

Validation de la classification

MEUBLES RD

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 shows two main sections of a CRM application. On the left, under 'Détails de : Requête', there is a table with fields: Numéro de la requête (00194369), Propriétaire de la requête (Kevin Maheux), Statut (Nouveau), Priorité (Urgent), Objet (Defective or damaged product - Case Number: 00194369), Description (text about a non-functional refrigerator), and a checkbox for 'Rester propriétaire'. On the right, under 'Defective or damaged product - Case Number: 00194369', there is another table with fields: Classification (Produit défectueux ou endommagé), Sous-sujet (Appareils électroménagers), Status (Nouveau, En traitement, En attente du cli...), Key Fields (Classification: Produit défectueux ou endommagé, Sous-sujet: Appareils électroménagers, Type de la requête du client (Interne), Numéro du contrat d'achat: H41977), and tabs at the bottom: Fil, Associé, Détails, Activité, Duplicate Check.



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:

The screenshot shows a ticket detail view for ticket number 00194369. At the top right, the status is "Nouveau". Below it, the "Key Fields" section displays "Classification: Produit défectueux ou endommagé" and "Sous-sujet: Appareils électroménagers". A red circle highlights the "Classification" field. The ticket body contains a message from a customer about a faulty refrigerator.

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

This screenshot shows the same ticket detail view, but the "Détails" tab is selected at the bottom. The "Key Fields" section is identical to the previous screenshot. In the "Détails" tab, there is a red circle around the "Classification" field in the list of activity items. The ticket body and contact information are also visible.

4

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

The screenshot shows a software interface for creating a ticket. On the left, there's a sidebar with sections like 'Ec vous. Merci', ': Contact', and 'Check (1)'. The main area has a 'Description Information' section with fields for 'Objet' (Defective or damaged product - Case Number: 00194369) and 'Description' (Bonjour, j'ai reçu mon réfrigérateur hier et il ne fonctionne pas. Je contacte LG mais je voulais aussi ouvrir un avec vous. Merci). Below that is a 'Commentaires internes' section. Under 'Category', there are two rows: 'Classification' (Produit défectueux ou endommagé) and 'Sous-sujet' (Appareils électroménagers). The 'Sous-sujet' field is circled in red. The right side of the category section lists other details: Numéro du contrat d'achat (H41977), Manufacturer (LG), Product code (033926), Type de produit (Réfrigérateur), and No de série de l'appareil (LTCS20020W). At the bottom, there are links for 'ne)', 'Macros', 'Notes', and 'History'.



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".

The screenshot shows a CRM application with a sidebar and several tabs. The main area displays a 'Case Details' form with fields like Case Number (00196919), Status (Closed - Internal), and Contact Details (Name: Kevin Maheux, Account Name: Kevin Maheux, Phone: 418(819) 330-3131). Below this is a 'Duplicate Check (0)' section and a 'Cases for Parent Contact (3+)' section. The right side features a 'Milestones' section indicating completion of all milestones, and sections for 'Case' (Knowledge, Child Case (0)), 'Solution' (with one item), 'Attachments' (1 file), and 'Files' (1 file). The 'Category' section is expanded, showing the 'Classification' field which is currently set to 'Order tracking'. A red circle highlights this field.

6

Sélectionnez la bonne classification et le sous-sujet approprié.

This screenshot shows the same CRM interface as the previous one, but with the 'Classification' dropdown in the 'Category' section open. The list includes options like 'Order tracking', 'Contact a sales advisor', 'Defective or damaged product', 'Delivery and pickup', 'Editing an order', 'Financing', 'Follow up on a request', 'Complaint', 'Google Review', and 'Internal request'. The 'Defective or damaged product' option is highlighted with a red circle. The rest of the interface remains the same, with the 'Case Details' form, 'Description Information' tab, and various sidebar sections visible.

7 Lorsque complété, sauvegardez vos modification.

The screenshot shows a software application window for creating a new case. The left sidebar displays basic information: Case Owner (Kevin Maheux), Priority (Low), and a note about a defective or damaged product (Number: 00196919). The main area is divided into sections: '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 product, Sub-Class: Furniture, Type of customer's request (internal): --None--, Delivery subject (internal): --None--), and 'Details' (Email: adjoint.web.05@meublesrd.com, Mobile: +33(0) 330-3131). On the right, there are sections for 'Milestones' (completed all milestones), 'Case' (Knowledge, Child Case (0)), 'Solution' (Solution: --None--), 'Attachments' (Capture d'écran 2025-01-23 104105, Jan 23, 2025 • 180KB • png), and 'File' (Capture d'écran 2025-01-23 104105, Jan 23, 2025 • 180KB • png). At the bottom center is a 'Save' button, which is circled in red to indicate it should be clicked.