



Webinar - suivi de l'onboarding



Le système de devis

1

Le système de devis

Pour l'ensemble des missions que vous souhaitez réaliser, vous devrez **effectuer un devis**, soit sur l'**application mobile Hiflow Partner**, soit sur le **compte partenaire**.

Il existe deux types de devis :

La validation immédiate des devis

Le prix en orange est le montant **total suggéré**.

Si ce montant vous convient, vous pourrez obtenir la mission sans attendre une validation de nos équipes.

Pour obtenir la mission, vous devrez réaliser un devis, sans dépasser le montant suggéré.

ATTENTION, vous devrez saisir tous les montants, le devis ne sera pas pré rempli.

Vous devez également saisir des horaires cohérents avec la demande du client ainsi qu'avec la distance du trajet.

Exemple : si c'est un transport de 200 kilomètres, prévoir environ 3 heures de transport.

Si le montant ne vous convient pas, vous pouvez réaliser un devis "classique" qui sera étudié par nos équipes dans les **meilleurs délais**.

*Quoi qu'il en soit, si les montants suggérés ne vous conviennent pas, vous êtes toujours **libre** de proposer ceux que vous souhaitez.*

Le système de devis

Pour l'ensemble des missions que vous souhaitez réaliser, vous devrez **effectuer un devis**, soit sur l'**application mobile Hiflow Partner**, soit sur le **compte partenaire**.

Il existe deux types de devis :

Les devis classiques

~ 25€ PRESTATION

Le prix en bleu est le montant de **prestation suggéré** :

Vous pouvez tout à fait le dépasser s'il ne vous convient pas. Vous devrez ensuite y ajouter l'ensemble des frais de route selon les consignes du client (carburant/péage) ainsi que les frais de transport pour réaliser la mission.

Ce devis sera ensuite **étudié** par nos équipes et une réponse vous sera apportée dans les **meilleurs délais**.

*Quoi qu'il en soit, si les montants suggérés ne vous conviennent pas, vous êtes toujours **libre** de proposer ceux que vous souhaitez.*

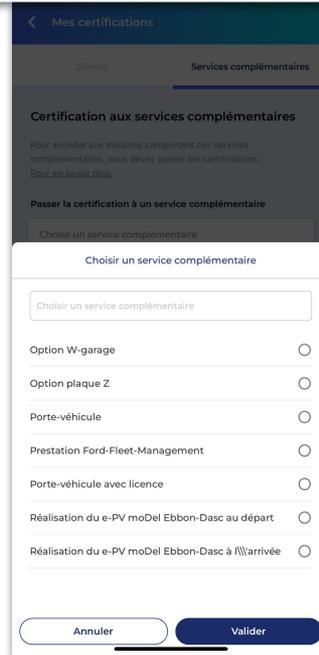
Les certifications clients et services complémentaires

2

Les certifications clients

Un certain nombre de nos clients ont des **règles spécifiques** et souhaitent donc que les convoyeurs mandatés pour leurs missions soient qualifiés pour.

Sur l'application mobile



The screenshot shows a mobile application interface for client certifications. At the top, there is a navigation bar with a back arrow and the text "Mes certifications". Below this, there are two tabs: "Certifications" and "Services complémentaires", with the latter being the active tab. The main content area is titled "Certification aux services complémentaires" and contains the following text: "Pour accéder aux missions comportant ces services complémentaires, vous devez passer les certifications. Pour en savoir plus." Below this, there is a section titled "Passer la certification à un service complémentaire" with a sub-label "Choisir un service complémentaire". A search bar with the placeholder text "Choisir un service complémentaire" is present. Below the search bar, there is a list of service options, each with a radio button to its right: "Option W-garage", "Option plaque Z", "Porte-véhicule", "Prestation Ford-Fleet-Management", "Porte-véhicule avec licence", "Réalisation du e-PV moDel Ebbon-Dasc au départ", and "Réalisation du e-PV moDel Ebbon-Dasc à l'arrivée". At the bottom of the screen, there are two buttons: "Annuler" and "Valider".

Les certifications clients

Un certain nombre de nos clients ont des **règles spécifiques** et souhaitent donc que les convoyeurs mandatés pour leurs missions soient qualifiés pour.

Sur le compte partenaire

Certifications

Certification clients obtenues

- ✓ arval moyenne duree
- ✓ keolease
- ✓ neubauer
- ✓ auto ies

Vous avez accès aux missions proposées par ces clients dans [Trajets proposés](#). Vous pouvez vous certifier à d'autres clients pour accéder à plus de mission.

Choisir un process client

Accéder à la certification

Les services complémentaires

Un certain nombre de nos clients ont **des besoins de services spécifiques** tels que les mise en main, lavage des véhicules etc. et souhaitent donc que les convoyeurs mandatés pour leurs missions soient qualifiés pour.

Sur l'application mobile

The screenshot shows a mobile application interface. At the top, there is a dark blue header with the text 'Mes certifications'. Below this, there is a section titled 'Clients' with a sub-header 'Services complémentaires'. The main content area is titled 'Certification aux process clients' and contains the text: 'Pour accéder aux missions de ces clients, vous devez vous certifier à leur process.' Below this text is a button labeled 'Passer la certification à un process'. A modal dialog box is open, titled 'Choisir un process client'. It features a search input field with the placeholder text 'Choisir un process client'. Below the search field is a list of client names, each followed by a radio button: Ald automotive, Alt, Athlon, Atlas automobiles, Autohero belgium, Autolisa, Autosphere, and Bipi france. At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Annuler' and 'Valider'.

Les services complémentaires

Un certain nombre de nos clients ont **des besoins de services spécifiques** tels que les mise en main, lavage des véhicules etc. et souhaitent donc que les convoyeurs mandatés pour leurs missions soient qualifiés pour.

Sur le compte partenaire

Certification services complémentaires obtenues

- ✓ Lavage extérieur du véhicule
- ✓ Mise en main basique
- ✓ Mise en main confort
- ✓ Gilet jaune obligatoire

Pour en savoir plus sur [les services complémentaires](#)

Choisir un service complémentaire

Accéder à la certification

Les annulations de missions

3

Les annulations à l'initiative du convoyeur

Vous pouvez vous désengager des missions qui vous sont mandatées. Selon les délais, des frais d'annulation sont appliqués. S'il y a des annulations répétitives, nous nous réservons le droit de reconsidérer notre partenariat.

Annulation à moins de 48 heures

Les annulations à moins de 48 heures du début des missions mandatées impliquent des frais d'annulation à hauteur de 45€.

Le calcul se fait en **heures ouvrables**, *les dimanches et jours fériés* ne sont donc pas pris en compte !

Annulation à moins de 2 heures

Les annulations à moins de 2 heures du début des missions mandatées impliquent des frais d'annulation à hauteur de 65€.

Le calcul se fait en **heures ouvrables**, *les dimanches et jours fériés* ne sont donc pas pris en compte !

Les annulations à l'initiative du client

Il peut arriver que les missions pour lesquelles vous êtes mandaté ne puisse pas avoir pour différentes raisons qui sont propres au client.

Annulation - 48 heures

Les annulations à moins de 48 heures du début des missions mandatées conduisent à un paiement à hauteur de **50% du montant de prestation présent dans votre devis.**

En ce qui concerne les frais engagés, ils sont pris en charge s'ils étaient bien dans votre devis, sur présentation de justificatifs

Annulation - 2 heures

Les annulations à moins de 24 heures du début des missions mandatées conduisent à un paiement à hauteur de **100% du montant de prestation présent dans votre devis.**

En ce qui concerne les frais engagés, ils sont pris en charge s'ils étaient bien dans votre devis, sur présentation de justificatifs. Pour les frais engagés à cause de l'annulation (et donc imprévisible dans le devis), sont pris en charge sur présentation des justificatifs, à l'exception des frais de taxi qui doivent être validés par la logistique.

Attention, si vos frais sont remboursables par le canal d'achat, vous devrez faire le nécessaire.

Que faire en cas de
problème avec
l'application mobile ?

4

Que faire en cas de problème avec l'application mobile ?

Il peut arriver que l'application mobile dysfonctionne pendant l'une de vos missions, ne vous permettant pas de faire les démarches nécessaires.



En préparation à cette éventualité, vous devez toujours avoir des **copies d'états lieux papiers** sur vous.

Si l'application ne vous permet pas de clôturer la mission, vous pouvez faire le nécessaire sur votre espace partenaire, dans l'onglet "mes trajets" puis "confirmer la livraison du véhicule". Vous pourrez, à cette étape, ajouter l'ensemble des documents/photos liés à cette mission.

Pour rappel, cette étape doit être faite dans les 12 heures suivants la livraison du véhicule, conformément à l'article

Il y a un trajet pour ces critères de recherche.

Rechercher : 617689

ID booking	Tags	Statut	Marque	Véhicule	Ville de Départ	Ville d'arrivée	▼ Date de départ	Date d'arrivée	Pièces Jointes	Distance	Mise en main	Tarif prestation	Actions
617689		● En cours	FREE2MOVE - CAR ON DEMAND	8m3 GE432XL	Champigny-sur-marne (FR94)	Villeneuve-saint-georges (FR94)	05/09/2023 à 10:00	05/09/2023 à 12:15	+	16 km	⊗ Non		Confirmer la livraison du véhicule ✓

La facturation de vos missions

5

Les frais supplémentaires

Si vous constatez, pendant votre mission, que les frais engagés vont dépasser les frais prévus dans votre devis, vous devez obtenir **l'autorisation de nos services** pour prise en charge.
Attention, s'ils résultent d'une mauvaise estimation de votre part, ils ne pourront être pris en charge.

Pour les transports de la marque ALD Automotive

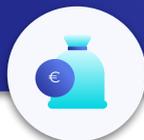
La validation des frais supplémentaires pour les transports de cette marque doit être faite sur la ligne d'urgence dédiée. Vous devez pour cela **sélectionner les bons standards** (taper 1).

Pour les transports des autres marques

La validation des frais supplémentaires pour les transports des autres marques doit être faite sur la ligne d'urgence dédiée. Vous devez pour cela **sélectionner les bons standards** (taper 2 puis 1).
Vous recevrez ensuite un mail automatique auquel il faudra répondre pour obtenir un retour (positif ou négatif) à votre demande.

La facturation de vos missions

A l'issue de vos missions, vous devez nous facturer ces dernières pour **déclencher un paiement**. Pour le moment, la déclaration de vos factures est **uniquement disponible sur votre compte partenaire**.



Le traitement de la facturation se fait par quinzaine. Vous avez jusqu'au **15 et le 30/31 de chaque mois** pour déclarer vos factures.

Ensuite, le traitement de ces dernières **prend environ 03 jours ouvrés**, le virement est généralement déclenché au bout de 04 jours et vous parvient selon les délais interbancaires.

*Hiflow se réserve le droit de rejeter les factures déclarées, si ces dernières ne sont pas conformes à vos devis, ou à ce qui a été validé par nos services. Dans ce cas-là, **des commentaires sont laissés** sur chacune des factures pour vous expliquer les motifs des rejets, nous vous invitons donc à les **consulter** et les prendre en compte.*

Les risques en cas de non respect des consignes clients

6

Le risque en cas de non respect des consignes clients

Chaque client pour lequel vous serez amené à effectuer des missions aura sa propre procédure qu'il faudra suivre.



Si les procédures établies ne sont pas suivies, le client a la possibilité d'effectuer des remontées qualité. Suite à cela, des ajustements financiers pourront être mis en place selon les termes du contrat de prestations en vigueur.

De plus, dans le cas où des problèmes qualité significatifs ou répétés, le client est en droit de demander la cessation de la collaboration avec vous.

Similairement, il convient de noter que Hiflow se réserve également le droit de mettre fin à notre partenariat si nos procédures ou celles exigées par nos clients ne sont pas respectées.

Mise à jour de nos points de contrôle anti-fraude

7

Hiflow se structure pour lutter contre la fraude

Nous avons à coeur de délivrer grâce à vous, un service de qualité

Types de comportements répréhensibles et passibles de poursuites judiciaires



Détournements
et vols de
voitures



Utilisations de
véhicules pour
usage **personnel**



Détériorations
volontaires des
véhicules



Vols d'équipements
appartenant aux
véhicules

3 nouveaux points de contrôles mis en place par Hiflow :



**Standards de
prévention et
répression contre
les vols**



**Mise à jour de
nos contrats de
prestation de
services**



**Guide de bonnes
pratiques pour
les convoyeurs
Hiflow**

Les objectifs : encore plus de qualité ! ★★★★★

- Améliorer la qualité des convoyages
- Maintenir un pool de convoyeurs à l'attitude irréprochable
- Assurer des livraisons plus fluides pour tous !
- Diminuer les taux de comportements inadéquats reportés

A person wearing a dark blue HiFlow jacket is holding a smartphone. The phone screen displays a signature. The background is a dark blue gradient with a teal wave-like shape at the bottom left.

**Merci pour votre
participation !**