

CYBERVENTE^{MC}
MODULE D'EXPEDITION
GUIDE DE MISE EN OEUVRE

Version 8.4
janvier, 2010

Pour obtenir des services d'assistance technique
1 866 511-0546
ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante:
cybervente@postecanada.ca

Renseignements généraux à l'intention du détaillant

Le présent *Guide* propose des suggestions et des conseils utiles pour personnaliser votre compte de profil d'expédition. Ce compte, créé par Cybervente, enregistre des renseignements comme le code postal de votre entrepôt, les frais de manutention, les heures de ramassage, les délais d'exécution des commandes, les options de livraison et les dimensions des boîtes. Le Module d'expédition Cybervente se servira de cette information pour choisir la boîte dont les dimensions conviennent le mieux à la commande du client et pour calculer avec précision les dates et les coûts de livraison.

Veillez noter que votre profil électronique comportera au moment de sa création des valeurs par défaut. Vous devrez modifier cette information pour que le module d'expédition calcule avec exactitude les dates et les coûts de livraison. Le présent *Guide* vous aidera à effectuer ces changements.

MISE À JOUR EN LIGNE DE VOTRE COMPTE DE PROFIL DE DÉTAILLANT Cybervente :

<p>Si vous pensez intégrer le Module d'expédition Cybervente à votre magasin en ligne.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Si vous n'avez pas encore de compte de profil d'expédition, vous pouvez en faire la demande en envoyant un courriel à l'adresse suivante : cybervente@postescanada.ca. Postes Canada vous enverra alors l'interface applicative (API) nécessaire pour utiliser Cybervente. Une fois votre compte établi, vous recevrez votre code de détaillant et votre mot de passe.2. Lisez ce document et consignez les nouvelles valeurs dans le profil d'expédition à partir du Web.3. Une fois votre compte Cybervente intégré au serveur de production, rendez-vous à http://cybervente.postescanada.ca/servlet/LogonServlet pour personnaliser votre profil d'expédition. Si votre compte est toujours en mode d'essai, allez au serveur d'essai en suivant les indications données dans le courriel concernant l'API. Pour transférer votre compte au serveur de production, faites-en la demande à cybervente@postescanada.ca ou appelez le 1 866-511-0546. <p>Entrez le nom et le mot de passe qui vous ont été envoyés par courriel. Cliquez sur « Modifiez votre profil d'expédition ».</p> <p>Si vous avez des questions de nature technique, n'hésitez pas à communiquer avec le Bureau de mise en œuvre du Cybervente, en appelant le 1 866 511 0546 ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : cybervente@postescanada.ca.</p>
---	---

<p>Si vous pensez faire appel à un partenaire approuvé de Cybervente pour bâtir votre magasin en ligne</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Rendez-vous à http://cybervente.postescanada.ca/servlet/LogonServlet pour personnaliser votre profil d'expédition. Entrez le nom et le mot de passe qui vous ont été communiqués par le
---	---

	<p>fournisseur de service partenaire. Cliquez sur « Modifiez votre profil d'expédition » et commencez à entrer l'information.</p> <p>2. Si vous avez des questions de nature technique, n'hésitez pas à communiquer avec le Bureau de mise en œuvre du Cybervente, en appelant le 1 866-511-0546 ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : cybervente@postescanada.ca.</p>
--	--

Services d'expédition

1. Délais et options de livraison : une gamme complète de services

Grâce au Module d'expédition Cybervente, le choix de la rapidité de livraison fait partie du processus d'achat respecté par votre client. En effet, vous pouvez choisir d'offrir n'importe quel service ou option de livraison à vos clients. Toutefois, il importe que le client comprenne bien ses besoins en matière d'expédition de manière à ce qu'ils se rapprochent le plus des produits offerts par Postes Canada.

Exemple :

- Si vous vendez des marchandises périssables, vous voudrez sans doute offrir uniquement le service Messageries prioritaires comme option d'expédition afin de garantir à temps la livraison de votre produit.
- Si vous expédiez des biens vers les États-Unis, vous voudrez connaître tous les détails du service Xpresspost – É.-U.
- Si vous expédiez des biens à l'étranger, vous voudrez enfin offrir le service Priorité Mondial à délai de livraison convenu.

Les tarifs d'expédition sont classés suivant trois catégories:

- Canada
- États-Unis
- International

Comme vous le remarquerez dans les quatre exemples plus loin, vos clients pourront choisir le mode d'expédition non pas en fonction du produit mais de la rapidité de livraison et de son coût.

Destinations du régime intérieur

Le Module d'expédition Cybervente applique les normes et les tarifs de livraison de Postes Canada pour présenter des dates de livraison et des frais d'expédition exacts, quel que soit le point de remise au Canada.

Sélectionnez une option	Date de livraison	Frais d'expédition et de manutention
<input checked="" type="radio"/>	Mercredi 21 mai 2003 avant midi	14.66 \$
<input type="radio"/>	Mercredi 21 mai 2003	7.17 \$
<input type="radio"/>	Vendredi 23 mai 2003	5.72 \$
Date d'expédition: 20 mai 2003		

Ramassage au bureau de poste

Le Ramassage au bureau de poste est une option de livraison qui permet à vos clients de faire livrer leurs achats directement à un bureau de poste situé à un endroit qui leur convient, plutôt que de les faire expédier à leur domicile ou à leur entreprise. Le service est offert dans tous les bureaux de poste de Postes Canada.

En utilisant l'information sur les adresses des bureaux de poste de Postes Canada, le Module d'expédition CyberVente présente les deux bureaux de poste se situant le plus près, selon le code postal fourni par le client dans l'information d'expédition.

Votre client verra un tableau de sélection comme celui-ci :

FRANÇAIS

Adresse :

PHARMACIE DESJARDINS LTÉE
COP DU MARCHÉ BY
298 RUE DALHOUSIE
OTTAWA ON K1N 7E0

Heures d'ouverture d'aujourd'hui :

Service au comptoir : De 8 h 30 à 18 h

ANGLAIS

Address:

PHARMACIE DESJARDINS LTEE
BYWARD MARKET: ATTN BERNADETTE
298 DALHOUSIE ST
OTTAWA ON K1N 7E0

Today's Hours:

Counter: 08:30 - 18:00

CONSEIL

L'option Ramassage au bureau de poste peut être combinée avec n'importe lequel des produits de distribution de Postes Canada qui sont utilisés dans le Module d'expédition CyberVente. L'adresse d'un envoi du service Ramassage au bureau de poste doit être indiquée sur l'étiquette d'expédition de la façon suivante, et les mots « Ramassage au bureau de poste » doivent figurer dans la case « Attention » :

FRANÇAIS

XPRESSPOST		1
FROM	EXPÉDITEUR	
COMPAGNIE 123 456 RUE MAIN TORONTO ON M5A 4R6		
TO	DESTINATAIRE	
M JEAN TREMBLAY (416) 732-1234 A/S BUREAU DE POSTE BASELINE 1000 RUE BASELINE TORONTO ON M1T 3J0		
 531302+ GT 000 000 005 CA		
		
ATTENTION		
<input type="checkbox"/> RAMASSAGE AU BUREAU DE POSTE PICK UP @ THE POST OFFICE	<input type="checkbox"/> SIGNATURE ON DELIVERY SIGNATURE À LA LIVRAISON	<input type="checkbox"/>
<small>Sender warrants that this item does not contain dangerous goods. L'expéditeur garantit que cet envoi ne contient pas de matières dangereuses.</small>		

ANGLAIS

XPRESSPOST		1
FROM	EXPÉDITEUR	
123 COMPANY 456 MAIN ST TORONTO ON M5A 4R6		
TO	DESTINATAIRE	
MR JOHN SMITH (416) 732-1234 C/O BASELINE POSTAL OUTLET 1000 BASELINE DR TORONTO ON M1T 3J0		
 531302+ GT 000 000 005 CA		
		
ATTENTION		
<input type="checkbox"/> PICK UP @ THE POST OFFICE RAMASSAGE AU BUREAU DE POSTE	<input type="checkbox"/> SIGNATURE ON DELIVERY SIGNATURE À LA LIVRAISON	<input type="checkbox"/>
<small>Sender warrants that this item does not contain dangerous goods. L'expéditeur garantit que cet envoi ne contient pas de matières dangereuses.</small>		

Destinations américaines

Pour la livraison aux États-Unis, vos clients verront un tableau ressemblant à celui-ci qui permet de choisir une option de livraison :

Sélectionnez une option	Date de livraison	Frais d'expédition et de manutention
<input checked="" type="radio"/>	Mercredi 21 mai 2003	55.83 \$
<input type="radio"/>	Mercredi 28 mai 2003	17.94 \$
<input type="radio"/>	2 à 4 semaines	10.74 \$
Date d'expédition: 20 mai 2003		

Destinations internationales

Pour la livraison à l'étranger, vos clients verront un tableau ressemblant à celui-ci qui permet de choisir une option de livraison :

Sélectionnez une option	Date de livraison	Frais d'expédition et de manutention
<input checked="" type="radio"/>	Lundi 26 mai 2003	78.27 \$
<input type="radio"/>	7 à 12 jours	35.55 \$
<input type="radio"/>	1 à 3 mois	13.55 \$
Date d'expédition: 20 mai 2003		

La livraison des envois à destination des États-Unis et du régime international pourrait être retardée en raison des règlements douaniers. Nous vous suggérons donc de joindre au module d'expédition un avertissement stipulant que les dates de livraison hors du Canada sont approximatives et qu'elles ne tiennent pas compte des retards éventuels imputables aux formalités douanières.

Les écrans des options de livraison ci-dessus devraient comporter une explication des termes « Date de livraison » et « Frais d'expédition et de manutention » à l'intention du consommateur. Postes Canada exige que les définitions suivantes soient données :

- « La date de livraison est calculée en ajoutant les normes de livraison de Postes Canada au délai d'exécution des commandes du détaillant. »
- « Les frais d'expédition sont calculés en ajoutant les services de Postes Canada aux coûts de manutention du détaillant. »



Avis technique

- Les options de livraison devraient être affichées conformément à l'illustration.
- L'explication concernant les termes « Date de livraison » et « Frais d'expédition et de manutention » peut être présentée aux consommateurs comme suit :
 1. un avis sur la page Web;
 2. un hyperlien qui permettra au consommateur d'afficher la définition en cliquant sur « Date de livraison » ou « Frais d'expédition et de manutention »;
 3. une fenêtre flash qui apparaîtra lorsque le consommateur déplacera son curseur sur « Date de livraison » ou sur « Frais d'expédition et de manutention ».



Conseil

- Une bonne pratique commerciale consiste à faire confirmer par votre entrepôt les articles achetés et les options de livraison choisies par le consommateur. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un courrier électronique au consommateur, et éviter ainsi toute confusion concernant les commandes.

2. Tarifs d'expédition selon la commande

En sélectionnant des tarifs d'expédition pour une commande particulière, vous pouvez également offrir à vos clients des réductions sur les tarifs d'expédition. Par exemple, le Module d'expédition Cybervente impose automatiquement les tarifs PME aux clients. Les tarifs que vous payez peuvent toutefois être offerts à vos clients. Veuillez remarquer que les services du régime intérieur, Xpresspost É.-U. et Priorité Mondial ont chacun des catégories de tarifs différentes applicables aux entreprises, alors que Priorité Mondial-Pak a par défaut deux choix seulement, OUI et NON. La valeur tarifaire par défaut établie dans votre profil d'expédition est dans chaque cas le tarif PME. Avant de changer ces valeurs par défaut, nous vous recommandons de déterminer la catégorie de tarifs qui correspond à votre entreprise en communiquant avec un représentant de Postes Canada.

Vous pouvez choisir le délai de livraison que vous désirez afficher à l'intention de vos consommateurs en cliquant sur votre profil d'expédition.

CHOIX DES SERVICES

Sélectionnez les services que Cybervente devrait afficher :

Services du régime intérieur

<input type="checkbox"/> Messageries prioritaires
<input type="checkbox"/> Xpresspost
<input type="checkbox"/> Colis accélérés
<input type="checkbox"/> Colis standard

Service à destination des États-Unis et du régime international

<input type="checkbox"/> Priorité Mondial (É.U. / INTL)
<input type="checkbox"/> Xpresspost – É.U. (États-Unis)
<input type="checkbox"/> Colis-avion (International)
<input type="checkbox"/> Colis de surface (É.U. / International)



Avis technique

- Afficher les frais d'expédition envoyés par le Module d'expédition au Cybervente^{MC}.
- Consulter le *Document sur l'architecture du système* pour déterminer l'emplacement des éléments d'information.



Conseil

- Pour permettre à Cybervente^{MC} de calculer les tarifs particuliers à certaines commandes, vous devrez consigner les dimensions et le poids de vos articles en stock. La section « Mesure des articles en stock » du présent *Guide* fournit les directives pour effectuer cette tâche. N'oubliez pas qu'une fois ces données saisies, vous n'aurez plus à mesurer et à peser chaque article à expédier.

3. Tarifs d'expédition par défaut

Des difficultés techniques ou des délais causés par l'accroissement de l'achalandage sur Internet peuvent nuire au rendement du serveur et à l'accès à ce dernier. Afin d'éviter que vos clients aient à attendre en direct pendant de longues périodes, les tarifs et les dates d'expédition par défaut sont affichés lorsque l'accès au serveur connaît un ralentissement. Voici deux méthodes pour établir les tarifs par défaut :

Calcul des tarifs par défaut à partir de la moyenne historique

Cette méthode de calcul des tarifs par défaut consiste à examiner les données historiques d'expédition et à calculer les tarifs moyens d'expédition (arrondis au dollar le plus près). Vous pouvez ensuite inscrire ces résultats dans le tableau ci-dessous.

	Tarifs par défaut
Messageries prioritaires	\$
Xpresspost	\$
Colis accélérés	\$
Colis standard	\$
Priorité Mondial É.U.	\$
Xpresspost É.-U.	\$
Colis–avion – États-Unis	\$
Colis de surface – États-Unis	\$
Priorité Mondial INTL	\$
Colis–avion – international	\$
Colis de surface – international	\$



Conseil

- Il est bien sûr important d'être aussi exact que possible, mais il se peut qu'il n'y ait pas suffisamment de données sur l'expédition pour calculer des moyennes. Dans une telle situation, vous devez faire preuve de jugement pour établir une valeur approximative. N'oubliez pas que les tarifs par défaut peuvent être modifiés à n'importe quel moment. Par ailleurs, le suivi attentif de l'évolution des envois vous permettra de déterminer si les tarifs par défaut sont appropriés.

Calcul des tarifs par défaut selon le poids

Vous pouvez également établir les tarifs par défaut en fonction du poids des envois. Même si cette méthode n'est pas aussi exacte que celle reposant sur le calcul du poids et des dimensions de la boîte, elle est plus précise que les moyennes historiques. Attention, cette caractéristique doit être activée dans votre profil de détaillant Cybervente.



Avis technique

L'enregistrement d'une commande très importante (50 articles ou plus) peut dépasser le temps de communication imparti. Par exemple, si vous ne vendez des stylos que par unité, la saisie d'une commande de 50 stylos peut causer l'interruption de la communication du fait d'un dépassement du temps imparti. On peut toutefois éviter ce problème en vendant les stylos par boîtes de 50. Le consommateur pourra ainsi commander une boîte de 50 stylos et être sûr que le serveur lui transmette un coût valide.

4. Options relatives à la signature

Confirmation de la signature

En ce qui concerne la signature, deux options par défaut peuvent s'afficher.

1. La mention « Signature requise » indique que l'on doit recevoir une signature avant de remettre le colis à son destinataire. Cocher la case pour demander ce service. Selon le service d'expédition choisi, des frais pourraient être exigés pour l'obtention d'une signature; voir le tableau 10.4, Options de livraison, pour obtenir de plus amples renseignements.
2. Le champ « Montant de base pour la signature requise » vous permet de définir le montant à partir duquel une signature sera exigée avant la remise du colis à son destinataire. Pour ce faire, il suffit d'inscrire la valeur à l'endroit prévu à cet effet.

Code de détaillant	V_MAGASIN
Nom de l'entreprise	VOTREMAGASIN.COM
Code postal	H3B3X2
Délai d'exécution de la commande	24 (heures)
Heure de ramassage	12τ h 00τ min
Assurance offerte	<input type="checkbox"/>
Montant de base pour l'assurance	0,00 \$
Signature requise	<input type="checkbox"/>
Montant de base pour la signature requise	0,00 \$

5. Options relatives à l'assurance

En ce qui concerne l'assurance, deux options par défaut peuvent s'afficher.

1. On peut assigner automatiquement une assurance à l'article ou aux articles à expédier en activant (c.-à-d. en cochant) le champ « Assurance offerte? ». C'est la valeur prédéfinie des articles qui décidera si l'assurance est en effet ou pas.
2. Le champ « Montant de base pour l'assurance » vous permet de définir le montant à partir duquel une assurance prendra automatiquement effet pour le ou les articles à expédier. C'est la valeur prédéfinie des articles qui décidera si l'assurance est en effet ou pas.

Code de détaillant	C
Nom de l'entreprise	VOTREMAGASIN.COM
Code postal	H3B3X2
Délai d'exécution de la commande	24 (heures)
Heure de ramassage	12τ h 00τ min
Assurance offerte	<input type="checkbox"/>
Montant de base pour l'assurance	0,00 \$
Signature requise	<input type="checkbox"/>
Montant de base pour la signature requise	0,00 \$

6. Délai fixe d'exécution de commande

Le délai d'exécution d'une commande consiste en le nombre d'heures requises pour remplir cette commande. On inclut dans ce travail la réception des commandes, la collecte des articles commandés et la mise en boîte de ces derniers. Le tableau suivant vous aidera à établir votre délai d'exécution.

Tableau 6.1
Délai d'exécution d'une commande

	Estimation du temps requis par commande (HEURES)
Réception de la commande du magasin en ligne	
Collecte des articles dans l'entrepôt	
Mise en boîte des articles	
Préparation de la boîte pour l'expédition	
Délai d'exécution total	



Conseil

- Il est important d'établir l'estimation la plus juste possible, car le délai d'exécution influe sur le moment de réception de la commande par le consommateur. Un délai d'exécution irréaliste (p. ex. trop serré) peut entraîner des perturbations inutiles de la chaîne de commande ou encore le non-respect d'échéances. Ce non-respect susciterait l'insatisfaction générale des clients, car ces derniers ne recevraient pas leurs articles au moment indiqué.
- N'oubliez pas que des clients de n'importe où au monde peuvent accéder à votre magasin virtuel. Tenez compte des différents fuseaux horaires lorsque vous fixez délai d'exécution.
- Une autre bonne pratique commerciale consiste à informer vos clients du statut de leurs commandes. Grâce au courrier électronique, vous pouvez leur faire savoir si leur commande a été expédiée et quelle est la date prévue de livraison.

7. Regroupement des services d'expédition

En regroupant vos services d'expédition, vous pouvez personnaliser vos tarifs d'expédition selon le produit désigné sans changer votre application de cybercommerce.

Les tarifs d'expédition sont répartis en trois(3) catégories :

- Canada
- États-Unis
- International

Pour **chaque** service choisi, selon chaque destination, veuillez fournir les renseignements suivants (de gauche à droite) :

- Offrez-vous la livraison gratuite?
- Détermination du tarif
- Montant par défaut



Conseil:

- Pour plus de renseignements sur ce qui suit :
- Utilisation des valeurs par défaut selon le poids? Consulter la section **3. Tarifs d'expédition par défaut**
- Utilisation de Pak? Consulter la section **2. Tarifs d'expédition selon la commande**

Dans le cas des livraisons au Canada, le tableau par défaut ressemblera à celui représenté à la page suivante. Vous pouvez choisir parmi tous les services offerts, soit Messageries prioritaires, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard.

Les tarifs d'expédition pour les services du régime intérieur précèdent ceux pour les services à destination des États-Unis, qui précèdent à leur tour les tarifs d'expédition pour le service du régime international.

Si vous **n'**indiquez **rien** dans le champ « Montant minimum pour livraison gratuite » (le montant par défaut est zéro dollars) , votre client se verra imputer les frais d'expédition pour ses achats, selon les paramètres établis dans le Profil du détaillant.

Par contre, si vous modifiez le montant du champ « Montant minimum pour livraison gratuite », vous devez indiquer le montant à partir duquel vous souhaitez imposer des frais d'expédition au client.

Par exemple :

- Si vous voulez assumer TOUS les frais d'expédition, laisser le montant activé par défaut, soit zéro dollars.
- Si vous voulez uniquement assumer les frais d'expédition à partir d'une commande de 100 \$ ou plus, changer le montant activé à 100 \$.

Profil du détaillant

Services d'expédition

Code de détaillant CPC_SARA_TEST_NEW
Nom de l'entreprise profil de test
Ne pas utiliser les valeurs par défaut ?
Utilisation de Priorité Mondial Pak?
Montant minimum pour livraison gratuite \$

Tarifs d'expédition au Canada

Offrir le service?	Offrir la livraison gratuite?	Détermination du tarif	Montant par défaut
Messageries Prioritaires			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Tarif fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="30.00"/> \$
Xpresspost			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Tarif fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Colis accélérés			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Tarif fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="12.00"/> \$
Colis standard			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Tarif fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="5.00"/> \$

Taux d'expédition aux États-Unis

Offert au détaillant	Offert aux clients	Offrir la livraison gratuite?	Méthode tarifaire	Montant par défaut
Priorité Mondial É.U.				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif Niveau 2"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Xpresspost É.-U.				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Colis - accélérés business				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif Niveau 3"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Petits Colis - Air				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Petits Colis - Surface				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$

Taux d'expédition vers les destinations internationales

Offert au détaillant	Offert aux clients	Offrir la livraison gratuite?	Méthode tarifaire	Montant par défaut
Priorité Mondial INTL				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif Niveau 2"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
XpressPost International				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Colis avion				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Colis de surface				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Petits Colis - Air				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$
Petits Colis - Surface				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Calculé <input type="text" value="Tarif PME"/> <input type="radio"/> Taux fixe <input type="text" value="0.00"/> \$	<input type="text" value="15.00"/> \$

8. Mesure des articles en stock

Ajout/Modification/Suppression de boîtes d'expédition

Les unités de gestion de stock (UGS) de tous vos articles en stock doivent être mesurées. Une UGS permet d'identifier précisément chaque article en stock. Par exemple, un détaillant en vêtements aura une UGS distincte pour chaque style de chemises en stock.

À titre de détaillant, vous êtes responsable de la mesure et de l'inscription de la longueur, de la largeur et de la hauteur de chaque article que vous prévoyez vendre à partir de votre service de vente en direct. Avec un simple ruban à mesurer, suivez les étapes ci-dessous pour consigner les UGS. N'oubliez pas que les mesures devraient être en centimètres.



Avis technique

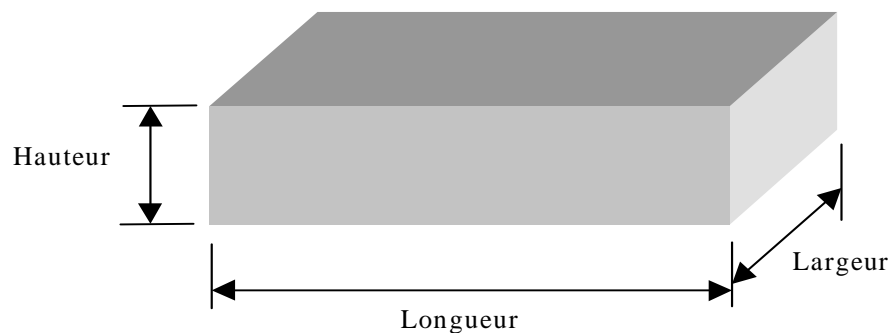
- Les articles ayant les mêmes dimensions n'ont pas à être mesurés individuellement (p. ex., CD, livres ou cassettes vidéo). Une seule mesure suffira, à condition que votre équipe technique ait indiqué dans la base de données quelles UGS ont les mêmes dimensions.



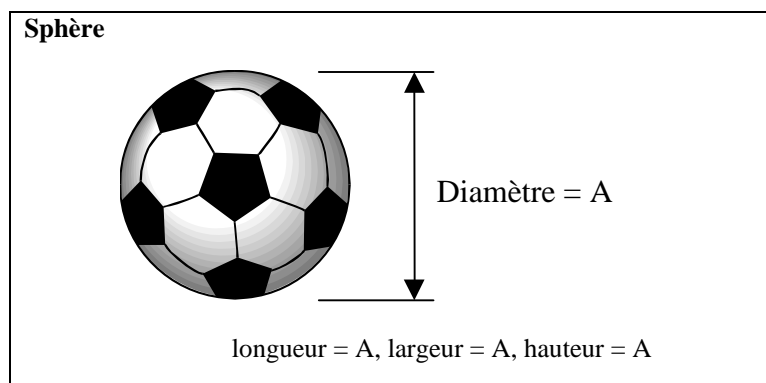
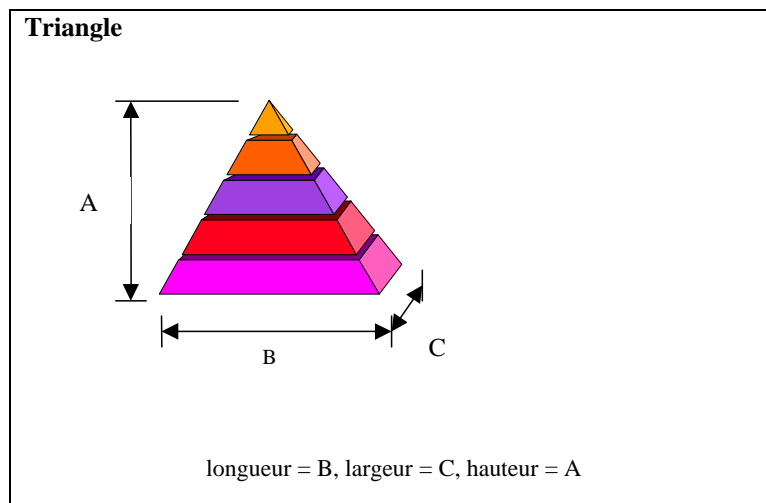
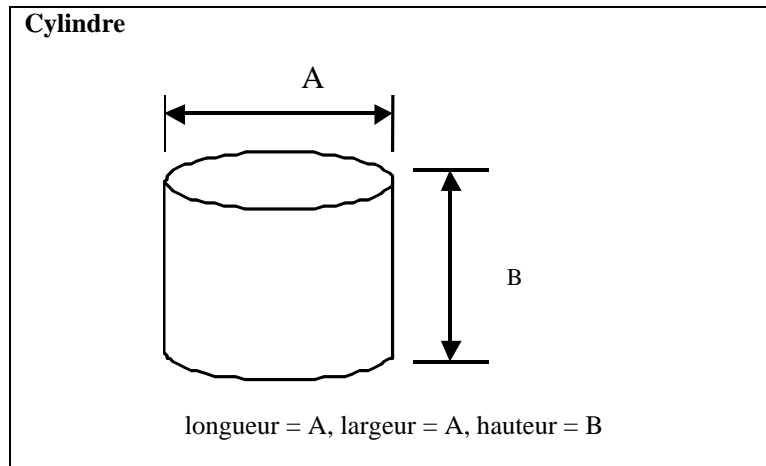
Conseil

- Mesurez toujours les articles tels que vous allez les expédier et non comme vous les présentez.

1. Mesurez la plus grande dimension de l'article, d'un bout à l'autre, et inscrivez cette mesure comme longueur;
2. Mesurez la deuxième plus grande dimension, d'un bout à l'autre, et inscrivez cette mesure comme largeur;
3. Mesurez la plus petite dimension de l'article, d'un bout à l'autre, et inscrivez cette mesure comme hauteur.



Pour mesurer des articles de forme irrégulière, comme un cylindre, un triangle ou une sphère, veuillez suivre les directions ci-dessous.



La dernière mesure à effectuer est celle du poids métrique. Une fois tous les articles UGS mesurés et pesés, vous devez vous assurer qu'ils ne dépassent pas les limites permises de dimensions et de poids. Les limites applicables aux envois du régime intérieur sont indiquées dans le document intitulé *Services de distribution - Guide du client*. Vous pouvez également consulter le site Web de Postes Canada pour avoir des renseignements à ce sujet. Des limites s'appliquent également aux envois du régime international et à destination des États-Unis. Le tableau suivant énonce les limites applicables aux différents services.

Service de livraison	Dimension max. ¹ (longueur, largeur OU hauteur)	Pourtour max. ²	Poids max.
Services de livraison du régime intérieur ³	200 cm	300 cm	30 kg
Xpresspost É.-U.	200 cm	274 cm	30 kg
Priorité Mondial	200 cm	300 cm	30 kg

Notes :

1. Aucune dimension (longueur, largeur ou hauteur) ne peut dépasser cette valeur.
2. Pourtour = longueur + (largeur x 2) + (hauteur x 2)
3. Les services de livraison du régime intérieur englobent les Messageries prioritaires, Xpresspost, les Colis accélérés et les Colis standard.

Si vous désirez que des articles qui dépassent les limites permises de dimensions ou de poids soient disponibles sur votre site, ils devront être expédiés à l'aide d'une méthode autre que celles offertes par le Module d'expédition Cybervente.

Les mesures prises doivent être inscrites dans votre catalogue afin que leurs valeurs puissent être acheminées au serveur de Cybervente pour les calculs additionnels des délais et des tarifs de livraison. N'oubliez pas qu'une fois ces données saisies, vous n'aurez plus à mesurer et à peser chaque article à expédier. Ces renseignements seront acheminés à l'entrepôt.

Boîtes d'expédition

Les dimensions de votre plus grande boîte doivent être suffisamment grandes pour expédier les articles les plus volumineux en stock, avec suffisamment d'espace pour protéger l'article au moyen de matériel d'emballage au cours de l'expédition et de la manutention. Les dimensions de la plus petite boîte doivent être suffisamment restreintes pour envoyer les plus petits articles tout en donnant à vos clients un bon rendement par rapport aux frais d'expédition payés. Il vous appartient de déterminer le nombre de boîtes à proposer entre ces deux limites. N'oubliez pas que les frais d'expédition sont calculés essentiellement d'après le volume de la boîte.

Les dimensions de votre plus grande boîte ne doivent pas dépasser les dimensions maximales permises qui sont énoncées ci-dessus. Lorsque vous saisissez les dimensions de vos boîtes dans le profil d'expédition en ligne du détaillant, certains champs pourraient apparaître en rouge ou en jaune. Ces codes de couleur vous avertissent que la boîte saisie n'est pas conforme aux limites de taille applicables aux envois du régime intérieur ou des services internationaux. Le sens de ces codes est indiqué ci-dessus. Si vos boîtes respectent les limites énoncées ci-dessus, aucune couleur n'apparaîtra.

	JAUNE	ROUGE
1. Votre boîte est trop grande pour la livraison au Canada.		7
2. Votre boîte est trop grande pour la livraison aux États-Unis.	7	7
3. Votre boîte est trop grande pour la livraison aux destinations autres que le Canada et les États-Unis.	7	7

Au moment de la sélection des boîtes d'expédition, vous devriez également tenir compte de la solidité de celles-ci. Elles doivent être suffisamment solides pour supporter le poids des articles à expédier et pour protéger ceux-ci pendant l'expédition et la manutention.

Variables relatives aux boîtes	Définition
Description de la boîte	Nom de la boîte
Limite de poids	Poids maximum du contenu de la boîte
Poids	Poids de la boîte. Généralement 0,5 kilogramme
Longueur (cm)	Dimension la plus longue de la boîte, d'un bout à l'autre
Largeur (cm)	Dimension intermédiaire de la boîte, d'un bout à l'autre
Hauteur (cm)	Dimension la plus courte de la boîte, d'un bout à l'autre

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer une boîte d'expédition dans votre liste en remplissant ou en modifiant le profil et en cliquant sur ENREGISTRER.

Ajout d'une boîte

Description	
Poids limite de la boîte	kg
Poids de la boîte	kg
Longueur	cm
Largeur	cm
Hauteur	cm
Enregistrer	Page précédente

Ajout/Modification/Suppression de boîtes d'expédition

	Description	Poids limite de la boîte (kg)	Poids de la boîte (kg)	Longueur (cm)	Largeur (cm)	Hauteur (cm)
0	Petite boîte	20,000	0,600	1,0	2,0	3,0
0	toto	30,000	10,000	10,0	10,0	10,0

Ajouter une boîte

Modifier une boîte

Supprimer une boîte

Page précédente

9. Ajout/Modification/Suppression des articles pour espaces vides

Cybervente vous offre l'option Espaces vides pour vous aider à augmenter vos ventes en ligne. Une fois que le client a terminé son choix d'articles, s'il reste de l'espace libre dans la boîte d'expédition, vous pouvez lui proposer un choix d'articles dont l'ajout à sa liste d'achat ne changera en rien le coût d'expédition.

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des articles destinés aux espaces vides dans la liste correspondante en remplissant ou en modifiant le profil et en cliquant sur ENREGISTRER.

Modification d'un article pour espaces vides

Description	Hervé
Longueur	20,0 cm
Largeur	20,0 cm
Hauteur	20,0 cm
Enregistrer	Page précédente

Ajout/Modification/Suppression des articles pour espaces vides

	Description	Longueur (cm)	Largeur (cm)	Hauteur (cm)
0	Petite boîte	1,0	2,0	3,0
0	Grand boîte	34,0	3,0	3,0
0	Boîte de taille moyenne	20,0	20,0	10,0

Modifier l'article

Supprimer l'article

Page précédente

10. Tarif de manutention

Les frais de manutention doivent être suffisamment élevés pour couvrir les coûts d'exécution des commandes passées en direct. En règle générale, les entreprises imposeront des frais fixes de manutention uniformisés pour toutes les commandes. Toutefois, cette dépense étant directement liée à la complexité et à l'ampleur de la commande, le défi consiste à tenir compte, dans les calculs, des grosses commandes ponctuelles. Les tableaux suivants vous aideront à déterminer les coûts liés aux frais de manutention. Certains des coûts inscrits dans le tableau peuvent déjà être inclus dans le prix de base du produit. Il faut donc veiller à ne pas facturer deux fois le même service au client.

Tableau 10.1
Frais fixes de manutention

	Coût estimatif par commande
Coût de la boîte d'expédition	\$
Matériel d'emballage	\$
Main-d'œuvre	\$
Options de livraison	\$
Autre (voir le tableau 10.2)	\$
Tarif fixe de manutention	\$

Certaines options de livraison ne sont pas comprises dans les frais d'expédition mais sont offertes moyennant des frais supplémentaires. Vous pouvez, le cas échéant, inclure ces coûts dans les frais de manutention.

Tableau 10.2
Frais de manutention selon le poids

ÉCHELON	Poids minimal (kg ou lb)	Poids maximal (kg ou lb)	Frais de manutention
1	0		\$
2			\$
3			\$
4			\$
5			\$

Table 10.3
Frais de manutention selon le nombre d'envois

ÉCHELON	Quantité minimale	Quantité maximale	Frais de manutention
1	1		\$
2			\$
3			\$
4			\$
5		s.o.	\$

Tableau 10.4
Options de livraison

Service	Confirmation de livraison	Signature	Couverture supplémentaire	Coût total des options de livraison
Messageries prioritaires	Veuillez vous reporter au site Web de Postes Canada pour obtenir les tarifs à jour des options.			
Xpresspost				
Colis accélérés				
Colis standard				
Priorité Mondial				
Xpresspost É.-U.				
Colis–avion				
Colis de surface				

Ces montants peuvent être inclus dans la section des options de livraison, à titre de composante des frais de manutention.



Avis technique

- Les frais de manutention seront un élément des données que vous recevrez du Module d'expédition Cybervente. Vous pouvez demander à votre équipe technique d'afficher ce montant séparément, comme frais de manutention, ou de l'inclure aux frais d'expédition.
- Consulter le *Document sur l'architecture du système* pour déterminer l'emplacement des éléments d'information.

11. Service de retour

Les consommateurs qui envisagent d'effectuer des achats en ligne tiennent souvent compte de la capacité de retourner des produits sans problème. En fait, environ 10 à 20 % des articles commandés seront retournés pour des raisons diverses (p. ex., qualité qui ne répond pas aux attentes, mauvaises dimensions).

Le service standard de retour de Postes Canada permet aux consommateurs de retourner des colis sans devoir payer pour la livraison en ajoutant simplement les mots « Renvoi à l'expéditeur » sur le colis. Le détaillant est alors facturé pour les frais de livraison.

Vous pouvez rassurer le client qui hésite à acheter des produits en ligne sur votre site en incluant une note sur le service de retour que vous offrez par l'intermédiaire de Postes Canada. Nous recommandons l'ajout de la remarque suivante sur votre site et sur vos factures :

« Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre achat, vous pouvez nous le renvoyer sans frais par l'intermédiaire de Postes Canada. Il vous suffit d'ajouter la mention « Renvoi à l'expéditeur » sur votre paquet et de le déposer à un comptoir postal de Postes Canada ou dans une boîte aux lettres publique. »

12. Envois contre remboursement (CR)

Certains consommateurs sont peu enclins à donner le numéro de leur carte de crédit par Internet, de peur qu'il ne soit utilisé de manière frauduleuse. Postes Canada répond à cette préoccupation en offrant le service contre remboursement (CR), par lequel les détaillants peuvent nous demander de recouvrer le paiement en espèces, par chèque ou par chèque postdaté. Ces consignes et l'adresse de livraison figurent sur l'étiquette CR jointe au colis.

Votre site Web devrait préciser quels sont les modes acceptés de paiement à la livraison au moyen de l'une des trois explications suivantes :

En espèces

argent, mandat-poste, chèque certifié

En espèces ou par chèque

chèque portant la date de la livraison émis à l'ordre de l'expéditeur, argent, mandat-poste ou chèque certifié

Par chèque postdaté

chèque postdaté émis à l'ordre de l'expéditeur, argent, mandat-poste, chèque certifié ou chèque portant la date de la livraison émis à l'ordre de l'expéditeur



Conseil

- Nous vous recommandons de vérifier le coût de ces services auprès d'un représentant commercial de Postes Canada et de demander à ce dernier de vous fournir, le cas échéant, des étiquettes CR.