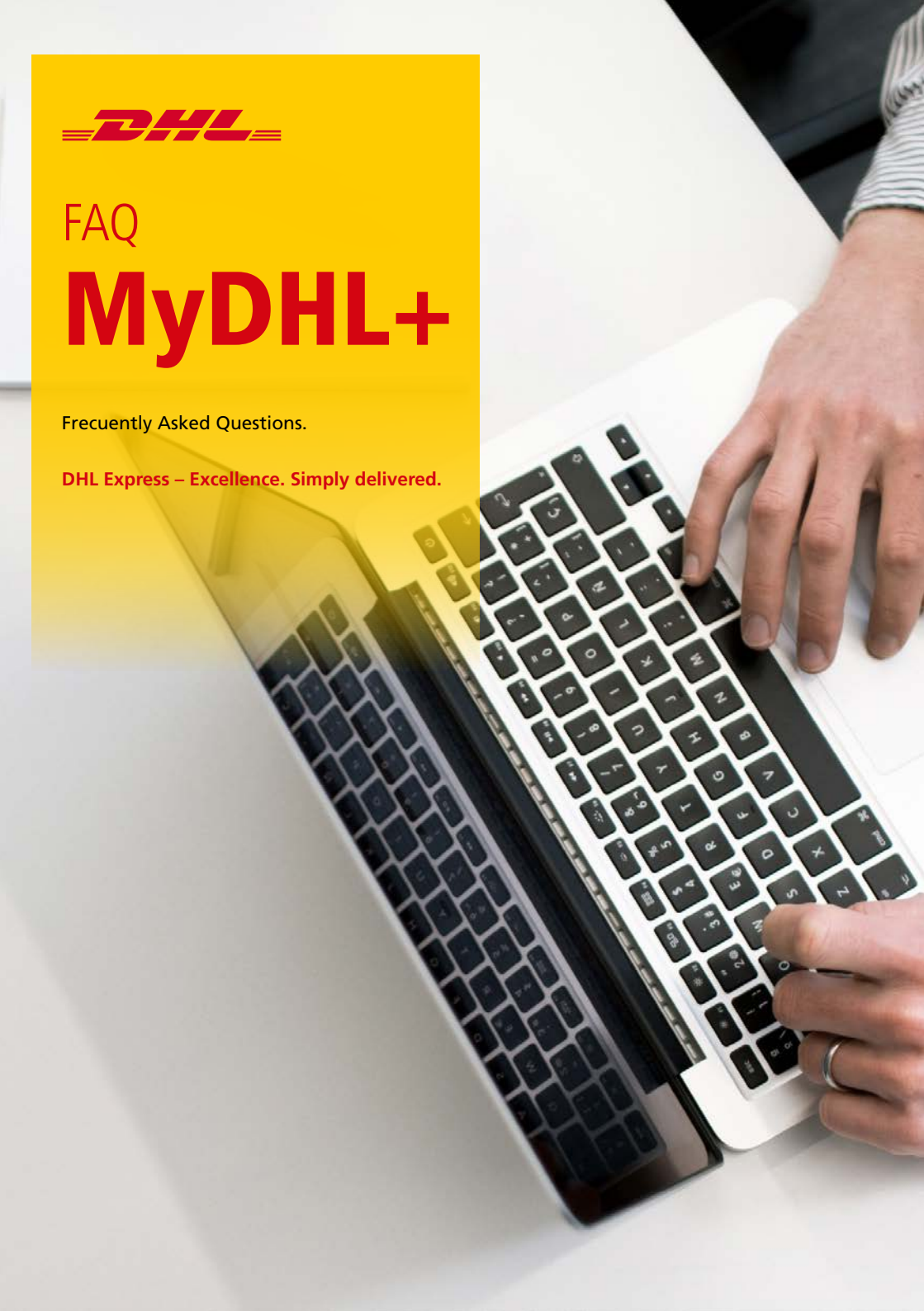
FAQ

# MyDHL+

Frecuently Asked Questions.

**DHL Express – Excellence. Simply delivered.**



# NAVEGADORES COMPATIBLES CON MYDHL+

MyDHL+ funciona con Internet Explorer (9 o superior), Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari y Opera.

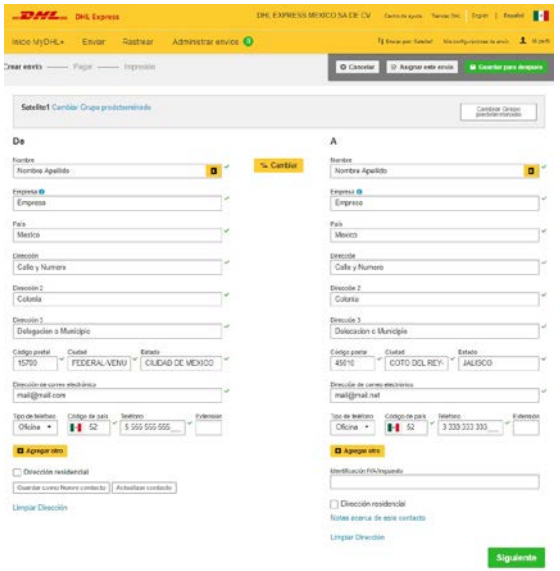
# PRIMER INICIO DE SESIÓN EN MYDHL+

Si su usuario fue migrado de MyDHL a MyDHL+, recibió un correo electrónico de bienvenida donde se indican las instrucciones para activar su nuevo acceso al portal.

# GENERACIÓN DE GUÍA

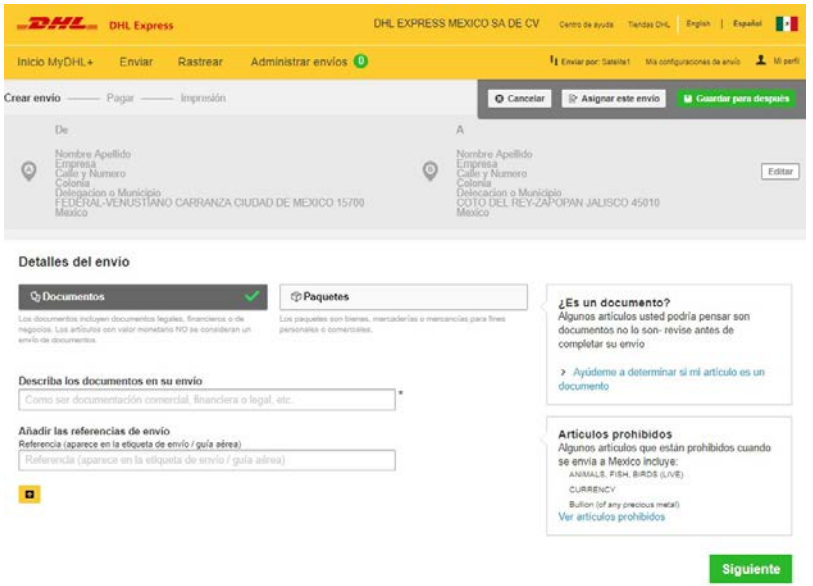
Para generar su primera guía, es necesario ingresar al portal https://mydhl.express.dhl/mx/es/auth/login.html##logout e ingresar los detalles de su envío.
Nota: Se debe considerar que no todas las funciones o productos estén disponibles por restricciones que puedo haber colocado el administrador corporativo.

Ingresar remitente y destinatario.

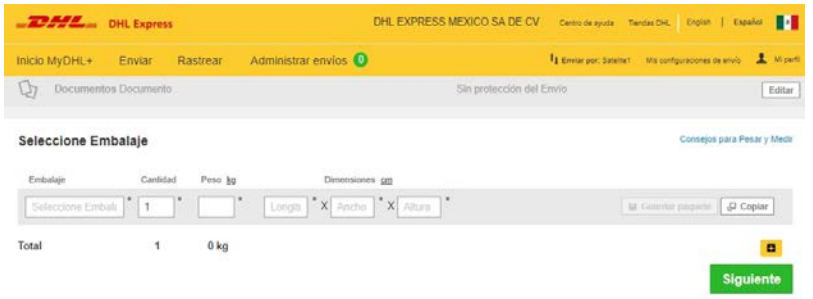




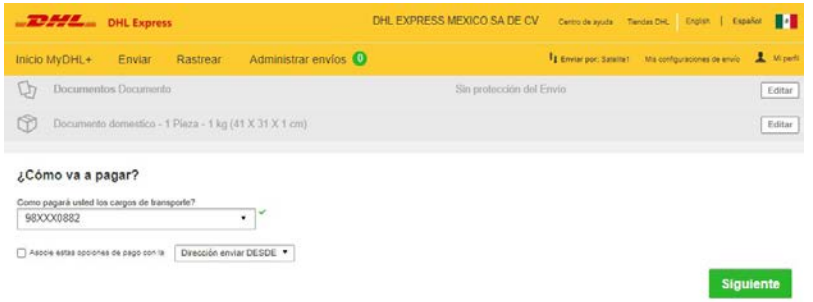

Ingresar los detalles del Envío.



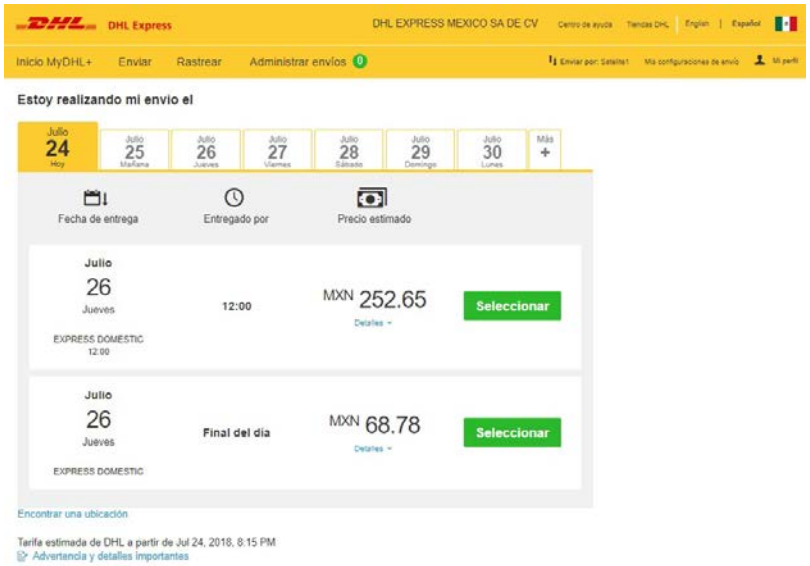

Seleccionar el tipo de Embalaje (Empaque).



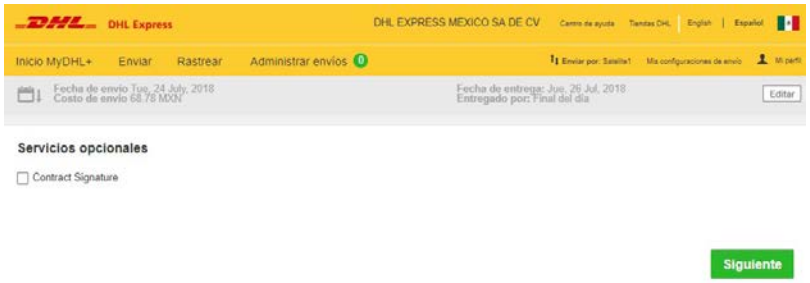

Seleccionar número de cuenta.



Seleccionar el tipo de Entrega o Producto.

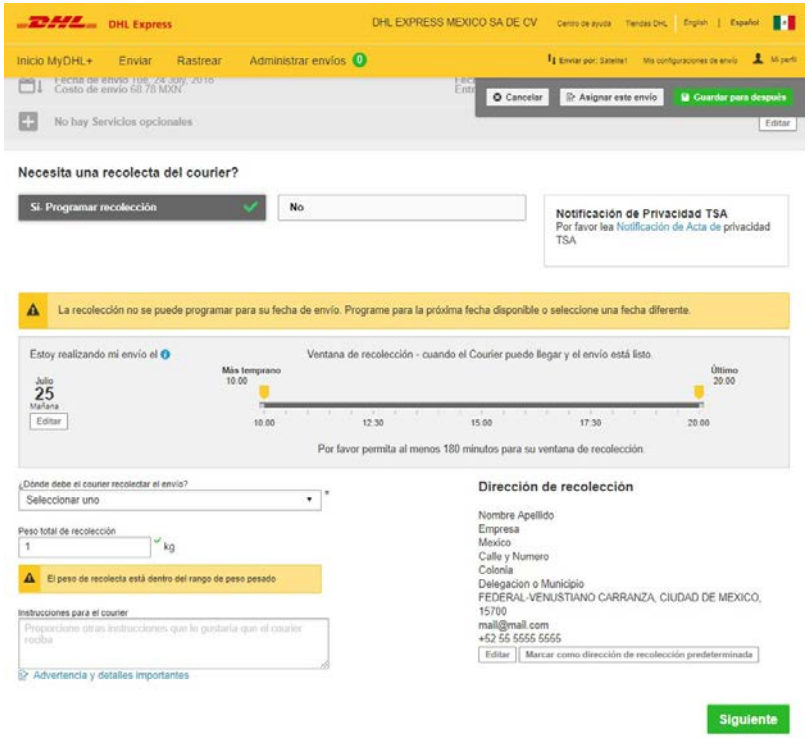



Seleccionar Servicios Opcionales (en caso de que aplique).





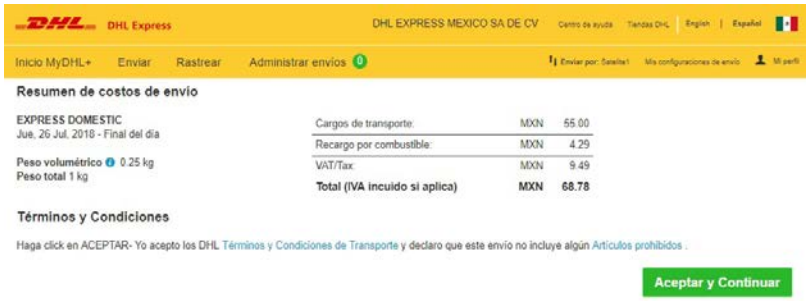

Programar Recolección (Debe de existir una diferencia mínima de 180 minutos dentro de la ventana de recolección).




Indicar si se necesita una Guía de Retorno.



Revisar resumen de costos de envío y dar clic en **Aceptar y Continuar.**



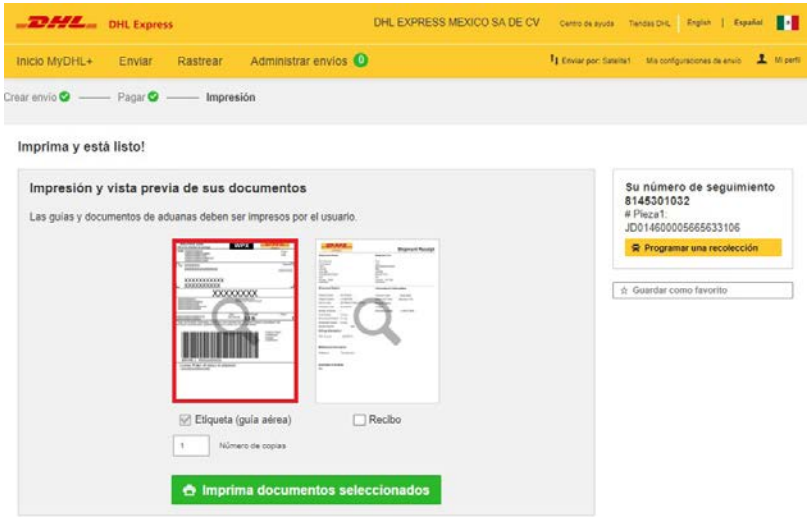

Dando clic en el **Botón Imprimir documentos seleccionados** o **Imprimir WayBill** y listo.






# FORMA INVÁLIDA DE IMPRESIÓN DE GUÍA

Nunca deberá imprimir la guía desde la vista previa, de esa forma no se transmite la información de su envío a DHL por tal motivo el Courier no se llevará su envío.






# ¿CÓMO AGREGAR UNA NUEVA REFERENCIA?

Se podrá colocar cualquier tipo de referencia siempre y cuando no presente alguna restricción por parte de su administrador corporativo.
Nota: en caso de presentarla deberá ponerse en contacto con su administrador corporativo.

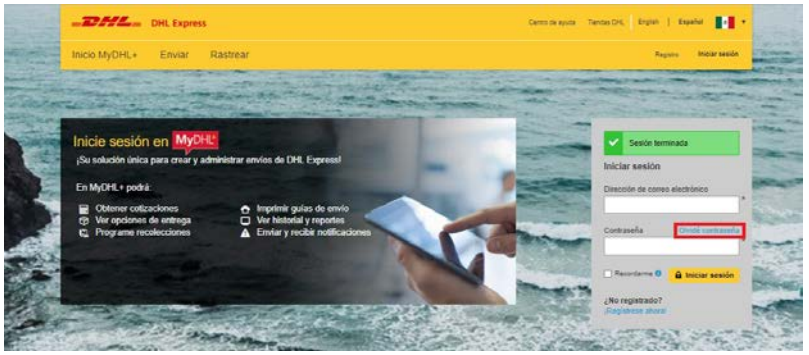
# ¿CÓMO CAMBIAR DE GRUPO PARA COMENZAR EL PROCESO DE ENVÍO?

Si su administrador corporativo lo registró en más de un grupo y esos grupos tienen diferentes restricciones de esta forma se realizaría el cambio de grupo.



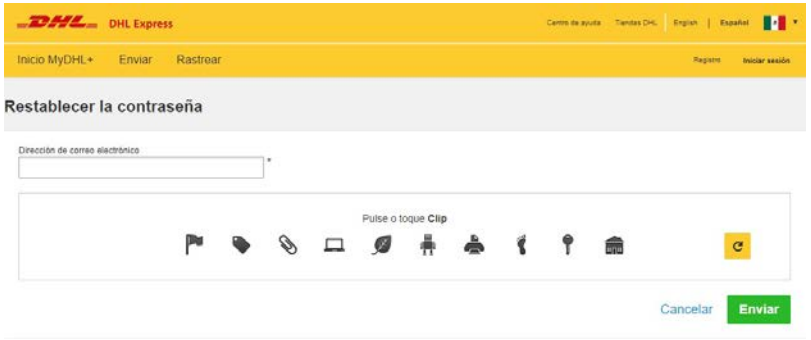

# RESET DE PASSWORD

Para recuperar el Password dar clic en la opción Olvide Contraseña.






Ingresar el correo electrónico del usuario, seleccionar la imagen indicada y dar clic en **Enviar.**




Recibirá un correo electrónico con los pasos para asignar una nueva contraseña de acceso.

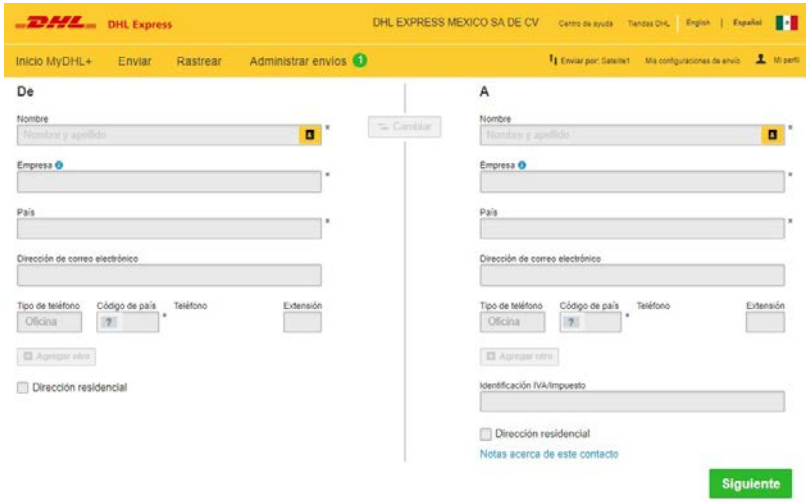
# ¿CÓMO AGREGAR CONTACTOS?

Ingresar a **Administrar envíos**, opción **Libreta de direcciones**, seleccionar en que libreta se realizara el registro ya sea en **Empresa Directorio, Grupo predeterminado, Directorio o en mi Libreta de Direcciones**.
Nota: Si no permite agregar contactos, indica que el usuario tiene restricciones, por lo que deberá contactar a su administrador.



En caso de que existiera alguna restricción en el proceso del envío se mostraran de esta forma los contactos.

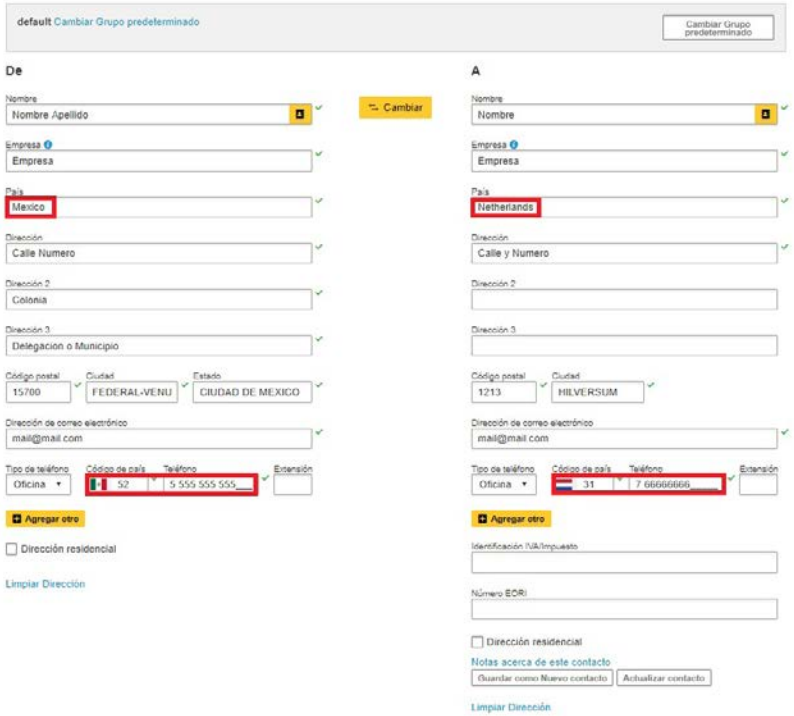





# ¿CÓMO BUSCAR CLAVE DEL PAÍS PARA DAR DE ALTA TELÉFONO?

Para buscar la clave primero hay que seleccionar el país ya sea un remitente o un destinatario automáticamente será colocada la clave del país, colocar la nomenclatura de los números telefónicos para MX. clave 52+ 10 dígitos, para otros países como PA. clave 507 + 8 dígitos.
Nota: Si desconoce la clave o el número telefónico Corporate MyDHL+ le permite colocar su mismo número telefónico de MX.



# ¿CÓMO SABER QUIÉN ES MI ADMINISTRADOR CORPORATIVO?

Deberá posicionar el puntero del mouse en menú **Mi perfil**, opción **Empresa contactos**.
Nota: Si esta opción no se encuentra disponible presenta restricción para ver los contactos de compañía y deberá comunicarse al teléfono de soporte técnico de Corporate MyDHL+ para que le indiquen quien es su administrador corporativo.




El administrado es el que está identificado como “Si” en la columna de Administrador Corporativo



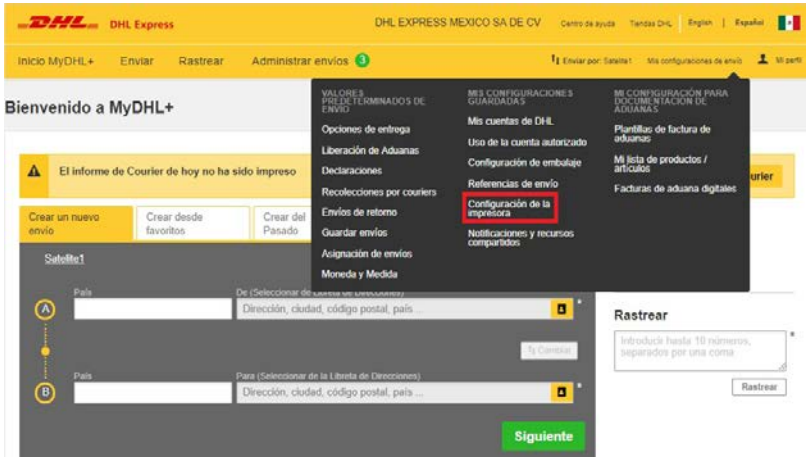



# ¿CÓMO AGREGAR UN NUEVO NÚMERO DE CUENTA?

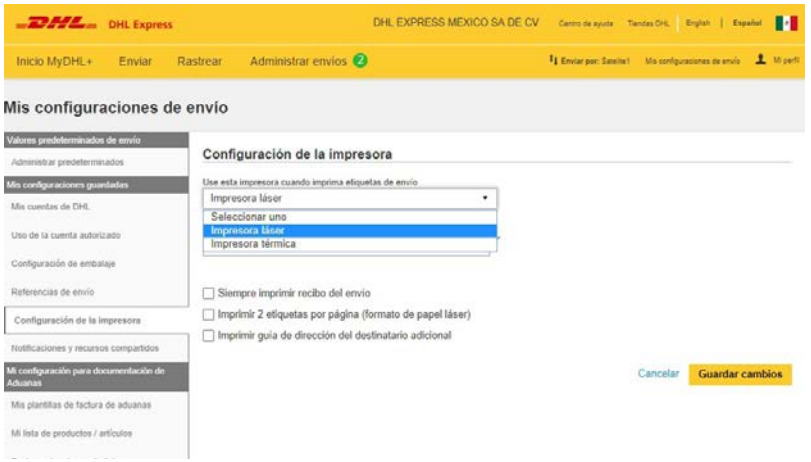
Deberá ponerse en contacto con su administrador corporativo para que sea él quien registre la nueva cuenta.

# CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA

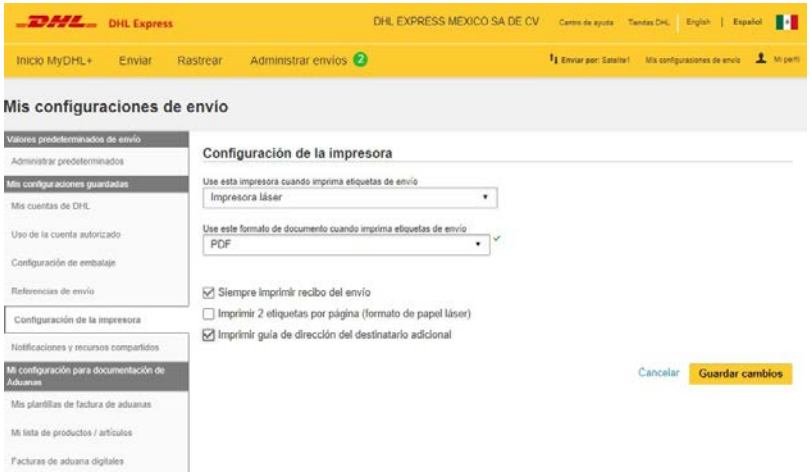
Para configurar su impresora, ingresar a la opción Configuración de Impresora.

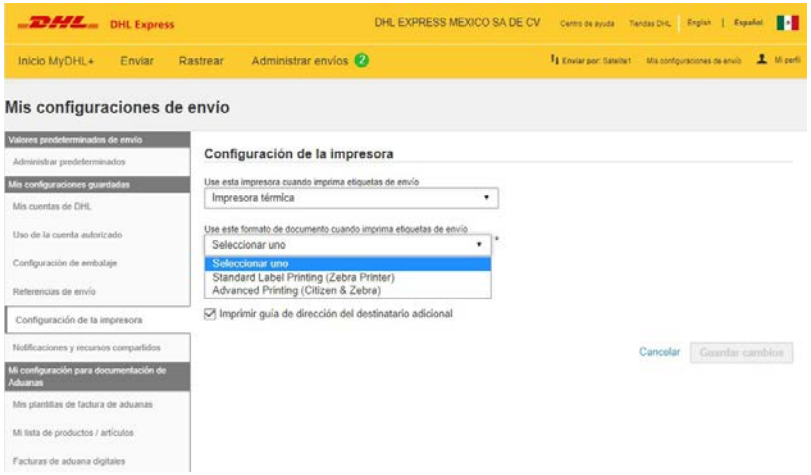



Seleccionar el tipo de Impresora (Láser o Térmica).



Seleccionar el formato de documento para láser o para térmica.



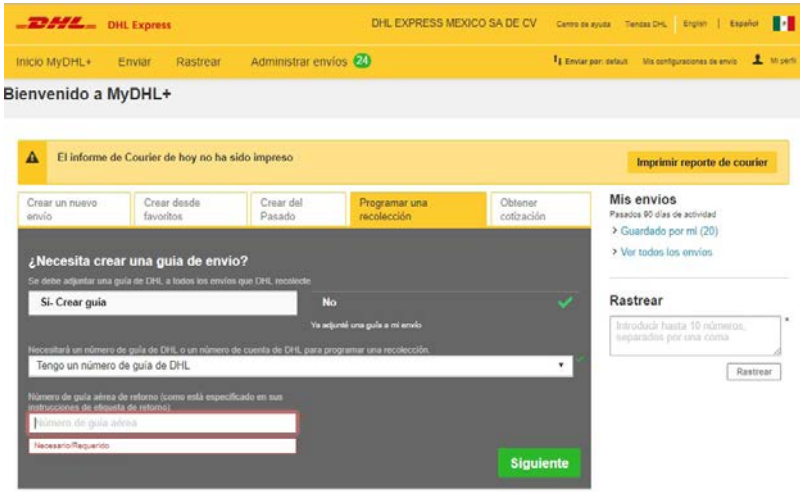

Dar clic en Guardar cambios.



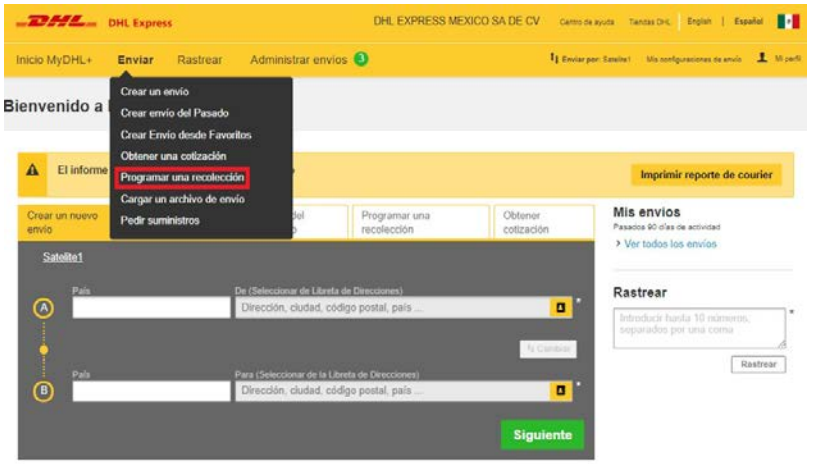
# ¿CÓMO AGENDAR UNA RECOLECCIÓN?

Existen 2 formas para agendar recolección.

1.



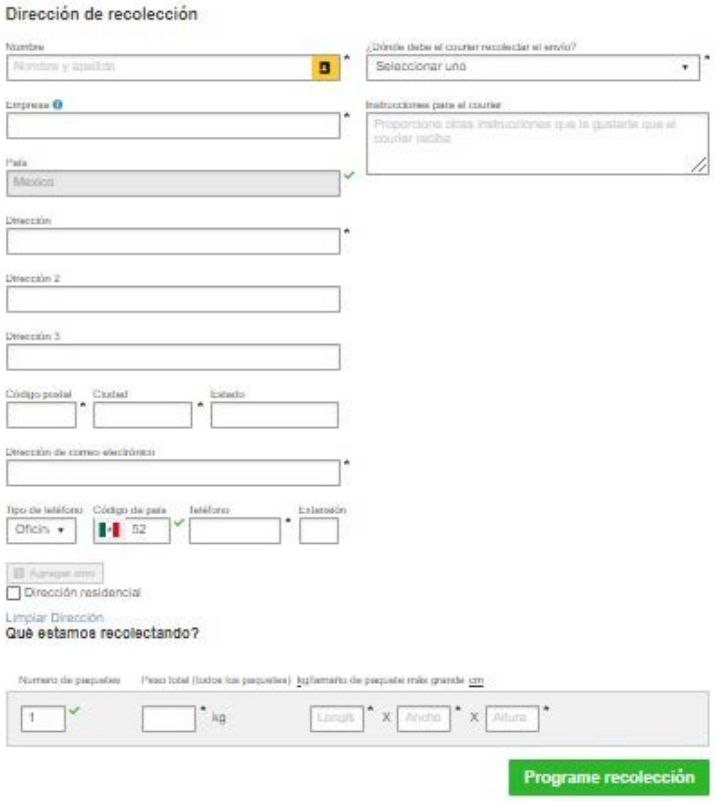

2. Da clic en el menú **Enviar.**



Nos pedirá si deseamos crear guía aérea o no.

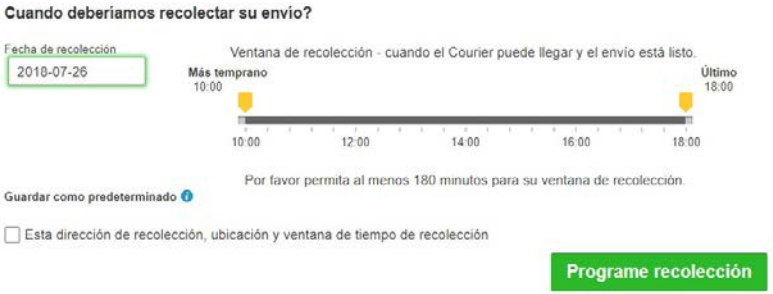



Posteriormente nos pedirá los datos de dirección de recolección.



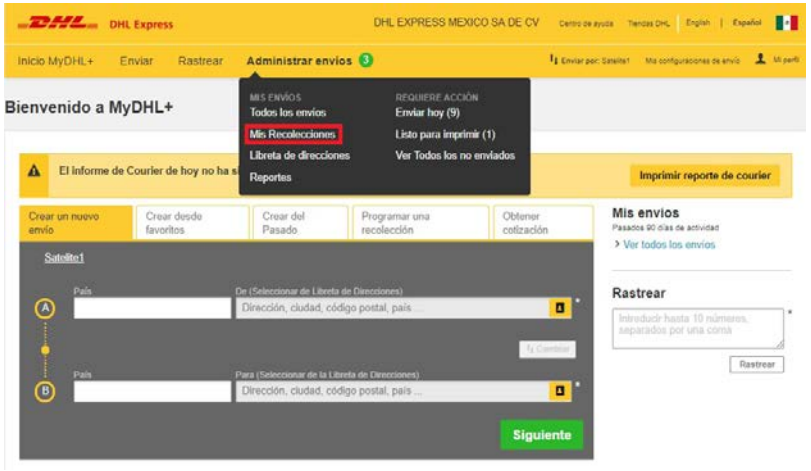


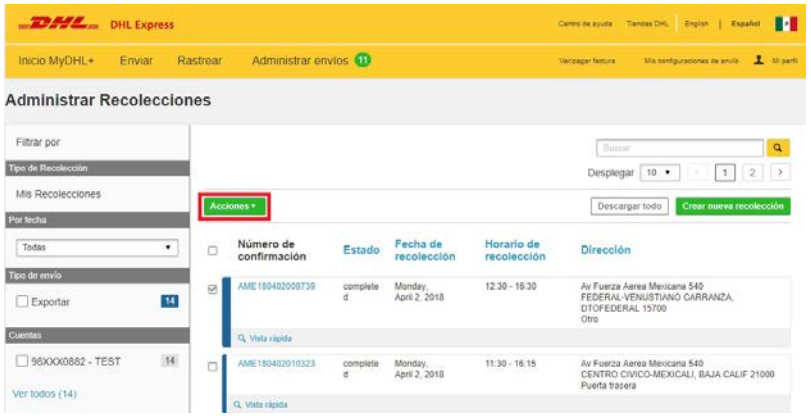

Seleccionaremos fecha de recolección y el horario de recolección. Debe de existir una diferencia mínima de 180 minutos dentro de la ventana de recolección.



# ¿CÓMO CANCELAR UNA RECOLECCIÓN?

Dar clic en Administrar envíos opción **Mis Recolecciones**, en este apartado encontraremos todas nuestras recolecciones la cual únicamente hay que seleccionar y en la opción de **Acciones,** tendremos la opción **Cancelar recolección.**






# SOPORTE TÉCNICO CORPORATE MYDHL+

- Teléfono: (55) 57649009
- Correo Electrónico: mydhlplus.servicedesk@dhl.com