


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.



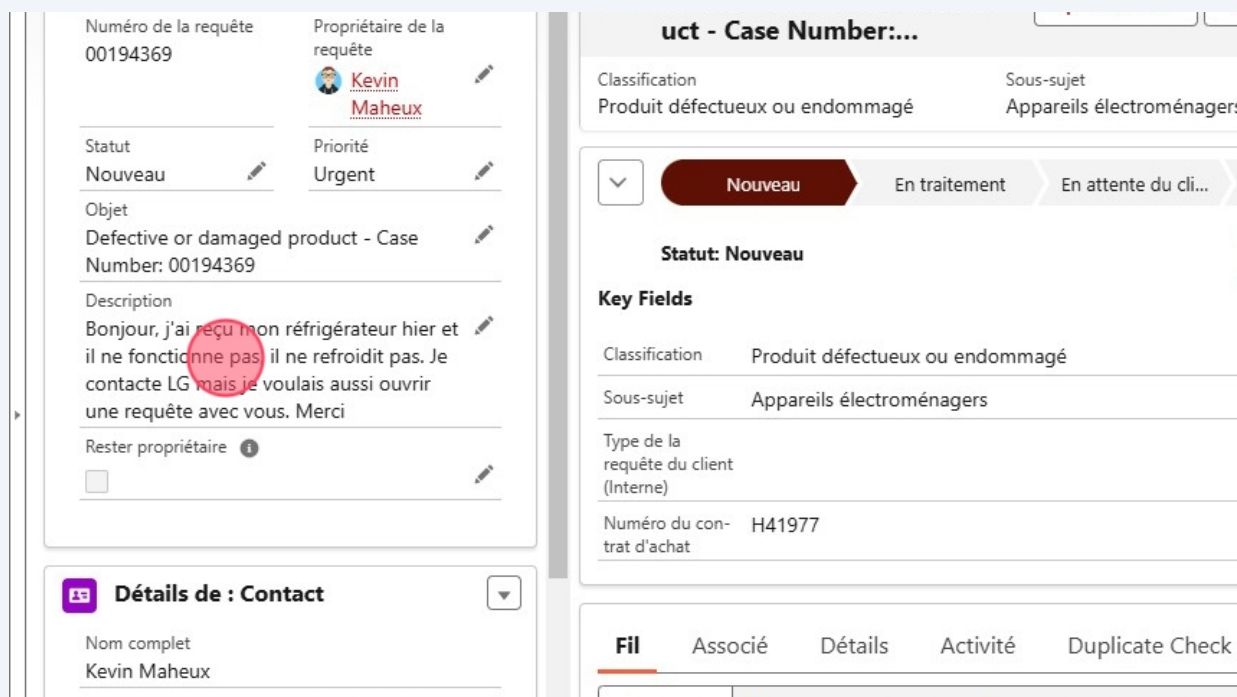
Une requête peut contenir plusieurs produits endommagé ou défectueux. Consultez la formation : [Gestion des requêtes produits multiples dans Salesforce](#)



 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 displays a Salesforce case record for a defective refrigerator. The interface is divided into several sections:

- Case Header:** "uct - Case Number:..."
- Classification:** "Produit défectueux ou endommagé"
- Sous-sujet:** "Appareils électroménagers"
- Status:** "Nouveau" (highlighted in red)
- Key Fields:**
 - Classification: "Produit défectueux ou endommagé"
 - Sous-sujet: "Appareils électroménagers"
 - Type de la requête du client (Interne): "Type de la requête du client (Interne)"
 - Numéro du contrat d'achat: "H41977"
- Details Section:** "Détails de : Contact" (Kevin Maheux)
- Case Details:**
 - 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. Je contacte LG mais je voulais aussi ouvrir une requête avec vous. Merci"
 - Rester propriétaire: "Rester propriétaire" (with a red circle highlighting the text "il ne fonctionne pas")

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 rapprochée 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 displays the Salesforce console interface. The main section is titled 'Requête Defective or damaged product - Case Number: 00206278'. It includes buttons for '+ S'abonner', 'Modifier', 'Accepter', and 'Modifier le propriétaire'. Below this, there are fields for 'Classification' (Produit défectueux ou endommagé), 'Sous-sujet' (Meubles), 'Requête principale', and 'Numéro de la requête' (00206278). A progress bar shows the status 'En traitement' (highlighted in orange), with other stages being 'En attente du client', 'En suspend', and 'Fermé'. A red button 'Marquer Statut comme terminé(e)' is visible. The 'Champs clés' section lists 'Classification', 'Sous-sujet', 'Type de la requête du client (Interne)', and 'Numéro du contrat d'achat' (V05297). The bottom navigation bar includes 'Fil', 'Associé', 'Détails', 'Activité', and 'Duplicate Check'. On the right sidebar, the 'Jalons' section shows 'SLA 10 Days (Service Call)' with a timer. Below it, the 'Produit Défectueux (1)' section lists a case with ID '000031', status 'Nouveau', and type 'Meuble'. The 'Case' section shows 'Child Case (0)' and a 'Solution' section.

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.

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 ⓘ

☐

Détails de : Contact

Nom complet
Kevin Maheux

Nom du compte
Kevin Maheux

Adresse e-mail
tipoumaheux@hotmail.com

Téléphone

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

Courriel Enregistrer Appel Nouvelle Tâche Publicat

Rédigez un e-mail...

Activité la plus récente ▼

Toutes les mises à jour E-mails Journaux d'appels Modificat

Omni-Channel (Offline) » Macros Notes 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 con- H41977
trat d'achat

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

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

- Type de dommage
- 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



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