

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 shows the 'Details' tab of a Salesforce Case record. The Case ID is 00193792. The 'Status' is set to 'Nouveau'. The 'Classification' is 'Produit défectueux ou endommagé'. The 'Subject' is 'Meubles'. The 'Type of request from customer (Internal)' is 'Defective or damaged product - Case Number: 00193792'. The 'Contract number' is R35807. The 'Case Information' section shows the contact details: Name (Dominic Poudrier), Address (27 - Saint-Hubert), Email (Dominic), Lead ID (Dominic_I), Phone (Téléphone), and Email (Téléphone mobile). The 'Details' tab is highlighted with a red circle.

2

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

The screenshot shows a software interface with a sidebar on the left containing various icons. The main area has a header "SLA" with a dropdown arrow. Below it is a section titled "System Information". Inside this section, there are several fields:

- Date/Heure d'ouverture: 2025-01-16 12 h 26
- Courriel envoyé à: Web-to-Case FR Site Guest User
- Créé par: Web-to-Case FR Site Guest User, 2025-01-16 12 h 26
- Type de besoin: (empty)
- Date/Heure de fermeture: (empty)
- Dernière modification par: Web-to-Case FR Site Guest User, 2025-01-16 12 h 26
- Depuis le Web: Oui

A red box highlights the "Créé par" field, and an orange arrow points from the text "2025-01-16 12 h 26" to the date field in the "Date de livraison" section of the next screenshot.

3

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

The screenshot shows a software interface with a sidebar on the right containing icons for Case, Solution, Information, and others. The main area has a section titled "Delivery Information" with the following fields:

- Région de livraison: (empty)
- No du compte client: Meublex
- Date de livraison: 2024-12-15 (highlighted with a red circle)
- Ajustement contrat +1/-1: (empty)
- Capacité de cubage: (empty)
- Plage horaire désirée: (empty)
- Changement sur contrat bloqué: (empty)

Below this is a section titled "ADS Information" with the following fields:

- Solution: (empty)
- Information Additionnelle: (empty)
- Type de Compensation: (empty)
- Montant du dédommagement: (empty)



⚠ 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
-----
    RE : 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



Meublex

Date de livraison

2025-01-16



Ajustement contrat

+1/-1



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