

Validation de la classification

Une classification correcte garantit la priorité et l'exactitude des données. Cette procédure explique comment valider et modifier la classification et le sous-sujet si nécessaire.

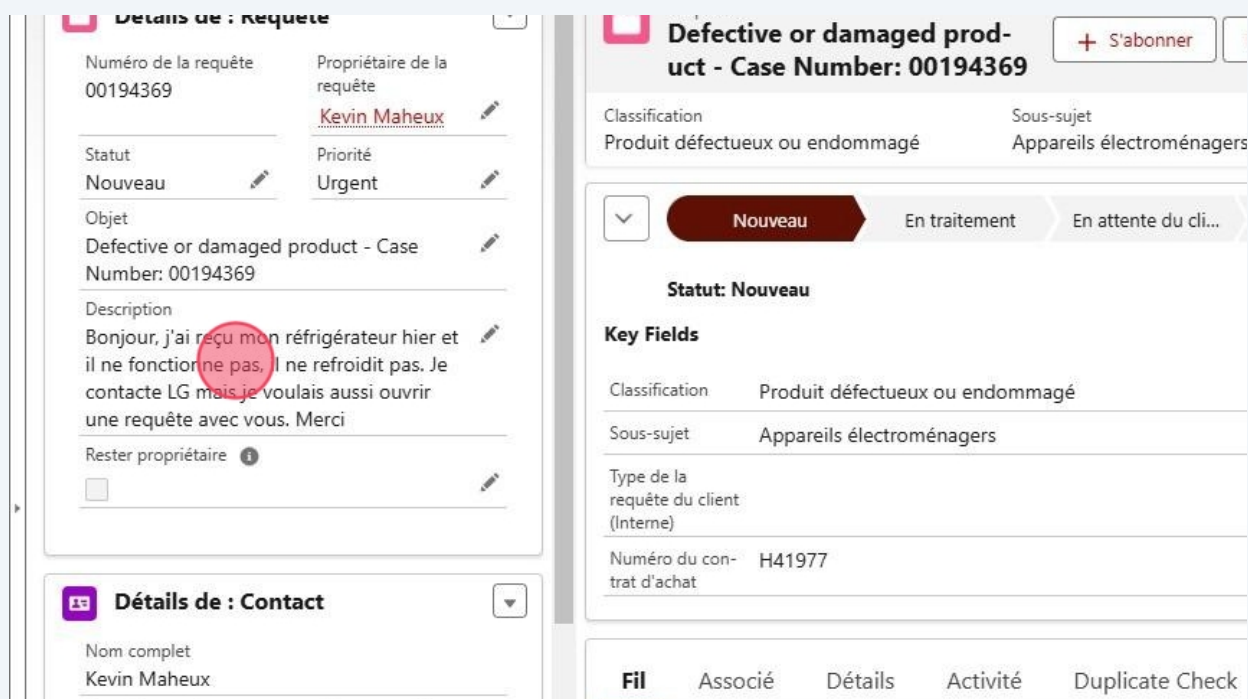


Assurez-vous que vos données sont les plus exactes possible.

Consulter la documentation sur [l'exactitude des données](#) si besoin.

1

Vérifiez que la classification de la requête correspond à la demande du client, visible dans le champ *Description* en haut à gauche.



The screenshot displays the 'Details de : Requete' form. On the left, the 'Description' field contains the text: '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'. A red circle highlights the word 'pas' in the description. On the right, the 'Classification' field is set to 'Produit défectueux ou endommagé' and the 'Sous-sujet' is 'Appareils électroménagers'. The 'Statut' is 'Nouveau'. Below the description, there is a checkbox for 'Rester propriétaire' which is unchecked. At the bottom, there is a 'Fil' tab selected, with other tabs like 'Associé', 'Détails', 'Activité', and 'Duplicate Check' visible.



Un document a été créé à titre d'aide-mémoire pour les classifications dans les requêtes --> [Aide mémoire - Classification des requêtes](#)

2

La **Classification** et **Sous-Sujet** peuvent être trouvés dans le haut de la page de la requête, selon le statut de celle-ci:

requete

Propriétaire de la requête
Kevin Maheux

Priorité
Urgent

damaged product - Case 194369

reçu mon réfrigérateur hier et il ne refroidit pas. Je mais je voulais aussi ouvrir avec vous. Merci

itaire

de : Contact

ux

ote

Adresse e-mail

ux

Statut - Case Number: 00194369

Classification
Produit défectueux ou endommagé

Sous-sujet
Appareils électroménagers

Requête pri

Statut: 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

Fil Associé Détails Activité Duplicate Check

Courriel Enregistrer Appel Nouvelle Tâche Publication

3

Si la classification n'est pas visible sous les statuts dans le haut de la requête, vous devez **vérifier** dans l'onglet "Détails" de la requête.

non réfrigérateur hier et as, il ne refroidit pas. Je je voulais aussi ouvrir vous. Merci

D

Contact

Adresse e-mail

Téléphone mobile

heck (1)

Key Fields

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

Courriel Enregistrer Appel Nouvelle Tâche Publication

Rédigez un e-mail...

Activité la plus récente

Toutes les mises à jour E-mails Journaux d'appels Modifications de statut

4

Vous **trouverez** les champs *Classification* et *Sous-Sujet* dans les détails de la requête sous la section " *Catégorie* ".

ec vous. Merci

Contact

Adresse e-mail

Téléphone mobile

Check (1)

ne) » Macros Notes History

▼ Description Information

Objet Defective or damaged product - Case Number: 00194369

Description Bonjour, j'ai reçu mon réfrigérateur hier et il ne fonctionne refroidit pas. Je contacte LG mais je voulais aussi ouvrir un avec vous. Merci

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
		No de série de l'appareil	LTCS20020W



Si la *Classification* et le *Sous-sujet* ne correspondent pas à la demande, **mettez-les** à jour pour assurer le bon traitement, l'exactitude des données et le bon fonctionnement des automatisations et SLA.

5

Changez la classification dans les détails en appuyant sur le crayon à côté du champ "Classification".

Case Details

Case Number: 00196919
Case Owner: Kevin Maheux
Status: Closed - Internal
Priority: Low
Subject: Requête Test Defective or damaged product - Case Number: 00196919
Description: J'ai reçu le meuble avec une patte cassé
Remain Owner: ☐

Contact Details

Name: Kevin Maheux
Account Name: Kevin Maheux
Email: adjoint.web.05@meublesrd.com
Phone: (819) 330-3131
Mobile: (819) 330-3131

Duplicate Check (0)

Cases for Parent Contact (3+)

00196919
Closed - Internal

Case Information

Case Number: 00196919
Store: 80 - Ventes WEB
Account Name: Kevin Maheux
Leadid: Kevin Maheux
Contact Name: Kevin Maheux
CC on the email: ☐
Case Origin: Web
Follower: ☐

Description Information

Subject: Requête Test Defective or damaged product - Case Number: 00196919
Description: J'ai reçu le meuble avec une patte cassé
Internal Comments:

Category

Classification: Order tracking
Sub-Class:
Type of customer's request:
Purchase contract Number: H00000
Manufacturer: Other Manufacturer
Product code: 026999
Product Type: Furniture

Milestones

You completed all the milestones.
[Show More](#)

Case Knowledge

Child Case (0)

Solution

Solution:

Attachments (1)

Capture d'écran 2025-01-23 104105 Jan 23, 2025 • 180KB • png
[View All](#)

Files (1)

Capture d'écran 2025-01-23 104105 Jan 23, 2025 • 180KB • png
[View All](#)

Omni-Channel » Macros » Notes » History

6

sélectionnez la bonne *classification* et le *sous-sujet* approprié.

Case Details

Case Number: 00196919
Case Owner: Kevin Maheux
Status: Closed - Internal
Priority: Low
Subject: Requête Test Defective or damaged product - Case Number: 00196919
Description: J'ai reçu le meuble avec une patte cassé
Remain Owner: ☐

Contact Details

Name: Kevin Maheux
Account Name: Kevin Maheux
Email: adjoint.web.05@meublesrd.com
Phone: (819) 330-3131
Mobile: (819) 330-3131

Duplicate Check (0)

Cases for Parent Contact (3+)

00196919
Closed - Internal

Description Information

* Subject: Requête Test Defective or damaged product - Case Number: 00196919
* Description: J'ai reçu le meuble avec une patte cassé
Internal Comments:

Category

* Classification: Order tracking
Sub-Class:
Type of customer's request:
Delivery subject (Internal):
ADS subject (Internal):

Purchase contract Number: H00000
Manufacturer: Other Manufacturer
Product code: 026999
Product Type: Furniture
Device's serial number:
Product modification: --None--
[View all dependencies](#)

Milestones

You completed all the milestones.
[Show More](#)

Case Knowledge

Child Case (0)

Solution

Solution:

Attachments (1)

Capture d'écran 2025-01-23 104105 Jan 23, 2025 • 180KB • png
[View All](#)

Files (1)

Capture d'écran 2025-01-23 104105 Jan 23, 2025 • 180KB • png
[View All](#)

Omni-Channel » Macros » Notes » History

7

Lorsque complété, **sauvegardez** vos modification.

Details

Case Owner
Kevin Maheux

Priority
Low

Defective or damaged
Number: 00196919

J'ai reçu le meuble avec une patte cassé

Check (0)

Description Information

* Subject
Requête Test Defective or damaged product - Case Number: 00196919

* Description
J'ai reçu le meuble avec une patte cassé

Internal Comments

Category

* Classification
Defective or damaged pro...
View all dependencies

* Sub-Class
Furniture
View all dependencies

Type of customer's request (internal)
--None--
View all dependencies

Delivery subject (Internal)
--None--
View all dependencies

Purchase contract Number
H00000

Manufacturer
Other Manufacturer

Product code
026999

Product Type
Furniture

Device's serial number

Product modification
--None--
View all dependencies

Case number

Milestones
You completed all the milestones.
Show More

Case Knowledge
Child Case (0)

Solution

Solution
--None--
View all dependencies

Additional info
test

Attachments (1)
Capture d'écran 2025-01-23 104105
Jan 23, 2025 • 180KB • png
View All

Files (1)
Capture d'écran 2025-01-23 104105
Jan 23, 2025 • 180KB • png

Cancel Save

* = Required Information

5