

# Vérification des informations



Assurez-vous que la requête contient tous les détails fournis par le client. Ces informations sont essentielles pour l'analyse et la prise de décision. Cette procédure explique comment compléter la vérification d'une requête dans Salesforce.



Une requête peut contenir plusieurs produits endommagé ou défectueux. Consultez la formation : [Gestion des requêtes produits multiples dans Salesforce](#)



☁️ Besoin d'aide afin de bien comprendre l'importance des détails d'une requête? Consultez la formation : [L'exactitude des données dans une requête Salesforce.](#)

1

**Vérifiez** que vous avez assez d'informations pour bien traiter la requête.

Commencez par vérifier la *Description* de la requête. La description peut vous permettre de bien cibler la situation ou problématique en question.

The screenshot shows the Salesforce Case object interface. On the left, there's a detailed view of a case record with the following fields:

- Numéro de la requête: 00194369
- Propriétaire de la requête: Kevin Maheux
- Statut: Nouveau
- Priorité: Urgent
- Objet: Defective or damaged product - Case Number: 00194369
- Description: Bonjour, j'ai reçu mon réfrigérateur hier et il ne fonctionne pas, il ne refroidit pas. Je contacte LG mais je voulais aussi ouvrir une requête avec vous. Merci
- Rester propriétaire: checked

Below this, there's a "Détails de : Contact" section with the name Kevin Maheux.

On the right, there's a summary view of the same case record:

**Case - Case Number:...**

Classification: Produit défectueux ou endommagé	Sous-sujet: Appareils électroménagers
---	---------------------------------------

Status: Nouveau

**Key Fields**

Classification: Produit défectueux ou endommagé
Sous-sujet: Appareils électroménagers
Type de la requête du client (Interne)
Numéro du contrat d'achat: H41977

Filtre: Fil

2

**Vérifiez** que suffisamment de photos claires sont jointes en cas de produit endommagé.

**Consultez-les** dans la section *Produit Défectueux* au haut droit de la console Salesforce.

Elles sont essentielles pour évaluer le bris.

Les photos requises sont :

- Vue 360 du produit
- Vue approchée du bris sur le produit
- Si le bris ne peut être visible sur photo, le client doit envoyer une vidéo
- Si plusieurs produits sont affectés, ils doivent aussi contenir les photos/vidéos tel qu'indiqué plus haut.

The screenshot shows the Salesforce Case Detail page for a case titled "Defective or damaged product - Case Number: 00206278". The page includes sections for basic information, status history, key fields, and related objects like Journals and Product Defects.

**Case Details:**

- Classification: Produit défectueux ou endommagé
- Sous-sujet: Meubles
- Requête principale: Numéro de la requête 00206278

**Status History:**

- En traitement (Status: En traitement)
- En attente du client
- En suspend
- Fermé

**Key Fields:**

- Classification: Produit défectueux ou endommagé
- Sous-sujet: Meubles
- Type de la requête du client (Intérim):
- Numéro du contrat d'achat: V05297

**Related Objects:**

- Jalons:** SLA 10 Days (Service Call) (9 jours, 23 hr, 14 min, 37 sec remaining)
- Produit Défectueux (1):** 000031 (Status: Nouveau), Numéro IDS: Meuble
- Case Knowledge:** Child Case (0)

**3** Assurez-vous que le *compte* et le *contact* du client sont bien ajoutés à la requête pour un historique clair et les automatisations Salesforce.

The screenshot shows the Salesforce interface for a case record. On the left, there is a message from a customer about a faulty refrigerator. Below the message, there is a "Détails de : Contact" section for Kevin Maheux, showing his name, email (tipoumaheux@hotmail.com), and phone number ((581) 372-2586). On the right, the case details are listed:

Classification	Produit défectueux ou endommagé
Sous-sujet	Appareils électroménagers
Type de la requête du client (Interne)	
Numéro du contrat d'achat	H41977

Below the case details, there is a "Fil" tabbed section with tabs for Fil, Associé, Détails, Activité, and Duplicate Check. The "Activité" tab is selected, showing a button to "Rédiger un e-mail..." and a search bar. At the bottom of the interface, there are navigation links for Omni-Channel (Offline), Macros, Notes, and History.



Besoin d'aide sur comment lier un compte et contact dans Salesforce?

Consultez la formation: [Associer un contact dans une requête Salesforce.](#)



**Meublex** est la source de vérité pour les informations dans les comptes clients. Toute information concernant les clients y est légitime. Il est donc important de toujours valider les détails dans **Meublex** et non simplement via Salesforce.

4

Vérifiez le reste des informations dans l'onglet *Détails* soient complets.

u mon réfrigérateur hier et pas, il ne refroidit pas. Je is je voulais aussi ouvrir ec vous. Merci

: Contact

Adresse e-mail  
tipoumaheux@hotmail.com

Téléphone mobile  
(581) 372-2586

Classification Produit défectueux ou endommagé

Sous-sujet Appareils électroménagers

Type de la requête du client (Interne)

Numéro du contrat d'achat H41977

Fil    Associé    **Détails**    Activité    Duplicate Check

Case Information

ne)    Macros    Notes    History

5

**Assurez-vous** que les informations nécessaires sont bien inscrites dans les détails de la requête sous la section catégorie tel:

- La classification
- Sous-sujet
- Numéro de contrat
- Manufacturier
- Code de produit
- Numéro de série (si nécessaire)

Commentaires internes

▼ Category

Classification	Produit défectueux ou endommagé	Numéro du contrat d'achat	H41977
Sous-sujet	Appareils électroménagers	Manufacturier	LG
Type de la requête du client (Interne)		Product code	033926
Sujet livraison (interne)		Type de produit	Réfrigérateur
Sujet ADS (interne)		No de série de l'appareil	LTCS20020W
Avis formel		Type d'achat	
		No de la requête à suivre	

▼ Delivery Information

6

Si la demande est un ADS, **assurez-vous** d'ajouter les informations nécessaire dans la section ADS Information tel :

- Type de domage
- Type de produit
- Numéro de lot ( si nécessaire )
- Code de production ( si nécessaire )

▼ ADS Information

Solution				Type de Compensation	
Solution				Montant du dedommagement	
Information Additionnelle				Sujet ADS (interne)	
Type de dommage				Numéro de lot	
Type de produit				Code de production	



**Si des informations sont manquantes afin de pouvoir compléter le dossier, il faudra en aviser le client par courriel.**

Consultez la formation : [Quoi faire quand le client n'envoie pas les informations complètes ?](#)