilité de saisir les unités de mesure de préférence. Ces dernières seront préétablies lors de la prise de commande;
- ✎ (30) : Possibilité de saisir le type d'emballage de préférence préétabli lors de la prise de commande. La longueur et la largeur d'une palette peuvent être sauvegardées pour simplifier la prise de commande;

- ↪ (31) : Possibilité de cocher afin de saisir le nom de la compagnie en cas d'urgence, ainsi que le numéro de téléphone.
- ↪ (32) : Possibilité de saisir les préférences d'expéditeur, consignataire et payeur si voulu.

Section 8 – Notifications

Types de notification

1) Avant livraison

- ↪ Un premier avis sera envoyé dès que le chauffeur confirme son départ de chez l'expéditeur avec la remorque chargée;
- ↪ Un deuxième avis est envoyé dès que le chauffeur est en route pour effectuer spécifiquement la livraison concernée par la notification.

2) Confirmation de livraison

- ↪ Une notification sera envoyée dès que le chauffeur confirme avoir terminé la livraison concernée par la notification;
- ↪ Cette notification sera envoyée seulement lorsque l'écart entre l'heure de livraison et l'heure de transmission est inférieur à 24h;
- ↪ Si la livraison est effectuée par un partenaire et que *Groupe Robert* n'a pas la confirmation en moins de 24h, aucune notification ne sera déclenchée.

3) Livraison en retard

- ↪ Lorsque l'heure estimée de la livraison change dans un délai supérieur à 15 minutes, une notification vous sera envoyée afin de vous prévenir ou prévenir le consignataire.

Deux manière simples d'activation

1) Activation unique pour une commande particulière

EXPÉDITEUR
PAYER! Information du payeur

CONSIGNATAIRE 1
Information du consignataire

NOTIFICATION

Notification pour Consignataire 1 35

Pour être notifié ou notifier les partenaires de cette livraison vous pouvez sélectionner le type et le mode de notification désiré. La gestion des abonnements aux notifications est accessible par [Mon profil](#).

33	PERSONNE À NOTIFIER	ABONNÉ
v	Me notifier	v
supportweb@robert.ca		
TYPE DE NOTIFICATION	COURRIEL	SMS
Avant livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confirmation de livraison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Livraison en retard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AUTRE CONTACT		
ANNULER AJOUTER UN CONTACT ENREGISTRER		

- ↪ Saisir l'expéditeur et un consignataire, puis cliquer sur "marchandise";
- ↪ Cliquer sur l'icône de la cloche;
- ↪ (33): Avec la fleche descendante, sélectionner les personnes à notifier. Possibilité de notifier un autre contact déjà existant ou d'ajouter un contact.
- ↪ (34): Sélectionner le type d'abonnement désiré (courriel ou SMS).
- ↪ (35): Choisir le consignataire désiré
- ❖ Cette notification ne s'active que pour cette commande précisément.

2) Activation dans le profil de l'utilisateur

AUTHENTIFICATION

[MODIFIER LE MOT DE PASSE](#)

NOTIFICATION

[AVANT LIVRAISON](#)

[CONFIRMATION DE LIVRAISON](#)

[LIVRAISON EN RETARD](#)

- ↪ Dans le coin supérieur droit de la page, cliquer sur l'option *Mon Profil*.
- ↪ Dans la section inférieure gauche, accéder aux notifications.

Les notifications s'activeront pour toutes les commandes entrées par le portail en ligne.

< NOTIFICATION

INFORMATION PERSONNELLE 36

✉ supportweb@robert.ca

📠 Aucun

NOTIFICATIONS GLOBALES 37

Abonnement aux notifications pour tous les consignataires qui ont le service de notification disponible.

Recherche par consignataires

ABONNÉ	CONSIGNATAIRES	SERVICE DISPONIBLE	ABONNÉ
>	38	✓	✗

- ↪ (36): Possibilité de modifier le numéro de téléphone qui recevra la notification;
- ↪ (37) : Pour activer les notifications globales à tous les sites de livraison, cocher la case dans la section *Notifications Globales*. Sélectionner le mode de notification souhaité, puis cliquer sur «OUI» à «M'ABONNER À TOUS LES CONSIGNATAIRES »;
- ↪ (38) : Possibilité de sélectionner manuellement les sites auxquels s'abonner. Pour ce faire, cliquer sur la flèche descendante du site désiré, puis sélectionner le mode de notification désiré (SMS ou courriel). Cliquer sur « CONFIRMER » ou sur « ANNULER » pour refermer le site et faire une prochaine sélection.
- ↪ En cliquant sur la flèche descendante, il est aussi possible d'ajouter un autre contact pour ce site uniquement. Pour ce faire, cliquer sur le signe +, puis ajouter les informations nécessaires. En cliquant sur « ENREGISTRER », le nouveau contact recevra un message d'activation par courriel et/ou SMS.
- ↪ Lorsque le nouveau contact accepte les messages d'activation, la capsule devient verte. En cas de refus, cette capsule deviendra rouge.



Site généralement desservi par *Groupe Robert*. Les notifications sont disponibles.



Site généralement desservi par un partenaire de *Groupe Robert* dont l'activation n'est pas possible.

Pour toutes informations additionnelles, communiquez avec nous à l'adresse supportweb@robert.ca.