



FAQ

# MyDHL+

Frequently 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.

The screenshot shows the DHL Express interface for Mexico. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio MyDHL+', 'Enviar', 'Rastrear', and 'Administrar envíos'. Below this, a calendar highlights July 24th as 'Hoy'. A table of delivery options is displayed:

Fecha de entrega	Entregado por	Precio estimado	Acción
Julio 26 Jueves	12:00	MXN 252.65	<a href="#">Seleccionar</a>
Julio 26 Jueves	Final del día	MXN 68.78	<a href="#">Seleccionar</a>

Below the table, there are links for 'Encontrar una ubicación', 'Tarifa estimada de DHL a partir de Jul 24, 2018, 8:15 PM', and 'Advertencia y detalles importantes'.

Seleccionar Servicios Opcionales (en caso de que aplique).

The screenshot shows the 'Servicios opcionales' section of the DHL Express website. It includes a checkbox for 'Contract Signature' and a green 'Siguiente' button at the bottom right.

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

The screenshot shows the 'Programar recolección' (Schedule collection) process. It includes a warning message: 'La recolección no se puede programar para su fecha de envío. Programe para la próxima fecha disponible o seleccione una fecha diferente.' Below this, a timeline shows the collection window from 10:00 to 20:00. A form asks for the collection location and weight, with a warning: 'El peso de recolección está dentro del rango de peso pesado'. It also includes a 'Dirección de recolección' section with fields for name, address, and phone number, and a green 'Siguiente' button at the bottom right.

Indicar si se necesita una Guía de Retorno.

The screenshot shows the '¿Necesita una guía de retorno?' (Do you need a return guide?) section. It includes a question 'La guía es válida por 3 meses' and a form with a 'Si - Crear guía' button selected and a green 'Siguiente' button at the bottom right.

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



**DHL Express** DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV Centro de ayuda Tendrás DHL English Español

Inicio MyDHL+ Enviar Rastrear Administrar envíos 1 Enviar por: Sanelec! Mis configuraciones de envío Mi perfil

### Resumen de costos de envío

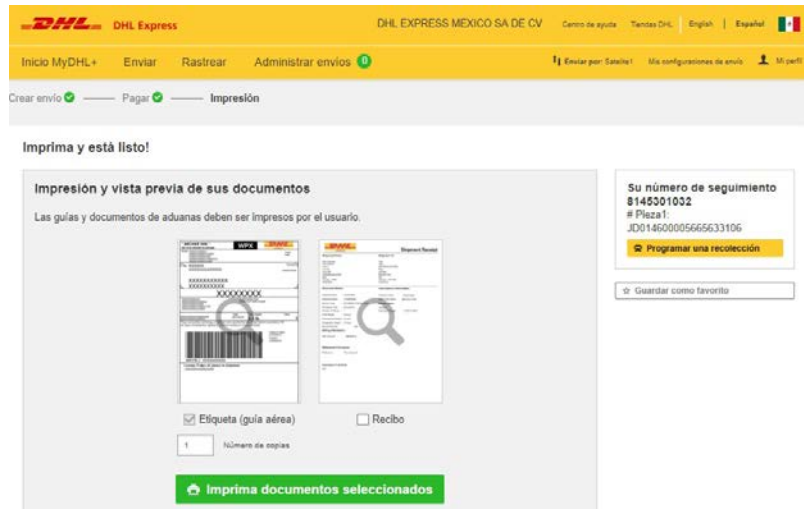
EXPRESS DOMESTIC Jus. 26 Jul. 2018 - Final del día	Cargos de transporte:	MXN	55.00
Peso volumétrico 0.25 kg	Recargo por combustible:	MXN	4.29
Peso total 1 kg	VAT/Tax:	MXN	9.49
	<b>Total (IVA incluido si aplica)</b>	<b>MXN</b>	<b>68.78</b>

**Términos y Condiciones**

Haga clic en ACEPTAR- Yo acepto los DHL Términos y Condiciones de Transporte y declaro que este envío no incluye algún Artículo prohibidos.

**Aceptar y Continuar**

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



**DHL Express** DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV Centro de ayuda Tendrás DHL English Español



Inicio MyDHL+ Enviar Rastrear Administrar envíos 1 Enviar por: Sanelec! Mis configuraciones de envío Mi perfil

Crear envío 1 Pagar 1 Impresión

### Imprima y está listo!

#### Impresión y vista previa de sus documentos

Las guías y documentos de aduanas deben ser impresos por el usuario.

Etiqueta (guía aérea)  Recibo

1 Número de copias

**Imprima documentos seleccionados**

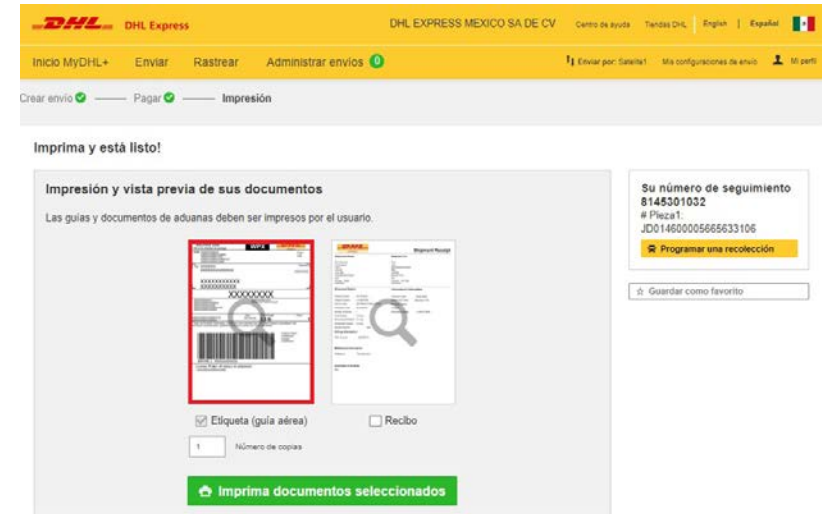
Su número de seguimiento  
**8145301032**  
# Pieza 1:  
JD014600005665633106

**Programar una recolección**

Guardar como favorito

## 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.



**DHL Express** DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV Centro de ayuda Tendrás DHL English Español



Inicio MyDHL+ Enviar Rastrear Administrar envíos 1 Enviar por: Sanelec! Mis configuraciones de envío Mi perfil

Crear envío 1 Pagar 1 Impresión

### Imprima y está listo!

#### Impresión y vista previa de sus documentos

Las guías y documentos de aduanas deben ser impresos por el usuario.

Etiqueta (guía aérea)  Recibo

1 Número de copias

**Imprima documentos seleccionados**

Su número de seguimiento  
**8145301032**  
# Pieza 1:  
JD014600005665633106

**Programar una recolección**

Guardar como favorito



document-preview

**EXPRESS DOMESTIC DOM DHL**

FROM: Empresa  
Nombre Apellido  
Calle y Número  
Código Postal  
País

TO: Empresa  
Nombre Apellido  
Calle y Número  
Código Postal  
País

45516 COTO DFL RFY-ZAPOCAN JAI ISCO  
Mexico

**MX-GDL-GDL**

Net Weight: 1.0 kg 1/1

DO NOT PRINT - SAMPLE ONLY



## ¿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.

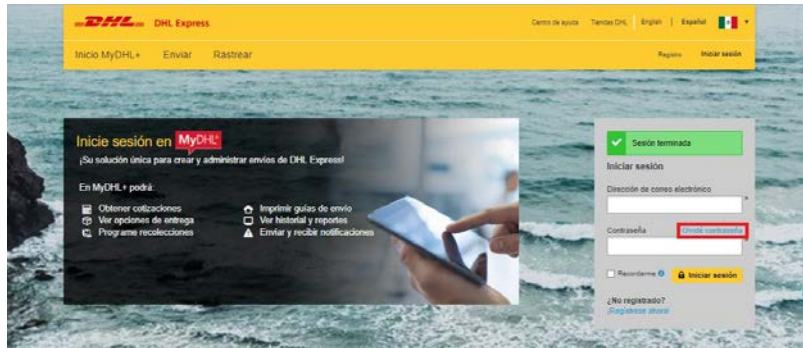
## ¿CÓMO CAMBIAR DE GRUPO PARA COMENZAR EL PROCESO DE ENVÍO?

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.

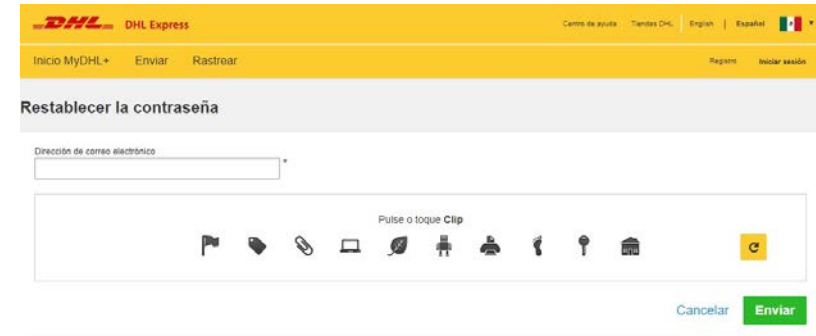


## RESET DE PASSWORD

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 mostrarán 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

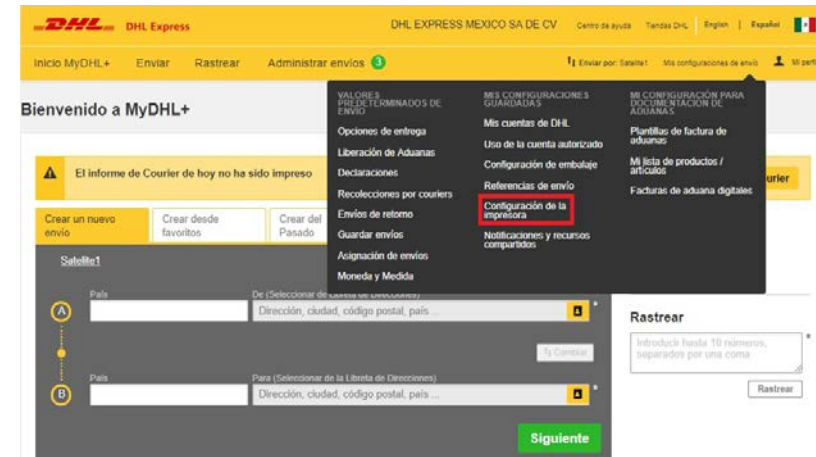


## ¿CÓMO AGREGAR UN NUEVO NÚMERO DE CUENTA?

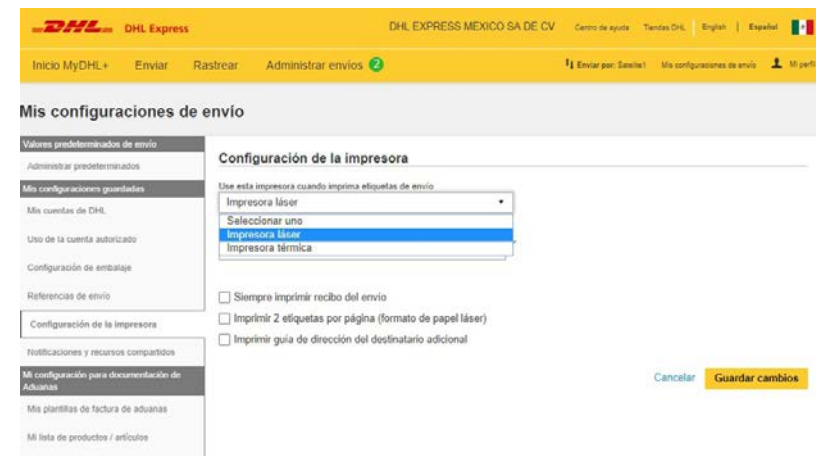
Deberá ponerse en contacto con su administrador corporativo para que sea él quien registre la nueva cuenta.

## 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.

The screenshot shows the 'Configuración de la impresora' section in the MyDHL+ interface. The 'Formato de documento' dropdown is set to 'PDF'. Other options include 'Impresora láser' and 'Impresora térmica'. There are checkboxes for 'Siempre imprimir recibo del envío', 'Imprimir 2 etiquetas por página (formato de papel láser)', and 'Imprimir guía de dirección del destinatario adicional'. Buttons for 'Cancelar' and 'Guardar cambios' are visible at the bottom right.

This screenshot shows the 'Configuración de la impresora' section with the 'Formato de documento' dropdown menu open. The menu lists 'Seleccionar uno', 'Standard Label Printing (Zebra Printer)', and 'Advanced Printing (Citizen & Zebra)'. The 'Guardar cambios' button is highlighted in grey, indicating it is the next step.

Dar clic en Guardar cambios.

## ¿CÓMO AGENDAR UNA RECOLECCIÓN?

Existen 2 formas para agendar recolección.

1.

The screenshot shows the 'Programar una recolección' flow. A modal window asks '¿Necesita crear una guía de envío?'. The user has selected 'Si - Crear guía'. The next step is to enter a 'Número de guía de DHL' in the 'Tengo un número de guía de DHL' field. A 'Siguiente' button is visible at the bottom right of the modal.

2. Da clic en el menú Enviar.

This screenshot shows the 'Enviar' menu open. The 'Programar una recolección' option is highlighted with a red box. Below the menu, the 'Satellite1' form is visible, showing fields for 'País' and 'Dirección, ciudad, código postal, país'. A 'Siguiente' button is at the bottom right.



Nos pedirá si deseamos crear guía aérea o no.

### Programar una recolección

#### Necesita crear una etiqueta de envío?

Se debe adjuntar una guía de DHL a todos los envíos que DHL recolecte.

Necesitará un número de guía de DHL o un número de cuenta de DHL para programar una recolección.

Tengo un número de cuenta de DHL

Use este número de cuenta de DHL para la recolección

98XXX0882

Posteriormente nos pedirá los datos de dirección de recolección.

#### Dirección de recolección

Nombre

Empresa

País

Dirección

Dirección 2

Dirección 3

Código postal  Ciudad  Estado

Dirección de correo electrónico

Tipo de teléfono  Código de país  Teléfono  Extensión

Dirección residencial

Limpiar Dirección

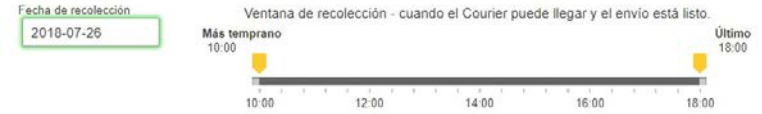
**¿Qué estamos recolectando?**

Número de paquetes    x  x

**Programar 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.

#### Quando deberíamos recolectar su envío?



Por favor permita al menos 180 minutos para su ventana de recolección.

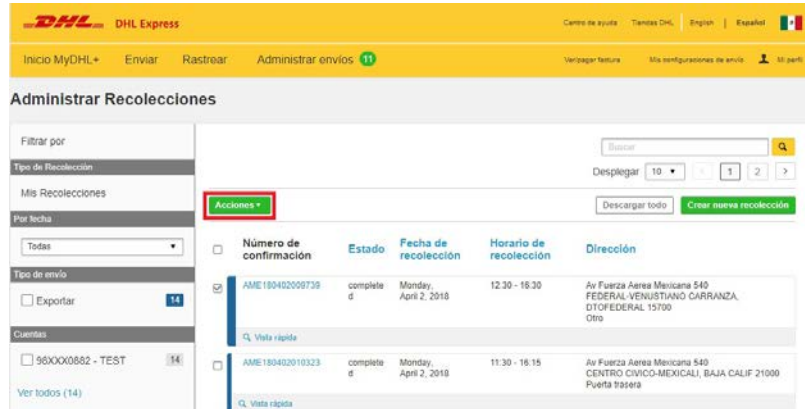
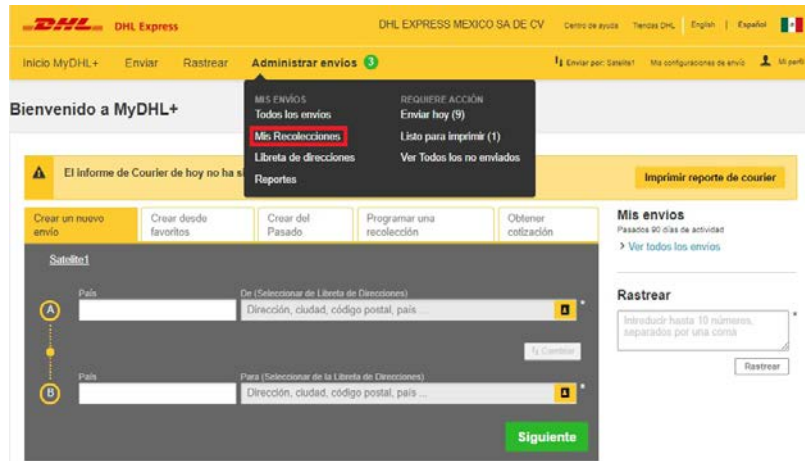
Guardar como predeterminado

Esta dirección de recolección, ubicación y ventana de tiempo de recolección

**Programar 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

