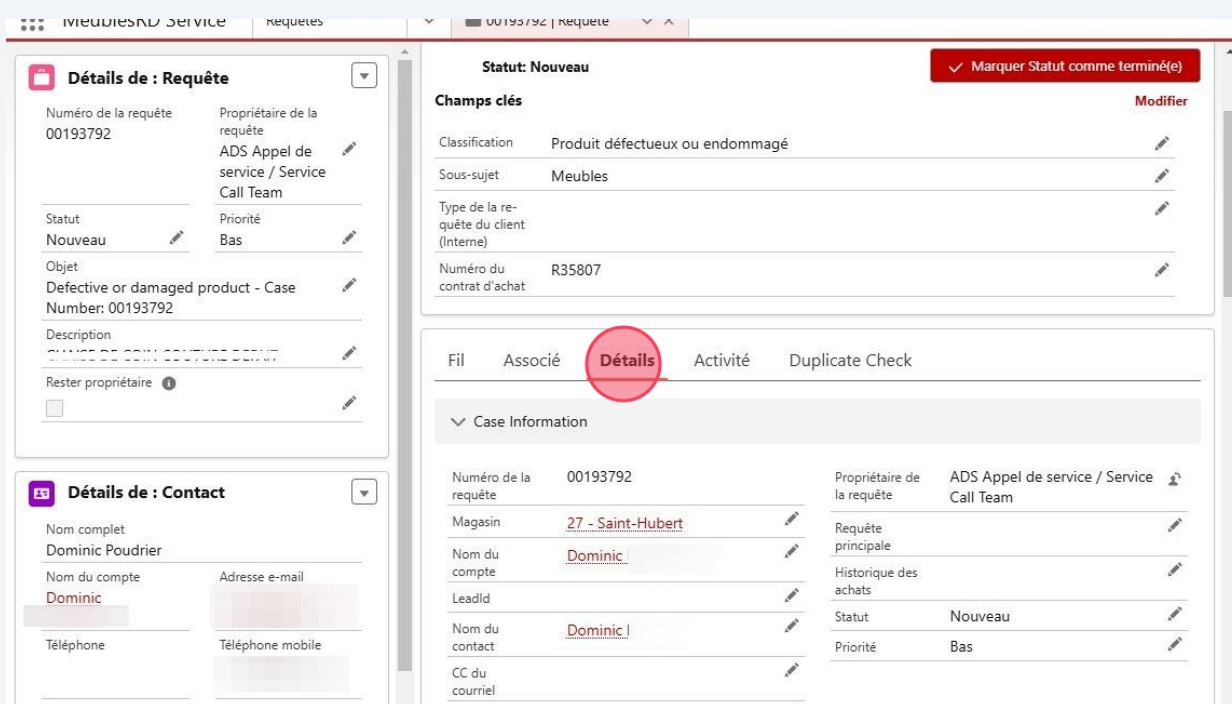


Respect des délais

Valider la date de réception d'un produit (livraison ou ramassage) est essentiel pour respecter les délais et traiter la réclamation. Cette procédure explique comment comparer cette date avec l'envoi de la requête dans Salesforce et Meublex.

1

Pour vérifier le respect du délai de réclamation, **consultez** la date de création de la requête dans l'onglet *Détails* de Salesforce.



The screenshot displays the Salesforce interface for a 'Requête' (Request) record. The left sidebar contains two main sections: 'Détails de : Requête' and 'Détails de : Contact'. The 'Requête' section shows the request number (00193792), owner (ADS Appel de service / Service Call Team), status (Nouveau), priority (Bas), and object (Defective or damaged product - Case Number: 00193792). The 'Contact' section shows the contact name (Dominic Poudrier), email address (Dominic), and phone number. The main content area shows the 'Requête' details, including classification (Produit défectueux ou endommagé), subject (Meubles), type (Interne), and contract number (R35807). A red circle highlights the 'Détails' tab in the navigation bar. The 'Case Information' section below the tabs lists various fields such as 'Numéro de la requête', 'Magasin', 'Nom du compte', 'LeadId', 'Nom du contact', 'CC du courriel', 'Propriétaire de la requête', 'Requête principale', 'Historique des achats', 'Statut', and 'Priorité'.

Statut: Nouveau			
✓ Marquer Statut comme terminé(e)			
Champs clés			
Classification	Produit défectueux ou endommagé		
Sous-sujet	Meubles		
Type de la requête du client (Interne)			
Numéro du contrat d'achat	R35807		

Case Information			
Numéro de la requête	00193792	Propriétaire de la requête	ADS Appel de service / Service Call Team
Magasin	27 - Saint-Hubert	Requête principale	
Nom du compte	Dominic	Historique des achats	
LeadId		Statut	Nouveau
Nom du contact	Dominic.I	Priorité	Bas
CC du courriel			

2

Dans l'onglet "Détails", **dirigez-vous** en bas de la page (*System Information*) et **vérifiez** la date dans le champ "Créé par"

SLA

Arrêté ☐ Nom de l'autorisation SLA 10 Days

Arrêté depuis

System Information

Date/Heure d'ouverture 2025-01-16 12 h 26 Date/Heure de fermeture

Courriel envoyé à Dernière modification par Web-to-Case FR Site Guest User, 2025-01-16 12 h 26

Créé par Web-to-Case FR Site Guest User, 2025-01-16 12 h 26

Type de besoin Depuis le Web Oui

History

3

La date de livraison choisie par le client est visible dans le champ *Date de livraison* sous *Delivery information*.

Sujet livraison (interne) No de série de l'appareil

Sujet ADS (interne) Type d'achat

Avis formel No de la requête à suivre

Delivery Information

Région de livraison Capacité de cubage

No du compte client Plage horaire désirée

Meublex

Date de livraison 2024-12-15

Ajustement contrat +1/-1 Changement sur contrat bloqué

ADS Information

Solution 1 Type de Compensation

Solution 1

Information Additionnelle Montant du dédommagement



⚠ Étant donné que la date sélectionnée par le client dans le formulaire Web peut comporter des erreurs, **nous vous recommandons vivement de vous référer à la date de facturation du contrat dans Meublex.**



Besoin d'aide pour valider la date de réception avec l'aide de Meublex?

Consultez les formations au besoins:

[Comment interroger un contrat facturé dans Meublex?](#)

[Validation du numéro de contrat dans Meublex.](#)

4

Dans cet exemple, **la date de facturation du contrat** est le 15 décembre 2024.
La requête a été créée dans Salesforce le 16 janvier 2025.

```
MEUBLES RD                               Ecran.:2025/01/21
INTERROGATION DE L'HISTORIQUE DES FACTURES  Heure.: 15:23:22
CONTRAT : R35807   CLIENT : 876916   DT-FACT : 15 DEC 24
DOMINIC           L POUDRIER DOMINIC
FLAMME            I 16640, LAFLAMME
CINTHE            V SAINT HYACINTHE
                  R QUEBEC
DATE REQUISE: 15 Dec 24  E J2T 3Z4      DATE VENTE: 10 DEC 24
50-236-3001  AUT: 000-000-0000  BUR: 000-000-0000  EXT: 0000
MAGASIN:27 A-ST-HUBER  TERMES: CO      REGION/G:GRA
-----
      FINI  MATERIAU          ACT   QTE FACT   PRIX UN.   EXTENSION
-----
KE   : 4,349.99
    : 651.41
URE : 5,001.40
-----
```



Si la *Date de livraison* dans les *Détails* diffère de Meublez, **corrigez-la** manuellement à l'aide du crayon.

▼ Delivery Information	
Région de livraison	
No du compte client Meublez	
Date de livraison	2025-01-16
Ajustement contrat +1/-1	



En validant la date de réception de la marchandise avec l'aide de Meublez, vous serez en mesure de pouvoir traiter adéquatement votre requête.