

Procédure Globale - Admissibilité d'une requête.



But : Procédure globale afin de pouvoir valider l'admissibilité d'une requête.

Cette procédure vous guidera dans les étapes de vérification et validation afin de pouvoir déterminer l'admissibilité d'une requête.

Vérifier la loi 25



Avant la prise en charge d'une requête, il est important de valider et de respecter la loi 25.

Le but étant de pouvoir valider que les informations qui seront mises par le client dans la requête Salesforce concordent avec les informations disponibles dans Meublex.

1

Consultez la formation : [Respect de la loi 25 \(Requête\)](#) afin de pouvoir suivre les étapes.



Afin d'assurer qu'une seule requête soit traité pour la problématique, la vérification des doublons dans Salesforce est nécessaire.

2

Consultez la formation : [Vérification des doublons](#) afin de pouvoir suivre les étapes.

Vérification de l'admissibilité de la requête



Cette portion comporte plusieurs sous étapes.



Documentation pertinente pour ces étapes :

- [Durées des garanties](#)
- [Type de bris](#)
- [Politique de garantie](#)
- [Procédure Électro](#)

3

Validation du numéro de contrat

Afin de vous assurer que vous ayez les informations adéquates pour procéder aux étapes suivantes de la réclamation, vous devez valider le numéro de contrat entre Salesforce et Meublex.

Consultez la formation : [Validation du numéro de contrat](#) afin de pouvoir suivre les étapes.

4

Respect des délais

Afin de vous assurer que la demande soumise par le client respecte les délais accordés, il est important de valider la date de réception de la commande via livraison ou ramassage et comparer avec la date d'envoie de la requête.

Consultez la formation : [Respect des délais](#) afin de pouvoir suivre les étapes.

5 Vérification et mise à jour des informations

La vérification des informations comprend :

- Valider les détails et informations fournis par le client
- Le(s) produit(s)
- Les photos et médias relatifs au(x) bris
- La classification et sous classification de la requête

Cette étape est importante afin de pouvoir assurer que toutes informations cruciales sont sous la main afin de déterminer l'admissibilité de la requête.

Consultez la formation : [Vérification des informations](#) afin de pouvoir suivre les étapes.

Consultez la formation : [Validation de la classification](#) afin de pouvoir de suivre les étapes.



Que faire si des informations sont manquantes?

L'étape #6 est à suivre dans l'instance que le client n'a pas envoyé les informations requises ou si des informations sont manquantes afin de pouvoir traiter la requête.

6

Quoi faire quand le client n'envoie pas les informations complètes?

Si des informations et/ou photos/médias sont manquants afin de vous permettre d'adéquatement traiter l'admissibilité de la requête, une communication par courriel devra être faite au client.

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



Que faire quand le client envoie les informations manquantes?

L'étape #7 est à suivre dans l'instance que le client a répondu à votre demande de fournir plus amples informations et/ou photos/médias.

7 Quoi faire quand le client envoie les informations complètes?

Si le client vous répond en vous fournissant les informations et/ou photos médias manquants, il est important de tout de même valider ceux ci et de pouvoir aller apporter les modifications nécessaire à votre requête si lieu.

Consultez la formation : [Quoi faire quand le client envoie les informations complètes?](#) afin de suivre les étapes.

Définir l'admissibilité de la requête



Il existe deux types d'admissibilité possible.

8 Quoi faire en cas de bris esthétique ou mécanique NON ADMISSIBLE?

Si la réclamation ne se classifie pas comme étant admissible, des actions sont à prendre de votre part.

Consultez la formation : [Quoi faire en cas de bris NON ADMISSIBLE esthétique ou mécanique?](#)

9 Quoi faire en cas de bris esthétique ou mécanique ADMISSIBLE ?

Si la réclamation se classifie comme étant admissible, des actions sont à prendre de votre part.

Consultez la formation : [Quoi faire en cas de bris ADMISSIBLE esthétique ou mécanique?](#)

Suivi des requêtes



Le suivi des requêtes est important afin d'assurer que toutes les demandes reçues sont filtrées.

10

Consultez la formation : [Comment faire le suivi d'une requête ADS dans Salesforce?](#)