

CONTACTS EXTERNES				
TYPE	SOUS-TYPE	CONTACT EXTERNE	DEMANDE	LEXIQUE
	Administration des Achats	LD	Information date d'expédition (LD)	A utiliser pour obtenir une confirmation d'expédition d'un fournisseur en LD à partir du moment où la commande est passée en facture depuis 5 jours
			Demande de modification commande/adresse (LD)	A utiliser pour demander une modification d'adresse d'une commande en LD. Il faut attendre le retour de l'ADA pour confirmer la bonne prise en compte de la demande au client.
			Suppression ASAV (LD)	A utiliser pour supprimer un ASAV sur une commande en LD
			Information commande en FA (LD)	A utiliser pour les commandes en LD et passée en facture depuis plus de 5 jours si on veut obtenir des informations sur le suivi du colis
			Information colis livré non reçu (LD)	A utiliser pour les commandes en LD pour obtenir un bon de livraison du fournisseur. A n'utiliser qu'à la condition d'avoir un suivi livraison indiquant le colis reçu et d'avoir demandé une lettre de contestation + copie CNI au client
			Information expédition incomplète refusée (LD)	A utiliser pour les commandes LD où il y a plusieurs colis mais dont 1 ou plusieurs colis ont été refusé(s) par le client
			Information expédition incomplète acceptée (LD)	A utiliser pour les commandes LD où il y a plusieurs colis mais dont 1 ou plusieurs colis manque(nt) au client mais que ce dernier a accepté la livraison
			Colis retourné par le transporteur (LD)	A utiliser pour les commandes LD où le client nous indique que le transporteur a retourné les colis qui lui étaient destinés
		LDMR	Information date d'expédition (LDMR)	A utiliser pour obtenir une confirmation d'expédition d'un fournisseur en LDMR à partir du moment où la commande est passée en facture depuis 5 jours et que nous n'avons pas de n de suivi dans le suivi de commande
			Demande de modification commande/adresse (LDMR)	A utiliser pour demander une modification d'adresse d'une commande en LDMR. Il faut attendre le retour de l'ADA pour confirmer la bonne prise en compte de la demande au client.
			Suppression d'ASAV (LDMR)	A utiliser pour supprimer un ASAV sur une commande en LDMR
			Information colis non pris en charge transporteur (LDMR)	A utiliser pour obtenir une confirmation d'expédition d'un fournisseur en LDMR à partir du moment où un numéro de suivi est inscrit dans le suivi de commande et que la commande est toujours en "réception des données"
			Information Colis manquant Expédition incomplète (LDMR)	A utiliser pour les commandes LD où il y a plusieurs colis mais dont 1 ou plusieurs colis manque(nt) au client mais que ce dernier a accepté ou refusé la livraison
	Service Clients	Juridique	Plainte Client	A utiliser à partir du moment où le client menace de porter plainte ou de nuire à l'image de l'entreprise et qu'une intervention spécifique est nécessaire dans la prise en charge du dossier
		Mirakl	Article non reçu	A utiliser à partir du moment où un client indique ne pas avoir reçu son colis/ la demande sur l'interface Mirakl a été faite est sans réponse passé 72h
			Article non conforme	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article Marketplace non conforme à la fiche produit (descriptif et/ou photo du site) / la demande sur l'interface Mirakl a été faite est sans réponse passé 72h
			Article défectueux	A utiliser à partir du moment où un client indique vouloir faire valoir la garantie de son produit Marketplace/ la demande sur l'interface Mirakl a été faite est sans réponse passé 72h
			Droit de rétractation	A utiliser à partir du moment où un client indique vouloir retourner son produit pour Convenance/ la demande sur l'interface Mirakl a été faite est sans réponse passé 72h
			Article contrefait	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article qui est une imitation ou une copie du produit attendu/ la demande sur l'interface Mirakl a été faite est sans réponse passé 72h
			Délai plus long qu'annoncé	A utiliser à partir du moment où un client indique ne pas avoir reçu son colis/ la demande sur l'interface Mirakl a été faite est sans réponse passé 72h
			Erreur sur le site	A utiliser à partir du moment où le client indique qu'il y a une erreur ou une incohérence sur la fiche produit d'un article Marketplace
			Problème technique sur l'interface	A utiliser à partir du moment où un bug est diagnostiqué sur une interface Marketplace - Mirakl, Cdiscount, Darty...
		Proactivité SC	Déblocage 3eme ASAV	A utiliser à partir du moment où un 3ème ASAV vient d'être créée et que des explications et/ou des mesures correctives peuvent être apportées dans le CE
			Demande de BCB	A utiliser à partir du moment où un fournisseur demande un numéro de BCB pour traiter le dossier d'un client
			Date d'expédition dépassée	A utiliser à partir du moment où la date d'expédition est dépassée sur des articles sur entrepôt CD/MD et que la commande n'est pas en PL
			Suppression/Création d'un document interne	A utiliser à partir du moment où on doit créer un ASA (à la suite d'un ARA A qu'il faut mettre en L), d'un AAE (ex: si la tête de bundle est déjà en FA ou dans un autre document), suppression d'un ARA car le client garde le colis reçu, suppression d'un ASA pour x raisons tant que ces raisons sont explicitée
			Modification d'un document interne	A utiliser à partir du moment où on doit enregistrer soit un changement de motif (mais uniquement un document validé), soit un changement dans le mode de livraison (ex: passer une commande du transporteur GLS à Point Relais), soit pour modifier une référence article dans un ARA ou un ASAV soit pour créer un
			Commande non visible dans le suivi mais payée	A utiliser à partir du moment où la commande client n'apparaît pas dans le suivi de commande mais que la commande a bien été débitée au client - justificatif client fourni -
			Demande de livraison partielle	A utiliser à partir du moment où le client réclame une livraison partielle de sa commande et que la promesse d'expédition d'un ou plusieurs article(s) est dépassée. Si ces conditions ne sont pas réunies, il faut bien expliquer les raisons de cette demande
			Autres bugs	A utiliser à partir du moment où le client fait référence à un dysfonctionnement bloquant le passage, la préparation et/ou l'expédition de la commande.
	Service Commercial	Service Commercial	Demandes de Devis	A utiliser à partir du moment où le client souhaite qu'on lui établisse un devis - client professionnel par exemple - et/ou que le client nous communique un souhait de bénéficier d'une remise commerciale sur une commande de plus de 200€
			Information Produits	A utiliser à partir du moment où le client souhaite obtenir une information produit non présente sur la fiche article ou procéder à une vérification des informations fournies sur la fiche article pour un produit Import

Service Comptabilité	Pièces Justificatives	Transmission de pièces justificatives	A utiliser à partir du moment où le client transmet via le CRM ses pièces justificatives (justificatif de domicile + copie de pièce d'identité) pour valider sa commande
		Confirmation d'envoi de pièces justificatives	A utiliser à partir du moment où le client nous confirme avoir bien envoyé ses pièces à administratif@elbee.fr mais que la commande n'est toujours pas débloquée
		Demande d'annulation refus envoi pièces justificatives	A utiliser à partir du moment où le client demande l'annulation de sa commande pour refus d'envoi de pièces justificatives
	Virement & chèque	Information commande payée par chèque non visible	A utiliser à partir du moment où la commande client n'apparaît pas dans le suivi de commande et que le client confirme avoir envoyé un chèque de règlement de sa commande - Information sur les références du chèque demandée au client
		Information commande payée par virement non visible	A utiliser à partir du moment où la commande client n'apparaît pas dans le suivi de commande et que le client confirme avoir fait un virement pour le règlement de sa commande- Information sur les références du virement demandée au client
	SC, CB & Paypal	Justificatif de remboursement	A utiliser à partir du moment où le client demande à ce qu'on lui fournisse un justificatif de remboursement
		Déblocage d'une commande payée par CB/Paypal	A utiliser à partir du moment où une commande est bloquée et payée et que le mode de paiement utilisé est CB/ 3xCB/ Paypal
		Remboursement d'un doublon de paiement	A utiliser à partir du moment où le client indique avoir été prélevé d'un montant ne correspondant pas au montant de 3 échéances
		Renvoi d'un chèque de remboursement	A utiliser à partir du moment où le client réclame ne pas avoir reçu son chèque de remboursement dans un délai de 3 semaines après la validation du RF. Lettre de contestation chèque à fournir
		Autres dysfonctionnements sur le paiement/remboursement	A utiliser à partir du moment où est identifié un bug ou dysfonctionnement sur le paiement d'une commande payée par carte bancaire, 3xCB ou Paypal
	Recouvrement	Transmission d'information sur un dossier en cours	A utiliser à partir du moment où un client revient vers nous car sa commande n'est pas réglée totalement et qu'il souhaite payer le restant dû (changement de carte, modifier les dates de prélèvement, ou si le client a été contacté par mail automatique et/ou par le niveau 2 pour une relance impayé)
		Contestation paiement somme réglée par Virement/Chèque	A utiliser à partir du moment où le client conteste la somme à régler sur son dossier de recouvrement ou qu'un client souhaite modifier la date convenue avec le niveau 2 pour la régularisation de son dossier.
Service Logistique	CD	Article reçu aux mauvaises couleurs ou matière	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article aux mauvaises couleurs/matière d'un article en provenance de CD. Photos demandées ou demande détaillée demandée. Vérifier les stocks disponibles au préalable.
		Article reçu aux mauvaises dimensions	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article aux mauvaises dimensions d'un article en provenance de CD. Photos demandées ou demande détaillée demandée. Vérifier les stocks disponibles au préalable.
		Article reçu différent de la fiche article pour autre motif	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article non conforme à la fiche article pour un autre motif que couleurs/matières/dimensions en provenance de CD. Photos demandées ou demande détaillée demandée. Vérifier les stocks disponibles au préalable
		Erreur de préparation	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article en provenance de CD différent de celui commandé. Photos demandées ou demande détaillée demandée.
		Information/Contrôle sur Pièces manquantes	A utiliser à partir du moment où il est utile de savoir dans quel colis d'un article sur CD se trouve des pièces détachées ou si une vérification de stock doit être effectuée.
		Demande de suremballage	A utiliser à partir du moment où un suremballage doit être faite sur le colis en provenance de CD. Toute demande n'est pas forcément réalisable, ne pas s'engager devant le client.
	MD	Article reçu aux mauvaises couleurs ou matière	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article aux mauvaises couleurs/matière d'un article en provenance de MD. Photos demandées ou demande détaillée demandée. Vérifier les stocks disponibles au préalable.
		Article reçu aux mauvaises dimensions	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article aux mauvaises dimensions d'un article en provenance de MD. Photos demandées ou demande détaillée demandée. Vérifier les stocks disponibles au préalable.
		Articles reçus différents de la fiche article pour autre motif	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article non conforme non conforme à la fiche article pour un autre motif que couleurs/matières/dimensions en provenance de MD. Photos demandées ou demande détaillée demandée. Vérifier les stocks disponibles au préalable
		Article reçu différent de celui commandé (Erreur Prepa)	A utiliser à partir du moment où un client indique avoir reçu un article en provenance de MD différent de celui commandé. Photos demandées ou demande détaillée demandée.
		Information/Contrôle sur Pièces manquantes	A utiliser à partir du moment où il est utile de savoir dans quel colis d'un article sur MD se trouve des pièces détachées ou si une vérification de stock doit être effectuée.
		Demande de suremballage	A utiliser à partir du moment où un suremballage doit être faite sur le colis en provenance de MD. Toute demande n'est pas forcément réalisable, ne pas s'engager devant le client.
Service Qualité	Service Qualité	Transmission d'avoir envoyé par le fournisseur	A utiliser à partir du moment où un avoir est transmis par le fournisseur dans le CRM
		Refus de prise en charge SAV par le fournisseur	A utiliser à partir du moment où un fournisseur a refusé la prise en charge d'un SAV alors qu'un document A_SAV ou L_SAV a été créé.
Service Transport	Pôle Prise de Rendez-vous Elbee	Pôle Prise de Rendez-vous injoignable	Toute demande client demandant à ce que le Pôle Prise de rendez-vous appelle le client - 08H-20H du lundi au Vendredi - le Samedi 08h-12h
		Demande de Reprise	Toute demande pour effectuer le retour d'un colis sur un doc en _A ou en _L d'un colis en région parisienne (75 - 77- 78 - 91- 92- 93-94 -95) pour des articles de plus de 15kg
	Transport Chronopost	Prestation non effectuée	Toute réclamation concernant une prestation non faite par le transporteur . Ex: Avis de passage non déposé, livré directement en Point Relais, colis livré sans signature...
		Livraison Hors Délai	Toute réclamation concernant un colis ayant été livré après le délai de livraison du transporteur et/ou délai de prise de rendez-vous non tenu - 24h après expédition (du lundi au samedi)
		Incident Chauffeur	Toute réclamation concernant le comportement du livreur (insulte, mauvais comportement, colis jeté..)
		Instructions complémentaires	Toute information manquante ou tout changement dans l'adresse de livraison du client (téléphone, complément d'adresse...) Changement adresse uniquement chez un voisin
		Livraison à un tiers non effectuée / Colis livré mais non reçu	Toute réclamation concernant un colis indiqué livré sur interface transport mais dit non livré par le client - Demander ou transmettre la lettre de contestation signée + Copie CNI
		Erreur Tracking Colis	A partir du moment où il n'y a pas de lien dans le suivi de commande ou le lien ne fonctionne pas

		Dégradation	Toute réclamation portant sur des dégradations faites dans le logement du client lors de la livraison
		Demande de retour	Toute demande pour effectuer le retour d'un colis sur un doc en _A ou en _L. Uniquement sur un colis en cours d'acheminement
		Colis bloqué	Toute réclamation concernant un retard pris sur un colis en cours d'acheminement. Ex: Délai de plus de 48h ouvrées
	Transport Elbee	Dégradation	Toute réclamation portant sur des dégradations faites dans le logement du client lors de la livraison
		Incident Chauffeur	Toute réclamation concernant le comportement du livreur (insulte, mauvais comportement, colis jeté..)
		Instructions complémentaires	Toute information manquante ou tout changement dans l'adresse de livraison du client (téléphone, complément d'adresse...) Changement adresse Ile de France
		RDV livraison non honorée	
	Transport GLS	Erreur Tracking Colis	A utiliser à partir du moment où il n'y a pas de lien dans le suivi de commande ou le lien ne fonctionne pas
		Dégradation	Toute réclamation portant sur des dégradations faites dans le logement du client lors de la livraison
		Relance demande de retour	Toute réclamation suite à une demande de reprise ou retour de faite sur l'interface du transporteur et non réalisée par le transporteur-
		Livraison à un tiers non effectuée / Colis livré mais non reçu	Toute réclamation concernant un colis indiqué livré sur interface transport mais dit non livré par le client - Demander ou transmettre la lettre de contestation signée + Copie CNI
		Instructions complémentaires	Toute information manquante ou tout changement dans l'adresse de livraison du client (téléphone, complément d'adresse...). Ex: Changement d'adresse dans le même département (exception Paris)
		Incident Chauffeur	Toute réclamation concernant le comportement du livreur (insulte, mauvais comportement, colis jeté..)
		Livraison Hors Délai	Toute réclamation concernant un colis ayant été livré après le délai de livraison du transporteur et/ou délai de prise de rendez-vous non tenu -2 jours ouvrés après expédition (du lundi au vendredi)
		Prestation non effectuée	Toute réclamation concernant une prestation non faite par le transporteur. Ex: Avis de passage non déposé, livré directement en Point Relais, colis livré sans signature...
		Colis bloqué	Toute réclamation concernant un retard pris sur un colis en cours d'acheminement. Ex: Délai de plus de 48h ouvrées ou Problème agence, colis dévoyé, non livré entreprise fermée
		Demande de retour	Toute demande pour effectuer le retour d'un colis sur un doc en _A ou en _L // Délai d'instance de 4 jours en Parcel Shop
	Transport Mondial Relay	Erreur Tracking Colis	A utiliser à partir du moment où il n'y a pas de lien dans le suivi de commande ou le lien ne fonctionne pas
		Dégradation	Toute réclamation portant sur des dégradations faites dans le logement du client lors de la livraison.
		Relance demande de retour	Toute réclamation suite à une demande de reprise ou retour de faite sur l'interface du transporteur et non réalisée par le transporteur-
		Instructions complémentaires	Toute information manquante ou tout changement dans l'adresse de livraison du client (téléphone, complément d'adresse...) Changement adresse uniquement chez un voisin
		Incident Chauffeur	Toute réclamation concernant le comportement du livreur (insulte, mauvais comportement, colis jeté..)
		Livraison Hors Délai	Toute réclamation concernant un colis ayant été livré après le délai de livraison du transporteur et/ou délai de prise de rendez-vous non tenu 8 jours ouvrés après expédition (du lundi au samedi) Rdv: sous 4 jour:
		Prestation non effectuée	Toute réclamation concernant une prestation non faite par le transporteur. Ex : 1 Livreur au lieu de 2, livraison sur le trottoir // reprise des emballages non faite, livraison à l'étage non effectuée pour la prestation Confort
		Consolidation reprise	Toute demande pour effectuer la reprise de 2 ARA (de dépôt CD + MD)
		Colis bloqué	Toute réclamation concernant un retard pris sur un colis en cours d'acheminement : Plus de 2j sans mouvement
		Demande de retour	Toute demande pour effectuer le retour d'un colis sur un doc en _A ou en _L
	Transport Relais Colis	Erreur Tracking Colis	A utiliser à partir du moment où il n'y a pas de lien dans le suivi de commande ou le lien ne fonctionne pas
		Dégradation	Toute réclamation portant sur des dégradations faites dans le logement du client lors de la livraison
		Relance demande de retour	Toute réclamation suite à une demande de reprise ou retour de faite sur l'interface du transporteur et non réalisée par le transporteur-
		Instructions complémentaires	Toute information manquante ou tout changement dans l'adresse de livraison du client (téléphone, complément d'adresse...). Ex: Changement d'adresse dans le même département (exception Paris)
		Incident Chauffeur	Toute réclamation concernant le comportement du livreur (insulte, mauvais comportement, colis jeté..)
		Livraison Hors Délai	Toute réclamation concernant un colis ayant été livré après le délai de livraison du transporteur et/ou délai de prise de rendez-vous non tenu 8 jours ouvrés après expédition (du lundi au samedi) Rdv: sous 4 jour:
		Prestation non effectuée	Toute réclamation concernant une prestation non faite par le transporteur. Ex : 1 Livreur au lieu de 2, livraison sur le trottoir // reprise des emballages non faite, livraison à l'étage non effectuée pour la prestation Confort

			Consolidation reprise	Toute demande pour effectuer la reprise de 2 ARA (de dépôt CD + MD)
			Colis bloqué	Toute réclamation concernant un retard pris sur un colis en cours d'acheminement : Plus de 2j sans mouvement
			Demande de retour	Toute demande pour effectuer le retour d'un colis sur un doc en _A ou en _L
Contact Import	Univers Canapé	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un produit Import Canapé.
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où des pièces détachées doivent être demandée pour un produit Import Canapé. Les pièces détachées trop volumineuses ne pourront être changées. A vérifier au préalable: Tableau Stock Pièces détachées.
	Univers Décoration	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un produit Import Décoration.
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où des pièces détachées doivent être demandée pour un produit Import Décoration. Les pièces détachées trop volumineuses ne pourront être changées. A vérifier au préalable: Tableau Stock Pièces détachées.
	Univers Jardin	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un produit Import Jardin.
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où des pièces détachées doivent être demandée pour un produit Import Jardin. Les pièces détachées trop volumineuses ne pourront être changées. A vérifier au préalable: Tableau Stock Pièces détachées.
	Univers Luminaire	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un produit Import Luminaire.
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où des pièces détachées doivent être demandée pour un produit Import Luminaire. Les pièces détachées trop volumineuses ne pourront être changées. A vérifier au préalable: Tableau Stock Pièces détachées.
	Univers Meuble	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un produit Import Meuble .
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où des pièces détachées doivent être demandée pour un produit Import Meuble. Les pièces détachées trop volumineuses ne pourront être changées. A vérifier au préalable: Tableau Stock Pièces détachées.
Fournisseurs	Nom du fournisseur	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un produit Import Meuble.
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où des pièces détachées doivent être demandée pour un produit. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur.
		Demande pour faire valoir la garantie	Demande pour faire valoir la garantie	A utiliser à partir du moment où le client souhaite faire valoir la garantie sur son produit. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur.
		Demande de notice	Demande de notice	A utiliser à partir du moment où le client souhaite obtenir la notice du produit commandé. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur.
		Demande d'information produit	Demande d'information produit	A utiliser à partir du moment où le client souhaite obtenir une information produit non présente sur la fiche article ou procéder à une vérification des informations fournies sur la fiche article.
	CE GMAIL	Demande d'avoir	Demande d'avoir	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV.
		Demande de pièces détachées	Demande de pièces détachées	A utiliser à partir du moment où un document en A_SAV ou en L_SAV est crée ou qu'un geste commercial est proposé au client pour un motif SAV pour un article d'un fournisseur qui n'a pas de Contact Externe. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur
		Demande pour faire valoir la garantie	Demande pour faire valoir la garantie	A utiliser à partir du moment où le client souhaite faire valoir la garantie sur son produit pour un article d'un fournisseur qui n'a pas de Contact Externe. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur.
		Demande de notice	Demande de notice	A utiliser à partir du moment où le client souhaite obtenir la notice du produit commandé. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur.
		Demande d'information produit	Demande d'information produit	A utiliser à partir du moment où le client souhaite obtenir une information produit non présente sur la fiche article ou procéder à une vérification des informations fournies sur la fiche article. d'un fournisseur qui n'a pas de Contact Externe. A vérifier au préalable: Procédure du fournisseur

