

Sterling Call Center et Sterling Store



# Guide d'utilisation

*Release 9.1*



Sterling Call Center et Sterling Store



# Guide d'utilisation

*Release 9.1*

**Remarque**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la section «Remarques», à la page 269.

**Copyright**

La présente édition s'applique à la version 9.1 d'IBM Sterling Call Center et de IBM Sterling Store, et à toutes les éditions et modifications ultérieures, sauf mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 2005, 2011.

---

## Table des matières

### Chapitre 1. Utilisation des boîtes de dialogue et des fenêtres d'IBM Sterling Call Center et d'IBM Sterling . . . . . 1

À propos de l'interface utilisateur d'IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store . . . . .	1
Utilisation des raccourcis clavier . . . . .	5
Application de filtres aux lignes de commande . . . . .	5
Résolutions prises en charge . . . . .	5

### Chapitre 2. Tâches pour un représentant du service clientèle . . . . . 7

Présentation des tâches pour un représentant du service clientèle . . . . .	7
Effectuer des tâches de recherche . . . . .	7
Répondre aux requêtes fréquentes . . . . .	26
Effectuer des tâches de commande . . . . .	28
Effectuer des tâches de devis et d'opportunité . . . . .	63
Effectuer des tâches d'exécution . . . . .	82
Effectuer des tâches de recherche du meilleur prix . . . . .	98
Effectuer d'autres tâches sur une commande . . . . .	105
Effectuer des tâches relatives aux clients . . . . .	116
Effectuer des tâches de gestion des utilisateurs . . . . .	129
Effectuer des tâches relatives aux bons de retour . . . . .	134
Effectuer des tâches de gestion des alertes et des files d'attente . . . . .	156
Effectuer des tâches relatives aux annonces . . . . .	163
Effectuer des tâches de rapport . . . . .	166

### Chapitre 3. Tâches pour un représentant de magasin . . . . . 173

Présentation des tâches pour un représentant de magasin . . . . .	173
Effectuer des tâches de recherche . . . . .	173
Répondre aux requêtes fréquentes . . . . .	186
Effectuer des tâches de commande . . . . .	187
Effectuer des tâches de devis et d'opportunité . . . . .	216
Effectuer des tâches d'exécution . . . . .	222
Effectuer des tâches de recherche du meilleur prix . . . . .	230
Effectuer d'autres tâches sur une commande . . . . .	234
Effectuer des tâches relatives aux clients . . . . .	238
Effectuer des tâches de gestion des utilisateurs . . . . .	242
Effectuer des tâches relatives aux bons de retour . . . . .	244
Effectuer des tâches d'impression de commande . . . . .	250
Effectuer des tâches de gestion des alertes et des files d'attente . . . . .	251
Effectuer des tâches relatives aux annonces . . . . .	255
Effectuer des tâches de rapport . . . . .	256
Effectuer des tâches de prélèvement en magasin . . . . .	257
Sécurité de l'utilisateur . . . . .	263

### Index . . . . . 267

### Remarques . . . . . 269



# Chapitre 1. Utilisation des boîtes de dialogue et des fenêtres d'IBM Sterling Call Center et d'IBM Sterling

## À propos de l'interface utilisateur d'IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store

Cette rubrique décrit la structure d'IBM Sterling Call Center et d'IBM Sterling Store et explique la façon dont elle peut répondre au mieux à vos besoins métier.

La figure suivante montre la disposition de l'interface utilisateur de l'application client :

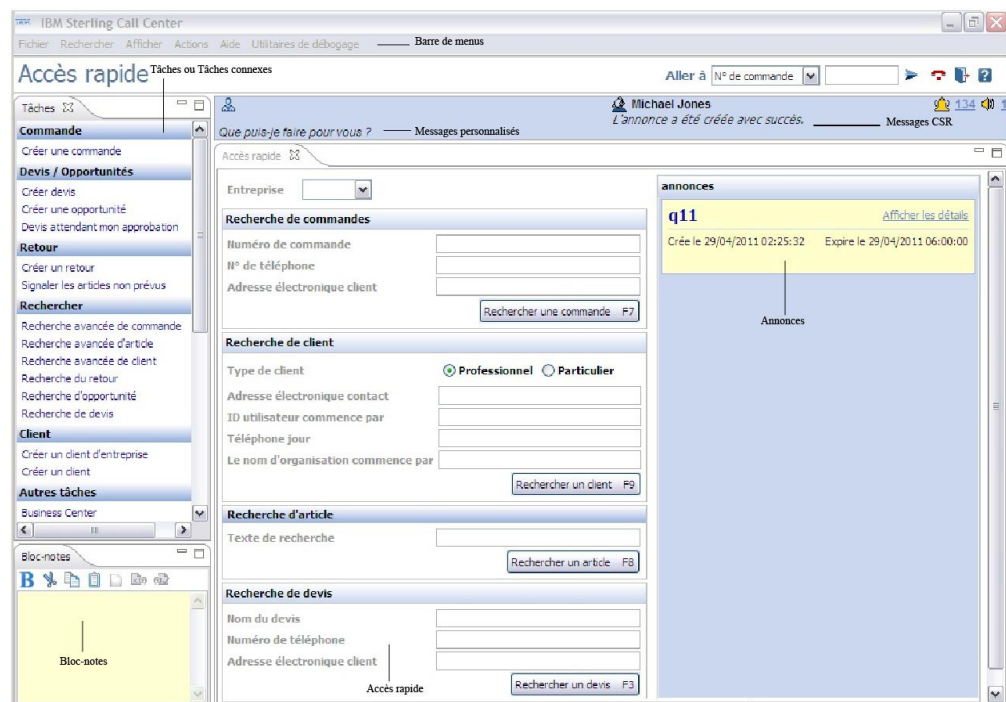


Figure 1. Disposition de l'interface utilisateur de l'application client

Les éléments de boîte de dialogue d'Sterling Call Center et d'Sterling Store comprennent ce qui suit :

- Barre de menus — Cette barre contient différentes options de menu ou tâches fournies dans l'application. Vous pouvez sélectionner la tâche appropriée que vous souhaitez effectuer.
- Messages client — Chaque écran affiche les messages appropriés destinés au client afin de vous aider à traiter l'interaction avec le client de façon aisée. Le nom du client s'affiche dans le panneau du message client.

**Remarque :** Dans le cas de l'application Sterling Store, ce panneau affiche les messages appropriés destinés aux utilisateurs du magasin.

- Messages CSR — Chaque écran est associé à des messages CSR (Customer Service Representative, représentant de service clientèle).

Les messages de ce panneau affichent un retour d'informations concernant les tâches en cours d'exécution et les mises à jour qui ont lieu dans l'application. Le nombre situé en regard de l'icône **Alertes** indique le nombre actuel d'alertes ouvertes. Le panneau notifie également les utilisateurs des alertes nouvellement affectées. Par ailleurs, le nombre situé en regard de l'icône **Annonces** indique le nombre d'annonces récentes disponibles.

**Remarque :** Dans le cas de l'application Sterling Store, ce panneau affiche l'état de l'action la plus récente effectuée pour différentes tâches.

- Tâches/Tâches connexes — Ce panneau affiche toutes les tâches et les tâches connexes que vous pouvez effectuer.
- Bloc-notes — Ce panneau vous permet de noter des informations au cours d'un appel, de copier des informations d'un écran dans un autre, et de vous y reporter ultérieurement. Le bloc-notes peut être affiché soit dans le panneau Tâches connexes, soit dans une fenêtre en incrustation. Vous pouvez également masquer ou afficher le bloc-notes soit en utilisant l'option correspondante dans le menu Afficher, soit à l'aide d'un raccourci-clavier approprié. Le tableau suivant décrit les icônes disponibles dans le bloc-notes qui permettent d'effectuer certaines fonctions de base.

Le tableau suivant présente les icônes utilisées dans l'interface utilisateur d'Sterling Call Center et d'Sterling Store.

Tableau 1. Icônes de l'interface utilisateur d'Sterling Call Center et d'Sterling Store



















Icônes	Description
	<b>Annonces</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer les dernières annonces.
	<b>Calendrier</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer la date.
	<b>Alertes</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer les alertes ouvertes.
	<b>Avertissement</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer un avertissement.
	<b>Rechercher</b> - Cette icône est utilisée pour effectuer une recherche avancée.
	<b>Développer</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer un panneau réductible.
	<b>Ajouter des articles associés ou remplacer des articles</b> - Cette icône est utilisée pour ajouter et indiquer des articles associés à un produit ou un service ou pour remplacer les articles d'une commande.
	<b>Nouvelle ligne de commande</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer une nouvelle ligne ajoutée à une commande.
	<b>Actualiser</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer que l'écran doit être actualisé.
	<b>Ligne de service</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer une ligne de service.
	<b>Erreur de validation</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer qu'une ligne contient des erreurs de validation.



Tableau 1. Icônes de l'interface utilisateur d'Sterling Call Center et d'Sterling Store (suite)

Icônes	Description
	<b>Supprimer une ligne de commande</b> - Cette icône est utilisée pour supprimer une ligne de commande.
	<b>Afficher les lignes de commande</b> - Cette icône est utilisée pour afficher les lignes de commande incluses dans le rendez-vous.
	<b>Ajouter des remarques</b> - Cette icône est utilisée pour ajouter des remarques à une ligne de commande.
	<b>Modifier les remarques</b> - Cette icône est utilisée pour ajouter des remarques à une liste de remarques existante.
	<b>Commande suspendue</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer et résoudre une commande suspendue.
	<b>Devis principal</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer un devis principal.
	<b>Modifier le prix du devis</b> - Cette icône est utilisée pour modifier le prix d'une ligne de devis.
	<b>Supprimer une ligne de devis</b> - Cette icône est utilisée pour supprimer une ligne de devis.
	<b>Afficher les composants</b> - Cette icône est utilisée pour afficher les composants d'un article et pour indiquer un article d'offre groupée.
	<b>Configurer l'article</b> - Cette icône est utilisée pour configurer un article et pour indiquer qu'un article est configurable.
	<b>Reconfigurer</b> - Cette icône est utilisée pour reconfigurer un article d'offre groupée.
	<b>Article boîte ouverte</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer un article boîte ouverte.
	<b>Article cadeau</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer un article cadeau.
	<b>Article livré dans un emballage cadeau</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer un article livré dans un emballage cadeau.
	<b>Arrêt de livraison</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer qu'une demande d'arrêt de livraison a été effectuée pour une commande.
	<b>Expéditions locales</b> - Cette icône est utilisée pour indiquer les expéditions locales.
	<b>Combiner les expéditions</b> - Cette icône est utilisée pour combiner les expéditions dans lesquelles la ligne de commande est incluse.
	<b>Réexpédier les articles</b> - Cette icône est utilisée pour fractionner la ligne de commande afin que chaque article soit expédié dès qu'il sera disponible.

Tableau 2. Icônes du Bloc-notes

Icône	Fonction
	<b>Gras</b> - Cette icône est utilisée pour mettre le texte en gras.
	<b>Couper</b> - Cette icône est utilisée pour couper le texte sélectionné.
	<b>Copier</b> - Cette icône est utilisée pour copier le texte sélectionné.
	<b>Coller</b> - Cette icône est utilisée pour coller le texte sélectionné.
	<b>Effacer</b> - Cette icône est utilisée pour effacer le contenu du bloc-notes.
	<b>Annuler</b> - Cette icône est utilisée pour annuler la dernière action effectuée dans le bloc-notes.
	<b>Rétablir</b> - Cette icône est utilisée pour annuler la dernière action d'annulation effectuée dans le bloc-notes.

**Remarque :** Lorsque vous cliquez sur l'icône **Effacer**, un message d'avertissement "Il se peut que les données soient perdues !" s'affiche. Cliquez sur Oui pour effacer le contenu. Sinon, cliquez sur Non.

- Accès rapide — Ce panneau offre une visibilité sur les commandes, les clients, les articles et les devis.
- Annonces — Ce panneau affiche toutes les annonces qui ont été créées. Les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires peuvent visualiser le panneau d'annonces.
- Boutons de boîte de dialogue — Le tableau suivant décrit les boutons de boîte de dialogue couramment utilisés.

Tableau 3. Boutons de boîte de dialogue

Bouton	Fonction
<b>Rechercher</b>	Recherche une commande, un article ou un client
<b>Fermer</b>	Ferme la fenêtre active
<b>Suivant</b>	Affiche l'écran suivant
<b>Précédent</b>	Affiche l'écran précédent
<b>Confirmer</b>	Confirme les modifications et affiche l'écran Récapitulatif de la commande
<b>Réinitialiser</b>	Efface toutes les données de l'écran

#### Boutons de boîte de dialogue

- Assistant de l'aide — Ce panneau fournit des instructions concernant les tâches que vous pouvez effectuer dans l'écran correspondant. Le panneau Comment répertorie toutes les tâches que vous pouvez effectuer. Cliquez sur le lien hypertexte de légende des icônes pour afficher des informations détaillées sur les icônes de l'écran correspondant. Cliquez sur le lien hypertexte de retour à l'index pour revenir à la page d'index. Cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** pour fermer l'écran de l'assistant de l'aide. Vous pouvez également utiliser la touche Échap pour fermer l'écran de l'assistant de l'aide.

Navigation dans le tableau — Si la taille de la colonne du tableau est petite, vous pouvez afficher l'intégralité du texte en plaçant le curseur sur la colonne.

**Remarque :** Appuyez sur la touche Tabulation pour passer à travers une zone de texte dans n'importe quel écran.

---

## Utilisation des raccourcis clavier

Les raccourcis clavier vous aident à travailler rapidement. Certains raccourcis clavier ne sont disponibles qu'au cours de certains processus ou de certaines opérations. Pour afficher une liste des raccourcis clavier pris en charge, appuyez sur Ctrl+Maj+L dans n'importe quel écran.

---

## Application de filtres aux lignes de commande

Vous pouvez filtrer les lignes de commande dans n'importe quel écran affichant une liste de lignes de commande. Dans l'écran où vous pouvez visualiser les lignes de commande d'une commande, cliquez avec le bouton droit pour appliquer un filtre aux lignes de commande.

- Si vous sélectionnez le critère "Filtrer sur", le filtre est appliqué à l'article sélectionné.
- Si vous sélectionnez le critère "Filtrer" pour une ligne de commande, la fenêtre en incrustation Filtrer s'affiche. Entrez les informations de critère de filtrage appropriées dans les zones applicables.
- Pour effacer tout filtre appliqué, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Effacer.

---

## Résolutions prises en charge

L'application Sterling Call Center et Sterling Store prend en charge des résolutions de 800 X 600 pixels et de 1024 X 768 pixels.



---

## Chapitre 2. Tâches pour un représentant du service clientèle

---

### Présentation des tâches pour un représentant du service clientèle

Le rôle d'un représentant du service clientèle (ou CSR, Customer Service Representative) est d'enregistrer et de gérer les commandes à travers Sterling Call Center et Sterling Store. En général, le CSR traite directement avec les clients et effectue les actions nécessaires sur une commande en réponse à un appel téléphonique ou à un courrier électronique. Les CSR sont souvent tenus d'examiner les alertes émises pour des commandes qui ne peuvent pas être validées ou qui nécessitent un traitement spécial.

### Effectuer des tâches de recherche

#### Rechercher une commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous connaissez le numéro de commande, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique du client, utilisez l'écran Accès rapide pour naviguer directement jusqu'au client.

Pour rechercher une commande :

#### Procédure

1. Si vous avez accès à plusieurs entreprises, la liste déroulante Entreprise s'affiche. Sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez rechercher une commande.
2. Entrez le numéro de commande complet, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique du client.
3. Cliquez sur Rechercher une commande.
  - Si une seule commande existe pour les critères de recherche que vous avez entrés, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche.
  - Si plusieurs commandes existent pour les critères de recherche que vous avez entrés, l'écran Recherche de commande s'affiche. Entrez les informations appropriées dans le panneau Critères de recherche de commande. Cliquez sur Rechercher. L'écran Liste de commandes s'affiche. Cliquez deux fois sur le numéro de commande approprié. L'écran Récapitulatif de commande s'affiche.

#### Effectuer une recherche avancée de commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des options supplémentaires vous permettent d'affiner vos recherches et d'obtenir des informations plus détaillées sur le numéro de commande, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique du client.

Pour effectuer une recherche avancée de commande :

#### Procédure

1. Pour ouvrir l'écran Recherche avancée de commande, effectuez l'une des actions suivantes :

- Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche avancée de commande.
  - Dans le panneau Accès rapide, entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher une commande.
2. Entrez les critères de recherche appropriés. Sélectionnez l'option Classer par dans la liste déroulante en fonction de laquelle les enregistrements seront triés. Sélectionnez Croissant ou Décroissant dans la liste déroulante et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste de commandes.

Si vous ne trouvez pas le numéro de commande désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.

3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement". Cliquez sur le lien hypertexte Afficher les commandes figurant dans l'historique pour extraire les commandes de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents.

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence." Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur le numéro de commande approprié. L'écran Récapitulatif de commande s'affiche.

## **Afficher un récapitulatif de commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir des questions concernant une commande ou peut demander que quelques modifications soient apportées à une commande déjà passée. Dans ce type de situations, vous pouvez décider d'afficher les détails de la commande avant d'effectuer une tâche.

Pour afficher le récapitulatif d'une commande :

### **Procédure**

1. Pour ouvrir l'écran Récapitulatif de commande, effectuez l'une des tâches suivantes :
  - Dans l'écran Accès rapide, entrez le numéro de commande complet, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique du client, et cliquez sur Rechercher une commande.
  - Si vous n'entrez pas le numéro de commande complet, l'écran Recherche de commande s'affiche. Entrez les informations appropriées dans le panneau

Critères de recherche de commande. Cliquez sur Rechercher. L'écran Liste de commandes s'affiche. Cliquez deux fois sur le numéro de commande approprié. L'écran Récapitulatif de commande s'affiche.

**Remarque :** En fonction du niveau de compatibilité d'une commande avec la version de l'application Sterling Call Center et Sterling Store que vous utilisez, l'écran Récapitulatif de la commande correspondant s'affiche :

- Si la commande est compatible avec la version de l'application, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche.
  - Si la commande est partiellement compatible avec la version de l'application, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche, mais uniquement avec les tâches non liées aux commandes.
  - Si la commande n'est pas compatible avec la version de l'application, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche avec la plupart des tâches désactivées.
2. Dans le panneau Détails principaux, vous pouvez visualiser le numéro de commande, l'état de la commande, l'état d'affichage, la date de la commande, le montant total et le canal utilisé pour passer la commande. L'état d'affichage est l'état de la commande que le client voit lorsqu'il visualise la commande à partir de Sterling Multi-Channel Selling.
    - Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur le lien hypertexte Montant total. La fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails des prix appliqués à la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne, le total de la commande et les ajustements de prix au niveau de la commande. Pour visualiser les ajustements de prix de niveau ligne résultant des frais et des remises appliqués à une ligne de commande, cliquez sur le lien hypertexte de la valeur Ajustements correspondante. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Pour visualiser les ajustements de prix au niveau de la commande résultant des frais et des remises appliqués à la commande, cliquez sur le lien hypertexte de la valeur Ajustements de commande. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche.
    - Si la commande est associée à des alertes, un lien hypertexte indiquant le nombre total d'alertes ouvertes s'affiche. Pour afficher les détails des alertes, cliquez sur le lien hypertexte associé à l'icône **Alertes**.
    - Si la commande ou l'une quelconque des lignes de commande sont en suspens, l'icône **Commande suspendue** s'affiche. Pour afficher et résoudre des suspensions, cliquez sur l'icône **Commande suspendue**. La ligne de service fourni s'affiche en tant que ligne de service.
  3. Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse du client.
  4. Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse d'expédition à laquelle l'expédition est envoyée. Si la commande comporte plusieurs adresses d'expédition, le message "Cette commande comporte plusieurs adresses d'expédition" s'affiche.
  5. Dans le panneau Lignes de commande complétées, vous pouvez visualiser les articles de produit et/ou les articles configurés et/ou les lignes de commande de service qui sont exécutés.
  6. Dans le panneau Lignes de commande incomplètes, vous pouvez visualiser les articles de produit et/ou les articles configurés et/ou les lignes de commande de service qui ne sont pas exécutés. L'icône **Arrêt de livraison** s'affiche si une demande d'arrêt de livraison a été émise.

**Remarque :** En fonction des règles configurées, vous pouvez visualiser les articles des composants d'offre groupée. Pour plus d'informations sur la configuration de l'affichage des articles d'offre groupée, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

**Remarque :** Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte du numéro de suivi dans le panneau Lignes de commande complétées, et sur le lien hypertexte de la date de livraison Prévus dans le panneau Lignes de commande incomplètes, l'écran Requête sur expédition s'affiche.

**Remarque :** La date de livraison Prévus dans le panneau Lignes de commande incomplètes indique la date approximative de l'expédition prévue. Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte de la date de livraison Prévus, l'écran Requête sur expédition s'affiche. Vous pouvez afficher d'autres dates appropriées pour l'expédition prévue si la méthode d'exécution est "Expédition" ou "Livraison". Vous pouvez également afficher la date prévue pour l'expédition dans l'écran Modifier les options d'exécution.

**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

7. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les informations supplémentaires entrées pour la commande.
8. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de commande d'un article pour effectuer le suivi de l'article ou afficher le récapitulatif de la ligne.

Si un utilisateur est en train de modifier la commande par le biais d'un canal différent, par exemple, IBM Sterling Web, et que la commande contient des modifications non enregistrées, lorsque cette commande est ouverte simultanément par un utilisateur Sterling Call Center ou Sterling Store pour apporter des modifications, ce dernier est invité à annuler les modifications effectuées par l'utilisateur Sterling Web ou à fermer la commande. Si la commande ne contient pas de modifications non enregistrées, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche. L'utilisateur peut apporter les modifications nécessaires.

De même, si un utilisateur est en train de modifier une commande, et que la commande est ouverte simultanément par un utilisateur Sterling Web pour apporter des modifications à la commande, un message s'affiche pour indiquer que la commande contient des modifications non enregistrées effectuées par le biais d'un canal différent. L'écran Récapitulatif de commande s'affiche et invite l'utilisateur à annuler les modifications non enregistrées effectuées par l'utilisateur Sterling Web ou à fermer l'écran Récapitulatif de commande.

### **Affichage du récapitulatif de commande pour les commandes incompatibles**

L'écran Récapitulatif de la commande pour les commandes incompatibles s'affiche si la commande est incompatible avec la version de l'application Sterling Call Center et Sterling Store actuellement utilisée. Vous ne pouvez pas effectuer de



tâches de modification sur la commande, mais vous pouvez l'annuler si l'état de la commande autorise l'annulation. Un message s'affiche et indique que l'écran a été modifié parce qu'il n'est pas compatible avec la version de l'application actuellement utilisée.

Dans l'écran Récapitulatif de la commande, vous pouvez afficher les détails principaux, l'adresse de facturation et l'adresse d'expédition en relation avec la commande. Cliquez sur le bouton Annuler pour annuler une commande. Cette action a pour effet d'afficher la fenêtre en incrustation Annuler la commande dans laquelle vous devez indiquer la raison de l'annulation. Une fois la commande annulée, une remarque contenant la raison de l'annulation est ajoutée automatiquement à la commande.

### **Affichage du récapitulatif des lignes de commande**

Pour afficher le récapitulatif des lignes de commande ou les informations relatives aux lignes de service fourni, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de commande correspondante dans l'écran Récapitulatif de la commande, puis sélectionnez Afficher le récapitulatif des lignes. L'écran Récapitulatif de lignes s'affiche. Les informations suivantes s'affichent dans cet écran :

- Détails principaux — Ce panneau affiche le numéro de ligne, les identificateurs d'articles, la description des articles, le service, l'état, l'état d'affichage, la quantité et le prix unitaire d'un article. L'icône **Commande suspendue** s'affiche si la ligne de commande est en suspens. Ce panneau indique également si l'article est un article de boîte ouverte ou un cadeau, ou les deux à la fois. Les autres détails qui s'affichent dans cet écran sont les suivants :
  - Si la méthode d'exécution est Livraison ou Expédition, le noeud d'expédition est affiché.
  - Si la méthode d'exécution est Prélèvement, le magasin est affiché. Cliquez sur le lien hypertexte du magasin pour afficher la fenêtre Détails du magasin.

**Remarque :** Pour afficher les alias d'article dans l'écran Récapitulatif de lignes, configurez la règle Alias d'article à utiliser pour l'ID d'article de remplacement. Pour plus d'informations sur la configuration des règles pour les identificateurs d'articles de remplacement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Si l'application Sterling Call Center et Sterling Store est configurée pour afficher l'URL d'une page Web de produit relative à un article, le lien hypertexte Afficher la page Web de produit s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher la page Web de produit pour afficher le site Web fournissant les détails de l'article.
- Le message cadeau s'affiche si l'utilisateur a inclus un message pour le cadeau.
- Adresse d'expédition — Vous pouvez afficher l'adresse d'expédition pour une ligne de commande dans ce panneau.
- Composants — Vous pouvez afficher les détails des composants de l'offre groupée, notamment les articles des composants de l'offre groupée, la description des articles, leur état et la quantité du composant dans ce panneau.

**Remarque :** Le panneau Composants s'affiche uniquement lorsque vous visualisez le récapitulatif des lignes de commande pour des articles d'offre groupée.

- Tarification — Vous pouvez afficher le prix étendu, les taxes appliquées et le total de ligne. Si l'article a fait l'objet d'une recherche de meilleur prix ou si le prix de l'article a été remplacé, vous pouvez également afficher ces détails dans ce panneau. Ce panneau affiche également des informations sur la décomposition des frais et des taxes, le cas échéant.

- Événements importants — Le cas échéant, vous pouvez afficher des informations d'annulation, de réexpédition ou de retour pour la ligne de commande. Si aucun événement important n'est associé à la ligne de commande, le message "Aucun événement important ne s'est produit sur cette ligne." s'affiche. L'icône **Arrêt de livraison** s'affiche si une demande d'arrêt de livraison a été émise.

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

### **Affichage des prix des articles d'offre groupée**

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Le prix unitaire du parent de l'offre groupée et de ses composants est calculé en fonction de la stratégie de tarification qui a été configurée pour l'article d'offre groupée. Le prix unitaire s'affiche de la façon suivante :

- Si la stratégie de tarification de l'offre groupée est configurée de sorte que le prix de l'article d'offre groupée est calculé à la fois en fonction du parent de l'offre groupée et de ses articles de composant, le prix unitaire du parent de l'offre groupée s'affiche en même temps que la somme du prix unitaire des articles de composant dans le panneau Parent.
- Si la stratégie de tarification de l'offre groupée est configurée de sorte que le prix de l'article d'offre groupée est calculé uniquement en fonction du parent de l'offre groupée, seul le prix unitaire du parent de l'offre groupée s'affiche dans le panneau Parent. Dans ce scénario, le prix unitaire s'affiche comme étant "Inclus" et le total de ligne des articles de composant ne s'affiche pas.
- Si la stratégie de tarification de l'offre groupée est configurée de sorte que le prix de l'article d'offre groupée est calculé uniquement en fonction des composants de l'offre groupée, le prix unitaire du parent de l'offre groupée s'affiche dans le panneau Parent et les prix unitaires des articles de composant s'affichent dans le panneau Composants.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas remplacer le prix d'un article d'offre groupée dont la stratégie de tarification est calculée de la façon suivante :

- La stratégie de tarification est calculée à la fois en fonction du parent de l'offre groupée et de ses articles de composant.
- La stratégie de tarification est calculée uniquement en fonction des composants de l'offre groupée.

Vous pouvez cependant ajuster le prix de l'article d'offre groupée à l'aide du lien hypertexte Ajouter/modifier des frais si la stratégie de tarification est calculée à la fois en fonction du parent de l'offre groupée et de ses articles de composant.

Si la stratégie de tarification est calculée uniquement en fonction des composants de l'offre groupée, vous ne pouvez pas ajuster le prix de l'article d'offre groupée.

### **Rechercher un client**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si vous connaissez l'adresse électronique du client, son ID, son numéro de téléphone ou le nom de l'entreprise (pour un client d'entreprise), vous pouvez utiliser l'écran Accès rapide pour naviguer directement jusqu'au client.

Pour rechercher un client :

### Procédure

1. Si vous avez accès à plusieurs entreprises, la liste déroulante Entreprise s'affiche. Sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez rechercher un client.
2. Sélectionnez le type de client.

**Remarque :** La zone Type de client est affichée en fonction de la configuration des règles d'entrée de commande.

3. Entrez l'adresse électronique du client, son ID utilisateur, son numéro de téléphone ou le nom de l'entreprise (pour un client d'entreprise).
4. Cliquez sur Rechercher un client.
  - Si un seul client existe pour les critères de recherche que vous avez entrés, l'écran Détails du client s'affiche.
  - Si un plusieurs clients existent pour les critères de recherche que vous avez entrés, l'écran Recherche de client s'affiche. Entrez les informations appropriées dans le panneau Critères de recherche de client. Cliquez sur Rechercher. L'écran Liste de clients s'affiche. Cliquez deux fois sur le client approprié. L'écran Détails du client s'affiche.

### Effectuer une recherche avancée de client Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne connaissez pas les détails complets d'un client, tels que l'ID du client, son numéro de téléphone ou son adresse électronique, vous pouvez effectuer une recherche avancée de client.

Pour effectuer une recherche avancée de client :

### Procédure

1. Dans Tâches > Client, sélectionnez Recherche avancée de client.
2. Sélectionnez l'organisation dans la liste déroulante.

Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client. Si vous ne trouvez pas le client désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux

enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence." Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur l'enregistrement client approprié. L'écran Détails du client s'affiche.

### **Affichage des détails du client non professionnel**

Vous pouvez visualiser les détails d'un client non professionnel. Dans l'écran Détails du client non professionnel, vous pouvez visualiser les détails du client, notamment son nom, son ID, son adresse électronique, son numéro de téléphone, sa date de naissance, son adresse de facturation et son adresse d'expédition.

**Remarque :** Les onglets Brouillons de commande, Historique des commandes, Historique des retours, Opportunités et Historique des devis prennent en charge la pagination.

- Le nom du client, son ID de connexion et son état s'affichent dans le panneau supérieur.

**Remarque :** Les données de connexion ne peuvent pas être modifiées une fois qu'elles ont été renseignées et enregistrées.

- Dans le panneau Informations sur le contact, vous pouvez visualiser l'adresse électronique du client, son numéro de téléphone mobile, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour, son numéro de téléphone en soirée, son numéro de fax en soirée, sa date de naissance, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage.
- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de facturation du client.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse d'expédition à laquelle les commandes de ce client seront envoyées.
- Dans l'onglet Brouillons de commande, vous pouvez afficher tous les brouillons de commande qui existent pour le client.

La colonne Canal indique si les commandes ont été créées (ou modifiées pour la dernière fois) sur le Web ou dans l'application Call Center. Pour modifier ou confirmer un brouillon de commande, cliquez deux fois sur l'enregistrement approprié dans la liste des brouillons de commande.

- Dans l'onglet Historique des commandes, vous pouvez visualiser les détails des commandes précédentes créées pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des commandes par type de suspension et par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Livraison différée ou Expédié, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes figurant dans l'historique pour extraire les commandes de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents.
- Dans l'onglet Historique des retours, vous pouvez visualiser les détails des bons de retour qui ont été créés pour le client.
- Dans l'onglet Opportunités, vous pouvez visualiser les détails des opportunités qui ont été créées pour le client.
- Dans l'onglet Historique des devis, vous pouvez visualiser les détails de tous les devis qui ont été créés pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des devis par type de suspension et/ou par état. Pour filtrer par type de suspension,

sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Fermé ou Tous les devis, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**.

- Ouvert affiche les devis qui n'ont été ni abandonnés, ni convertis en commandes.
- Fermé affiche les devis qui ont été soit abandonnés, soit convertis en commandes.
- Tous les devis affiche tous les devis qui ont été créés à ce jour pour le client.
- Dans l'onglet Adresses, vous pouvez visualiser les adresses supplémentaires du client. Le cas échéant, des descriptions d'adresses s'afficheront dans les panneaux ombrés situés au-dessus des adresses.
- Dans l'onglet Modes de règlement, vous pouvez visualiser les détails des modes de règlement affectés au client.

**Remarque :** Le panneau Modes de règlement s'affiche en fonction de la configuration.

- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des informations supplémentaires concernant le client.

### **Affichage des détails du client d'entreprise**

Dans l'écran Détails du client d'entreprise, vous pouvez visualiser les détails du client d'entreprise, notamment son nom, son ID, son adresse de facturation et son adresse d'expédition.

**Remarque :** Les onglets Brouillons de commande, Historique des commandes, Historique des retours, Opportunités et Historique des devis prennent en charge la pagination.

- Le nom professionnel du client, son ID client et son état s'affichent dans le panneau supérieur. Vous pouvez cliquer sur le nom professionnel du client pour accéder au site Web du client, le cas échéant, qui s'ouvrira dans le navigateur par défaut.

**Remarque :** Si l'état du client d'entreprise parent change et passe à Inactif ou Suspendu, l'état du client d'entreprise et des contacts du client d'entreprise change et passe également à Inactif ou Suspendu, respectivement.

**Remarque :** Les zones ID client et Connexion ne peuvent pas être modifiées une fois qu'elles ont été renseignées et enregistrées.

- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de facturation du client.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse d'expédition à laquelle les commandes de ce client seront envoyées.
- Dans le panneau Adresse de vente, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de l'acheteur.
- Dans l'onglet Contacts, vous pouvez afficher la liste des contacts qui existent pour le client d'entreprise. Pour afficher les détails relatifs à un contact, soit vous cliquez deux fois sur un contact dans la liste, soit vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact dans le panneau de détails.
- Dans l'onglet Brouillons de commande, vous pouvez afficher tous les brouillons de commande qui existent pour le client.

La colonne Canal indique si les commandes ont été créées (ou modifiées pour la dernière fois) sur le Web ou dans l'application Call Center. Pour modifier ou

confirmer un brouillon de commande, cliquez deux fois sur l'enregistrement approprié dans la liste des brouillons de commande.

- Dans l'onglet Historique des commandes, vous pouvez visualiser les détails des commandes précédentes créées pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des commandes par type de suspension et par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Livraison différée ou Expédié, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes figurant dans l'historique pour extraire les commandes de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents.
- Dans l'onglet Historique des retours, vous pouvez visualiser les détails des bons de retour qui ont été créés pour le client.
- Dans l'onglet Opportunités, vous pouvez visualiser les détails des opportunités qui ont été créées pour le client.
- Dans l'onglet Historique des devis, vous pouvez visualiser les détails de tous les devis qui ont été créés pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des devis par type de suspension et/ou par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Fermé ou Tous les devis, puis cliquez sur le bouton Rechercher.
  - Ouvert affiche les devis qui n'ont été ni abandonnés, ni convertis en commandes.
  - Fermé affiche les devis qui ont été soit abandonnés, soit convertis en commandes.
  - Tous les devis affiche tous les devis qui ont été créés à ce jour pour le client.
- Dans l'onglet Adresses, vous pouvez visualiser les adresses supplémentaires du client. Le cas échéant, des descriptions d'adresses s'afficheront dans les panneaux ombrés situés au-dessus des adresses.
- Dans l'onglet Modes de règlement, vous pouvez visualiser les détails des modes de règlement affectés au client.

**Remarque :** Le panneau Modes de règlement s'affiche en fonction de la configuration.

- Dans l'onglet Clients enfant, vous pouvez afficher la liste des clients enfant appartenant au client actuel. Pour afficher les détails d'un client enfant, cliquez deux fois sur le client enfant. Pour afficher les détails du client parent, cliquez sur le lien hypertexte Client parent.
- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des informations supplémentaires concernant le client.

### **Affichage des détails de contact du client**

Vous pouvez afficher les détails de contact du client directement à partir de l'écran Détails du client non professionnel.

Pour afficher les détails de contact relatifs à un client d'entreprise, soit vous cliquez deux fois sur un contact dans la liste Contacts de l'écran Détails du client d'entreprise, soit vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact dans le panneau d'affichage des informations de contact. L'écran Détails du contact s'affiche.

Dans l'écran Détails du contact, vous pouvez visualiser les détails suivants relatifs au contact du client, notamment son nom, son ID, son adresse de facturation et son adresse d'expédition :

- Le nom du contact, son ID et son état s'affichent dans le panneau supérieur.
- Dans le panneau Informations sur le contact, vous pouvez visualiser l'adresse électronique du contact, son numéro de téléphone de jour, son numéro de téléphone en soirée, son numéro de fax de jour, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone mobile, sa fonction, son département, sa date de naissance, la date de naissance de son épouse, leur anniversaire de mariage et sa limite de crédit.
- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de facturation du contact.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse d'expédition du contact.
- Dans le panneau Adresse de vente, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de vente du contact.
- Le panneau situé en dessous des panneaux d'adresse affiche des informations sur l'approbateur et sur l'approbateur auxiliaire.  
Un approbateur peut approuver une commande pour un contact qui a dépassé sa limite de crédit. Un approbateur auxiliaire peut approuver des commandes pour le contact si ce dernier n'est pas disponible.
- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des informations supplémentaires concernant le contact du client.

## **Rechercher un article**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Accès rapide permet de rechercher un article. Vous pouvez rechercher des articles ou des services indépendants en entrant les critères de recherche appropriés pour l'article. Vous pouvez également rechercher des articles en fonction des spécifications.

Pour rechercher un article :

### **Procédure**

1. Si vous avez accès à plusieurs entreprises, la liste déroulante Entreprise s'affiche. Sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez rechercher un article.
2. Entrez les critères de recherche relatifs à un article.
3. Cliquez sur Rechercher un article.

- Si un seul article répondant aux critères de recherche existe, l'écran Détails de l'article s'affiche.
- Si plusieurs articles répondant aux critères de recherche existent, l'écran Recherche d'article s'affiche avec une liste d'articles de produit.

Si les critères de recherche ne correspondent à aucun article, l'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée. En fonction de la configuration, soit le panneau Rechercher parmi tous les articles, soit le panneau Rechercher les articles vendus actuellement s'affiche dans l'écran Recherche avancée d'articles. Si l'écran Recherche avancée d'articles est configuré pour autoriser l'affichage des deux panneaux, le panneau

Rechercher parmi tous les articles s'affiche et un lien hypertexte Rechercher les articles vendus actuellement est disponible pour vous permettre de basculer entre les deux panneaux.

Panneau Rechercher parmi tous les articles

Dans le panneau Rechercher parmi tous les articles, vous pouvez rechercher des articles à l'aide de l'ID de l'article ou de l'article de remplacement, de la description de l'article ou du nom du fabricant de l'article recherché.

Panneau Rechercher les articles vendus actuellement

Dans le panneau Rechercher les articles vendus actuellement, vous pouvez rechercher des articles en fonction de l'entreprise. Sélectionnez une entreprise dans la liste déroulante Entreprise. Vous pouvez entrer des critères de recherche pour l'article, spécifier une fourchette de prix et également rechercher des articles en fonction des autorisations d'utilisation qui leur sont associées.

Pour afficher les détails de l'article, sélectionnez l'article et cliquez deux fois, ou dans le volet d'aperçu, cliquez sur le lien hypertexte de l'ID d'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.

**Remarque :** Si la règle

YCD\_NO\_AVAILABILITY\_CHECK\_IN\_ITEM\_INQUIRY est définie sur "O", la colonne Disponibilité ne s'affiche pas et, par conséquent, vous ne pouvez pas vérifier la disponibilité de l'article.

## **Effectuer une recherche avancée d'article**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si vous ne connaissez pas les détails complets d'un article de produit ou de service, tels que l'ID de l'article ou de l'article de remplacement, sa description, ou le nom du fabricant, vous pouvez effectuer une recherche avancée d'article.

Pour effectuer une recherche avancée d'article :

### **Procédure**

1. Pour ouvrir l'écran Recherche d'article, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche avancée d'article.
  - Dans le panneau Accès rapide, cliquez sur Rechercher un article.  
Dans le panneau Liste d'articles, vous pouvez afficher l'ID, la description, la quantité disponible et le prix unitaire de tous les articles.
2. Sélectionnez un article dans le panneau Liste d'articles pour afficher plus d'informations sur cet article dans le panneau Détails de l'article.
  - Si vous sélectionnez un produit, vous pouvez afficher l'identificateur de l'article, sa description, son unité de mesure, sa disponibilité et son prix unitaire.
  - Si vous sélectionnez un service indépendant, vous pouvez afficher l'identificateur de l'article, sa description, son unité de mesure et son prix unitaire.  
Si vous ne trouvez pas les articles que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
3. Choisissez l'une des options suivantes et cliquez sur Rechercher :
  - Produits — Fournit une liste d'articles
  - Services indépendants — Fournit une liste de services



- Les deux — Fournit une liste d'articles et de services
4. Si vous ne parvenez pas à trouver les articles pertinents, cliquez sur Afficher les critères de recherche pour entrer des critères de recherche plus restrictives.
  5. Si vous sélectionnez un article de modèle et que vous cliquez sur le bouton Ajouter à la commande, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
  6. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence." Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

7. Cliquez deux fois sur l'article requis pour afficher ses détails.

## **Afficher les détails d'un article de produit**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Détails de l'article, vous pouvez visualiser les détails d'un article de produit, comme par exemple une brève description de l'article, son prix, des informations sur le fabricant ou sur la marque, et les différentes méthodes d'exécution autorisées.

Pour afficher les détails d'un article de produit :

### **Procédure**

1. Dans le panneau Disponibilité, sélectionnez dans la liste déroulante le nom du pays ou de la région où le client souhaite vérifier la disponibilité des articles et entrez le code postal.

**Remarque :** La disponibilité de l'article parent de l'offre groupée dépend de la disponibilité des articles des composants de l'offre groupée.

2. Cliquez sur Vér. disponibilité. La quantité totale de l'article qui est disponible dans la région correspondant au code postal s'affiche dans la zone Quantité disponible.

Pour vérifier la disponibilité d'articles dans d'autres magasins, cliquez sur Afficher les magasins.

Dans le panneau Promotions, vous pouvez afficher toutes les promotions associées à l'article. Pour plus d'informations sur les promotions, cliquez sur le lien hypertexte dans la colonne Description courte.

3. Si vous souhaitez afficher plus de détails sur l'article, cliquez sur Plus de détails. L'écran Détails supplémentaires de l'article sélectionné s'affiche.

4. Si vous visualisez les détails d'un article de modèle, le lien hypertexte **Afficher les articles de style** s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte **Afficher les articles de style** pour sélectionner le style d'un article.
5. Si l'application Sterling Call Center et Sterling Store est configurée pour afficher l'URL d'une page Web de produit relative à un article, le lien hypertexte **Afficher la page Web de produit** s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte **Afficher la page Web de produit** pour afficher le site Web fournissant les détails de l'article.
6. Si vous souhaitez ajouter l'article à la commande, cliquez sur **Ajouter à la commande**.

**Remarque :** Vous pouvez configurer la liste déroulante Pays ou région de façon à vous assurer qu'elle ne s'affiche pas à l'écran. Pour plus d'informations sur la configuration de l'affichage des pays ou régions, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

## **Afficher les détails d'un article de service**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Détails de l'article de service, vous pouvez visualiser les détails des services fournis, notamment la description du service, son prix, l'UdM et la disponibilité de l'article de service.

Pour afficher les détails d'un article de service :

### **Procédure**

1. Dans le panneau Disponibilité, sélectionnez dans la liste déroulante le nom du pays ou de la région où le client souhaite vérifier la disponibilité de l'article de service et entrez le code postal.
2. Cliquez sur **Vérifier la disponibilité**. Si le service est disponible, le message "Cet emplacement est couvert par le service" s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte **Afficher le calendrier**. Vous pouvez afficher les rendez-vous de service.
3. Dans le panneau Promotions, vous pouvez afficher toutes les promotions associées à l'article de service. Pour plus d'informations sur les promotions, cliquez sur le lien hypertexte dans la colonne Description courte.
4. Si vous souhaitez créer une commande pour l'article sélectionné, cliquez sur **Créer une commande**.
5. Si vous souhaitez ajouter des articles de service à la commande, cliquez sur **Ajouter à la commande**.

## **Affichage de détails supplémentaires sur les articles produit sélectionnés**

Vous pouvez afficher des détails supplémentaires sur les articles produit sélectionnés.

- Pour afficher d'avantage d'informations sur les accessoires de l'article, cliquez sur l'onglet **Accessoires**. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité associée et le prix unitaire de tous les accessoires associés à l'article.
- Pour afficher les détails d'articles d'un composant d'offre groupée, cliquez sur l'onglet **Détails de composant**. Vous pouvez afficher les articles du composant de l'offre groupée, la description des articles et la quantité de kit des articles de l'offre groupée.
- Pour afficher les spécifications des articles, cliquez sur l'onglet **Spécifications**.

- Pour afficher les articles disponibles en vente incitative, cliquez sur l'onglet Vente incitative. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité associée et le prix unitaire de tous les articles en vente incitative.
- Pour afficher les articles disponibles pour les substitutions, cliquez sur l'onglet Substitutions. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité associée et le prix unitaire de tous les articles disponibles pour les substitutions.
- Pour afficher les options de service d'un article, cliquez sur l'onglet Options de service. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article de service, la description de l'article, la quantité associée, si la planification du service doit être suspendue jusqu'à la livraison de l'article, le décalage de temps de service en heures (différence entre le service fourni et la livraison du produit), et le prix unitaire de tous les services disponibles pour l'article.
- Pour afficher les instructions relatives à un article, cliquez sur l'onglet Instructions. Vous pouvez afficher le numéro de séquence des instructions, le type d'instruction et les instructions se rapportant à l'article.

## Effectuer une recherche avancée de bon de retour

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des options supplémentaires vous permettent d'affiner votre recherche de bon de retour et de visualiser plus de détails sur le retour, tels que le numéro du bon de retour, le numéro de commande d'origine et l'ID client.

Pour effectuer une recherche avancée de retour :

### Procédure

1. Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche avancée de retour. L'écran Recherche du retour s'affiche.  
 Dans le panneau Critères de recherche de bon de retour, entrez les critères de recherche appropriés. Sélectionnez une option dans la liste déroulante Classer par en fonction de laquelle les enregistrements seront triés. Sélectionnez Croissant ou Décroissant dans la liste déroulante adjacente et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste des bons de retour récents. Si vous ne trouvez pas le numéro de commande désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
2. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement". Cliquez sur le lien hypertexte Afficher l'historique des enregistrements pour extraire les bons de retour de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents. Le nombre total d'enregistrements affichés sur une même page dépend des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

3. Cliquez deux fois sur le numéro de commande approprié. L'écran Récapitulatif du bon de retour s'affiche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence." Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

## **Afficher le récapitulatif des bons de retour Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Récapitulatif des bons de retour, vous pouvez visualiser les détails d'un bon de retour, notamment les principaux détails du bon de retour, l'adresse de remboursement, l'adresse de provenance du retour et les détails du bon d'échange correspondant.

### **Procédure**

1. Dans le panneau Détails principaux, vous pouvez visualiser le numéro du bon de retour, l'état de la commande, la date du bon de retour, le montant total du remboursement, le canal qui sera utilisé pour acheminer les articles renvoyés.  
Si la commande ou l'une quelconque des lignes de commande sont en suspens, l'icône **Commande suspendue** s'affiche. Pour afficher et résoudre des suspensions, cliquez sur l'icône **Commande suspendue**. Pour plus d'informations sur la résolution commandes suspendues, voir «Supprimer les suspensions», à la page 52. La ligne de service fourni s'affiche en tant que ligne de service.
2. Dans le panneau Rembourser, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse du client.
3. Dans l'écran Retour, vous pouvez visualiser l'adresse à partir de laquelle les articles vont être retournés.
4. Dans le panneau Détails du bon d'échange, vous pouvez afficher les détails du bon d'échange, tels que le numéro du bon d'échange, l'état, le montant total de l'échange et le type d'échange.
5. Dans le panneau Lignes de commande, vous pouvez visualiser le numéro de la commande d'origine, l'ID d'article, le prix unitaire, la quantité, la méthode de retour et l'état de chaque ligne.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Pour suivre l'article, cliquez avec le bouton droit sur l'article et sélectionnez Suivre cet article. Pour plus d'informations sur le suivi d'un article, voir «Effectuer le suivi d'un article ou faire une requête concernant une expédition», à la page 55.

Pour plus d'informations sur la gestion de la stratégie de tarification définie pour l'article d'offre groupée, voir «Affichage des prix des articles d'offre groupée», à la page 12.

## Résultats

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

### Affichage du récapitulatif des lignes du bon de retour

Pour afficher le récapitulatif des lignes d'un bon de retour ou les informations relatives aux lignes de service fourni, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de bon de retour correspondante dans l'écran Récapitulatif des bons de retour, puis sélectionnez Afficher le récapitulatif des lignes. L'écran Récapitulatif de lignes s'affiche. Les informations suivantes s'affichent dans cet écran :

- Détails principaux — Ce panneau affiche le numéro de ligne, les identificateurs d'articles, la description des articles, le service, l'état, l'état d'affichage, la quantité et le prix unitaire d'un article. L'icône **Commande suspendue** s'affiche si la ligne de commande est en suspens. Ce panneau indique également si l'article est un article de boîte ouverte ou un cadeau, ou les deux à la fois. Les autres détails qui s'affichent dans cet écran sont les suivants :
  - Si la méthode d'exécution est Livraison ou Expédition, le noeud d'expédition est affiché.
  - Si la méthode d'exécution est Prélèvement, le magasin est affiché. Cliquez sur le lien hypertexte du magasin pour afficher la fenêtre Détails du magasin.

**Remarque :** Pour afficher les alias d'article dans l'écran Récapitulatif de lignes, configurez la règle Alias d'article à utiliser pour l'ID d'article de remplacement. Pour plus d'informations sur la configuration des règles pour les identificateurs d'articles de remplacement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Si l'application Sterling Call Center et Sterling Store est configurée pour afficher l'URL d'une page Web de produit relative à un article, le lien hypertexte Afficher la page Web de produit s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher la page Web de produit pour afficher le site Web fournissant les détails de l'article.
- Le message cadeau s'affiche si l'utilisateur a inclus un message pour le cadeau.
- Adresse d'expédition — Vous pouvez afficher l'adresse d'expédition pour une ligne de bon de retour dans ce panneau.
- Composants — Vous pouvez afficher les détails des composants de l'offre groupée, notamment les articles des composants de l'offre groupée, la description des articles, leur état et la quantité du composant dans ce panneau.

**Remarque :** Le panneau Composants s'affiche uniquement lorsque vous visualisez le récapitulatif des lignes de bon de retour pour des articles d'offre groupée.

- Tarification — Vous pouvez afficher le prix étendu, les taxes appliquées et le total de ligne. Si l'article a fait l'objet d'une recherche de meilleur prix ou si le prix de l'article a été remplacé, vous pouvez également afficher ces détails dans ce panneau. Ce panneau affiche également des informations sur la décomposition des frais et des taxes, le cas échéant.
- Événements importants — Le cas échéant, vous pouvez afficher des informations d'annulation, de réexpédition ou de retour pour la ligne de commande. Si aucun événement important n'est associé à la ligne de commande, le message "Aucun événement important ne s'est produit sur cette ligne." s'affiche. L'icône **Arrêt de livraison** s'affiche si une demande d'arrêt de livraison a été émise.

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

## Rechercher une opportunité

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez rechercher et visualiser les détails d'une opportunité, tels que son état, sa date de fermeture prévue, les remarques ajoutées à l'opportunité, etc...

Pour rechercher une opportunité :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche d'opportunité. L'écran Recherche d'opportunité s'affiche.
2. Dans la liste déroulante Entreprise, sélectionnez l'entreprise pour laquelle l'opportunité a été créée. Cette liste déroulante affiche toutes les entreprises auxquelles vous avez accès.

**Remarque :** La liste déroulante Entreprise ne s'affiche que si vous avez accès à plusieurs entreprises.

3. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de l'opportunité. Si vous ne trouvez pas l'opportunité que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher de nouveau les critères de recherche. Entrez des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée et cliquez sur Rechercher.
4. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si vos critères de recherche ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

5. Cliquez deux fois sur l'enregistrement d'opportunité approprié. L'écran Détails de l'opportunité s'affiche.

#### Affichage des détails de l'opportunité

Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'une opportunité, notamment son état, son propriétaire, etc. Pour afficher les détails d'une opportunité, vous devez d'abord rechercher l'opportunité correspondante.

Vous pouvez afficher les informations relatives à une opportunité à l'aide de l'écran Détails de l'opportunité.

- Dans le panneau Créer une opportunité, vous pouvez visualiser le nom de l'opportunité, la date à laquelle elle a été créée, sa date de fermeture prévue, l'ID

de l'opportunité, son état, la probabilité que l'opportunité réussisse (en %), la valeur de l'opportunité, la source à l'origine de la piste de vente qui a entraîné la création de l'opportunité, l'utilisateur qui est affecté en tant que propriétaire de l'opportunité et l'utilisateur secondaire qui est affecté en tant que co-propriétaire de l'opportunité.

- Dans le panneau Client, vous pouvez afficher les détails du client pour lequel l'opportunité a été créée.
- Dans le panneau Devis, vous pouvez afficher tous les devis existants qui ont été créés pour l'opportunité.  
Si le devis est un devis principal, l'icône **Devis principal** s'affiche.
- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des remarques supplémentaires concernant l'opportunité.

## Rechercher un devis

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'un devis, notamment son état, les articles ajoutés à ce devis, etc. Par exemple, si un utilisateur présente un devis à un client, et si le client n'accepte ni ne rejette le devis pendant une période assez longue, l'utilisateur peut vouloir vérifier la date d'expiration du devis de façon à en informer le client.

Pour rechercher un devis :

### Procédure

1. Pour ouvrir l'écran Recherche de devis, effectuez l'une des tâches suivantes :
  - Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche de devis. L'écran Recherche de devis s'affiche.
  - Dans le panneau Accès rapide, si la liste déroulante Entreprise est affichée, sélectionnez une entreprise.

**Remarque :** La liste déroulante Entreprise ne s'affiche que si vous avez accès à plusieurs entreprises.

2. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats du devis. Si vous ne trouvez pas le devis que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher de nouveau les critères de recherche. Entrez des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée et cliquez sur Rechercher.
3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si vos critères de recherche ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de

filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur l'enregistrement de devis approprié. L'écran Récapitulatif du devis correspondant au devis sélectionné s'affiche.

### **Affichage des détails du devis**

Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'un devis, notamment son état, son propriétaire, sa date d'expiration, etc. Pour afficher les détails d'un devis, vous devez d'abord rechercher le devis correspondant.

Vous pouvez afficher les informations suivantes concernant un devis à l'aide de l'écran Récapitulatif du devis :

- Dans le panneau Détails du devis, vous pouvez visualiser le nom du devis, l'opportunité pour laquelle le devis est créé, l'ID de l'opportunité, l'état du devis, l'utilisateur qui est affecté en tant que propriétaire du devis, l'utilisateur secondaire qui est affecté en tant que co-propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, la date de fermeture effective du devis et la date à laquelle la tarification a été calculée pour le devis.

Si le devis est un devis principal, l'icône **Devis principal** s'affiche.

- Dans le panneau Récapitulatif de la tarification, vous pouvez visualiser le sous-total du devis, tous les ajustements de prix qui ont été appliqués au devis, les frais d'expédition appliqués au devis, les taxes appliquées au devis, le total général du devis et la marge bénéficiaire (en %) réalisée sur ce devis s'il est converti en commande ; par exemple, une marge bénéficiaire de 20% signifie un bénéfice de 20 \$ pour chaque tranche de 100 \$ gagnés sur le devis.
- Dans le panneau Conditions, vous pouvez visualiser les conditions de paiement à utiliser pour le devis. Les conditions de paiement permettent d'indiquer le délai dans lequel le client est autorisé à régler le montant dû si le devis est converti en commande. Vous pouvez également afficher la date à laquelle une demande de livraison a été demandée pour les articles du devis, le service de transporteur à utiliser pour la livraison des articles du devis, et le niveau de service associé au devis. Le niveau de service détermine la façon dont la commande sera exécutée si le devis est converti en commande. Par exemple, vous pouvez choisir d'assurer la livraison des articles à l'aide d'un service de transporteur normal ou d'un service de transporteur express. Notez que les frais d'expédition peuvent varier en fonction du niveau de service que vous sélectionnez.
- Vous pouvez également visualiser les articles ajoutés au devis ainsi que la quantité, le prix de chaque article, les ajustements de prix et le total de ligne.
- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des remarques supplémentaires concernant le devis.

## **Répondre aux requêtes fréquentes**

### **Où se trouvent mes marchandises expédiées ?**

Les clients peuvent s'informer sur l'état de leurs commandes. Par exemple, si un client ne reçoit pas les articles commandés, il peut vous appeler pour s'informer sur l'expédition.

### **Pourquoi ai-je été facturé ?**

Cette rubrique contient des informations qui vous aideront à répondre aux questions des clients concernant les frais, les remboursements et les modes de règlement.



Pour connaître ces détails pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

Après avoir localisé la commande applicable en accédant à Tâches > Requêtes fréquentes, sélectionnez Pourquoi ai-je été facturé ?. L'écran Requête sur paiement s'affiche. Vous pouvez visualiser le total de la commande, les frais en attente et l'état du paiement de la commande.

Vous pouvez également visualiser les informations suivantes :

- Frais et remboursements — Dans ce panneau, vous pouvez visualiser la date et l'heure auxquelles les frais ont été appliqués à la commande, le montant facturé, la référence de paiement et les factures connexes.
- Cliquez sur le lien hypertexte dans cet écran pour visualiser les détails de la facture. L'écran Détails de facture s'affiche. Vous pouvez afficher le numéro de facture, la date de facture, l'identificateur et la description de l'article, la quantité, le prix unitaire et le montant de ligne. Vous pouvez également visualiser des détails tels que le sous-total, le total des taxes, le total des réductions, le total des frais, le total perçu et le solde restant.
- Frais pour échange — Si la commande contient des informations relatives à un échange, vous pouvez visualiser la date et l'heure auxquelles les frais ont été appliqués, ainsi que le montant facturé.
- Frais pour retours — Si la commande contient des articles de retour, vous pouvez visualiser la date et l'heure auxquelles les frais pour les articles retournés ont été appliqués, ainsi que le montant facturé.

**Remarque :** Si la commande est en suspens, ce qui empêche le traitement du paiement, les détails des frais ne s'affichent pas.

### **Pourquoi n'ai-je pas été remboursé ?**

Les clients attendent parfois des remboursements d'articles retournés. S'ils n'ont pas reçu de remboursement, ils peuvent appeler pour s'informer sur le remboursement. Dans ce type de situation, vous pouvez afficher les détails du remboursement et informer le client de la raison pour laquelle aucun remboursement n'a été émis pour les articles retournés.

### **À combien s'élèvera mon remboursement ?**

Les clients peuvent se renseigner sur le montant du remboursement correspondant aux articles renvoyés. Vous pouvez afficher les détails du remboursement des articles renvoyés et informer le client sur le montant qui lui sera remboursé pour ces articles renvoyés.

### **Avez-vous reçu mes retours ?**

Les clients peuvent vous interroger pour savoir si vous avez reçu ou non les articles qu'ils ont renvoyés. Dans cette situation, vous pouvez déterminer l'état des articles renvoyés et informer le client.

### **Où sont mes articles d'échange ?**

Les clients peuvent s'informer sur l'état actuel des articles expédiés en échange des articles retournés. Dans cette situation, vous pouvez déterminer quels sont les articles de remplacement et afficher l'état des articles d'échange.

## Effectuer des tâches de commande

### Créer une commande dans IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir identifié un client, vous pouvez créer une commande pour ce client. Vous pouvez entrer plusieurs lignes de commande pour une commande, modifier les options d'exécution et les rendez-vous, et confirmer les informations de paiement conformément à la demande du client.

Une barre de navigation s'affiche en bas de tous les écrans du flux de la tâche de création de commande. Cela vous permet de comprendre clairement la séquence des étapes que vous devez effectuer pour accomplir l'ensemble de la tâche. La barre de navigation vous permet également de revenir dans les écrans précédents, de passer à l'écran suivant ou de fermer l'écran Entrée de commande.

Lorsque vous exécutez l'une des étapes du flux de la tâche de création de commande, vous avez la possibilité de cliquer sur le bouton Fermer pour fermer l'écran Entrée de commande avant de confirmer la commande correspondante. Avant que l'écran Entrée de commande ne se ferme, la fenêtre en incrustation Confirmer s'affiche. Voici les tâches que vous pouvez effectuer dans la fenêtre en incrustation Confirmer :

- Si des modifications apportées à la commande n'ont pas été sauvegardées, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Entrez un nom pour la commande et cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le nom et toute autre modification apportée à la commande.
  - Cliquez sur Ignorer les modifications pour ignorer les modifications apportées à la commande.
  - Cliquez sur Annuler pour rester dans l'écran Entrée de commande.
  - Cliquez sur Supprimer le brouillon de commande pour supprimer la commande.
- Si vous n'avez apporté aucune modification à la commande, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Entrez un nom pour la commande et cliquez sur Confirmer pour enregistrer le nom du brouillon de commande.
  - Cliquez sur Annuler pour rester dans l'écran Entrée de commande.
  - Cliquez sur Supprimer le brouillon de commande pour supprimer le brouillon de commande.

Pour créer une commande :

#### Procédure

1. Dans Navigateur > Commande, sélectionnez Créer une commande, ou dans Tâches > Commande, sélectionnez Créer une commande. La fenêtre en incrustation Sélectionner entreprise s'affiche. Sélectionnez l'entreprise appropriée dans la liste déroulante.
2. Cliquez sur Confirmer. L'écran Créer une commande : Identification du client-Adresse d'expédition s'affiche.
3. Cliquez sur Ignorer cette page si :
  - Le client a l'intention de prélever les articles au magasin immédiatement.

- Vous voulez enregistrer les informations client uniquement après confirmation de la disponibilité du stock.

**Remarque :** En fonction de la configuration, vous pouvez avoir la possibilité de rechercher des clients selon leur type.

4. Si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client d'entreprise :

- Pour créer un contact, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter nouveau contact. La fenêtre en incrustation Ajouter le contact s'affiche.
- Dans la liste déroulante Sélectionner un contact, sélectionnez le contact.

**Remarque :** Si le client ou le contact n'a pas d'adresses ou de modes de règlement par défaut définis, les adresses ou modes de règlement par défaut du client le plus proche dans la hiérarchie du client seront utilisés.

- L'adresse d'expédition, l'adresse de facturation et l'adresse de vente s'affichent.
- Pour modifier l'une des adresses, cliquez sur le lien hypertexte Modifier. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche.
- Pour exonérer la commande de taxe, effectuez les actions suivantes dans le panneau Options du client :
  - Activez la case à cocher Autoriser l'exonération de taxe.
  - Dans la zone Code d'exonération de taxes, entrez le code d'exonération de taxes de la commande.
  - Dans la liste déroulante Devise, sélectionnez la devise.

**Remarque :** La liste déroulante Devise ne s'affiche que lorsque plusieurs devises sont définies pour le client.

5. Si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client non professionnel :

- L'Adresse de facturation et l'Adresse d'expédition s'affichent.
- Si vous souhaitez modifier l'une des adresses, cliquez sur le lien hypertexte Modifier. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche.

6. Si cette tâche n'est pas lancée dans le contexte d'un client : Pour rechercher un client, dans le panneau Rechercher un client existant, effectuez l'une des actions suivantes :

- Entrez les informations relatives au téléphone en journée.
- Entrez l'adresse électronique du client.
- Entrez le nom de famille et le prénom du client.
- Entrez le nom de famille et les premiers chiffres du code postal du client.
- Entrez le prénom et les premiers chiffres du code postal du client.

7. Cliquez sur Rechercher.

- Si les résultats de votre recherche contiennent plusieurs clients, une liste d'informations client s'affiche. Sélectionnez les informations client appropriées dans la liste.
- Si votre recherche ne trouve aucun client, le message suivant s'affiche : "Votre recherche n'a trouvé aucun résultat".
- Si votre recherche trouve plus de quinze clients, le message suivant s'affiche : "Votre recherche a renvoyé plus de 15 occurrences. Veuillez préciser vos critères de recherche". Dans ce type de situations, vous devez entrer des informations de recherche plus restrictives.

8. Dans le panneau Expédition client à, vous pouvez modifier les Informations principales, le Nom de la rue et les Informations de contact des clients, le cas échéant.
9. Si l'adresse de facturation du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser en tant qu'adresse de facturation.
  - Si vous souhaitez contourner la vérification d'adresse, activez la case à cocher Contourner la vérification de l'adresse.
  - Si vous ne souhaitez pas contourner la vérification d'adresse et que cette vérification échoue, le message "Cette adresse n'est pas valide" s'affiche.
10. Cliquez sur Suivant.
  - Si l'état du client ou du contact est Inactif, une fenêtre en incrustation Client ou contact non valide s'affiche. La commande ne peut pas être créée tant que l'état du client ou du contact ne passe pas à Actif.

Vous pouvez modifier l'état d'un client non professionnel dans l'écran Gérer les informations du contact et vous pouvez modifier l'état d'un client d'entreprise dans l'écran Gérer les informations client.

**Remarque :** Si l'état d'un client d'entreprise parent change et passe à Inactif ou Suspendu, l'état du client d'entreprise et des contacts du client d'entreprise change et passe également à Inactif ou Suspendu, respectivement.

- Si l'adresse de facturation n'est pas identique à l'adresse d'expédition, l'écran Facturer client à s'affiche. Entrez les informations de facturation appropriées.

**Remarque :** Si l'adresse de facturation du client est identique à l'adresse d'expédition et que vous n'avez pas coché la case "Utiliser en tant qu'adresse de facturation" dans le panneau Expédition client à, vous pouvez activer cette case à cocher dans l'écran Facturer client à.

- Si la commande contient déjà des articles et si le client n'a droit à aucun de ces articles, un message d'erreur s'affiche.

En fonction de la configuration, vous verrez l'un des écrans suivants s'afficher :

- L'écran Ajouter des articles, avec des panneaux pour chaque ligne de commande.
- L'écran d'entrée d'article de commande grand format, avec un tableau conçu pour gérer les quantités importantes d'articles.

**Remarque :** L'application peut être configurée soit pour toujours afficher l'écran d'entrée d'article de commande grand format, soit pour ne l'afficher que lorsque le nombre de lignes de commande dépasse un nombre préconfiguré, soit pour ne jamais l'afficher.

**Remarque :** Si les informations client ne sont pas enregistrées initialement, le code postal s'affiche sous forme d'un panneau en haut de l'écran. Cela vous permet d'entrer le code postal et de vérifier la disponibilité de l'article.

**Remarque :** Si la commande est un brouillon de commande existant, un message d'erreur s'affiche lorsque l'un des articles ou la quantité de l'un des articles de la commande échoue à la validation.

Si l'application est configurée pour afficher l'écran Ajouter des articles :

11. Pour rechercher un article, dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Vous pouvez ajouter l'article à la commande de l'une des façons suivantes :
- Numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement.
  - Dans ID d'article, entrez l'identificateur de l'article ou numérisez l'identificateur de l'article de remplacement.
  - Si vous avez déjà ajouté un article à la commande, cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.
  - Si l'article échoue à la validation, le message d'erreur suivant s'affiche :  
Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.  
Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
- Remarque :** Vous pouvez rechercher des produits, des services, ou les deux, dans l'écran Recherche avancée d'article. Lors de la recherche de services ou de produits et de services, les résultats affichent à la fois les services indépendants et les services non indépendants. Les services non indépendants ne peuvent pas être ajoutés à une commande depuis les écrans Requête sur article.
- Remarque :** Si un article d'offre groupée configuré pour être expédié indépendamment est ajouté à une commande, le lien hypertexte Choisir un magasin n'est pas affiché.
12. Pour supprimer une ligne de commande particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** située à côté de la ligne de commande correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de commande. Si la ligne de commande est associée à des lignes connexes, la ligne de commande et les lignes connexes associées sont immédiatement supprimées.
13. Pour ajouter des remarques sur les lignes de commande, cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques** associée à la ligne de commande.
14. Vous pouvez ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande ou remplacer des articles d'une commande via une fenêtre en incrustation ou un panneau en fonction de la configuration.
15. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur le bouton **Afficher les composants**. La fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description et la quantité de kit des composants de l'offre groupée. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée. Toutefois, si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :
- Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez

reconfigurer l'article, cliquez sur le bouton **Reconfigurer**. La fenêtre en incrustation Configurateur produit s'affiche ; elle vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.

- Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur le bouton **Afficher les composants** pour ouvrir la fenêtre en incrustation Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si un article est reconfiguré, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

16. Si vous entrez l'ID d'article partiel d'un article de modèle ou d'un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche. Si vous numérisiez ou entrez l'ID d'article d'un article stylisé, cet article est ajouté à la commande.
17. Dans la colonne Quantité, entrez la quantité d'articles requise.
18. Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour l'article dans la liste déroulante. Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
19. Dans la colonne Prix unitaire, vous pouvez visualiser le prix unitaire ou le prix courant de l'article. Les prix indiqués le sont en fonction de l'unité de mesure de passation de commande.

Une fois que la commande a été mise à jour, le prix unitaire de l'article d'offre groupée s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

20. Pour redéfinir le prix d'un article, cliquez sur le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche. Pour redéfinir le prix de l'article :
  - a. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
  - b. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Fermer.
21. Dans la colonne Méthode d'exécution, choisissez la méthode d'exécution appropriée. Si la méthode d'exécution sélectionnée n'est pas disponible, le message "Non disponible" s'affiche en même temps que l'icône **Avertissement**. Les boutons Prélèvement, Expédition et Livraison sont activés et la date de disponibilité de l'article s'affiche en regard de ces boutons. La date de disponibilité pour :
  - Prélèvement — indique la première date à laquelle vous pouvez prélever le produit dans un magasin.
  - Expédition — indique la première date à laquelle vous pouvez expédier l'article.
  - Livraison — indique la première date à laquelle le produit est disponible.

**Remarque :** Dans le cas de la méthode d'exécution Livraison, la date de disponibilité de l'article n'indique pas le rendez-vous de livraison. Seule la date de disponibilité de l'article est indiquée. Vous devez planifier un rendez-vous de livraison ultérieurement.

**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée.

Les détails de la disponibilité ne s'affichent pas si l'interface utilisateur n'est pas configurée dans ce sens.

- Si vous souhaitez que l'article soit expédié au client, choisissez Expédition.
  - Si vous souhaitez que l'article soit livré à la porte du client, choisissez Livraison.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin actuel, choisissez Prélèvement.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans un autre magasin, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin. L'écran Plus de magasins s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié où vous souhaitez prélever l'article. Le magasin sélectionné s'affiche à côté de l'option Prélèvement.
  - Si la ligne de commande a déjà été créée pour un prélèvement dans un magasin différent de celui dans lequel la commande est créée, et si vous souhaitez prélever l'article dans le même magasin, choisissez Prélever depuis (nom du magasin).
  - Si la ligne de commande est une ligne de service, les informations indiquant si vous pouvez ou non effectuer le service pour cette ligne s'affichent.
22. Dans la colonne Total de ligne, vous pouvez visualiser le total de la ligne de commande ainsi que les frais et les remises, le cas échéant, appliqués à la ligne de commande.
- Si vous ajoutez un nouvel article, l'icône **Actualiser** s'affiche pour indiquer que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne. Si des frais spéciaux ou des remises spéciales sont appliquées à l'article, vous ne pourrez pas les voir tant que vous n'aurez pas mis à jour la commande. Par exemple, si une remise de 50% s'applique au prix unitaire de l'article, vous ne pourrez pas la voir tant que vous n'aurez pas mis à jour la commande.
  - Si vous apportez des modifications à un article qui a déjà été ajouté à la commande, l'icône **Actualiser** s'affiche à côté de la valeur du total de ligne avec l'infobulle qui indique que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne.
  - Les frais et les remises appliqués à la ligne de commande s'affichent sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, ou cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande. Si la ligne de commande a été modifiée de sorte que le total de ligne n'est plus actuel, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Frais de ligne ou Remises sur ligne s'affiche. Vous pouvez visualiser les frais ou les remises appliqués à la ligne de commande. Cliquez sur Fermer.
23. Pour ajouter des lignes à la commande, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter d'autres lignes.
24. Pour ajouter des lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.
25. Pour ajouter un article de boîte ouverte, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte.

26. Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur la valeur du Sous-total qui s'affiche sous forme de lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails des prix figurant sur la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne résultant de l'application de frais et de remises aux lignes de commande, le total de la commande, les ajustements de prix au niveau de la commande, les frais d'expédition au niveau de la commande, et les taxes pour la commande.
- Pour visualiser les frais et les remises appliqués à une ligne de commande, cliquez sur la valeur Ajustements correspondante qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
  - Pour visualiser les frais et les remises appliqués à la commande, cliquez sur la valeur Ajustements de commande qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche. Cliquez sur Fermer.
27. Pour visualiser le prix unitaire et les détails du total de ligne mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires mis à jour et le total des lignes de commande sont affichés.
28. Cliquez sur Suivant. Si la commande contient un article qui a été remplacé par un autre article du catalogue, ou si la quantité de l'un des articles est inférieure à la quantité minimale de commande ou supérieure à la quantité maximale de commande configurée pour ces articles, le message d'erreur suivant s'affiche :
- Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.
- Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
- Si l'application est configurée pour afficher l'écran d'entrée d'article de commande grand format :
29. Pour rechercher un article, dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Vous pouvez ajouter l'article à la commande de l'une des façons suivantes :
- Numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement.
  - Dans ID d'article, entrez l'identificateur de l'article ou numérisez l'identificateur de l'article de remplacement.
  - Si vous avez déjà ajouté un article à la commande, cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.
  - Si l'article échoue à la validation, le message d'erreur suivant s'affiche :  
Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.



Cliquez sur OK. L'écran est actualisé, l'icône **Erreur de validation** s'affiche en regard de la ligne de commande, et un message s'affiche dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.

30. Pour supprimer une ligne de commande particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** située à côté de la ligne de commande correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de commande. Si la ligne de commande est associée à des lignes connexes, ces lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées en même temps que la ligne de commande.
31. Pour ajouter des remarques sur les lignes de commande, cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques** associée à la ligne de commande.
32. Cliquez sur l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles** pour ajouter des articles de produit ou de service connexes à la commande ou remplacer les articles de la commande.
33. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les composants. La fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description et la quantité de kit des composants de l'offre groupée. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée. Toutefois, si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :
  - Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez reconfigurer l'article, cliquez sur le lien hypertexte Reconfigurer. La fenêtre en incrustation Configurateur produit s'affiche ; elle vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.
  - Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur le lien hypertexte Article configurable pour ouvrir la fenêtre en incrustation Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si un article est reconfiguré, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

34. Si vous entrez l'ID d'article partiel d'un article de modèle ou d'un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche. Si vous numérisez ou entrez l'ID d'article d'un article stylisé, cet article est ajouté à la commande.
35. Dans la colonne Quantité, entrez la quantité d'articles requise.
36. Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour l'article dans la liste déroulante. Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
37. Dans la colonne Prix unitaire, vous pouvez visualiser le prix unitaire de l'article.

Une fois que la commande a été mise à jour, le prix unitaire de l'article d'offre groupée s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser

les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

38. Dans Méthode d'exécution, vous pouvez visualiser la méthode d'exécution par défaut pour l'article.
39. Dans la colonne Total de ligne, vous pouvez visualiser le total de la ligne de commande ainsi que les frais et les remises, le cas échéant, appliqués à la ligne de commande.
  - Si vous ajoutez un nouvel article, le message "Mettre la commande à jour pour afficher le total de la ligne" s'affiche pour indiquer que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne.
  - Les frais et les remises appliqués à la ligne de commande s'affichent sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, ou cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande. Si la ligne de commande a été modifiée de sorte que le total de ligne n'est plus actuel, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Frais de ligne ou Remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
40. Dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée, vous pouvez visualiser ou modifier les détails relatifs à la ligne de commande sélectionnée. Vous pouvez visualiser les détails suivants concernant la ligne de commande :
  - Les informations d'article
  - La méthode d'exécution et la disponibilité (uniquement pour les articles de produit)
  - Prix unitaire
  - Total de ligne

**Remarque :** Les détails de la disponibilité ne s'affichent pas si l'interface utilisateur n'est pas configurée dans ce sens.

Voici une liste des informations que la date de disponibilité correspondante affiche :

- Prélèvement indique la première date à laquelle vous pouvez prélever le produit dans un magasin.
- Expédition indique la première date à laquelle vous pouvez expédier l'article.
- Livraison indique la première date à laquelle le produit est disponible.

**Remarque :** Dans le cas de la méthode d'exécution Livraison, la date de disponibilité de l'article n'indique pas le rendez-vous de livraison. Seule la date de disponibilité de l'article est indiquée. Vous devez planifier un rendez-vous de livraison ultérieurement.

**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée.

Si la méthode d'exécution est disponible pour la ligne de commande, l'option appropriée est activée. Si la méthode d'exécution n'est pas disponible pour la ligne de commande, le message "Non disponible" s'affiche en même temps que l'icône **Avertissement**.

- Des informations indiquant si vous pouvez ou non effectuer le service pour la ligne de commande (uniquement pour les articles de service)
- Des informations de prix

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur la ligne de commande sélectionnée :

- Modifier la méthode d'exécution
  - Sélectionner un magasin
  - Remplacer le prix
  - Modifier ou sélectionner le style (uniquement pour les articles stylisés)
  - Configurer ou reconfigurer des articles (uniquement pour les articles d'offre groupée)
41. Pour modifier la méthode d'exécution, sélectionnez l'option appropriée :
    - Pour expédier l'article au client, sélectionnez Expédition.
    - Pour livrer l'article à la porte du client, sélectionnez Livraison.
    - Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin actuel, sélectionnez Prélèvement.
  42. Pour prélever l'article dans un magasin différent du magasin actuel, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin. L'écran Plus de magasins s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié où vous souhaitez prélever l'article. Le magasin sélectionné s'affiche à côté de l'option Prélèvement.
  43. Pour redéfinir le prix d'un article, cliquez sur le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche. Pour redéfinir le prix de l'article :
    - a. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
    - b. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
    - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
    - d. Cliquez sur Fermer.
  44. Si l'article est un article stylisé, vous pouvez modifier le style de l'article ou sélectionner un style pour l'article :
    - Pour modifier le style de l'article, cliquez sur le lien hypertexte Changer de style. La fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
    - Pour sélectionner un style pour l'article, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un style. La fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
  45. Si l'article est un article d'offre groupée, vous pouvez le configurer ou le reconfigurer :
    - Pour configurer l'article, cliquez sur le lien hypertexte Configurer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un article, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
    - Pour reconfigurer un article, cliquez sur le lien hypertexte Reconfigurer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un article, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
  46. Si l'article comporte des accessoires, le panneau Accessoires s'affiche pour vous permettre de visualiser les détails relatifs aux accessoires. Pour ajouter des accessoires à la commande, cliquez sur Ajouter à la commande. Le panneau Accessoires s'affiche uniquement lorsque la ligne de commande est sélectionnée.
  47. Pour ajouter un article de boîte ouverte, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte.

48. Pour ajouter des lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.
49. Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur la valeur du Sous-total qui s'affiche sous forme de lien hypertexte. Si le total de ligne n'est pas actualisée, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails des prix sur la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne, le total de la commande, les ajustements de prix au niveau de la commande, les frais d'expédition au niveau de la commande, et les taxes pour la commande.
- Pour visualiser les ajustements de prix de niveau ligne résultant des frais et des remises appliqués à la ligne de commande, cliquez sur la valeur Ajustements correspondante qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
  - Pour visualiser les ajustements de prix au niveau de la commande résultant des frais et des remises appliqués à la commande, cliquez sur la valeur Ajustements de commande qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche. Cliquez sur Fermer.
50. Pour visualiser le prix unitaire et les détails du total de ligne mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires mis à jour et le total des lignes de commande sont affichés.
51. Cliquez sur Suivant.
- Si la commande contient un article qui a été remplacé par un autre article du catalogue, ou si la quantité de l'un des articles est inférieure à la quantité minimale de commande ou supérieure à la quantité maximale de commande configurée pour ces articles, le message d'erreur suivant s'affiche :
- Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.
- Cliquez sur OK. L'écran est actualisé, l'icône **Erreur de validation** s'affiche en regard de la ligne de commande, et un message s'affiche dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
52. L'écran Créer une commande : Modifier les options d'exécution d'expédition s'affiche.
53. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.
- Remarque :** L'écran Récapitulatif d'exécution ne s'affiche que si la méthode d'exécution est soit Expédition, soit Prélèvement.
- Remarque :** Si vous n'avez pas enregistré les informations client, l'écran Adresse de facturation s'affiche pour que vous entriez les détails de la facturation.
54. Cliquez sur Suivant.

- Si des lignes de commande sont en cours de livraison sur cette commande, l'écran Rendez-vous de service s'affiche et vous permet de créer un rendez-vous.
- Si aucune ligne de commande n'est à livrer, l'écran Confirmation du paiement s'affiche.
- Si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement, l'écran Confirmation de commande s'affiche.

**Remarque :** L'écran Confirmation de commande ne s'affiche que si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement ou si les modes de règlement sont implémentés à l'aide d'un système de paiement externe.

Tableau 4. Écran Confirmation de commande

Zone	Description
Imprimer et fermer	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer les remarques ajoutées à la commande, imprimer les informations de commande et fermer l'onglet de la commande.
Annuler la commande	Cliquez sur ce bouton pour annuler la commande.

Pour plus d'informations sur la configuration des options de paiement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

55. Pour visualiser ou modifier les détails du paiement pour une commande :
  - a. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher/modifier les détails de la commande. L'écran Détails du paiement de la commande s'affiche. Modifiez les détails des frais au niveau de la commande ou des lignes de commande.
  - Remarque :** Vous ne pouvez modifier que les frais existants.
  - b. Sélectionnez la Raison du contournement des frais.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Confirmer pour enregistrer les modifications et revenir à l'écran Confirmation du paiement.
56. Cliquez sur Confirmer.

## Ajouter une nouveau contact

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un nouveau contact pour un client d'entreprise.

Pour ajouter un nouveau contact :

#### Procédure

1. Dans le panneau Client, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter nouveau contact. La fenêtre en incrustation Ajouter le contact s'affiche.
2. Indiquez les informations correspondantes dans les panneaux suivants, puis cliquez sur Confirmer :
  - Dans le panneau Compte client, entrez le prénom et le nom, l'initiale du deuxième prénom, l'adresse électronique, la fonction et le département du contact.

- Dans le panneau Informations sur le contact chez le client, entrez le numéro de téléphone en soirée du contact, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
- Dans le panneau Informations personnelles, entrez les dates appropriées. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
- Dans le panneau Limite de dépenses du contact, sélectionnez la devise et entrez la limite de crédit pour le contact. Par ailleurs, indiquez un approbateur ainsi qu'un approbateur auxiliaire. Un approbateur peut approuver une commande pour un contact qui a dépassé une limite de crédit. Un approbateur auxiliaire peut approuver des commandes pour le contact si ce dernier n'est pas disponible.
- Dans le panneau Utilisateur Web, créez un utilisateur Web en entrant un ID de connexion et en sélectionnant les paramètres régionaux et l'état du contact. Lorsque vous incluez des informations dans ces zones, le contact est lié à cet utilisateur Web, et un message électronique contenant le mot de passe de l'utilisateur Web est envoyé au client. Vous pouvez également sélectionner les rôles d'utilisateur que vous souhaitez affecter à cet utilisateur Web. Les rôles d'utilisateur déterminent ce à quoi un utilisateur peut accéder sur le canal Web.

## **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles par le biais d'une fenêtre en incrustation**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande ou remplacer des articles d'une commande via une fenêtre en incrustation.

Pour ajouter des articles connexes à une commande ou remplacer les articles d'une commande via une fenêtre en incrustation, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Cliquez sur l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles**. La fenêtre en incrustation Articles associés s'affiche. Vous pouvez afficher des détails tels que la description de l'article, l'ID d'article, le prix unitaire, la quantité associée et les dates de disponibilité pour Expédition, Prélèvement et Livraison.

**Remarque :** Si la règle de configuration de vérification des stocks n'est pas sélectionnée pour les articles associés, les dates de disponibilité ne s'affichent pas.

**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée. Pour voir la date de disponibilité exacte, reportez-vous à l'écran Récapitulatif d'exécution.

2. Sélectionnez les cases à cocher correspondant aux articles de produit ou de service que vous souhaitez ajouter à la commande.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à annuler l'article d'origine ou l'un de ses articles associés, les cases à cocher correspondant aux articles qui ont été configurés pour remplacer l'article d'origine sont désactivées.

**Remarque :** Si vous sélectionnez un article qui a été configuré pour remplacer l'article d'origine, les cases à cocher correspondant aux autres articles sont désactivées.

3. Cliquez sur Ajouter à la commande. Si l'article que vous avez ajouté a été configuré pour remplacer l'article d'origine, ce nouvel article remplace l'article d'origine et ses articles associés.

L'article associé que vous avez ajouté est indiqué par l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles**. L'infobulle correspondant à l'indicateur d'article associé affiche la description de l'article parent.

## **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles par le biais d'un panneau**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande via un panneau, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Placez le curseur sur la ligne pour laquelle des lignes connexes doivent être ajoutées. Le panneau Articles associés s'affiche en bas de l'écran. Vous pouvez afficher des détails tels que la description de l'article, l'ID d'article, le prix unitaire, la quantité associée et les dates de disponibilité pour Expédition, Prélèvement et Livraison.

**Remarque :** Si la règle de configuration de vérification des stocks n'est pas activée pour les articles associés, les dates de disponibilité ne s'affichent pas.

**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée. Pour voir la date de disponibilité exacte, reportez-vous à l'écran Récapitulatif d'exécution.

2. Appuyez sur la touche INSER pour mettre en avant le panneau des articles associés. Appuyez une nouvelle fois sur Inser si vous souhaitez mettre de nouveau en avant le panneau des articles parent.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à annuler l'article d'origine ou l'un de ses articles associés, vous ne pouvez sélectionner aucun des articles qui ont été configurés pour remplacer l'article d'origine.

3. Cliquez sur Ajouter à la commande. Si l'article que vous avez ajouté a été configuré pour remplacer l'article d'origine, ce nouvel article remplace l'article d'origine et ses articles associés.

L'article associé que vous avez ajouté est indiqué par l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles**. L'infobulle correspondant à l'indicateur d'article associé affiche la description de l'article parent.

**Remarque :** La quantité correspondante d'articles associés s'affiche toujours pour une quantité de 1 article parent.

## **Sélectionner le style d'un article**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour sélectionner le style d'un article, procédez comme suit. Notez que les étapes suivantes ne sont applicables que si les applications sont configurées pour effectuer des contrôles de disponibilité en temps réel pour tous les articles enfant.

## Procédure

1. Pour vérifier la disponibilité des articles, vous devez sélectionner :

- Pays ou région
- État
- Code postal

Si le code postal est entré, les méthodes d'exécution disponibles pour les articles sont activées en fonction de la configuration de catalogue et de la disponibilité du stock.

Si le code postal n'est pas entré, les méthodes d'exécution possibles pour les articles sont affichées en fonction de la configuration de catalogue, mais pas en fonction de la disponibilité du stock.

2. Dans le panneau Options d'exécution, sélectionnez la méthode d'exécution.

**Remarque :** Si les applications sont configurées pour vérifier la disponibilité des articles enfant dans un stock mis en cache, le panneau Options d'exécution ne s'affichera pas.

3. Sélectionnez les attributs appropriés et cliquez sur le bouton Ajouter à la commande pour ajouter l'article stylisé à la commande.

## Ajouter des lignes de commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir passé une commande, le client peut décider de commander une plus grande quantité d'un article ou de commander un autre article. Dans ce type de situation, vous pouvez avoir besoin d'ajouter des nouvelles lignes de produit ou de service à une commande existante.

Une barre de navigation s'affiche en bas de tous les écrans du flux de la tâche Ajouter des lignes à la commande. Cela vous permet de comprendre la séquence des étapes que vous devez effectuer pour accomplir cette tâche. La barre de navigation vous aide également à revenir facilement dans les écrans précédents, le cas échéant.

**Remarque :** L'utilisateur peut configurer le masquage du menu déroulant Pays ou région. Pour plus d'informations sur la configuration de l'affichage des pays ou régions, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter un article à la commande, un message d'erreur s'affiche. Par exemple, si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter un article à la commande qui est à l'état planifié, le message "Impossible d'ajouter un nouvel article à cette commande, car la commande a déjà été planifiée" s'affiche.

**Remarque :** En fonction de l'ancienneté de la commande, vous pouvez ajouter de nouvelles lignes de commande à une commande existante. Si la date de création de la commande est postérieure au nombre de jours configuré, un message d'erreur s'affiche.

Pour ajouter de nouvelles lignes de produit ou de service, vous devez d'abord rechercher la commande. Pour plus d'informations sur la recherche d'une commande, voir «Rechercher une commande», à la page 7

Pour ajouter de nouvelles lignes de produit ou de service :



## Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Ajouter des lignes à la commande. L'écran Ajouter plusieurs lignes : Ajouter des articles s'affiche.
2. Pour les nouvelles lignes de commande, dans Article, entrez l'identificateur de l'article ou sa description, ou cliquez sur **Rechercher** pour sélectionner un article dans la liste d'articles. Vous pouvez également cliquer sur le lien hypertexte Ajouter d'autres lignes.

Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.

3. Pour afficher les ajustements de prix appliqués à une ligne de commande, effectuez les tâches suivantes :
  - Pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais dans la colonne Total de ligne. La fenêtre en incrustation Frais de ligne s'affiche.
  - Pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande, cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises dans la colonne Total de ligne. La fenêtre en incrustation Remises sur ligne s'affiche.
4. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, effectuez les tâches suivantes :
  - Dans l'écran Ajouter des articles, cliquez sur l'icône **Reconfigurer**.
  - Dans l'écran d'entrée d'article de commande grand format, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les composants.

**Remarque :** Si un article d'offre groupée configuré pour être expédié indépendamment est ajouté à une commande, le lien hypertexte Choisir un magasin n'est pas affiché.

5. Pour les nouvelles lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.

**Remarque :** Lorsqu'une nouvelle ligne est ajoutée à la commande, la ligne de commande est indiquée par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

6. Pour visualiser le prix unitaire et les détails du total de ligne mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires et le total des lignes de commande mis à jour sont affichés.
7. Cliquez sur Suivant.

Si l'article échoue à la validation parce qu'il ne répond pas aux critères de quantité minimale ou de quantité maximale de commande, le message d'erreur suivant s'affiche :

Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.

**Remarque :** Le message d'erreur ne s'affiche que si le nouvel article ajouté à la commande échoue à la validation.

Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Vous pouvez

substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.

8. L'écran Ajouter plusieurs lignes : Modifier les options d'exécution s'affiche. Vous pouvez visualiser une description détaillée de l'article, de la quantité et de la méthode d'exécution.

**Remarque :** Lorsque vous ajoutez un article d'offre groupée à la commande, la méthode d'exécution pour les composants de l'offre groupée devient par défaut la même méthode d'exécution que celle de l'article d'offre groupée parent.

**Remarque :** Lorsque vous ajoutez une ligne connexe à la commande, la méthode d'exécution pour la ligne connexe devient par défaut la même méthode d'exécution que celle de l'article parent. Par exemple, si la méthode d'exécution de l'article parent est "Prélèvement", lorsque vous ajoutez une ligne connexe, la méthode d'exécution pour la ligne connexe est également "Prélèvement". Si la ligne connexe ne prend pas en charge cette méthode d'exécution, un message d'avertissement s'affiche pour vous inviter à sélectionner une méthode d'exécution différente.

**Remarque :** Les attributs sont affichés en fonction de configurations prédéfinies. Les zones Unités de mesure, Prix unitaire, Quantité et Total de ligne sont affichées ou masquées en fonction de la configuration de l'affichage.

9. Choisissez l'option d'exécution appropriée dans le panneau Choisir la méthode d'exécution.
  - Si la méthode d'exécution est Expédition, sélectionnez ce qui suit dans la liste déroulante :
    - L'adresse d'expédition
    - Le niveau de service
  - Si la méthode d'exécution est Livraison, sélectionnez l'adresse à laquelle le produit doit être livré dans la liste déroulante .
  - Si la méthode d'exécution est Prélèvement, sélectionnez le pays ou la région dans la liste déroulante et entrez le code postal. Cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin.
  - Si la ligne de commande est une ligne de service, le panneau Sélectionner une adresse de service s'affiche.
  - Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** Si l'article ne prend pas en charge la méthode d'exécution sélectionnée, l'option d'exécution est désactivée lors de la sélection de cet article. Si vous sélectionnez plusieurs articles et qu'ils ne partagent pas une option d'exécution commune, une erreur s'affiche et indique qu'il n'existe pas de méthodes d'exécution communes pour les lignes de commande sélectionnées.

**Remarque :** En fonction des règles configurées, vous pouvez modifier toute ligne de commande associée à la méthode d'exécution Livraison jusqu'à ce que la ligne de livraison devienne "expédiée". Pour plus d'informations sur la configuration de règles spéciales de modification des commandes, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

10. Cliquez sur Suivant.
  - L'écran Ajouter plusieurs lignes : Récapitulatif d'exécution s'affiche ; il vous permet de visualiser et de modifier la configuration de la commande et la façon dont elle est exécutée.

**Remarque :** L'écran Récapitulatif d'exécution ne s'affiche que si la méthode d'exécution est soit Expédition, soit Prélèvement.
11. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la prise d'un nouveau rendez-vous ou la replanification d'un rendez-vous existant, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
12. Cliquez sur Suivant. L'écran Modifier les modes de règlement s'affiche. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.

### **Contourner le prix unitaire**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez remplacer le prix unitaire d'un article dans l'écran Remplacer le prix pour l'article.

Pour redéfinir le prix d'un article :

#### **Procédure**

1. Dans la colonne Prix unitaire, sélectionnez le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche.
2. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
3. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
4. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
5. Cliquez sur Fermer.

**Remarque :** Vous pouvez uniquement remplacer le prix d'un article parent d'offre groupée.

### **Afficher le stock d'autres magasins**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si le client souhaite prélever un article dans un magasin qui ne figure pas à l'écran, le CSR doit rechercher d'autres magasins. Pour rechercher d'autres magasins disponibles :

#### **Procédure**

1. Cliquez sur le lien Afficher d'autres magasins. L'écran Afficher d'autres magasins s'affiche.
2. Entrez le code postal de l'emplacement où le client souhaite prélever l'article.
3. Cliquez sur Rechercher. Une liste des magasins correspondant au code postal s'affiche.

4. Sélectionnez le magasin approprié dans la liste.

**Remarque :** Vous pouvez également afficher les articles des composants de l'offre groupée tout en visualisant le stock pour un article parent d'offre groupée.

**Remarque :** Pour sélectionner un magasin à l'aide du clavier, parcourez la liste de magasins à l'aide de la touche Tab. Une fois que l'indicateur de sélection arrive sur la case à cocher du magasin que vous souhaitez sélectionner, appuyez sur la barre d'espace.

**Remarque :** Si vous n'avez affaire qu'à un seul pays ou une seule région, la liste déroulante Pays ou région ne s'affiche pas à l'écran. Pour plus d'informations sur la configuration de l'affichage des pays ou régions, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

## **Ajouter une nouvelle adresse**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'ajout d'une nouvelle adresse est une tâche de CSR courante.

Pour ajouter une adresse :

### **Procédure**

1. Dans l'écran approprié, cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse. La fenêtre en incrustation Ajouter une nouvelle adresse s'affiche. Vous pouvez afficher les panneaux Informations principales, Nom de la rue et Informations du contact.
2. Si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client, sélectionnez l'adresse dans la liste déroulante Adresse de facturation.
3. Entrez les informations principales, le nom de la rue ou les informations du contact de manière appropriée. Dans la zone Afficher adresse comme, entrez une description pour l'adresse. Cela vous permettra d'identifier facilement l'adresse à laquelle le client fait référence lorsque vous effectuez différentes tâches liées aux adresses.

**Remarque :** La zone Afficher adresse comme ne s'affiche que si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client.

**Remarque :** Selon la configuration, les noms Ville et État peuvent être renseignés en fonction des informations fournies dans les zones Pays ou région et Code postal.

Si l'adresse n'est pas valide, le message "Cette adresse n'est pas valide" s'affiche.

4. Si vous souhaitez contourner la vérification d'adresse, activez la case à cocher Contourner la vérification de l'adresse.
5. Si vous souhaitez ajouter l'adresse à l'enregistrement client, activez la case à cocher Ajouter cette adresse à l'enregistrement client.
6. Dans l'écran Modifier commande : Modifier le rendez-vous de service, si vous cliquez sur le bouton Précédent, vous accédez à l'écran précédent dans lequel vous pouvez modifier l'adresse.
7. Cliquez sur Confirmer.

## **Modifier une adresse**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

La modification d'une adresse existante est une tâche de CSR courante.

Pour modifier une adresse :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran approprié, sélectionnez l'adresse que vous souhaitez modifier dans la liste déroulante et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche.  
S'il existe plusieurs adresses d'expédition dont la première ligne contient les mêmes informations, l'écran Sélectionner une adresse s'affiche. Sélectionnez l'adresse appropriée.
2. Pour modifier une adresse d'expédition existante, cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse dans le panneau Adresse d'expédition approprié. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche.
3. Modifiez les informations principales, le nom de la rue ou les informations du contact de manière appropriée. Dans la zone Afficher adresse comme, entrez une description pour l'adresse. Cela vous permettra d'identifier facilement l'adresse à laquelle le client fait référence lorsque vous effectuez différentes tâches liées aux adresses.

**Remarque :** La zone Afficher adresse comme ne s'affiche que si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client.

Si l'adresse n'est pas valide, le message "Cette adresse n'est pas valide" s'affiche.

4. Si vous souhaitez contourner la vérification d'adresse, activez la case à cocher Contourner la vérification de l'adresse.
5. Cliquez sur Confirmer.

## **Augmenter la quantité de ligne de commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client souhaite augmenter la quantité d'un ou plusieurs articles sur une commande déjà passée. Dans cette situation, l'utilisateur peut augmenter la quantité de ligne de commande conformément à la demande du client. La quantité de ligne peut être augmentée pour les commandes comportant une seule ou plusieurs lignes.

Cette tâche ne vérifie pas la disponibilité future et doit être utilisée pour augmenter la quantité dans la commande lorsque l'utilisateur est sûr que la quantité supplémentaire est disponible à la même date que la quantité initialement commandée. Dans les autres cas, la tâche Ajouter des lignes à la commande peut être utilisée.

Pour augmenter la quantité d'une ligne de commande existante :

#### **Procédure**

1. Dans Navigateur > Commande, sélectionnez Augmenter la quantité de ligne. L'écran Augmenter la quantité de ligne s'affiche.
2. Dans le panneau Augmenter la quantité de ligne, vous pouvez afficher des informations sur l'article, notamment la description de l'article, l'identificateur

de l'article ou de l'article de remplacement, le prix unitaire, l'état, la quantité commandée de l'article, la quantité d'articles supplémentaire et la quantité d'articles disponible.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à augmenter la quantité de ligne de commande, alors la ligne de commande est désactivée.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

3. Dans la colonne Quantité supplémentaire, entrez la quantité d'articles supplémentaire requise. Lorsque vous sélectionnez la colonne Quantité supplémentaire, la quantité d'articles supplémentaire est définie sur 1 par défaut.
4. Si la quantité d'articles supplémentaire requise dépasse la quantité disponible, une icône **Avertissement** associée à la quantité d'articles disponibles s'affiche dans la colonne Quantité disponible.
5. Si vous ne pouvez pas livrer la quantité d'articles supplémentaire requise à la date de livraison définie à l'origine, le message suivant s'affiche : "Impossible de réaliser la quantité demandée. Veuillez ajouter une nouvelle ligne de commande."
6. Dans le panneau Remarques, vous pouvez entrer toute information supplémentaire relative à l'augmentation de la quantité de ligne de commande. Les remarques de base s'affichent dans le panneau Remarques. Vous pouvez modifier ces informations en fonction des besoins.
7. Cliquez sur Confirmer.  
Si vous essayez d'augmenter la quantité d'une ligne de commande qui est déjà débloquée, le système peut vous inviter à vérifier manuellement si vous pouvez augmenter ou non la quantité de cette ligne de commande. Si vous pouvez ajouter de la quantité, cliquez sur Vérifié.
  - Si la quantité d'un article de service est augmentée, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
8. Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.

**Remarque :** Lorsque vous annulez un article d'offre groupée, toute la quantité des composants sera annulée en fonction du rapport défini lors de la configuration des offres groupées.

**Remarque :** Lorsqu'une ligne de commande fait partie d'un bon de fabrication qui a été livré partiellement, vous ne pouvez pas augmenter la quantité de la ligne de commande.

## **Afficher les remarques sur une commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez avoir besoin d'entrer des remarques supplémentaires dans une commande pour décrire les différentes actions effectuées sur cette commande à des fins de références ultérieures. Les remarques relatives à une commande peuvent

être entrées manuellement ou générées automatiquement par le système. Pour ajouter des remarques à une commande, vous devez d'abord rechercher la commande correspondante.

Pour afficher les remarques concernant une commande :

### **Procédure**

1. Dans l'écran Récapitulatif de la commande, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. L'écran Remarques sur la commande s'affiche.

**Remarque :** Le panneau Remarques importantes affiche uniquement les remarques à priorité élevée.

2. Dans la liste déroulante Filtrer par type de remarque, sélectionnez un type de remarque pour afficher les remarques de ce type.
3. Par défaut, la case à cocher Remarques de priorité inférieure est sélectionnée. Désactivez la case à cocher Remarques de priorité inférieure si vous souhaitez n'afficher que les remarques à priorité élevée.
4. Dans la liste déroulante Filtrer par méthode de contact, sélectionnez une méthode de contact pour afficher les remarques concernant cette méthode de contact spécifique. Par exemple, pour afficher les remarques concernant l'appel d'un client, sélectionnez Téléphone comme méthode de contact.
5. Dans la zone Remarques créées par, la case à cocher Utilisateur est activée par défaut. Activez la case à cocher Système pour afficher les remarques générées par le système en plus des remarques entrées manuellement.
6. Dans la zone Remarques créées le, activez la case à cocher Lignes de commande pour afficher les remarques relatives à toutes les lignes de commande. Activez la case à cocher Retour pour afficher les remarques au niveau de la commande pour les bons de retour créés pour un bon de commande (vendeur).
7. Par défaut, les remarques sont tronquées et affichées.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer toutes les remarques affichées dans l'écran Remarques sur la commande.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer situé à côté d'une remarque tronquée pour développer cette remarque.

### **Ajouter des remarques à une commande** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter une remarque à une commande :

### **Procédure**

1. Dans la liste déroulante Type de remarque de l'écran Remarques sur la commande, sélectionnez le type de remarque approprié, le cas échéant.
2. Dans la liste déroulante Méthode de contact, sélectionnez la méthode de contact appropriée, le cas échéant.
3. Activez la case à cocher Marquer la priorité comme élevée si la remarque a une haute priorité.
4. Activez la case à cocher Usage interne uniquement pour marquer la remarque comme étant réservée à un affichage en interne.
5. Entrez les détails du contact, tels que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone du client.

6. Sélectionnez l'émoticône appropriée pour les remarques sur les commandes, le cas échéant.
7. Entrez le texte de la remarque dans l'espace prévu.
8. Cliquez sur Ajouter remarque. La remarque est ajoutée et s'affiche dans le panneau Remarques sur la commande.

**Remarque :** Vous pouvez ajouter des remarques qui sont spécifiques au niveau des composants d'une offre groupée si l'article d'offre groupée est configuré pour être expédié de façon indépendante.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter des remarques aux commandes se trouvant à l'état actuel, le panneau Remarques et le bouton Ajouter remarque sont désactivés.

9. Cliquez sur Fermer.

### **Ajouter des remarques à une ligne de commande** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour afficher des remarques et ajouter des remarques à une ligne de commande, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Récapitulatif de la commande, cliquez avec le bouton droit sur la ligne de commande appropriée et sélectionnez Ajouter des remarques sur une ligne. L'écran Notes de ligne de commande s'affiche ; il vous permet de visualiser et d'ajouter des remarques.
2. Activez la case à cocher En-tête de commande pour afficher les remarques concernant le bon de commande (vendeur) correspondant.
3. Activez la case à cocher Retour pour afficher les remarques concernant les bons de retour créés pour cette commande.

Dans l'écran Récapitulatif de la commande, les lignes de commande qui contiennent des remarques sont associées à l'icône **Modifier les remarques**.

**Remarque :** Dans l'écran Récapitulatif de la commande, les lignes de commande qui contiennent des remarques sont associées à l'icône **Modifier les remarques**.

### **Ajouter des remarques à un bon de retour** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour afficher des remarques et ajouter des remarques à un bon de retour, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Récapitulatif des bons de retour, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. L'écran Remarques sur la commande s'affiche ; il vous permet de visualiser et d'ajouter des remarques.
2. Activez la case à cocher Ligne de commande pour afficher les remarques ajoutées aux lignes de commande.



## Appliquer la suspension

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une commande est créée, vous pouvez la mettre en suspens. Les mises en suspens sont généralement appliquées pour empêcher que de nouvelles modifications soient apportées à une commande spécifique. Par exemple, vous pouvez décider de mettre une commande en attente pour Contrôle de fraude après avoir créé la commande. Seuls les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires peuvent mettre une commande en suspens, tant au niveau de la commande que de la ligne de commande.

Pour mettre une commande ou une ligne de commande en suspens :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Appliquer la suspension. L'écran Appliquer la suspension s'affiche.
2. Pour mettre une commande en suspens, sélectionnez l'option Sélectionner l'ensemble de la commande pour la suspension.

Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à mettre l'ensemble d'une commande en suspens, l'option Sélectionner l'ensemble de la commande pour la suspension est désactivée, et le message "Les suspensions ne peuvent pas s'appliquer à la commande avec cet état" s'affiche pour indiquer que vous ne pouvez pas mettre la commande en suspens.

Pour mettre une ligne de commande en suspens, sélectionnez l'option Sélectionner des lignes de commande spécifiques pour la suspension.

Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à mettre des lignes de commande spécifiques en suspens, l'option Sélectionner des lignes de commande spécifiques pour la suspension est désactivée, et le message "Les suspensions ne peuvent pas s'appliquer aux lignes de commande avec cet état" s'affiche pour indiquer que vous ne pouvez pas mettre les lignes de commande en suspens. Par ailleurs, toutes les lignes de commande sont désactivées.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à mettre l'ensemble d'une commande ou des lignes de commande spécifiques en suspens, le message "La suspension ne s'applique pas à cette commande" s'affiche.

3. Sélectionnez le type de suspension approprié dans la liste déroulante Type de suspension. Pour plus d'informations sur la définition de suspensions, voir *Sterling Distributed Order Management: Configuration Guide*.

**Remarque :** Pour appliquer une suspension particulière, vous devez appartenir à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires pour appliquer la suspension manuellement.

4. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
5. Cliquez sur Appliquer la suspension.

**Remarque :** Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

## Supprimer les suspensions

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous apportez des modifications de commande, l'intégralité de la commande ou juste certaines lignes de commande peuvent être mises en suspens pour empêcher que d'autres modifications soit apportées. Vous pouvez supprimer les suspensions si vous appartenez au groupe d'utilisateurs qui dispose des droits pour le faire. Pour supprimer une suspension sur une commande, vous devez d'abord rechercher les commandes en suspens.

Pour supprimer la suspension d'une commande ou d'une ligne de commande :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Afficher/Supprimer les suspensions. L'écran Suspensions de commande s'affiche.
2. Activez la case à cocher appropriée située en regard de la suspension que vous souhaitez supprimer.

**Remarque :** Si vous souhaitez supprimer une suspension particulière, vous devez appartenir à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires pour supprimer la suspension manuellement.

3. Activez la case à cocher Sélectionner tout si vous souhaitez supprimer toutes les suspensions appliquées à la commande en même temps.
4. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
5. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Cliquez sur l'icône **Commande suspendue** dans l'écran Récapitulatif des lignes pour afficher uniquement les suspensions de lignes de commande.

## Annuler une commande

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un client peut décider d'annuler l'intégralité d'une commande, ou juste certains articles de produit ou de service de la commande. Pour annuler une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour annuler une commande :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Annuler la commande. L'écran Annuler la commande s'affiche.
2. Pour annuler l'intégralité de la commande :
  - a. Dans le panneau Quantité à annuler, sélectionnez la raison de l'annulation dans la liste déroulante Code raison.
  - b. Choisissez l'option Sélectionner toutes les quantités disponibles pour l'annulation.
3. Pour annuler uniquement certains des articles inclus dans la commande :
  - a. Dans le panneau Quantité à annuler, sélectionnez la raison de l'annulation dans la liste déroulante Code raison.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas sélectionner un raison d'annulation délimitée entre des astérisques (\* \*). Les astérisques indiquent que la raison d'annulation est incompatible avec la version de l'application utilisée.

- b. Choisissez l'option Sélectionner une quantité spécifique pour l'annulation.
- c. Cochez les cases correspondant aux articles que vous souhaitez annuler.

**Remarque :** Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- d. Dans la zone Entrer la quantité à annuler, entrez la quantité de l'article que vous souhaitez annuler.
- e. Dans la zone d'état de la ligne de commande, l'icône **Arrêt de livraison** s'affiche si une demande d'arrêt de livraison a été émise.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas annuler des lignes de commande grisées.

- 4. Dans le panneau Remarques, entrez des informations complémentaires pour une commande, le cas échéant.
- 5. Cliquez sur Confirmer. L'écran Confirmer le paiement s'affiche.

**Remarque :** Vous pouvez uniquement annuler un article parent d'offre groupée. Lorsque vous annulez un article d'offre groupée, toute la quantité des composants sera annulée en fonction du rapport défini lors de la configuration des offres groupées.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à annuler une ligne de commande, alors la ligne de commande est désactivée.

**Remarque :** Lorsque la ligne que vous souhaitez annuler contient des lignes connexes, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées.

## **Affichage et confirmation des détails du paiement**

Vous pouvez afficher les détails tels que le montant réduit, le total d'origine, le nouveau total, et les détails concernant les modes de règlement existants pour la commande. Vous pouvez également ajouter un bon de réduction ou un nouveau mode de règlement, si nécessaire.

- Dans le panneau Liste détaillée des ajustements, vous pouvez afficher les informations sur l'article telles que l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité ajustée, le montant ajusté, les détails des remboursements de frais, ainsi que les détails des bons de réduction ou des promotions appliqués.
- Si une demande d'arrêt de livraison est émise, un message de confirmation s'affiche en même temps que les détails de l'article et la quantité demandée pour cet arrêt de livraison.
- Si une commande est créée pour un client existant, vous pouvez afficher les modes de règlement disponibles pour ce client dans le panneau Modes de règlement. (Les modes de règlement par défaut sont déjà sélectionnés dans le panneau.) Pour appliquer un mode de règlement différent, sélectionnez le mode de règlement correspondant dans la liste disponible ou ajoutez un nouveau mode de règlement.

- Les fonds disponibles sur une carte-cadeau ou sur une carte de valeur enregistrée s'affichent. Le montant des frais prend comme valeur par défaut soit le total de la commande, soit les fonds disponibles sur la carte-cadeau (le plus faible des deux).
- Si le mode de règlement est Compte client, les fonds disponibles sur le Compte client s'affichent dans la zone Fonds.
- S'il s'agit d'une carte de crédit, entrez le numéro CVV lorsque des autorisations en temps réel sont requises. Si une seule carte de crédit est utilisée, le montant des frais prend comme valeur par défaut le total de la commande. Si plusieurs cartes de crédit sont utilisées, entrez le montant des frais pour chacune des cartes de crédit.
- Si le type de mode de règlement est Chèque ou Chèque de remboursement, vous ne pouvez pas modifier le montant du chèque.
- Si vous souhaitez ajouter un bon de réduction ou une promotion à la commande, cliquez sur Ajouter un bon de réduction.
- Si vous souhaitez ajouter un nouveau mode de règlement, cliquez sur Ajouter un mode de règlement.
- Si vous souhaitez ajouter un nouveau frais ou modifier un frais existant, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter/modifier des frais. La fenêtre en incrustation Ajouter/modifier des frais s'affiche.
- Si vous souhaitez entrer des informations supplémentaires pour la commande, vous pouvez entrer les remarques appropriées dans le panneau Remarques.
- Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.

Après avoir affiché les détails ou ajouté un nouveau mode de règlement, cliquez sur Confirmer. Les modes de règlement seront autorisés et enregistrés sur le commande. Si l'autorisation échoue pour l'un des modes de règlement, le mode de règlement correspondant est affiché en rouge et un message d'erreur s'affiche. Vous pouvez soit cliquer sur le mode de paiement et apporter les modifications nécessaires, soit ignorer l'erreur et continuer en activant la case à cocher Remplacer et continuer si vous jugez que l'erreur a été générée à tort pour le mode de règlement, par exemple, lorsque le système de paiement n'est pas accessible.

- Si le mode de paiement est Compte client, et si la limite du compte est dépassée, un message d'avertissement s'affiche pour indiquer que les fonds disponibles dans le compte sont insuffisants pour exécuter la commande et que cette dernière doit être mise en suspens jusqu'à fourniture de fonds suffisants.
- Si le type de mode de règlement est Autre, vous ne pouvez pas modifier le montant des frais. Le montant des frais est déduit de la zone Fournir un mode de règlement pour le montant.
- Si vous souhaitez effacer la valeur de la zone Montant à facturer, vous devez entrer zéro. Ne laissez pas cette zone vide.

Si vous visualisez les détails du paiement après avoir créé un retour, vous verrez le lien hypertexte Afficher/modifier les détails des frais dans le panneau Totaux des bons de retour et dans le panneau Totaux des bons d'échange.

**Remarque :** Si un bon d'échange est ouvert à partir du flux des bons de commande (vendeur) :

- Le type d'échange du bon d'échange et le total des retours ne sont pas pris en compte pour l'affichage des informations de paiement.
- Si le bon de retour associé au bon d'échange est un brouillon de commande, le bouton Confirmer de l'écran Confirmer le paiement est désactivé. Un message s'affiche et indique que le bon d'échange ne peut pas être confirmé parce que le

bon de retour auquel il est associé n'a pas encore été confirmé. Vous pouvez également cliquer sur le lien hypertexte Afficher le bon de retour pour ouvrir le bon de retour et effectuer l'action appropriée.

## **Effectuer le suivi d'un article ou faire une requête concernant une expédition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les clients peuvent avoir besoin de connaître l'état de leurs commandes. Par exemple, si un client ne reçoit pas les articles commandés, il peut se renseigner sur l'état d'un article de produit ou de service. Pour se renseigner sur l'état d'un article de produit ou de service, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour plus d'informations sur la recherche d'une commande, voir «Rechercher une commande», à la page 7.

Pour suivre un article, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Pour ouvrir l'écran Requête sur expédition, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans Tâches > Requêtes fréquentes, sélectionnez Où se trouvent mes marchandises expédiées ?.
  - Dans Tâches > Commande, sélectionnez Suivre un article.
  - Dans l'écran Récapitulatif de la commande, cliquez avec le bouton droit sur l'article requis et sélectionnez Suivre cet article.

Vous pouvez afficher les informations de suivi pour chaque article. Vous pouvez également visualiser des informations sur les suspensions appliquées à une commande et les liens hypertexte permettant de naviguer jusqu'à l'écran des détails de l'alerte, le cas échéant.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Pour plus d'informations sur la gestion de la stratégie de tarification définie pour l'article d'offre groupée, voir «Affichage des prix des articles d'offre groupée», à la page 12.

2. Sélectionnez l'article approprié pour lequel vous souhaitez afficher l'état de l'expédition.
  - a. Si l'article est à l'état "Expédié" :
    - Vous pouvez visualiser la date à laquelle l'article a été expédié.
    - Si l'article est emballé dans un conteneur, vous pouvez afficher le numéro de suivi, le cas échéant.
    - Si l'article est emballé dans plusieurs conteneurs, vous pouvez afficher les détails des conteneurs.
    - Vous pouvez afficher les informations relatives au transporteur et au service pour l'expédition.
    - Si vous souhaitez réexpédier un conteneur, cliquez sur le lien hypertexte Réexpédier le conteneur. L'écran Réexpédier - sélectionner l'article s'affiche.

Pour plus d'informations sur la réexpédition, voir «Réexpédier un article», à la page 97.

- Si vous souhaitez afficher les détails de l'expédition, cliquez sur le lien hypertexte Afficher expédition. L'écran Détails d'expédition s'affiche. Pour plus d'informations sur l'affichage des détails d'expédition, voir «Affichage des détails d'expédition», à la page 57.
- Si vous souhaitez afficher les activités de conteneur, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les activités de conteneurs. La fenêtre en incrustation Activités de conteneurs s'affiche.

**Remarque :** Si la fonction de suivi d'un conteneur est disponible, le numéro de suivi s'affiche sous la forme d'un lien hypertexte. Cliquez sur ce lien hypertexte. Le site Web du transporteur approprié s'affiche ; il vous permet de visualiser les informations de suivi du conteneur.

- b. Si l'article n'est pas à l'état "Expédié" :
  - Vous pouvez visualiser la date à laquelle l'expédition de l'article est planifiée et la date de livraison prévue.
  - Si l'article est emballé dans plusieurs conteneurs, vous pouvez afficher les détails des conteneurs.
  - Si l'expédition est créée, mais que les articles ne sont pas emballés dans des conteneurs, vous pouvez afficher les lignes d'expédition.
  - Si la ligne de commande est en suspens, c'est indiqué par l'icône **Commande suspendue** avec le message "Cette ligne est en attente".
  - L'icône **Arrêt de livraison** s'affiche si une demande d'arrêt de livraison a été émise.
  - Si l'expédition n'est pas créée, mais que le stock est disponible, la date d'expédition prévue et la date de livraison prévue s'affichent.
- c. Si l'article est à l'état "Livré" :
  - Vous pouvez afficher la date de livraison ou la date de livraison prévue pour l'expédition.
  - Si l'article est emballé dans plusieurs conteneurs, vous pouvez afficher les détails des conteneurs.
- d. Si l'article est un article de service, vous pouvez afficher la date de rendez-vous et l'état du rendez-vous de service existant.
- e. Si le client a prélevé l'article au magasin, vous pouvez afficher la date à laquelle l'article a été prélevé.
- f. Si l'article est à l'état "Annulé", un message approprié s'affiche. La quantité de l'article annulé et la date à laquelle l'article a été annulé s'affichent également.
- g. Si une ligne de commande est associée à un bon de fabrication et que des rendez-vous de service existent pour ce bon de fabrication, vous pouvez afficher les rendez-vous de service. S'il existe plusieurs rendez-vous pour un bon de fabrication, le système affiche le plus récent.
- h. Si une ligne de commande est associée à un bon de fabrication et qu'aucun rendez-vous de service n'existe pour ce bon de fabrication, un message approprié s'affiche pour indiquer qu'un rendez-vous doit être pris.
- i. Si un bon de fabrication est annulé, vous ne pouvez visualiser aucune information à l'écran.
- j. Si une commande est en suspens, vous pouvez visualiser les informations sur la suspension. Vous pouvez également afficher les détails d'alerte associés à la suspension, le cas échéant.

- k. Si la méthode d'exécution sur la ligne de commande diffère de celle qui est associée à l'expédition, vous pouvez également visualiser la méthode d'exécution de l'expédition.
  - l. Si l'adresse d'expédition sur la ligne de commande diffère de celle qui est associée à l'expédition, le message "L'adresse a été modifiée pour cette expédition" s'affiche.
  - m. Les articles de kit sont affichés avec un indicateur. L'infobulle correspondant à l'indicateur d'article de kit affiche l'ID de l'article de kit parent.  
Les prix unitaires ne sont pas disponibles pour les articles de kit. Par conséquent, le message "Non disponible" s'affiche pour le prix unitaire de l'article de kit. L'infobulle correspondant au message "Non disponible" affiche l'ID de l'article de kit parent.
3. Cliquez sur Fermer.

### **Affichage des détails d'expédition**

Dans l'écran Détails d'expédition :

- Vous pouvez visualiser les détails relatifs à l'expédition, notamment, le numéro d'expédition, le service, le noeud d'expédition, l'état, le vendeur et le nombre de conteneurs en cliquant sur le lien Afficher expédition.
- Si vous souhaitez réexpédier les marchandises, cliquez sur le lien hypertexte Réexpédier les articles. L'écran Réexpédier - sélectionner l'article s'affiche.
- Dans le panneau Lignes d'expédition de cette expédition, vous pouvez afficher les détails relatifs aux lignes d'expédition, notamment l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la quantité d'articles, le prix unitaire et le numéro de commande. Vous pouvez également afficher le numéro de suivi, des informations sur les numéros des conteneurs et l'adresse d'expédition.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
- Si des activités sont spécifiées pour un conteneur, le lien hypertexte Afficher les activités de conteneurs s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte pour afficher la fenêtre en incrustation Activités de conteneurs. Vous pouvez afficher les détails tels que le code d'activité, l'horodatage, des informations supplémentaires concernant l'activité, et l'utilisateur qui a créé l'activité.

### **Ajouter ou modifier des frais** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

La fenêtre en incrustation Ajouter/modifier des frais fournit des informations sur les frais existants et vous permet de modifier des frais existants ou d'ajouter de nouveaux frais. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les frais appliqués à une commande si ces frais reposent sur une règle de tarification.

Dans le panneau Modifier les frais, vous pouvez afficher la catégorie des frais, le nom des frais et le montant des frais.

### **Procédure**

1. Si vous souhaitez ajouter de nouveaux frais, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des frais. Sélectionnez la catégorie dans la liste déroulante Catégorie de

frais. Sélectionnez le nom des frais dans la liste déroulante Nom des frais. Dans la colonne Montant des frais, entrez le montant approprié pour les frais.

2. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
3. Cliquez sur Confirmer.
  - Les colonnes Catégorie de frais et Nom des frais ne peuvent pas être modifiées ; seule la colonne Montrant des frais peut l'être. La colonne Montant des frais s'affiche dans une couleur différente pour indiquer qu'elle est modifiable.
  - Si vous souhaitez supprimer des frais, vous pouvez définir le montant des frais sur zéro.
  - L'ajout/modification de frais ne peut être effectuée que si l'utilisateur dispose des droits appropriés.
  - Si des paiements sont configurés en dehors d'Sterling Call Center et d'Sterling Store, l'écran Paiement ne s'affichera pas. À la place, l'écran Récapitulatif de la commande s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Suivant dans l'écran Détails des frais.

### **Affichage des détails des frais**

L'écran Ajouter/modifier des frais contient des informations concernant les détails du prix d'une commande. Pour afficher les détails des frais, vous devez d'abord rechercher la commande. Dans Tâches > Tâches de commande, sélectionnez Ajouter/modifier des frais. L'écran Ajouter/modifier des frais s'affiche. Vous pouvez afficher des détails tels que les taxes, les frais et les remises au niveau de la commande et au niveau des lignes.

- Dans le panneau Totaux généraux de commande, vous pouvez afficher le total de ligne, les frais généraux, les taxes générales, la remise générale et le total général.
- Dans le panneau Détails des prix de l'en-tête, vous pouvez afficher les taxes d'en-tête, les frais d'en-tête, la remise d'en-tête et le total d'en-tête.
- Dans le panneau Décomposition des frais, vous pouvez afficher la répartition des frais dans la commande. Si vous souhaitez ajouter ou modifier les frais, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter/modifier des frais. La fenêtre en incrustation Ajouter/modifier des frais s'affiche.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter ou à modifier des frais pour une commande, le lien hypertexte Ajouter/modifier des frais est désactivé.

- Dans le panneau Décomposition des taxes, vous pouvez afficher la répartition des taxes pour la commande.
- Dans le panneau Détails du récapitulatif des lignes, vous pouvez afficher les détails des articles tels que l'ID et la description des articles, la quantité d'articles et leur prix unitaire.
- Dans le panneau Détails de prix de ligne, vous pouvez afficher les détails des prix, des taxes, des frais et des remises pour la ligne sélectionnée.
- Dans le panneau Décomposition des frais, vous pouvez afficher la répartition des frais pour la ligne. Si vous souhaitez ajouter ou modifier les frais, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter/modifier des frais. La fenêtre en incrustation Ajouter/modifier des frais s'affiche.
- Dans le panneau Décomposition des taxes, vous pouvez afficher la répartition des taxes pour la ligne.
- Cliquez sur Fermer.



## Planifier et débloquer une commande

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'écran Planifier et débloquer fournit des détails concernant l'état de chaque ligne de commande et vous permet également de planifier et de débloquer une commande. Vous pouvez planifier et débloquer une commande si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs autorisé à le faire.

Pour planifier ou débloquer une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Planifier et débloquer la commande. L'écran Planifier et débloquer s'affiche.

Dans le panneau Lignes de commande par état, vous pouvez visualiser l'ID et la description de l'article, le prix unitaire, la méthode d'exécution, l'état de la ligne de commande, la quantité dans cet état, le noeud d'expédition, la date prévue et les commentaires, le cas échéant.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

2. Cliquez sur Confirmer. L'écran est actualisé pour refléter le nouvel état et les noeuds d'expédition pour les états de commande applicables.

**Remarque :** Les enregistrements d'état de commandes qui ne peuvent pas être planifiés et/ou débloqués sont grisés. Si aucune ligne de commande n'a besoin d'être planifiée et/ou débloquée, le message affiche "Toutes les lignes de commande sont déjà planifiées et débloquées" et le bouton Confirmer est désactivé. En cas de problème lors de la planification de la commande, la raison de l'échec de planification s'affiche dans la colonne des commentaires.

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

### Affichage des bons d'approvisionnement

Vous pouvez afficher les bons d'approvisionnement pour une commande (bon de commande/commande de transfert) si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs autorisé à le faire.

Pour afficher les bons d'approvisionnement associés à une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

- Vous pouvez filtrer les lignes de commande en fonction de critères de filtrage.
- Dans Tâches > Commande, sélectionnez Afficher les bons d'approvisionnement. L'écran Afficher les bons d'approvisionnement s'affiche. Dans le panneau Bons d'approvisionnement, vous pouvez afficher le numéro de commande, le type de document, l'état, le fournisseur et la date de commande.
- Cliquez deux fois sur le numéro de commande approprié. L'écran Récapitulatif du bon d'approvisionnement s'affiche.

**Remarque :** S'il n'existe pas de bons d'approvisionnement pour la commande, le message "Cette commande ne comporte aucun bon d'approvisionnement" s'affiche.

## Afficher le récapitulatif du bon d'approvisionnement Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher le récapitulatif du bon d'approvisionnement :

### Procédure

1. Pour ouvrir l'écran Récapitulatif du bon d'approvisionnement, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans l'écran Afficher les bons d'approvisionnement, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une commande et sélectionnez Afficher les détails.
  - Dans l'écran Afficher les bons d'approvisionnement, cliquez sur le lien hypertexte du numéro de la commande dont vous souhaitez afficher le récapitulatif.
2. L'écran Récapitulatif du bon d'approvisionnement s'affiche. Dans cet écran, vous pouvez également visualiser les informations suivantes :
  - Dans le panneau Détails principaux, vous pouvez visualiser le numéro de commande, son état, sa date, son montant total, le type de document et le fournisseur.
  - Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de l'organisation à laquelle la commande est facturée.
  - Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse à laquelle la commande est expédiée.

**Remarque :** Si la commande comporte plusieurs adresses d'expédition, le message "Cette commande comporte plusieurs adresses d'expédition" s'affiche.

- Dans le panneau Lignes de commande, vous pouvez visualiser les lignes de commande de produit et/ou de service qui sont exécutés.

## Exonérer une commande de taxes Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez exonérer une commande de taxes pour un client d'entreprise que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

Pour exonérer une commande de taxes, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour exonérer une commande de taxes :

### Procédure

1. Naviguez jusqu'à Tâches > Commande, et sélectionnez Modifier les options fiscales. L'écran Modifier les options fiscales s'affiche.

**Remarque :** Si les options fiscales ne peuvent pas être modifiées pour la commande dans l'état actuel, le message suivant s'affiche :

Les options fiscales ne peuvent pas être modifiées pour une commande avec cet état.

2. Dans la zone Codes fiscaux, activez la case à cocher Autoriser l'exemption de taxes et entrez le code d'exonération de taxes de la commande dans la zone Code d'exonération de taxes.

3. Dans le panneau Totaux généraux de commande, vous pouvez afficher la répartition de la commande, avec notamment le sous-total de la commande, les frais, les remises, les taxes et le total de la commande.
4. Cliquez sur Confirmer.
  - Si le total de la commande est modifié, l'écran Confirmer le paiement s'affiche.
  - Si le total de la commande n'est pas modifié, l'écran Récapitulatif de la commande s'affiche.

### **Copier un brouillon de commande**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lors de la création d'une commande, un client peut décider d'utiliser une commande existante pour créer de nouvelles commandes ultérieurement, le cas échéant. Par exemple, un client peut passer deux commandes pour les mêmes articles et peut décider que ces commandes soient livrées à des dates différentes. Dans ce type de scénario, vous pouvez copier un brouillon de commande existant pour créer une nouvelle commande au contenu similaire.

**Remarque :** Vous ne pouvez créer une commande à partir d'un brouillon de commande existant que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

#### **Procédure**

Pour copier un brouillon de commande, vous devez d'abord rechercher la commande. Naviguez jusqu'à Tâches > Commande, et sélectionnez Copier le brouillon de commande. Un nouvel écran Entrée de commande, dans lequel les attributs de la commande d'origine sont copiés, s'affiche. Vous pouvez modifier les détails appropriés relatifs à la commande, conformément à la demande du client, et poursuivre le flux de la tâche de création de commande.

**Remarque :** Lorsque vous copiez un brouillon de commande, certaines des informations de la commande d'origine peuvent ne pas être copiées dans la nouvelle commandes, par exemple, les dates de rendez-vous.

**Remarque :** Si certaines des lignes de commande copiées dans la nouvelle commande contiennent des articles auxquels le client n'a pas droit, l'icône **Avertissement** s'affiche à côté de cette ligne de commande pour indiquer que la ligne de commande n'est plus valide.

### **Commander à nouveau**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Après avoir passé une commande, un client peut décider d'utiliser cette commande pour créer de nouvelles commandes ultérieurement, le cas échéant. Par exemple, un client peut passer une commande pour une liste d'articles spécifique chaque mois, cette liste ne variant que légèrement d'un mois sur l'autre. Dans ce type de scénario, le client peut copier la commande existante pour créer de nouvelles commandes ayant un contenu similaire.

**Remarque :** Vous ne pouvez créer une commande à partir d'une commande confirmée existante que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

## Procédure

Pour passer une nouvelle commande similaire, vous devez d'abord rechercher la commande. Naviguez jusqu'à Tâches > Commande, et sélectionnez Commander à nouveau. Un nouvel écran Entrée de commande, dans lequel les attributs de la commande d'origine sont copiés, s'affiche. Vous pouvez modifier les détails relatifs à la commande conformément à la demande du client, et poursuivre le flux de la tâche de création de commande.

**Remarque :** Lorsque vous copiez une commande confirmée, selon la configuration, les attributs de commande et de ligne de commande sont copiés depuis la commande d'origine dans la nouvelle commande.

**Remarque :** Si certaines des lignes de commande copiées dans la nouvelle commande contiennent des articles auxquels le client n'a pas droit, l'icône **Avertissement** s'affiche à côté de cette ligne de commande pour indiquer que la ligne de commande n'est plus valide.

## Envoyer les informations de commande par courrier électronique Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un client souhaite examiner les informations relatives à une commande, vous pouvez envoyer ces informations par courrier électronique.

**Remarque :** Vous pouvez envoyer les informations relatives à un brouillon de commande ou à une commande confirmée à un client uniquement si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

Pour envoyer les informations relatives à une commande à un client par courrier électronique, vous devez d'abord rechercher la commande correspondante.

Pour envoyer des informations de commande à un client par courrier électronique :

### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Envoyer commande par e-mail. La fenêtre en incrustation Envoyer commande par e-mail s'affiche.
2. Dans la zone À, si l'adresse électronique du client ne s'affiche pas par défaut, entrez l'adresse électronique correspondante.
3. Dans la zone Cc, entrez une adresse électronique alternative.

**Remarque :** Vous pouvez également entrer plusieurs adresses électroniques dans les zones À et Cc. Lorsque vous entrez plusieurs adresses électroniques, séparez-les par une virgule (,).

4. Dans la zone Introduction, entrez toute information supplémentaires que vous souhaitez envoyer au client.
5. Cliquez sur Confirmer.

## Transférer un brouillon de commande à IBM Sterling Web Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des brouillons de commande peuvent être créés par un représentant de service clientèle à l'aide de l'application Sterling Call Center et Sterling Store, ou par un client à l'aide de l'application Sterling Web. Les brouillons de commande créés dans Sterling Web sont accessibles via l'application Sterling Call Center et Sterling

Store. Toutefois, les brouillons de commandes qui sont ouverts à l'aide de l'application Sterling Call Center et Sterling Store ne sont pas accessibles via Sterling Web. Dans ce type de situations, vous pouvez décider de transférer le brouillon de commande depuis l'application Sterling Call Center et Sterling Store vers l'application Sterling Web pour permettre aux clients d'accéder aux brouillons de commande.

Pour transférer un brouillon de commande depuis Sterling Call Center et Sterling Store vers Sterling Web, vous devez d'abord rechercher le brouillon de commande correspondant.

Pour transférer un brouillon de commande depuis Sterling Call Center et Sterling Store vers Sterling Web :

### **Procédure**

1. Naviguez jusqu'à Tâches > Commande, et sélectionnez Transférer la commande à Web. La boîte de dialogue Transférer la commande à Web s'affiche.

**Remarque :** En fonction de la configuration, la tâche Transférer la commande à Web s'affiche dans le panneau Tâches connexes.

2. Dans la zone Nom du brouillon de commande, entrez un nom approprié pour le brouillon de commande.
3. Cliquez sur OK. Un message s'affiche pour indiquer que le transfert du brouillon de commande vers Sterling Web a réussi.

**Remarque :** Si le brouillon de commande est incompatible avec la version de Sterling Web qui est associée à Sterling Call Center et Sterling Store, un message s'affiche pour indiquer que le brouillon de commande ne peut pas être envoyé à Sterling Web parce qu'il est incompatible.

### **Lancement de la console d'application**

Cette tâche vous permet de lancer la console d'application à partir de l'interface utilisateur d'Sterling Call Center et d'Sterling Store. Un CSR (Customer Service Representative) a parfois besoin de lancer la console d'application, par exemple, lorsqu'il souhaite ajuster le stock pour un article. Par exemple, des représentants du centre d'appels et du magasin peuvent avoir besoin d'accéder aux écrans d'audit de commande détaillés disponibles dans la console d'application.

Un utilisateur ne peut lancer la console que s'il appartient à un groupe d'utilisateurs disposant des droits pour lancer la console.

Pour lancer la console d'application, dans Tâches > Tâches de commande, sélectionnez Lancer la console SMCFS. La console d'application s'affiche.

- Si la session de l'utilisateur connecté dépasse le délai d'attente, vous devez à nouveau entrer l'ID utilisateur et le mot de passe de connexion.
- Cliquez sur Fermer.

## **Effectuer des tâches de devis et d'opportunité**

### **Créer une opportunité**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une opportunité est un conteneur destiné à contenir un devis ou des devis alternatifs associés pouvant être présentés à un client. Les devis alternatifs associés sont un ensemble de devis qui existent en même temps et qui sont indépendants

les uns des autres, mais qui sont associés à la même opportunité. Quel que soit le nombre de devis contenus dans une opportunité, un seul d'entre eux peut être accepté par un client. Par exemple, vous pouvez proposer à un client trois devis alternatifs :

- Devis-A pour deux ordinateurs de bureau, chacun étant proposé avec une remise de 5% sur le prix unitaire.
- Devis-B pour un ordinateur de bureau et un ordinateur portable, chacun étant proposé avec une remise de 5% sur le prix unitaire.
- Devis-C pour un ordinateur de bureau et deux ordinateurs portables, chacun étant proposé avec une remise de 7% sur le prix unitaire.

Le client a la possibilité de choisir entre Devis-A, Devis-B et Devis-C.

Vous pouvez créer une opportunité pour un client existant ou pour un nouveau client.

Pour créer une opportunité :

### Procédure

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Créer une opportunité. La boîte de dialogue Sélectionner entreprise s'affiche.

**Remarque :** La boîte de dialogue Sélectionner entreprise ne s'affiche que si vous avez accès à plusieurs entreprises.

2. Dans la liste déroulante Entreprise, sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez créer l'opportunité. Cliquez sur Confirmer. L'écran Créer une opportunité s'affiche.
3. Effectuez les tâches suivantes dans le panneau Créer une opportunité :
  - Dans la zone Nom de l'opportunité, entrez un nom pour l'opportunité.
  - Dans la liste déroulante Origine de la piste de vente, sélectionnez la source qui est à l'origine de la piste de vente menant à la création de l'opportunité. Par exemple, une piste de vente peut avoir pour origine une conversation téléphonique, un salon professionnel, un site Web, etc.
  - Dans la zone Pourcentage de réussite, entrez la probabilité de réussite (en %). La probabilité de réussite permet d'indiquer les chances d'aboutissement de l'opportunité.
  - Cliquez sur l'icône **Rechercher** située à côté de la zone ID de propriétaire pour rechercher un utilisateur et l'affecter en tant que propriétaire de l'opportunité. La fenêtre en incrustation Critères de recherche de propriétaire s'affiche. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Une liste d'utilisateurs s'affiche dans le panneau Résultats de la recherche d'utilisateurs. Sélectionnez un utilisateur et cliquez sur Appliquer. L'ID utilisateur de l'utilisateur sélectionné est renseigné dans la zone ID de propriétaire.
  - Cliquez sur l'icône **Calendrier** située en regard de la zone Date de fermeture anticipée pour sélectionner une date avant laquelle l'opportunité doit être fermée.
  - Dans la zone Valeur d'opportunité, entrez la valeur de l'opportunité. La valeur d'opportunité est le montant total des recettes générées si un devis pour l'opportunité est accepté par le client.
  - Cliquez sur l'icône **Rechercher** située à côté de la zone ID co-propriétaire pour rechercher un utilisateur et l'affecter en tant que co-propriétaire de l'opportunité. Un co-propriétaire est le propriétaire secondaire de

l'opportunité. La fenêtre en incrustation Critères de recherche de propriétaire s'affiche. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Une liste d'utilisateurs s'affiche dans le panneau Résultats de la recherche d'utilisateurs. Sélectionnez un utilisateur et cliquez sur Appliquer. L'ID utilisateur de l'utilisateur sélectionné est renseigné dans la zone ID co-propriétaire.

4. Effectuez les tâches suivantes dans le panneau Rechercher un client existant :
  - a. Sélectionnez le type de client approprié.
  - b. Entrez les informations requises concernant le client et cliquez sur Rechercher.
  - c. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client. Si vous ne trouvez pas le client que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher de nouveau les critères de recherche. Entrez des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée et cliquez sur Rechercher.
  - d. Sélectionnez le client approprié dont vous avez besoin dans le panneau Résultats de recherche de client. Les détails relatifs à ce client s'affichent dans le panneau Client.
  - e. Si le client n'existe pas, créez un nouveau client non professionnel ou client d'entreprise. Pour créer un client non professionnel, cliquez sur Créer un client non professionnel.  
Pour créer un client d'entreprise, cliquez sur Créer un client d'entreprise.
5. Cliquez sur Confirmer. L'écran Détails de l'opportunité contenant les détails de l'opportunité nouvellement créée s'affiche.

## **Modifier les détails de l'opportunité**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'une opportunité est créée pour un client, vous pouvez modifier les détails de l'opportunité. Par exemple, si la fermeture de l'opportunité est prévue à une date ultérieure à la date prévue précédemment, vous pouvez modifier la date de fermeture anticipée de l'opportunité en sélectionnant une nouvelle date.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher l'opportunité. Les informations relatives à l'opportunité peut être modifiée dans l'écran Détails de l'opportunité.

Pour modifier les détails de l'opportunité :

### **Procédure**

1. Modifiez les informations requises dans le panneau Créer une opportunité.
2. Dans le panneau Client, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter nouveau contact pour créer un nouveau contact client. La fenêtre en incrustation Ajouter le contact s'affiche.
3. Pour modifier une adresse d'expédition existante, cliquez sur le lien hypertexte Modifier dans le panneau Adresse de l'opportunité correspondant.
4. Dans le panneau Devis, si aucun devis n'a été créé pour l'opportunité, vous pouvez créer un nouveau devis en cliquant sur le bouton Nouveau.  
Si des devis existants ont été créés pour l'opportunité, cliquez sur le bouton Copier comme nouvel élément pour copier un devis existant afin de créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité.  
Cliquez sur le bouton Copier comme alternative pour copier un devis existant afin de créer des devis alternatifs.

Pour marquer un devis comme devis principal, sélectionnez le devis souhaité et cliquez sur le bouton Marquer comme principal.

5. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. La fenêtre en incrustation Remarques sur les opportunités s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur l'opportunité.
6. Cliquez sur Confirmer.

## **Créer un nouveau devis pour une opportunité**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'une opportunité est créée, vous pouvez créer un devis pour cette opportunité. Vous pouvez ensuite définir les articles, les ajustements de tarification, les détails d'expédition et les informations de paiement pour le devis. Lorsqu'un devis est créé pour une opportunité existante, le client qui est affecté à l'opportunité est automatiquement affecté au devis.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher l'opportunité. Vous pouvez créer un nouveau devis pour une opportunité à l'aide de l'écran Détails de l'opportunité.

Pour créer un devis pour une opportunité :

### **Procédure**

1. Dans le panneau Devis, cliquez sur le bouton Nouveau. La boîte de dialogue Nouveau devis s'affiche.

**Remarque :** Le bouton Nouveau ne s'affiche que si aucun devis n'est associé à l'opportunité.

2. Entrez un nom pour le devis dans la boîte de dialogue Nouveau devis, et cliquez sur Confirmer. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous pouvez l'utiliser pour ajouter des articles, entrer un paiement, des détails d'expédition, etc.

## **Copier un nouveau devis pour une opportunité**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez copier un devis existant pour créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité ; par exemple, vous pouvez décider d'utiliser un devis existant, que vous aviez créé pour un client, à l'attention d'un client différent. Dans ce type de scénario, vous pouvez copier le devis en même temps que les informations produit, les détails du paiement et de l'expédition, puis définir les informations client de façon à créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité pour le nouveau client.

### **Procédure**

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher l'opportunité. Vous pouvez copier un devis existant et créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité à l'aide de l'écran Détails de l'opportunité. Dans le panneau Devis, cliquez sur le bouton Copier comme nouvel élément. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous pouvez l'utiliser pour créer un nouveau devis.

**Remarque :** Le bouton Copier comme un nouvel élément ne s'affiche que si au moins un devis est associé à l'opportunité.



**Remarque :** Les informations client du devis existant prennent par défaut les valeurs des critères de recherche de client lors de la création du nouveau devis. Vous pouvez cependant toujours rechercher un client différent avant de créer le nouveau devis et la nouvelle opportunité.

## **Copier un devis pour créer des devis alternatifs**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer un devis alternatif dans le cadre d'une opportunité en copiant un devis existant. Les devis alternatifs sont des devis qui existent simultanément et qui sont associés à une même opportunité. Après avoir copié un devis, vous pouvez modifier les informations produit, les détails de l'expédition et du paiement pour le nouveau devis. Par exemple, supposons que vous ayez un devis, Devis-A, pour deux ordinateurs de bureau sur lequel vous avez offert une remise de 5%. Pour fournir une autre option à votre client, vous pouvez créer un devis alternatif, Devis-B, pour un ordinateur de bureau et pour un ordinateur portable sur lequel vous offrez une remise de 6%. Vous pouvez créer Devis-B en copiant Devis-A et en modifiant les informations produit en conséquence.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher l'opportunité. Vous pouvez copier un devis existant et créer des devis alternatifs à l'aide de l'écran Détails de l'opportunité.

Pour copier un devis existant afin de créer des devis alternatifs :

### **Procédure**

1. Dans le panneau Devis, cliquez sur le bouton Copier comme alternative. La boîte de dialogue Copier comme alternative s'affiche.

**Remarque :** Le bouton Copier comme alternative ne s'affiche que si au moins un devis est associé à l'opportunité.

2. Entrez un nom pour l'autre devis dans la boîte de dialogue Copier comme alternative, et cliquez sur Confirmer. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous pouvez l'utiliser pour ajouter des articles, entrer des conditions de paiement, des détails d'expédition, etc.

## **Marquer une opportunité comme perdue**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez marquer une opportunité comme étant perdue si cette opportunité n'a plus d'utilité. Par exemple, lorsqu'une opportunité est toujours à l'état Demande, un client peut avoir acheté les produits auprès d'un autre vendeur. Dans ce scénario, vous pouvez décider de marquer l'opportunité comme perdue et fournir les raisons de la perte de l'opportunité.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher l'opportunité. Vous pouvez marquer une opportunité comme étant perdue à l'aide de l'écran Détails de l'opportunité.

Pour marquer une opportunité comme perdue :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Marquer comme perdu. L'écran Marquer comme perdu s'affiche.

2. Dans la liste déroulante Raison de la perte, sélectionnez la raison pour laquelle vous avez perdu l'opportunité. La raison de la perte permet de déterminer la cause de la perte de l'opportunité. Par exemple, Projet annulé, Projet ajourné, Prix du concurrent, etc.
3. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les opportunités s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur l'opportunité.
4. Cliquez sur Confirmer. La fenêtre Détails de l'opportunité s'affiche et indique l'état Perdu pour l'opportunité.

## Créer un devis

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un devis est un document commercial qui permet à un acheteur potentiel d'avoir un aperçu d'un ensemble de produits et de quantités prédéterminés à un prix prédéterminé pouvant être livrés à une date spécifique. Un devis est toujours associé à une opportunité. Vous pouvez créer un devis pour une opportunité existante ou créer un devis qui n'est pas associé à une opportunité. Si vous créez un devis qui n'est pas associé à une opportunité, l'opportunité est créée automatiquement lors de la création du devis.

Vous pouvez créer un devis pour un client existant ou pour un nouveau client.

Pour créer un devis :

### Procédure

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Créer un devis. La boîte de dialogue Sélectionner entreprise s'affiche.

**Remarque :** La boîte de dialogue Sélectionner entreprise ne s'affiche que si vous avez accès à plusieurs entreprises.

2. Dans la liste déroulante Entreprise, sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez créer l'opportunité. Cliquez sur Confirmer. L'écran Entrée de devis : Sélection du client s'affiche.
3. Effectuez les tâches suivantes dans le panneau Entrée de devis : Sélection du client :
  - Dans le panneau Créer un devis, entrez un nom pour le devis.
  - Cliquez sur l'icône **Calendrier** située en regard de la zone Date d'expiration pour sélectionner une date d'expiration pour le devis. Si la date d'expiration n'est pas spécifiée lors de la création du devis, elle prend une valeur par défaut déterminée par la configuration.
4. Effectuez les tâches suivantes dans le panneau Rechercher un client existant :
  - a. Sélectionnez le type de client approprié.
  - b. Entrez les informations requises concernant le client et cliquez sur Rechercher.
  - c. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client. Si vous ne trouvez pas le client que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher de nouveau les critères de recherche. Entrez des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée et cliquez sur Rechercher.
  - d. Sélectionnez le client approprié dans le panneau Résultats de recherche de client. Les détails du client s'affichent dans le panneau Client.

- e. Si le client n'existe pas, créez un nouveau client non professionnel ou client d'entreprise. Pour créer un client non professionnel, cliquez sur Créer un client non professionnel.  
Pour créer un client d'entreprise, cliquez sur Créer un client d'entreprise.
5. Cliquez sur Suivant. L'écran Entrée de devis : Ajouter des articles s'affiche.
  6. Effectuez les tâches suivantes dans le panneau Entrée de devis : Ajouter des articles :
    - a. Vous pouvez ajouter des articles au devis en entrant l'ID d'article complet dans la zone Ajouter un article ou en cliquant sur l'icône **Rechercher** pour rechercher un article particulier.
    - b. Cliquez sur Mettre à jour pour actualiser l'écran Créer un devis avec les articles mis à jour.
    - c. Vous pouvez basculer entre l'onglet Lignes de devis et l'onglet Lignes recommandées pour ajouter un article en tant que ligne de devis ou en tant que ligne recommandée.
    - d. Pour supprimer une ligne de devis particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de devis** située à côté de la ligne de devis correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de devis. Si la ligne de devis est associée à des lignes connexes, la ligne de devis et les lignes connexes associées sont supprimées lorsque vous mettez le devis à jour.
    - e. Pour ajouter des remarques sur les lignes de devis, activez la case à cocher correspondant à une ligne de devis et cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques**.
    - f. Pour ajouter des articles ou des articles de services à un devis, activez la case à cocher correspondant à l'article et cliquez sur l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles**. La fenêtre en incrustation Articles associés s'affiche. Activez la case à cocher située à côté de l'article associé requis et cliquez sur Ajouter au devis.  
Si aucun article associé n'est configuré pour l'article, un message s'affiche pour indiquer qu'aucune relation n'est configurée pour l'article.
    - g. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur l'icône **Afficher les composants**. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description, sa quantité, son prix unitaire, les ajustements, etc. Vous pouvez également ajuster le prix des articles composants de l'article d'offre groupée.

**Remarque :** L'icône **Afficher les composants** ne s'affiche que si l'article est un article d'offre groupée.

**Remarque :** Le prix unitaire de l'article parent de l'offre groupée et de ses composants s'affiche en fonction de la stratégie de tarification qui a été configurée pour l'article. Le prix unitaire s'affiche de la façon suivante :

Si la stratégie de tarification de l'offre groupée est configurée de sorte que le prix de l'article d'offre groupée est calculé en fonction du parent de l'offre groupée, seul le prix unitaire du parent de l'offre groupée s'affiche dans le panneau Parent. Dans ce scénario, le prix unitaire et le total de ligne des lignes de produit ne s'affichent pas.

Le bouton Ajustements de ligne ne s'affiche que si une règle de tarification manuelle a été ajoutée à la ligne article.

- h. Si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :
- i. Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez reconfigurer l'article, cliquez sur l'icône **Reconfigurer**. Le Configurateur produit s'affiche ; il vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.
- j. Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur l'icône **Afficher les composants** pour ouvrir le Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si vous êtes toujours en train de reconfigurer l'article, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

- k. Si vous entrez un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
  - l. Pour afficher les détails relatifs à un article ajouté au devis, cliquez sur le lien hypertexte de la description de l'article. L'écran Détails de l'article correspondant à l'article sélectionné s'affiche.
7. Dans l'onglet Lignes de devis, pour déplacer un article vers l'onglet Lignes recommandées, activez la case à cocher de l'article correspondant et cliquez sur **Changer en recommandé**.
- L'article sélectionné est automatiquement déplacé vers la liste des articles recommandés et ne s'affiche plus dans la liste des articles sous l'onglet Lignes de devis.
8. Dans l'onglet Lignes recommandées, pour déplacer un article vers l'onglet Lignes de devis, activez la case à cocher de l'article correspondant et cliquez sur **Placer dans le devis**.
- L'article sélectionné est automatiquement déplacé vers la liste des articles du devis et ne s'affiche plus dans la liste des articles sous l'onglet Lignes recommandées.
9. Pour ajouter des ajustements de niveau ligne à un article, activez la case à cocher de l'article correspondant et cliquez sur **Ajouter des ajustements de ligne**. La fenêtre en incrustation **Ajuster le prix** s'affiche.
- Pour modifier les ajustements de prix ajoutés à la ligne de devis, cliquez sur l'icône **Modifier le prix du devis** de la ligne de devis correspondante. La fenêtre en incrustation **Ajuster le prix** s'affiche.
10. Pour afficher le prix du devis pour une date de tarification différente, cliquez sur l'icône **Calendrier** située à côté de la zone Date de tarification et sélectionnez la date requise. Le prix du devis pour la date sélectionnée s'affichera lorsque vous mettrez le devis à jour. La date de tarification d'un devis est la date à laquelle le devis a été créé.
11. Pour effectuer des ajustements de niveau en-tête pour un devis, cliquez sur le bouton **Ajuster prix**. La fenêtre en incrustation **Ajuster le prix** s'affiche.
12. Pour affiner la liste d'articles du devis qui s'affiche dans l'onglet Ligne de devis ou dans l'onglet Lignes recommandées, cliquez sur le lien hypertexte **Afficher les critères de filtrage** dans le panneau **Rechercher des lignes de devis**.

Dans la zone **Rechercher des produits** dans le devis, entrez l'ID d'article ou la description de l'article comme critère de recherche. Vous pouvez également spécifier des critères supplémentaires, tels que :

- Toutes les lignes – Recherche tous les articles qui correspondent aux critères de recherche.
  - Lignes en attente d'approbation – Recherche uniquement les articles qui correspondent aux critères de recherche et qui sont en attente d'approbation.
13. Cliquez sur Suivant. L'écran Entrée de devis : Remarques et conditions s'affiche.
  14. Effectuez les tâches suivantes dans l'écran Entrée de devis : Remarques et conditions.
    - a. Dans la liste déroulante Conditions de paiement, sélectionnez les conditions de paiement à appliquer au devis. Les conditions de paiement permettent d'indiquer le délai accordé au client pour régler le montant dû si le devis est converti en commande.
    - b. Dans la liste déroulante Service de transporteur, sélectionnez le service de transporteur à utiliser pour le devis. Le service de transporteur correspond au prestataire de services de transport qui sera utilisé pour livrer les produits du devis si le devis est converti en commande.
    - c. Dans la liste déroulante Niveau de service, sélectionnez le niveau de service à utiliser pour le devis. Le niveau de service détermine la façon dont la commande sera exécutée si le devis est converti en commande. Notez que les frais d'expédition peuvent varier en fonction du niveau de service que vous sélectionnez.
    - d. Cliquez sur l'icône **Calendrier** située en regard de la zone Date de livraison demandée pour sélectionner une date de livraison demandée pour le devis. La date de livraison demandée est la date à laquelle la livraison des produits du devis a été demandée.
    - e. Dans la zone de texte Instructions d'expédition, entrez les instructions d'expédition appropriées.
    - f. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur le devis.
  15. Cliquez sur Confirmer pour créer le devis.

### **Afficher les remarques sur un devis** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider d'ajouter des remarques supplémentaires à un devis pour décrire les différentes actions effectuées sur ce devis à des fins de références ultérieures. Les remarques relatives à un devis peuvent être entrées manuellement ou générées automatiquement par le système.

Pour afficher les remarques relatives à un devis, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Entrée de devis : Remarques et conditions, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche.
2. Dans la liste déroulante Filtrer par type de remarque, sélectionnez un type de remarque pour afficher les remarques appartenant à un type spécifique.
3. Dans la liste déroulante Filtrer par méthode de contact, sélectionnez une méthode de contact pour afficher les remarques concernant cette méthode de

contact spécifique. Par exemple, pour afficher les remarques concernant l'appel d'un client, sélectionnez Téléphone comme méthode de contact.

4. Par défaut, la case à cocher Remarques de priorité inférieure est sélectionnée. Désactivez la case à cocher Remarques de priorité inférieure si vous souhaitez n'afficher que les remarques à priorité élevée.
5. Dans la zone Remarques créées par, la case à cocher Utilisateur est activée par défaut. Activez la case à cocher Système pour afficher les remarques générées par le système en plus des remarques entrées manuellement.
6. Par défaut, les remarques sont tronquées et affichées.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer toutes les remarques pour développer toutes les remarques affichées dans l'écran Remarques sur les devis.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer situé à côté d'une remarque tronquée pour développer cette remarque.

## **Ajouter des remarques sur un devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter une remarque à un devis, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans la liste déroulante Type de remarque de l'écran Remarques sur les devis, sélectionnez le type de remarque approprié.
2. Dans la liste déroulante Méthode de contact, sélectionnez la méthode de contact appropriée.
3. Dans la zone de saisie Détails du contact, entrez les détails du contact, tels que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone du client.
4. Activez la case à cocher Marquer la priorité comme élevée si la remarque a une haute priorité.
5. Activez la case à cocher Usage interne uniquement pour marquer la remarque comme étant réservée à un affichage en interne.
6. Entrez le texte de la remarque dans l'espace prévu.
7. Cliquez sur Ajouter remarque. La remarque est ajoutée et s'affiche dans le panneau Remarques sur les devis.

**Remarque :** Vous pouvez ajouter des remarques au niveau des composants d'une offre groupée si l'article d'offre groupée est configuré pour être expédié de façon indépendante.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter des remarques aux devis se trouvant à l'état actuel, le panneau Remarques importantes et le bouton Ajouter remarque sont désactivés.

8. Cliquez sur Fermer.

## **Ajuster les prix**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider d'ajuster le prix d'articles dans un devis en spécifiant de nouvelles règles de tarification pour les articles. Par exemple, vous pouvez décider de proposer une remise de 5% sur l'ensemble des articles du devis dans le cadre d'une offre promotionnelle.

Lors de l'ajustement du prix des articles d'un devis, vous pouvez visualiser la notation d'un client ainsi que les mesures utilisées pour calculer cette notation. La notation peut vous aider à déterminer les ajustements à apporter au prix des articles d'un devis.

Vous pouvez également vous reporter au Discount Advisor (Assistant de remise) pour décider d'un prix approprié pour une ligne article du devis. Le Discount Advisor fournit une représentation graphique des remises minimales, maximales et moyennes ayant été accordées pour l'article dans le passé.

**Remarque :** Vous pouvez afficher le Discount Advisor uniquement pour une seule ligne article d'un devis.

**Remarque :** Lorsque vous ajustez le prix de plusieurs articles d'un devis, vous ne pouvez pas afficher ni supprimer les règles de tarification appliquées aux articles.

Pour effectuer des ajustements de niveau en-tête ou de niveau ligne pour un devis, procédez comme suit :

### Procédure

1. Pour ajuster le prix d'un devis (niveau en-tête), cliquez sur le bouton Ajuster le prix dans l'écran Entrée de devis : Ajouter des articles.

Pour ajuster les prix de lignes du devis (niveau ligne), activez la case à cocher de la ligne de devis correspondante et cliquez sur le bouton Ajouter des ajustements de ligne.

La fenêtre en incrustation Ajuster le prix s'affiche.

**Remarque :** Vous pouvez également ajuster les prix de lignes du devis en cliquant sur le bouton Ajuster prix. Les ajustements seront appliqués aux lignes de devis correspondantes.

2. Dans la liste déroulante Ajustements, sélectionnez une règle de tarification et cliquez sur Ajouter. La règle de tarification s'affiche. Entrez l'ajustement absolu ou l'ajustement en pourcentage à appliquer en dessous de la zone Ajustement de la règle de tarification correspondante.

**Remarque :** Vous ne pouvez ajouter une règle de tarification qu'une seule fois.

Pour afficher les détails de la notation d'un client, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails situé à côté de la zone Notation client. La fenêtre en incrustation Notation client s'affiche. Vous pouvez afficher les détails du client en fonction desquels la notation est calculée, par exemple, les recettes sur la durée de vie du client, les recettes du client au cours de l'année précédente, les recettes moyennes sur la durée de vie du client au cours de l'année précédente, etc.

- Le lien hypertexte Afficher les détails s'affiche en fonction de la configuration.
- Le lien hypertexte Afficher les détails est désactivé si aucune information n'est disponible pour afficher les mesures.

Pour afficher les remises qui ont été appliquées à un article par le passé, cliquez sur le bouton Discount Advisor. La fenêtre en incrustation Discount Advisor s'affiche. Elle vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Cliquez sur l'onglet Industrie pour afficher les ajustements minimum, maximum et moyens accordés aux clients appartenant à la même industrie que celle du client dans le contexte.

- Cliquez sur l'onglet Catégorie pour afficher les ajustements minimum, maximum et moyens accordés sur les articles appartenant à la même catégorie que celle de l'article sélectionné.

**Remarque :** Si vous sélectionnez plusieurs lignes d'article dans le devis, le bouton Discount Advisor est désactivé pour indiquer que vous ne pouvez afficher le Discount Advisor que pour une seule ligne d'article à la fois.

3. Pour supprimer une règle de tarification, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de devis** située à côté de la règle de tarification.
4. Cliquez sur Confirmer. L'écran Entrée de devis : Ajouter des articles est actualisé avec les ajustements de prix de niveau en-tête ou de niveau ligne mis à jour.

## **Transformer un devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'un devis est Créé ou avant qu'il ne soit Accepté ou Commandé, vous pouvez le transformer pour le modifier ou le restaurer à son état d'origine. La tâche de transformation d'un devis restaure le devis à l'état Créé et supprime toutes les approbations existantes sur ce devis. Cela permet aux utilisateurs de modifier le devis s'il a été rejeté en interne ou par un client.

Si le devis transformé nécessite une approbation, alors il sera traité comme s'il n'avait jamais obtenu d'approbations auparavant.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour transformer un devis, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Transformer un devis ; l'écran Retravailler le devis s'affiche.
2. Le panneau Détails du devis affiche des informations telles que le nom du devis, le nom de l'opportunité, son état, le propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, etc.
3. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
4. Cliquez sur Confirmer. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous pouvez l'utiliser pour transformer le devis et modifier ses détails.

## **Copier un devis en tant que nouveau devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider de copier un devis qui est associé à une opportunité pour créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité. Par exemple, un utilisateur peut souhaiter utiliser les informations d'article et les détails de paiement d'un devis existant pour un devis et une opportunité différents.

### **Procédure**

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis. Pour copier un devis en tant que nouveau devis, dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Copier en tant que nouveau devis. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous



pouvez l'utiliser pour créer un nouveau devis.

### **Copier un devis comme devis alternatif** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider de proposer des devis alternatifs à un client. Par exemple, imaginez qu'un client ait l'intention d'acheter 10 ordinateurs. Un utilisateur peut créer un devis pour 10 ordinateurs de bureau et proposer une remise de 5% sur le montant total du devis. Pour offrir au client une autre option à choisir, l'utilisateur peut créer un autre devis pour 5 ordinateurs de bureau et 5 ordinateurs portables et proposer une remise de 7% sur le montant total du devis.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour copier un devis en tant que devis alternatif, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Copier comme devis alternatif. La boîte de dialogue Copier comme devis alternatif s'affiche.
2. Entrez un nom pour l'autre devis dans la boîte de dialogue Copier comme devis alternatif, et cliquez sur Confirmer. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous pouvez l'utiliser pour ajouter des articles, entrer des conditions de paiement, des détails d'expédition, etc.

### **Afficher les devis alternatifs** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les devis alternatifs sont des devis indépendants les uns des autres, mais qui sont associés à une même opportunité. Les devis alternatifs sont utilisés pour présenter différentes options à un client. Toutefois, un client ne peut accepter qu'une seule option. Par exemple, si un client cherche à acheter des appareils ménagers, vous pouvez lui présenter les devis suivants en tant qu'alternatives :

- Devis1 – Un four à micro-ondes avec une remise de 5% et une machine à café avec une remise de 10%
- Devis2 – Un four à micro-ondes avec une remise de 10%, un lave-vaisselle avec une remise de 5%, et un grille-pain et une machine à café avec une remise de 5% chacun

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour afficher les devis alternatifs, procédez comme suit :

#### **Procédure**

Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Afficher les devis alternatifs. L'écran Détails de l'opportunité s'affiche.

### **Afficher ou modifier les lignes à problèmes d'un devis** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si vous demandez une approbation pour un devis, présentez le devis à un client ou convertissez le devis en commande, vous serez redirigé vers l'écran Afficher les lignes à problèmes dans lequel vous pourrez corriger les lignes à problèmes avant de poursuivre.

Pour afficher les lignes à problèmes d'un devis, procédez comme suit :

### Procédure

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Afficher les lignes à problèmes. L'écran Afficher les lignes à problèmes s'affiche.
2. Dans le panneau Détails du devis, vous pouvez afficher des détails tels que le nom du devis, le nom de l'opportunité, son état, le propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, etc.
3. Dans le panneau Lignes de devis, vous pouvez afficher la liste des articles qui ont échoué à la validation.
4. Pour afficher les détails de chaque ligne article, cliquez sur l'article correspondant. Le panneau Problèmes de la ligne s'affiche.
5. Pour ouvrir à nouveau le devis et le modifier, cliquez deux fois sur l'article dans le panneau Lignes de devis. L'assistant d'entrée de devis s'affiche ; vous pouvez l'utiliser pour apporter des modifications au devis afin de résoudre les problèmes de ligne du devis.
6. Cliquez sur Fermer.

### Demander des approbations de devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez présenter un devis à un client que si le devis est à l'état Approuvé. En fonction de la configuration, l'approbation du devis peut ou non être requise.

- Si le devis ne nécessite pas d'être approuvé par les approbateurs, conformément à ce qui est défini dans un plan d'approbation, l'application Sterling Call Center et Sterling Store modifie automatiquement l'état du devis en Approuvé.
- Si le devis nécessite une approbation, il doit être approuvé par les approbateurs, conformément à ce qui est défini dans un plan d'approbation, avant d'être présenté à un client.

Une approbation est requise si une ou plusieurs des conditions suivantes sont satisfaites :

- L'un des produits d'un devis enfreint la règle d'approbation. Par exemple, si une règle d'approbation a été configurée de sorte que le devis nécessite d'être approuvé chaque fois que sa date d'expiration est modifiée. Dans ce type de scénario, chaque fois que vous modifiez la date d'expiration du devis, celui-ci doit être approuvé par les approbateurs avant de pouvoir être présenté à un client.
- Les ajustements de prix appliqués à un devis ou à l'un quelconque des produits d'un devis selon une règle de tarification manuelle dépassent la limite de remise maximale configurée pour la règle. Par exemple, si la limite de remise maximale configurée pour un téléviseur LCD 32 pouces selon une règle de tarification manuelle est de 5%, et que vous proposez une remise de 7% à un client, le devis doit être approuvé avant que vous puissiez le présenter au client.

**Remarque :** Assurez-vous d'avoir apporté toutes les modifications nécessaires au devis avant de l'envoyer en vue d'une approbation. Une fois qu'un devis est envoyé en vue d'une approbation, vous ne pouvez plus y apporter de modifications.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour demander une approbation pour un devis, procédez comme suit :

## Procédure

1. Dans Tâches > Tâches suivantes, sélectionnez Demander l'approbation. L'écran Demander l'approbation s'affiche.

**Remarque :** Si l'un des articles du devis échoue à la validation, l'écran Afficher les lignes à problèmes s'affiche avec un message indiquant que le devis comporte des problèmes devant être résolus avant qu'il soit possible de faire une demande d'approbation.

Le panneau Détails du devis affiche des informations telles que le nom du devis, le nom de l'opportunité, son état, le propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, etc.

2. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
3. Cliquez sur Confirmer.

Si le devis ne nécessite pas d'être approuvé, l'état du devis est modifié en Approuvé.

Si le devis nécessite d'être approuvé, l'écran Approbations s'affiche.

## Afficher les approbations d'un devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'approbation d'un devis qui est en attente d'approbation. Le récapitulatif d'approbation affiche la liste des violations qui nécessitent votre approbation. En outre, si un devis nécessite une approbation de plusieurs approuvateurs, vous pouvez afficher l'état de l'approbation par rapport à chaque approuvateur. Par exemple, si un devis nécessite l'approbation du Responsable des ventes, du Responsable commercial et du Responsable du service juridique, vous pouvez visualiser l'état de l'approbation par rapport à chacun de ces utilisateurs.

Lors de l'affichage du récapitulatif d'approbation d'un devis, vous pouvez également afficher la notation du client et les mesures sur la base desquelles la notation a été calculée.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour afficher l'approbation et approuver ou refuser le devis, procédez comme suit :

## Procédure

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Afficher les approbations. L'écran Approbations s'affiche.

Pour afficher les détails de la notation d'un client, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails situé à côté de la zone Notation client. La fenêtre en incrustation Notation client s'affiche. Vous pouvez afficher les détails du client en fonction desquels la notation est calculée, par exemple, les recettes sur la durée de vie du client, les recettes du client au cours de l'année précédente, les recettes moyennes sur la durée de vie du client au cours de l'année précédente, etc.

- Le lien hypertexte Afficher les détails s'affiche en fonction de la configuration.
- Le lien hypertexte Afficher les détails est désactivé si aucune information n'est disponible pour afficher les mesures.

Dans le panneau Protocole d'approbation, vous pouvez afficher la liste des approbateurs impliqués dans le processus d'approbation et l'état de l'approbation pour chaque approbateur. Si vous êtes un approbateur pour le devis, la ligne contenant votre nom et votre équipe est automatiquement sélectionnée.

Dans le panneau Violations nécessitant l'approbation, vous pouvez visualiser la liste des violations de niveau en-tête et de niveau ligne qui doivent être approuvées.

2. Pour afficher les détails d'une violation particulière, cliquez sur le lien hypertexte <violations>. La fenêtre en incrustation Violations nécessitant l'approbation s'affiche.

En l'occurrence, <violations> fait référence à des violations de niveau en-tête ou de niveau ligne.

Vous pouvez visualiser les informations suivantes dans la fenêtre en incrustation Violations nécessitant l'approbation :

- Nom de règle et Description de règle de la violation.
- Les détails des lignes qui ont violé la règle, tels que le prix unitaire des articles, les ajustements appliqués aux articles, etc... dans le panneau Lignes violant la règle.
- Le total de ligne, les ajustements appliqués à la ligne, la marge bénéficiaire, etc... dans le panneau Totaux de ligne.

3. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Violations nécessitant l'approbation et revenir à l'écran Approbations.

Dans le panneau Récapitulatif de la tarification, vous pouvez visualiser des détails tels que le sous-total du devis, les ajustements de prix qui ont été appliqués au devis, les frais d'expédition, les taxes appliquées au devis, le total général du devis et la marge bénéficiaire réalisée sur ce devis s'il est converti en commande.

4. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
5. Pour approuver un devis, cliquez sur Approuver. L'écran Approbations est actualisé et l'état du devis est modifié en Approuvé.
6. Pour refuser un devis, cliquez sur Rejeter. La fenêtre en incrustation Raison du rejet s'affiche. Entrez les remarques appropriées pour expliquer la raison pour laquelle vous rejetez le devis, et cliquez sur Fermer. L'écran Approbations est actualisé et l'état du devis est modifié en Rejeté.
7. Cliquez sur Fermer.

## **Afficher les devis en attente d'approbation**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez visualiser tous les devis qui attendent votre approbation si vous faites partie du processus d'approbation. Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour afficher les devis en attente de votre approbation, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Devis attendant mon approbation. L'écran Devis attendant mon approbation s'affiche.

**Remarque :** Si aucun devis n'est en attente de votre approbation, un message s'affiche pour indiquer qu'aucun devis n'est en attente d'approbation.

Dans le panneau Devis attendant mon approbation, vous pouvez afficher des détails tels que le nom du devis, le nom du client, le propriétaire du devis, l'état du devis et la date d'expiration du devis.

Vous pouvez cliquer deux fois sur un devis pour afficher l'écran Approbations correspondant au devis sélectionné.

2. Cliquez sur Fermer.

## **Présenter un devis à un client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois que toutes les autorisations nécessaires ont été obtenues pour un devis, vous pouvez présenter le devis au client pour lequel il a été créé afin que ce dernier puisse émettre un avis sur ce devis.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour présenter un devis à un client, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Présenter au client. L'écran Présenter au client s'affiche.
2. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
3. Cliquez sur Confirmer. L'état du devis est modifié en Présenté.

## **Accepter un devis de la part d'un client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez accepter un devis de la part d'un client. Par exemple, un client peut être d'accord avec toutes les conditions décrites dans un devis et peut souhaiter que le devis soit traité de façon à pouvoir passer une commande portant sur les articles du devis.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour accepter un devis de la part d'un client, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Tâches suivantes, sélectionnez Accepter le devis. L'écran Accepter le devis s'affiche.  
Le panneau Détails du devis affiche des informations telles que le nom du devis, le nom de l'opportunité, l'état du devis, le propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, etc.
2. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Ajouter des remarques au devis. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
3. Cliquez sur Confirmer. L'état du devis est modifié en Accepté.

## **Refuser un devis de la part d'un client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'un devis a été présenté à un client, vous pouvez rejeter ce devis au nom du client. Par exemple, si un client souhaite rejeter un devis en fonction du prix du devis, vous pouvez rejeter ce devis de la part du client.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour rejeter un devis de la part d'un client, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Tâches suivantes, sélectionnez Rejeter le devis. L'écran Rejeter le devis s'affiche.  
Le panneau Détails du devis affiche des informations telles que le nom du devis, le nom de l'opportunité, l'état du devis, le propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, etc.
2. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Ajouter des remarques au devis. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
3. Cliquez sur Confirmer. L'état du devis est modifié en Rejeté.

### **Résultats**

Une fois qu'un devis est rejeté, vous pouvez transformer le devis si vous souhaitez de nouveau travailler sur le devis. Par exemple, vous pouvez décider de modifier le prix du devis afin de présenter au client un meilleur prix pour les produits inclus dans le devis.

## **Générer une proposition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider de générer une proposition à partir d'un devis et de l'envoyer à un client. Par exemple, vous pouvez décider d'imprimer une proposition au format PDF et de l'envoyer par courrier électronique au client sous forme de pièce jointe.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour générer une proposition, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Générer une proposition. L'écran Générer une proposition s'affiche.
2. Dans la liste déroulante Modèle de proposition, sélectionnez le modèle à utiliser pour générer la proposition.
3. Dans la liste déroulante Format de proposition, sélectionnez le format dans lequel vous souhaitez imprimer la proposition.
4. Dans la zone de saisie Titre de la proposition, entrez un titre pour la proposition.
5. Dans la zone de saisie Formule de politesse, entrez la formule de politesse que vous souhaitez adresser au client, par exemple, Monsieur, Madame, Mademoiselle, etc.

6. Dans la zone de saisie Commentaires d'ouverture, entrez quelques mots expliquant l'objectif de la proposition.
7. Dans Commentaires de fermeture, entrez les commentaires de conclusion, par exemple, Merci, Nous attendons impatiemment votre réponse, etc.
8. Dans la zone de saisie Formule de courtoisie, entrez les mots que vous souhaitez formuler à la fin de la proposition, par exemple, Sincères salutations, Cordialement, etc.
9. Activez la case à cocher Afficher les lignes secondaires du devis pour inclure les composants d'un article d'offre groupée dans la proposition.
10. Dans le panneau Inclure dans l'impression, activez les cases à cocher correspondant aux attributs que vous souhaitez inclure dans la proposition.
11. Cliquez sur Générer. La proposition s'affiche dans une fenêtre de navigateur.

## Résultats

En fonction de la configuration, vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes :

- Imprimer la proposition directement à partir d'une imprimante.
- Visualiser la proposition dans le format configuré.
- Enregistrer la proposition dans un emplacement spécifique.

## Convertir le devis en commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un client accepte un devis dans sa forme actuelle, un utilisateur peut décider de convertir le devis en commande.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

**Remarque :** Vous pouvez convertir un devis en commande uniquement une fois qu'il a été accepté par le client.

Pour convertir un devis en commande, procédez comme suit :

## Procédure

1. Dans Tâches > Tâches suivantes, sélectionnez Convertir le devis en commande. L'écran Confirmer le devis : Confirmation de paiement s'affiche.
2. Si une commande est créée pour un client existant, vous pouvez afficher les modes de règlement disponibles pour ce client dans le panneau Modes de règlement. (Les modes de règlement par défaut sont déjà sélectionnés dans le panneau.) Pour appliquer un mode de règlement différent, sélectionnez le mode de règlement correspondant dans la liste disponible ou ajoutez un nouveau mode de règlement.
3. Le panneau Récapitulatif de la tarification contient des informations telles que le sous-total, les ajustements de prix, les frais d'expédition, les taxes, etc.
4. Le panneau Adresse de facturation affiche l'adresse de facturation pour le devis.
5. Le panneau Adresse d'expédition affiche l'adresse d'expédition pour le devis.
6. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur le devis.

Les remarques signalées comme étant à priorité élevée s'affichent dans le panneau Remarques importantes.

7. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Si le compte associé au mode de règlement indiqué sur le devis ne contient pas les fonds suffisants pour exécuter la commande, un message d'avertissement s'affiche pour indiquer que le mode de règlement ne dispose pas de fonds suffisants et que la commande est mise en suspens jusqu'à fourniture de fonds suffisants.

## **Abandonner un devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si vous jugez qu'un devis n'est plus utile, vous pouvez l'abandonner. Par exemple, suite à une erreur, si vous créez un devis, vous pouvez abandonner ce devis.

Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

Pour abandonner un devis, procédez comme suit :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Devis/Opportunités, sélectionnez Abandonner le devis. L'écran Abandonner le devis s'affiche.
2. Le panneau Détails du devis affiche des informations telles que le nom du devis, le nom de l'opportunité, l'état, le propriétaire du devis, la date d'expiration du devis, etc.
3. Dans le panneau Raison, sélectionnez un code de raison dans la liste déroulante Code raison.
4. Pour afficher ou ajouter des remarques, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques. La fenêtre en incrustation Remarques sur les devis s'affiche ; elle vous permet de visualiser ou d'ajouter des remarques sur les devis.
5. Cliquez sur Confirmer. L'écran Récapitulatif du devis s'affiche avec l'état du devis modifié en Abandonné.

## **Effectuer des tâches d'exécution**

### **Modifier les options d'exécution**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsqu'un client demande une modification des options d'exécution pour un article, vous pouvez modifier les options d'exécution conformément à la demande du client. Par exemple, après que le client passe une commande à livrer, il peut décider de prélever les articles dans un magasin à proximité. Dans cette situation, vous pouvez modifier les options d'exécution conformément à la demande du client. Cette tâche est également utilisée lorsqu'un client souhaite modifier l'adresse de livraison pour une ligne de commande. Pour modifier les options d'exécution, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour modifier les options d'exécution :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Exécution, sélectionnez Modifier les options d'exécution. L'écran Modifier les options d'exécution s'affiche.



2. Activez la case à cocher Procéder au groupement avancé de services pour regrouper les lignes de commande en groupes plus petits afin d'assurer la disponibilité de rendez-vous pour les différents services, puis cliquez sur Suivant.

**Remarque :** La case à cocher Procéder au groupement avancé de services s'affiche dans l'écran Modifier les options d'exécution uniquement si des lignes de bon de livraison ou de service ou les deux existent et si vous êtes autorisé à effectuer la tâche Groupement de la livraison et des services.

3. Activez les cases à cocher correspondant aux articles pour lesquels vous souhaitez modifier les options d'exécution.
  - Si vous souhaitez modifier les options d'exécution pour tous les articles de la commande, cochez la case Sélectionner tout.
  - Vous pouvez visualiser la date d'exécution prévue pour la ligne de commande dans la colonne Date attendue. La date prévue pour :
    - Prélèvement — indique la première date à laquelle le client peut prélever l'article dans un magasin.
    - Expédition — indique la première date à laquelle l'article sera expédié depuis l'entrepôt.
    - Livraison — indique la première date à laquelle l'article sera expédié de l'entrepôt.

La date d'exécution prévue ne s'affiche pas pour la ligne de commande dans les conditions suivantes :

  - La date de prélèvement demandée n'existe pas.
  - Le rendez-vous du bon de fabrication n'est pas créé.

**Remarque :** Lorsque vous modifiez l'option d'exécution pour un article d'offre groupée parent qui est configuré pour être expédié de façon indépendante, la méthode d'exécution pour les lignes de composant est automatiquement sélectionnée pour une modification.

Pour un article parent d'offre groupée qui est configuré pour une expédition groupée, seul l'article d'offre groupée parent est affiché.

**Remarque :** Si vous modifiez l'option d'exécution pour un article parent qui est associé à des lignes connexes, la méthode d'exécution pour les lignes connexes est automatiquement sélectionnée pour une modification. Pour pouvez désactiver les cases à cocher des lignes connexes appropriées pour lesquelles vous ne souhaitez pas modifier l'option d'exécution.

**Remarque :** Les lignes de commande ajoutées récemment sont identifiées par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

**Remarque :** Toutes les lignes de commande associées à des lignes d'expédition directe sont désactivées.

4. Sélectionnez la méthode d'expédition appropriée.
5. Lorsque le client souhaite prélever des articles dans le magasin, choisissez la méthode d'exécution "Prélèvement".
  - a. Sélectionnez le pays ou la région où se situe le magasin dans la liste déroulante.
  - b. Entrez le code postal ou la ville et l'état.
  - c. Cliquez sur Rechercher. L'écran Plus de magasins s'affiche.

- d. Sélectionnez le magasin approprié et cliquez sur Appliquer.
  - e. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.
6. Lorsque le client souhaite que les articles soient expédiés, procédez comme suit :
- a. Sélectionnez la méthode d'exécution Expédition. L'adresse d'exécution doit être entrée.
  - b. Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - c. Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** Une méthode d'exécution ne peut être sélectionnée que si l'article prend en charge la méthode d'exécution sélectionnée.

- d. Dans la liste déroulante Service, sélectionnez le service de transporteur approprié que le client demande pour la livraison de l'article.
- e. Cliquez sur Appliquer.
- f. Si vous ignorez l'étape d'identification du client lors de l'enregistrement de la commande, vous devez entrer une adresse pour toutes les lignes de commande qui sont expédiées ou livrées.
- g. Cliquez sur Suivant.
- h. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche ; il vous permet de visualiser et de modifier la configuration complète d'une commande et la façon dont elle est exécutée.

**Remarque :** L'écran Récapitulatif d'exécution ne s'affiche que si la méthode d'exécution est soit Expédition, soit Prélèvement.

- i. Cliquez sur Suivant.
  - j. Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la prise d'un nouveau rendez-vous ou la replanification d'un rendez-vous existant, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
  - k. Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
7. Lorsque le client souhaite que les articles soient livrés à sa porte, procédez comme suit :
- a. Sélectionnez la méthode d'exécution Livraison. L'adresse de livraison doit être entrée.
  - b. Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - c. Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** En fonction de la configuration, l'option d'exécution s'affiche. Pour plus d'informations sur l'affichage d'Expédition et de Livraison en tant qu'option d'exécution séparée, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

**Remarque :** Vous pouvez modifier toute ligne de commande associée au mode d'exécution Livraison jusqu'à ce que la ligne de livraison soit expédiée.

- d. Si vous avez ignoré l'étape d'identification du client lors de l'enregistrement de la commande, entrez l'adresse pour toutes les lignes de commande qui sont livrées.
- e. Cliquez sur Suivant.
- f. Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la prise d'un nouveau rendez-vous ou la replanification d'un rendez-vous existant, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
- g. Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier la méthode d'exécution pour un article, le message "La commande ne peut pas être modifiée en l'état" s'affiche et la ligne de commande s'affiche en rouge.

- 8. Lorsque le client souhaite modifier l'adresse pour la ligne de service fourni :
  - a. Sélectionnez toutes les lignes de service de la liste. Le panneau Adresse de service s'affiche.
  - b. Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - c. Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - d. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.

### Présentation du récapitulatif d'exécution

L'écran Récapitulatif d'exécution fournit des informations sur le mode d'exécution d'une commande. Vous pouvez visualiser les détails d'une commande, comme par exemple les lignes de commande, les cadeaux, les articles de boîte ouverte, les articles associés, etc... ajoutés récemment. Vous pouvez regrouper les lignes de commande en fonction de la méthode d'exécution. Pour modifier les options d'exécution, vous devez d'abord rechercher la commande.

**Remarque :** Si l'article parent de l'offre groupée est configuré pour être expédié de façon indépendante, les articles des composants de l'offre groupée s'affichent en dessous de l'article parent de l'offre groupée.

En fonction de la configuration, vous pouvez visualiser soit l'écran Récapitulatif d'exécution de base, soit l'écran Récapitulatif d'exécution avancé.

### Présentation du récapitulatif d'exécution de base

Dans l'écran Récapitulatif d'exécution de base, vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution correspondant aux lignes de commande qui sont regroupées en fonction des adresses d'expédition.

Dans le panneau Récapitulatif des expéditions, vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution Expédition :

- L'adresse à laquelle l'article est expédié s'affiche dans le panneau d'en-tête.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé ou expédié au bénéficiaire du cadeau.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est un article de boîte ouverte.
- L'image de l'article est affichée.
- La colonne Article contient la description de l'article et l'ID d'article.

**Remarque :** Les lignes de commande ajoutées récemment sont identifiées par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

- La colonne Quantité contient la quantité de la ligne de commande.
- La colonne Prix unitaire contient le prix unitaire de l'article.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- La colonne Disponible affiche la première date à laquelle le produit est disponible. Si l'article n'est pas disponible, la colonne est mise en évidence en rouge.
- La colonne Niveau de service affiche le service de transporteur pour l'article. Pour changer de service de transporteur, sélectionnez-en un autre dans la liste déroulante.

**Remarque :** Si vous changez de service de transporteur, la date de livraison prévue est mise à jour de façon à refléter la modification.

- La colonne Date attendue affiche la date de livraison prévue de l'article. La date prévue pour :
  - Prélèvement — indique la première date à laquelle le client peut prélever l'article dans un magasin.
  - Expédition — indique la première date à laquelle le client peut s'attendre à recevoir l'article.
  - Livraison — indique la première date à laquelle le client peut s'attendre à recevoir l'article.
- Dans la colonne Action, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :
  - Changer en prélèvement
  - Changer en livraison
  - Annuler

**Remarque :** Lorsqu'une ligne parente qui contient des lignes connexes est sélectionnée pour être annulée, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées.

**Remarque :** Lorsqu'une ligne d'offre groupée parente est annulée, toutes les lignes des composants sont automatiquement annulées.

Lorsque l'action est modifiée et passe d'Expédition à Changer en prélèvement, vous revenez dans l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.

- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour les articles sélectionnés. Activez la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.

**Remarque :** Dans le panneau Récapitulatif d'expéditions, si vous sélectionnez un article qui comporte des articles associés, tous les articles associés expédiés en même temps que l'article parent sont automatiquement sélectionnés.

- Cliquez sur Suivant pour afficher l'écran Confirmer le paiement qui contient les détails du paiement relatif à la commande.

Dans le panneau Récapitulatif des prélèvements, vous pouvez visualiser les informations suivantes :

- Le noeud d'expédition s'affiche dans le panneau d'en-tête.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé par le bénéficiaire.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est un article de boîte ouverte.
- L'image de l'article est affichée.
- Dans la colonne Article, la description de l'article et l'ID d'article sont affichés.

**Remarque :** Les lignes de commande ajoutées récemment sont identifiées par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

- La colonne Quantité affiche la quantité de l'article.
- Dans la colonne Prix unitaire, le prix unitaire de l'article est affiché.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
- La colonne Disponible affiche la première date à laquelle le produit est disponible dans le noeud d'expédition.
- La colonne Préféré affiche la date à laquelle le client préfère prélever l'article. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour modifier la date préférée pour le prélèvement de l'article. Le calendrier affiche les dates à partir de la date d'expédition du produit initiale. Si la date d'expédition du produit est vide, le calendrier n'affiche aucune date.
- Dans la colonne Action, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :
  - Changer en expédition
  - Changer en livraison
  - AnnulerLorsque l'action est modifiée et passe de Prélèvement à Changer en expédition, vous revenez dans l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.
- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour l'article sélectionné. Activez la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.
- Cliquez sur le bouton Modifier l'emplacement du magasin pour sélectionner le magasin dans lequel vous souhaitez prélever les articles. Activez la case à cocher correspondant à l'article que vous souhaitez prélever dans un autre magasin.

**Remarque :** Dans le panneau Récapitulatif des prélèvements, si vous sélectionnez un article qui comporte des articles associés, tous les articles associés qui sont prélevés en même temps que l'article parent sont automatiquement sélectionnés.

- Cliquez sur Suivant pour afficher l'écran Confirmer le paiement dans lequel vous pouvez visualiser les détails du paiement relatif à la commande.

**Remarque :** Lorsque vous cliquez sur le bouton Suivant, des réservations sont créées pour toutes les lignes et les quantités non planifiées et non réservées. Si

une certaine quantité d'articles n'est pas disponible et qu'une réservation ne peut pas être entièrement créée, vous revenez à l'écran Récapitulatif d'exécution de base dans lequel les lignes non disponibles sont mises en évidence.

**Remarque :** Lorsque des modifications sont apportées dans l'écran Récapitulatif d'exécution de base, celui-ci est actualisé de façon à refléter les informations mises à jour.

### Présentation du récapitulatif d'exécution avancé

Dans l'écran Récapitulatif d'exécution avancé, vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution correspondant aux lignes de commande qui sont regroupées en fonction des options d'expédition, des adresses d'expédition et de la date de livraison.

Dans le panneau Récapitulatif des expéditions, vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution Expédition :

- Sélectionnez l'option d'expédition appropriée à utiliser pour l'exécution des lignes de commande :
  - Regrouper les expéditions autant que possible : Sélectionnez cette options pour optimiser l'exécution de la commande de façon à ce que les articles soient expédiés en un minimum d'expéditions afin de réduire les coûts d'expédition.
  - Plus rapide. Grouper les articles disponibles par période spécifique ; risque d'entraîner des frais supplémentaires : Sélectionnez cette option pour optimiser l'exécution de la commande de façon à ce que les articles qui sont disponibles au cours d'une période spécifique soient expédiés ensemble.

**Remarque :** Cette option s'affiche en fonction de la configuration.

- Le plus rapide. Expédier les articles dès leur disponibilité ; risque d'entraîner des frais supplémentaires : Sélectionnez cette option pour optimiser l'exécution de la commande de façon à ce que les articles soient expédiés au fur et à mesure de leur disponibilité. Cette option peut entraîner des coûts d'expédition plus élevés.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier les options d'expédition, les options d'expédition ne s'affichent pas.

**Remarque :** Une fois que vous avez sélectionné une option d'expédition, l'écran est actualisé de façon à refléter les informations mises à jour.

- Le panneau Lignes non disponibles affiche les détails des lignes de commande pour lesquelles le stock n'est pas disponible.
- Le panneau d'en-tête affiche l'adresse à laquelle les articles sont expédiés, ainsi que la date d'expédition prévue.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé ou expédié au bénéficiaire.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est un article de boîte ouverte.
- L'image de l'article est affichée.
- La colonne Article contient la description de l'article et l'ID d'article.

**Remarque :** Les lignes de commande ajoutées récemment sont identifiées par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

- La colonne Quantité contient la quantité de la ligne de commande.
- La colonne Prix unitaire contient le prix unitaire de l'article.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- La colonne Disponible affiche la première date à laquelle l'article est disponible.
- La colonne Nbre d'expéditions affiche le nombre d'expéditions dans lesquelles la ligne de commande est incluse.
  - Cliquez sur l'icône **Combiner les expéditions** pour combiner les expéditions dans lesquelles la ligne de commande est incluse en une seule expédition. Si vous cliquez sur cette icône, l'intégralité de la quantité correspondant à cette ligne de commande sera expédiée en même temps. Par conséquent, même si une certaine quantité d'articles pour cette ligne de commande peut être expédiée plus tôt, ces articles ne seront pas expédiés tant que l'intégralité de la quantité correspondant à cette ligne de commande ne sera pas disponible.

**Remarque :** Lorsqu'une ligne de commande est fractionnée en plusieurs expéditions, si vous sélectionnez une seule expédition, toutes les expéditions dans lesquelles la ligne de commande est incluse seront sélectionnées.

- Cliquez sur l'icône **Fractionner la ligne de commande** pour fractionner la ligne de commande en différentes expéditions. Si vous cliquez sur cette icône, les articles de cette ligne de commande seront expédiés au fur et à mesure de leur disponibilité. Cela peut toutefois entraîner des coûts d'expédition plus élevés.

Cliquez sur Enregistrer et actualiser pour enregistrer les modifications.

- La colonne Date requise affiche la date de livraison demandée pour l'article.
- Dans la colonne Action, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :
  - Changer en prélèvement
  - Changer en livraison
  - Annuler

**Remarque :** Lorsqu'une ligne parente qui contient des lignes connexes est sélectionnée pour être annulée, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées.

**Remarque :** Lorsqu'une ligne d'offre groupée parente est annulée, toutes les lignes des composants sont automatiquement annulées.

Lorsque l'action est modifiée et passe d'Expédition à Changer en prélèvement, vous revenez dans l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.

- Si des lignes de commande ont déjà été débloquées, vous pouvez visualiser les détails les concernant. Pour afficher les lignes de commande débloquées, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les lignes en cours/traitées. La fenêtre en incrustation Lignes en cours/traitées s'affiche avec les détails des lignes de commande qui ont été débloquées.
- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour les articles sélectionnés. Activez la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.

- Cliquez sur le bouton Modifier les options de ligne pour modifier le niveau de service et la date de livraison demandée pour une ligne de commande. La fenêtre en incrustation Options de ligne de commande s'affiche.

Pour modifier le niveau de service et la date de livraison demandée :

1. Dans la liste déroulante Niveau de service, sélectionnez le service de transporteur pour la ligne de commande.
2. Dans la zone Date de livraison demandée, soit vous entrez la date de livraison demandée, soit vous sélectionnez une date. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
3. Cliquez sur Appliquer.
4. Cliquez sur Enregistrer et actualiser.

**Remarque :** Si la ligne de commande est expédiée en plusieurs expéditions, le niveau de service et la date de livraison demandée pour tous les unités correspondant à cette ligne de commande sont modifiés.

**Remarque :** Dans le panneau Récapitulatif d'expéditions, si vous sélectionnez un article qui comporte des articles associés, tous les articles associés expédiés en même temps que l'article parent sont automatiquement sélectionnés.

- Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement dans lequel vous pouvez visualiser les détails du paiement d'une commande s'affiche.

Dans le panneau Récapitulatif des prélèvements, vous pouvez visualiser les informations suivantes :

- Le noeud d'expédition s'affiche dans le panneau d'en-tête.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé par le bénéficiaire.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est un article de boîte ouverte.
- L'image de l'article est affichée.
- La colonne Article contient la description de l'article et l'ID d'article.

**Remarque :** Les lignes de commande ajoutées récemment sont identifiées par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

- La colonne Quantité affiche la quantité de l'article.
- La colonne Prix unitaire contient le prix unitaire de l'article.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
- La colonne Disponible affiche la première date à laquelle le produit est disponible dans le noeud d'expédition. Si les articles ne sont pas disponibles, la colonne s'affiche en rouge.
- La colonne Préféré affiche la date à laquelle le client préfère prélever l'article. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour modifier la date préférée pour le prélèvement de l'article. Le calendrier affiche les dates à partir de la date d'expédition du produit initiale. Si la date d'expédition du produit est vide, le calendrier n'affiche aucune date.
- Dans la colonne Action, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :



- Changer en expédition
- Changer en livraison
- Annuler

Lorsque l'action est modifiée et passe de Prélèvement à Changer en expédition, vous revenez dans l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.

- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour l'article sélectionné. Activez la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.
- Cliquez sur le bouton Modifier l'emplacement du magasin pour sélectionner le magasin dans lequel vous souhaitez prélever les articles. Activez la case à cocher correspondant à l'article que vous souhaitez prélever dans un autre magasin.

**Remarque :** Dans le panneau Récapitulatif des prélèvements, si vous sélectionnez un article qui comporte des articles associés, tous les articles associés qui sont prélevés en même temps que l'article parent sont automatiquement sélectionnés.

- Cliquez sur Suivant pour afficher l'écran Confirmer le paiement dans lequel vous pouvez visualiser les détails du paiement relatif à la commande.

**Remarque :** Lorsque vous cliquez sur le bouton Suivant dans le panneau Récapitulatif d'exécution avancé, des réservations sont créées pour toutes les lignes et les quantités non planifiées et non réservées. Si une certaine quantité d'articles n'est pas disponible et qu'une réservation ne peut pas être entièrement créée, vous revenez à l'écran Récapitulatif d'exécution avancé dans lequel les lignes non disponibles sont mises en évidence.

## Présentation du groupement de la livraison et des services

Lorsqu'une commande complexe associée à de nombreux produits, services fournis et services de livraison existe, la tâche de planification des rendez-vous pour ce type de commande dans les écrans de planification des rendez-vous de l'application Sterling Call Center et Sterling Store devient difficile.

Pour atténuer cette difficulté, vous pouvez utiliser l'écran Groupement de la livraison et des services. Cet écran vous permet de sélectionner des produits et des services et de les affecter à un groupe avant de sélectionner un rendez-vous. Vous pouvez créer de nouveaux groupes, fusionner plusieurs groupes et ajouter ou supprimer des lignes de groupes existants.

L'écran Groupement de la livraison et des services fournit un récapitulatif de tous les bons de fabrication et de tous les rendez-vous associés à une commande. Tous les bons de fabrication qui ont la même adresse d'expédition sont regroupés dans un seul et même panneau Adresse. Lorsque les lignes de commande ne sont pas affectées à un groupe, et que vous accédez à l'écran Groupement de la livraison et des services pour la première fois, toutes les lignes de commande sont affectées automatiquement à un groupe par défaut.

**Remarque :** Les bons de fabrication annulés ne s'affichent pas dans l'écran Groupement de la livraison et des services.

Lorsque vous ajoutez une nouvelle ligne à une commande, l'un des deux événements suivants se produit :

- La nouvelle ligne de commande est ajoutée à un nouveau bon de fabrication dans un nouveau panneau Adresse.
- La nouvelle ligne de commande est ajoutée à un bon de fabrication existant.

## **Créer un groupe**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour créer un groupe :

#### **Procédure**

1. Activez les cases à cocher situées en regard des lignes de commande que vous souhaitez inclure dans un nouveau groupe.
2. Sélectionnez l'option Créer un groupe dans le panneau Sélection de groupe.
3. Cliquez sur Appliquer.

## **Ajouter des lignes de commande à un groupe existant**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter des lignes de commande à un groupe :

#### **Procédure**

1. Activez les cases à cocher situées en regard des lignes de commande que vous souhaitez inclure dans un groupe existant.
2. Sélectionnez l'option Ajouter ligne(s) au groupe dans le panneau Sélection de groupe.
3. Dans la liste déroulante Numéro de groupe, sélectionnez le numéro du groupe auquel vous souhaitez affecter les lignes de commande.
4. Cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** En fonction des règles configurées, un article, par exemple, Article A, d'une commande ne prend en charge la méthode d'exécution livraison que si un autre article, par exemple, Article B, de la même commande la prend également en charge. Dans ce type de situations, vous ne pouvez pas créer de groupes différents pour ces deux articles. Si vous essayez de créer des groupes différents, un erreur s'affiche et vous indique que certaines des lignes de commande (dans ce contexte, Article A) ne sont pas regroupées avec une ligne de livraison valide.

## **Modifier les instructions de service**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsqu'un client demande une modification des instructions de service pour un article, vous pouvez modifier les instructions de service conformément à la demande du client. Par exemple, si le client ne sera pas chez lui au moment de la livraison, il peut demander que les articles soient déposés sur le palier de sa porte arrière. Vous pouvez modifier les instructions de service en conséquence. Pour modifier les instructions de service, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour modifier les instructions de service, dans Tâches > Exécution, sélectionnez Afficher/Modifier les instructions de service. L'écran Afficher/Modifier les instructions de service s'affiche. Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

## Procédure

1. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Modifier les instructions du rendez-vous approprié. La fenêtre en incrustation Afficher/Modifier les instructions s'affiche. Vous pouvez soit entrer les nouvelles instructions de service, soit modifier les instructions de service existantes, puis cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Vous pouvez modifier les instructions de service pour les livraisons qui ne sont pas effectuées.

2. Cliquez sur le lien hypertexte Modifier rendez-vous pour modifier le rendez-vous de service. L'écran Sélectionner un rendez-vous s'affiche.
3. Le panneau Remarques s'affiche si vous accédez à l'écran Récapitulatif d'exécution du service en effectuant soit la tâche Modifier le rendez-vous de service, soit la tâche Modifier les instructions de service.  
Vous pouvez ajouter des informations supplémentaires relatives à la transaction du service.
4. Cliquez sur le bouton Groupement avancé de services pour regrouper les lignes de service dans des groupes de rendez-vous différents.

**Remarque :** Le bouton Groupement avancé de services s'affiche à l'écran uniquement si vous êtes autorisé à effectuer un groupement avancé de services.

5. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.

**Remarque :** Vous pouvez modifier les instructions de service pour toute ligne de commande associée à la méthode d'exécution "Livraison" et qui n'a pas été expédiée.

## Modifier des rendez-vous de service Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client demande une modification de la date et de l'heure du service, vous pouvez modifier le rendez-vous de service pour un article de produit ou un article de service.

**Remarque :** Vous pouvez modifier le rendez-vous de service pour un article de produit ou un article de service uniquement si le rendez-vous existant n'est pas terminé.

Les rendez-vous qui existent pour la commande s'affichent dans le panneau supérieur.

- Si vous avez déjà planifié un rendez-vous, les détails du rendez-vous s'affichent. Si le rendez-vous pris présente un problème, l'icône **Avertissement** s'affiche.
- Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le message "Non pris" s'affiche.
- Si vous avez ignoré un rendez-vous en cliquant sur le lien hypertexte "Prendre RDV plus tard", un message "Ignoré" s'affiche.
- Dans le Calendrier, cliquez sur la flèche gauche ou droite pour sélectionner le mois approprié, puis le jour où vous souhaitez prendre un rendez-vous. Par défaut, le mois actuel s'affiche dans le calendrier.
- Dans le panneau Créneaux, sélectionnez le créneau approprié pour le rendez-vous.

L'application Sterling Call Center et Sterling Store offre la possibilité de basculer vers la vue du calendrier pour le rendez-vous sélectionné en cliquant sur l'un des liens hypertexte suivants :

- Passer à la vue Jour d'abord — Cette vue affiche le calendrier à gauche de l'écran. Lorsque vous sélectionnez un jour, les créneaux disponibles pour ce jour-là s'affichent à droite.
- Passer à la vue Créneau d'abord — Cette vue affiche les créneaux à gauche de l'écran. Lorsque vous sélectionnez un créneau dans le panneau Créneaux, les jours disponibles pour le créneau sélectionné s'affichent à droite.

**Remarque :** La vue calendrier par défaut s'affiche en fonction des règles configurées. Pour plus d'informations sur la configuration de la vue du calendrier des rendez-vous de service, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Si vous ne souhaitez pas prendre de rendez-vous pour le bon de fabrication actuel immédiatement, cliquez sur le lien hypertexte "Prendre RDV plus tard". Le processus de prise de rendez-vous sera ignoré et vous pourrez poursuivre avec le processus de confirmation de la commande.

Si vous avez déjà pris un rendez-vous pour ce bon de fabrication, un lien hypertexte "Supprimer RDV" s'affiche au lieu de "Prendre RDV plus tard".

Lorsque la commande contient plusieurs bons de fabrication, vous devez effectuer l'étape 3 pour chacun d'eux si vous souhaitez ignorer la tâche de prise de rendez-vous pour plusieurs bons de fabrication.

**Remarque :** Les liens hypertexte "Prendre RDV plus tard" et "Supprimer RDV" ne s'affichent que si vous êtes autorisé à ignorer la tâche de prise de rendez-vous.

Si un ou plusieurs articles d'un bon de fabrication ne sont pas disponibles, le lien hypertexte "Prendre RDV plus tard" ne s'affichera pas et les articles non disponibles seront mis en évidence en rouge.

**Remarque :** Les commandes de transfert ou les bons de commande qui sont créés pour correspondre à une réservation de stock ne seront pas annulés lors de la suppression d'un rendez-vous.

- Dans le panneau Instructions de service, vous pouvez soit entrer les nouvelles instructions de service, soit modifier les instructions de service existantes pour le rendez-vous sélectionné.
- Dans le panneau Lignes de commande, vous pouvez visualiser tous les articles inclus pour le rendez-vous sélectionné.

Dans la colonne Ligne à problème, l'icône **Avertissement** s'affiche uniquement si la ligne nouvellement ajoutée ne peut pas être exécutée pour le rendez-vous actuel.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

La colonne Date disponible affiche la première date à laquelle le produit est disponible. Si des articles ne sont pas disponibles, la colonne s'affiche en rouge.

Si vous souhaitez modifier l'option d'exécution d'une ligne nouvellement ajoutée ou annuler une ligne de commande, cliquez sur le lien hypertexte Actions de ligne. La fenêtre en incrustation Actions de ligne s'affiche. Dans la colonne Action, sélectionnez l'une des actions suivantes dans la liste déroulante :

- Changer en prélèvement - Si l'article prend en charge la méthode d'exécution Prélèvement.

- Changer en expédition - Si l'article prend en charge la méthode d'exécution Expédition.
- Annuler - Si la ligne autorise l'annulation.

**Remarque :** La colonne Stock magasin affiche les valeurs "Oui" ou "Non" pour indiquer si l'article est disponible dans le magasin ou s'il est approvisionné depuis un autre magasin.

- Cliquez sur Confirmer.
  - Si vous sélectionnez l'action Changer en prélèvement ou Changer en expédition, l'écran Modifier les options d'exécution s'affiche. Les cases à cocher des articles que vous avez modifiés sont automatiquement activées.
  - Si vous sélectionnez l'action Annuler, l'article est annulé.
- Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.
- Si vous souhaitez regrouper les lignes de service dans des groupes de rendez-vous différents, cliquez sur le bouton Groupement avancé de services.

**Remarque :** Le bouton Groupement avancé de services s'affiche dans l'écran Modifier les options d'exécution uniquement si des lignes de bon de livraison ou de service ou les deux existent et si vous êtes autorisé à effectuer la tâche Groupement de la livraison et des services.

- Cliquez sur le lien hypertexte Gérer les options de service pour visualiser, ajouter ou modifier l'option de service de livraison.
- Cliquez sur Enregistrer rendez-vous. Le stock est réservé et la capacité est affectée pour le rendez-vous.

## **Afficher le récapitulatif d'exécution du service**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif de tous les rendez-vous relatifs à une commande. Les rendez-vous sont regroupés en fonction de l'adresse qui s'affiche dans le panneau d'en-tête. Dans le panneau Rendez-vous, vous pouvez visualiser le numéro du rendez-vous, le rendez-vous actuel, si un rendez-vous a été pris, et les frais de services applicables pour le service. Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

### **Procédure**

Cliquez sur l'icône **Afficher les lignes de commande** pour afficher les lignes de commande incluses dans le rendez-vous.

- Cliquez sur le lien hypertexte Modifier rendez-vous pour modifier le rendez-vous de service.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier le rendez-vous de service, le lien hypertexte Modifier le rendez-vous de service est désactivé.

- Cliquez sur le lien hypertexte Afficher/modifier les instructions pour afficher ou modifier les instructions de service.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier les instructions de service, le lien hypertexte Afficher/modifier les instructions est désactivé.

- Cliquez sur le bouton Groupement avancé de services pour regrouper les lignes de service dans des groupes de rendez-vous différents.

**Remarque :** Le bouton Groupement avancé de services s'affiche à l'écran uniquement si vous êtes autorisé à effectuer un groupement avancé de services.

- Cliquez sur le lien hypertexte Options de cadeau. L'écran Marquer/Annuler le ou les articles comme cadeau(x) s'affiche.
  - Sélectionnez Marquer cette ligne/ces lignes comme cadeau(x) pour marquer l'article comme étant un cadeau.
  - Sélectionnez Ces article(s) ne sont pas des cadeau(x) si vous ne souhaitez plus que l'article soit affiché comme cadeau.
  - Cliquez sur Appliquer.
- Cliquez sur le lien hypertexte Gérer les options de service pour visualiser, ajouter ou modifier l'option de service de livraison.

## **Gérer l'option de service de livraison**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client vous demande de modifier les options de service de livraison pour un article ; si c'est le cas, vous pouvez modifier les options de service de livraison conformément à la demande du client.

### **Procédure**

Pour modifier l'option de service de livraison, cliquez sur le lien hypertexte Gérer les options de service du rendez-vous approprié dans l'écran Modifier rendez-vous ou dans l'écran Récapitulatif d'exécution de la livraison. La fenêtre en incrustation Gérer les options de service s'affiche. Vous pouvez activer la case à cocher du service de livraison correspondant et le modifier. Cliquez sur Confirmer. Vous pouvez également modifier la quantité et le prix unitaire d'un article en cliquant sur le lien hypertexte Remplacer le prix.

**Remarque :** Dans l'écran Récapitulatif d'exécution de la livraison, si un rendez-vous est déjà prix et ne peut pas être modifié, vous ne pouvez pas modifier l'option de service de livraison.

## **Modifier des adresses de commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut parfois fournir des informations d'adresse incorrectes lorsqu'il passe une commande. Dans ce type de situation, le client peut vous demander de modifier l'adresse de la commande. Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour modifier l'adresse d'une commande :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Exécution, sélectionnez Modifier l'adresse de commande. L'écran Modifier l'adresse de commande s'affiche ; il vous permet de visualiser une ou plusieurs adresses fournies par le client.
2. Pour modifier une adresse existante, cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse dans le panneau Adresse approprié. L'écran Modifier adresse s'affiche. Vous pouvez modifier l'adresse à votre guise.

Si vous souhaitez contourner la vérification d'adresse, activez la case à cocher Contourner la vérification de l'adresse dans l'écran Modifier adresse.
3. Cliquez sur Confirmer.

- Si l'adresse modifiée n'est pas valide, le message "Cette adresse n'est pas valide" s'affiche.
  - Si des lignes de commande ont été débloquées précédemment, vous ne pouvez pas modifier l'adresse pour ces lignes de commande. L'écran Lignes débloquées précédemment s'affiche avec le message "Impossible de modifier l'adresse pour les articles suivants". Vous pouvez visualiser les détails d'article pour les lignes de commande débloquées précédemment.
  - Si un article n'est pas disponible pour une expédition, l'écran Impossible d'exécuter la modification de livraison s'affiche avec un message approprié.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin, choisissez l'option Prélever depuis <nom\_magasin>. Si le client souhaite prélever l'article dans un magasin qui ne figure pas dans la liste déroulante, cliquez sur le lien hypertexte Plus de magasins. L'écran Plus de magasins s'affiche.
  - Si le client souhaite que l'option d'exécution soit modifiée même avec des livraisons différées, sélectionnez Modifier les options d'exécution y compris pour les livraisons différées.
  - Si le client ne souhaite pas que l'option d'exécution soit modifiée, sélectionnez Ne modifiez pas les options d'exécution pour cet élément.
4. Si le client ne souhaite pas modifier d'autres adresses, cliquez sur Suivant. Si les articles doivent être livrés, l'écran Afficher/modifier les instructions de service s'affiche.

## **Réexpédier un article**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale que l'article commandé n'a pas été reçu ou qu'il a été endommagé lors du transport. Dans ce type de situations, vous pouvez avoir besoin de réexpédier les articles ou d'émettre un remboursement en faveur du client pour l'expédition. Vous ne pouvez réexpédier que les articles se trouvant à l'état "Expédié" ou "Livré".

Pour réexpédier un article, vous devez d'abord rechercher l'article. Pour plus d'informations sur le suivi d'un article, voir «Effectuer le suivi d'un article ou faire une requête concernant une expédition», à la page 55.

Pour réexpédier un article :

### **Procédure**

1. Dans l'écran Requête sur expédition, cliquez sur le lien hypertexte Afficher expédition.  
L'écran Détails d'expédition s'affiche.
2. Cliquez sur le lien hypertexte Réexpédier les articles.  
L'écran Lignes à réexpédier s'affiche. Le lien hypertexte Réexpédier les articles n'est visible que si les articles sont à l'état "Expédié" ou "Livré".
3. Dans la liste déroulante Raison de réexpédition, sélectionnez les raisons appropriées de la réexpédition de l'article.
4. Activez les cases à cocher correspondant aux articles que vous souhaitez réexpédier.
5. Dans la colonne Quantité à réexpédier, modifiez la quantité à réexpédier, le cas échéant.
6. Cliquez sur Suivant.

L'écran Réexpédier ou Rembourser s'affiche. Dans le panneau Articles disponibles, vous pouvez visualiser les articles qui sont disponibles pour une réexpédition. Dans le panneau Articles non disponibles, vous pouvez visualiser les articles qui ne sont pas disponibles pour une réexpédition.

**Remarque :** Si la réexpédition n'est pas autorisée pour les articles, dans l'écran Lignes à réexpédier, sélectionnez la condition Contourner la validation de réexpédition ou la condition Créer une alerte de suivi.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Pour plus d'informations sur la gestion de la stratégie de tarification définie pour l'article d'offre groupée, voir «Affichage des prix des articles d'offre groupée», à la page 12.

7. Si vous souhaitez réexpédier tous les articles disponibles, dans le panneau Options disponibles, sélectionnez Réexpédier les articles disponibles.
8. Si vous souhaitez réexpédier tous les articles disponibles et que vous avez besoin d'émettre un remboursement pour les articles qui ne sont pas disponibles, sélectionnez Réexpédier les articles disponibles et Rembourser les articles non disponibles.
9. Si vous devez émettre un remboursement pour tous les articles, sélectionnez Créer un remboursement pour la totalité des articles.
10. Dans le panneau Remarques, vous pouvez visualiser ou ajouter des informations supplémentaires.
11. Cliquez sur Précédent pour revenir à l'écran précédent.  
Si vous cliquez sur le bouton Précédent, cela ne vous permet pas d'annuler des actions précédentes.
12. Cliquez sur Suivant.  
Si les articles doivent être livrés, l'écran Sélectionner un rendez-vous s'affiche. Vous pouvez modifier le rendez-vous de service des articles. Pour plus d'informations sur la modification des rendez-vous de service, voir «Modifier des rendez-vous de service», à la page 93.
13. L'écran Confirmer le paiement s'affiche. Pour plus d'informations sur la confirmation du paiement, voir «Affichage et confirmation des détails du paiement», à la page 201.

## **Effectuer des tâches de recherche du meilleur prix**

### **Rechercher le meilleur prix pour un article Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut découvrir qu'une autre enseigne vend les mêmes articles que ceux qu'il a commandés à un prix inférieur. Dans ce type de situations, vous pouvez examiner les réclamations du client et aligner le prix des articles sur le meilleur prix, si nécessaire. Pour effectuer une recherche du meilleur prix pour un article, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour effectuer une recherche du meilleur prix pour un article :



## Procédure

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Donner le meilleur prix d'un article. L'écran Recherche du meilleur prix : Sélectionner un article s'affiche.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier le prix d'un article, la ligne de commande est désactivée.

2. Activez la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez effectuer une recherche du meilleur prix, puis cliquez sur Suivant. L'écran Feuille de travail Recherche du meilleur prix s'affiche.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

3. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.
4. Dans l'écran précédent, vous pouvez également sélectionner un autre article pour une recherche du meilleur prix.
  - Les lignes de commande pour lesquelles la réexpédition est appliquée ne sont pas disponibles pour une recherche du meilleur prix.
  - Les lignes de commande qui sont annulées sont grisées et ne sont pas disponibles pour une recherche du meilleur prix.
  - Les lignes de commande qui sont à l'état Partiellement renvoyée ne sont pas disponibles pour une recherche du meilleur prix. Toutefois, une mesure d'apaisement ou une remise adhoc peuvent être accordées pour apaiser le client.
  - Les articles parent d'offre groupée sont disponibles pour une recherche du meilleur prix. Toutefois, si le prix d'un article d'offre groupée n'est pas configuré au niveau de l'offre groupée parent, l'article d'offre groupée ne sera pas disponible pour une recherche du meilleur prix.
  - Les articles des composants de l'offre groupée ne sont pas disponibles pour une recherche du meilleur prix.
  - Les lignes de service de livraison ne sont pas disponibles pour une recherche du meilleur prix.
5. Spécifiez le nom du Concurrent et la quantité minimale à utiliser pour la recherche du meilleur prix.
6. Pour spécifier le nom du concurrent, entrez-le dans la zone de saisie ou cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche d'un concurrent s'affiche. Vous pouvez modifier la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix qui prend par défaut la valeur indiquée dans la ligne de commande. Cliquez sur Rechercher.

**Remarque :** Un assistant de contenu est disponible lors de la recherche d'un concurrent. Lorsque vous entrez les premiers caractères du nom du concurrent, une liste des concurrents dont le nom commence par les caractères entrés s'affiche.

**Remarque :** La quantité minimale entrée doit être inférieure ou égale à la quantité de la ligne de commande.

7. Si le concurrent n'existe pas, le message "Ce concurrent est introuvable dans la base de données. Voulez-vous créer un concurrent ?" s'affiche. Cliquez sur le bouton Créer un concurrent pour créer un concurrent.
8. Si le concurrent existe mais qu'il a été précédemment REFUSÉ pour effectuer des recherches du meilleur prix, le message "Ce concurrent ne peut pas être utilisé pour une recherche du meilleur prix. Si vous avez fait une erreur dans la saisie, fermez ce message et recherchez un nouveau concurrent" s'affichera et la recherche du meilleur prix sera rejetée.
9. Si le concurrent existe, dans le panneau Tentatives précédentes de recherche du meilleur prix, vous pouvez visualiser les tentatives précédentes de recherche du meilleur prix pour ce concurrent et la Feuille de travail Recherche du meilleur prix s'affiche. Si vous cliquez sur Suivant avant d'avoir entré les valeurs dans la Feuille de travail, le message "Impossible de rechercher le meilleur prix car la feuille de travail n'est pas complète. Vous pouvez choisir de revenir en arrière et de compléter la feuille ou d'annuler la recherche du meilleur prix. Voulez-vous compléter la feuille de travail ?" s'affiche. Cliquez sur Oui pour continuer avec la feuille de travail. Cliquez sur Non pour fermer la feuille de travail.
10. Cliquez sur le lien hypertexte Sélectionner pour utiliser une tentative précédente de recherche du meilleur prix. Vous pouvez modifier le prix proposé par le concurrent, les remises et les frais d'expédition offerts par le concurrent.
11. Les remises sont indiquées par défaut dans la Feuille de travail Recherche du meilleur prix. La remise et les frais existants sont des zones modifiables. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Ajouter/Modifier les frais qui est disponible dans la Feuille de travail Recherche du meilleur prix pour visualiser les frais existants de la commande qui s'affichent au niveau de l'en-tête et au niveau des lignes.
12. La différence constatée lors de la recherche du meilleur prix s'affiche dans la zone Montant à rembourser par unité selon la recherche du meilleur prix. Le Pourcentage de recherche du meilleur prix défini pour le concurrent s'affiche également lorsque le pourcentage diffère de 100%. Cliquez sur Suivant.

**Remarque :** Le Montant à rembourser par unité selon la recherche du meilleur prix est calculé en appliquant le pourcentage de recherche du meilleur prix défini pour le concurrent.

- Si le prix unitaire et les remises du concurrent sont équivalents à un prix unitaire et à une remise précédemment approuvés, alors la recherche du meilleur prix est approuvée. L'écran Confirmer le paiement s'affiche.
- Si le prix unitaire et les remises du concurrent sont supérieurs à un prix unitaire et à une remise précédemment approuvés, alors la recherche du meilleur prix est approuvée. L'écran Confirmer le paiement s'affiche.
- Si le prix net du client est supérieur au prix proposé par Sterling Call Center et Sterling Store, le message "Nous offrons un prix plus avantageux pour l'article demandé, par conséquent nous allons l'appliquer. Vous pouvez choisir de revenir en arrière et de refaire vos calculs ou choisir d'annuler la recherche du meilleur prix. Souhaitez-vous refaire vos calculs ?" s'affiche. Cliquez sur Oui pour refaire les calculs dans la Feuille de travail Recherche du meilleur prix. Cliquez sur Non pour fermer la Feuille de travail.
- Si le prix unitaire et les remises du concurrent sont équivalents au prix unitaire et à la remise d'une recherche du meilleur prix précédemment rejetée, alors le message "Cet enregistrement de recherche du meilleur a été rejeté précédemment. Nous ne pouvons pas rechercher le prix demandé. Si

- vous pensez avoir fait une erreur lors de la saisie, sélectionnez Fermer et modifiez les informations. Si vous sélectionnez Confirmer, vous acceptez le refus d'application du meilleur prix." s'affiche. Cliquez sur Fermer pour modifier les valeurs des zones de la Feuille de travail Recherche du meilleur prix. Cliquez sur Confirmer pour fermer la Feuille de travail.
- Si le prix unitaire et la remise du concurrent sont inférieurs au prix unitaire et à la remise d'une recherche du meilleur prix précédemment rejetée, alors la recherche du meilleur prix est rejetée.
  - Si une recherche du meilleur prix existante qui est à l'état en attente est sélectionnée pour une recherche du meilleur prix :
    - Si vous n'êtes pas autorisé à approuver une recherche du meilleur prix, la recherche du meilleur prix reste à l'état en attente et ne peut être approuvée que par un utilisateur disposant des droits nécessaires.
    - Si vous êtes autorisé à approuver une recherche du meilleur prix, l'écran Remplacer la recherche du meilleur prix s'affiche. Sélectionnez l'option Approuver la recherche du meilleur prix pour approuver la recherche du meilleur prix. Sélectionnez l'option Ne pas autoriser la recherche du meilleur prix sur les futures commandes, pour ne pas autoriser la recherche du meilleur prix sur les futures commandes. Sélectionnez l'option Autoriser cette recherche du meilleur prix sur les futures commandes jusqu'au, pour autoriser la recherche du meilleur prix jusqu'à une date spécifique. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour. Sélectionnez l'option Refuser la recherche du meilleur prix pour refuser la recherche du meilleur prix.
  - Si aucune recherche du meilleur prix existante n'est trouvée, des règles de recherche du meilleur prix préconfigurées sont utilisées pour vérifier si la recherche du meilleur prix répond aux critères simplifiés.
  - Si les recherches du meilleur prix répondent aux critères simplifiés, une fenêtre en incrustation s'affiche pour vous permettre d'entrer des remarques sur la recherche du meilleur prix. Cliquez sur Confirmer. La recherche du meilleur prix est approuvée et l'écran Confirmer le paiement s'affiche.
  - Si la recherche du meilleur prix ne répond pas aux critères simplifiés :
    - Si vous n'êtes pas autorisé à approuver une recherche du meilleur prix, une alerte est créée pour la recherche du meilleur prix qui peut être approuvée/rejetée par un utilisateur disposant des droits nécessaires.
    - Si vous êtes autorisé à approuver une recherche du meilleur prix, l'écran Remplacer la recherche du meilleur prix s'affiche.

## **Rechercher une recherche du meilleur prix**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois avoir besoin de rechercher un enregistrement de recherche du meilleur prix.

Pour rechercher un enregistrement de recherche du meilleur prix :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Recherche d'un enregistrement de recherche du meilleur prix. L'écran Recherche et liste d'enregistrements de recherche du meilleur prix s'affiche.
2. Sélectionnez l'entreprise dans la liste déroulante.

3. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche du meilleur prix.

Si vous ne trouvez pas la recherche du meilleur prix désirée, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.

4. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

5. Cliquez deux fois sur la recherche de prix approprié. L'écran de détails de la recherche du meilleur prix s'affiche.
6. Cliquez sur le bouton Ajouter pour ajouter une nouvelle recherche du meilleur prix.

### **Afficher les détails d'une recherche du meilleur prix Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Détails de la recherche du meilleur prix, vous pouvez afficher les détails d'une recherche du meilleur prix, tels que le nom du concurrent et son code d'entreprise.

#### **Procédure**

1. Dans le panneau Détails de la recherche du meilleur prix, vous pouvez afficher le code d'entreprise, l'ID d'article, l'UdM, la date d'expiration de la recherche du meilleur prix, l'état de la recherche du meilleur prix, le concurrent, la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix, le prix unitaire et les remises du concurrent.
2. Dans le panneau Description de la recherche du meilleur prix, vous pouvez visualiser une brève description de la recherche du meilleur prix.
3. Dans le panneau Lignes de commandes disponibles, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix peut s'appliquer.
4. Dans le panneau Lignes de commandes non disponibles, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix ne peut pas s'appliquer.
5. Cliquez sur Fermer.

## Ajouter une nouvelle recherche du meilleur prix

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter une nouvelle recherche du meilleur prix :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Ajouter la recherche du meilleur prix. L'écran Détails de la recherche du meilleur prix s'affiche.
2. Sélectionnez le code d'entreprise dans la liste déroulante. Entrez l'ID d'article ou cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Sélectionnez l'article dans la liste.
3. Entrez l'unité de mesure pour l'article sélectionné.
4. Sélectionnez la date d'expiration pour la recherche du meilleur prix. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
5. Sélectionnez l'état de la recherche du meilleur prix dans la liste déroulante.
6. Entrez le concurrent ou cliquez sur l'icône **Rechercher** pour rechercher le concurrent. Entrez la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix, le prix unitaire du concurrent et les remises du concurrent.  
Si le concurrent a pour état Rejeté, alors le recherche du meilleur prix ne peut pas être appliquée.
7. Cliquez sur Confirmer pour ajouter la recherche du meilleur prix.

**Remarque :** Dans le panneau Notes de la recherche du meilleur prix de la Feuille de travail de recherche du meilleur prix, des remarques entrées pour la précédente tentative de recherche du meilleur prix s'affichent.

## Modifier une recherche du meilleur prix

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Sterling Call Center et Sterling Store offre la possibilité de modifier une recherche du meilleur prix existante. Par exemple, vous pouvez décider de prolonger la date d'expiration d'une recherche du meilleur prix.

Pour modifier une recherche du meilleur prix existante, vous devez d'abord rechercher une recherche du meilleur prix.

#### Procédure

1. Dans le panneau Détails de la recherche du meilleur prix, vous pouvez afficher le code d'entreprise, l'ID d'article, l'UdM, la date d'expiration de la recherche du meilleur prix, l'état de la recherche du meilleur prix, le concurrent, la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix, le prix unitaire et les remises du concurrent.
  - Pour une recherche du meilleur prix approuvée, vous ne pouvez modifier que la date d'expiration.
  - Pour une recherche du meilleur prix à l'état en attente ou rejeté, vous pouvez modifier la date d'expiration, l'état de la recherche du meilleur prix, le concurrent, le prix unitaire et les remises du concurrent.
2. Dans le panneau Description de la recherche du meilleur prix, entrez une brève description de la recherche du meilleur prix.
3. Dans le panneau Lignes de commandes pour lesquelles il est possible de rechercher un meilleur prix, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix peut s'appliquer.

4. Dans le panneau Lignes de commandes pour lesquelles il est impossible de rechercher un meilleur prix, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix ne peut pas s'appliquer.

## **Rechercher un concurrent**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois avoir besoin de rechercher un concurrent lorsque vous effectuez une recherche du meilleur prix.

Pour rechercher un concurrent :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Recherche d'un concurrent. L'écran de recherche et de liste des concurrents s'affiche.
2. Sélectionnez l'entreprise dans la liste déroulante.
3. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats concurrent. Si vous ne trouvez pas le concurrent désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
4. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence." Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

5. Cliquez deux fois sur le concurrent approprié. L'écran Détails du concurrent s'affiche.

### **Affichage des détails du concurrent**

Dans l'écran Détails du concurrent, vous pouvez afficher les détails d'un concurrent, notamment son nom et son code d'entreprise.

1. Dans le panneau Détails du concurrent, vous pouvez afficher le nom du concurrent, son code d'entreprise, l'état de l'entreprise, le pourcentage de recherche du meilleur prix et l'adresse Web du concurrent.
2. Dans le panneau Description, vous pouvez afficher une brève description du concurrent.
3. Cliquez sur Fermer.

## **Ajouter un nouveau concurrent**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Sterling Call Center et Sterling Store vous offre la possibilité d'ajouter un concurrent, si celui-ci n'est pas déjà.

#### **Procédure**

1. Pour ajouter un nouveau concurrent, procédez comme suit :
  - Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Recherche d'un concurrent. L'écran de recherche et de liste des concurrents s'affiche. Cliquez sur le bouton Ajouter pour afficher l'écran Ajouter un concurrent.
  - Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Ajouter un concurrent. L'écran Ajouter un concurrent s'affiche.
2. Dans le panneau Détails du concurrent, entrez le nom du concurrent, son code d'entreprise, l'état de l'entreprise, le pourcentage de recherche du meilleur prix et l'adresse Web du concurrent.
3. Dans le panneau Description, entrez une brève description du concurrent.
4. Cliquez sur Confirmer.

## **Effectuer d'autres tâches sur une commande**

### **Présentation de la définition des options de cadeau**

Lorsqu'un client souhaite acheter un article et l'offrir à quelqu'un, vous pouvez définir les options de cadeau de l'une des façons suivantes :

- Le client passe une commande au magasin et souhaite que le bénéficiaire du cadeau prélève le cadeau dans le même magasin ou dans un autre magasin. Dans ce type de situation, le CSR marque l'article comme étant un cadeau et enregistre les détails du bénéficiaire.
- Le client passe une commande au magasin et réalise que le bénéficiaire du cadeau ne peut pas prélever l'article. Dans ce type de situation, le client décide de prélever l'article.
- Le client passe une commande au magasin et souhaite que le magasin expédie les articles au bénéficiaire en tant que cadeaux. Dans ce type de situation, le CSR marque les articles comme étant des cadeaux et enregistre l'adresse d'expédition du bénéficiaire.
- Le client passe une commande au magasin et souhaite que le magasin livre les articles au bénéficiaire en tant que cadeaux. Dans ce type de situation, le CSR marque les articles comme étant des cadeaux et enregistre l'adresse de livraison du bénéficiaire.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier les options de cadeau pour un article, le message "Les options de cadeau n'ont pas pu être modifiées pour les articles suivants" s'affiche.

### **Configurer des options de cadeau pour un prélèvement**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette rubrique décrit la procédure à suivre si le client ou le destinataire du cadeau souhaite prélever les cadeaux au magasin.

Pour définir les options de cadeau pour un prélèvement :

## Procédure

1. Dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Modifier les options de cadeau. L'écran Modifier les options de cadeau s'affiche.
2. Activez les cases à cocher correspondant aux articles que vous souhaitez affecter en tant que cadeaux et cliquez sur le bouton Options de cadeau. La fenêtre en incrustation Infos sur bénéficiaire cadeau s'affiche.
3. Sélectionnez l'option Infos sur bénéficiaire cadeau pour entrer le prénom, le nom de famille et le numéro de téléphone du bénéficiaire.
4. Pour inclure un message avec un article marqué comme cadeau, entrez le message dans la zone de saisie Message cadeau.
5. Activez la case à cocher Emballage cadeau du ou des articles pour demander qu'un article marqué comme cadeau soit emballé. Toutefois, la case à cocher Emballage cadeau du ou des articles ne s'affiche que si les deux conditions suivantes sont remplies :
  - Les articles qui doivent être emballés doivent prendre en charge l'emballage cadeau. Si l'article ne supporte pas l'emballage cadeau, un message s'affiche pour indiquer que l'article ne peut pas être emballé.
  - Le magasin qui expédie l'article doit prendre en charge les services d'emballage cadeau. Si le service d'emballage cadeau n'est pas pris en charge par le magasin correspondant, un message s'affiche pour indiquer que l'emballage cadeau n'est pas pris en charge par le magasin.
6. Activez la case à cocher Ces article(s) ne sont pas des cadeau(x) si vous ne souhaitez plus que l'article soit affiché comme cadeau.
7. Cliquez sur Appliquer.  
L'icône **Article cadeau** s'affiche à côté du cadeau correspondant.  
L'icône **Article livré dans un emballage cadeau** s'affiche à côté du cadeau correspondant qui doit être emballé.

## Configurer des options de cadeau pour une expédition Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique décrit la procédure à suivre si le client souhaite que les cadeaux soient expédiés.

Pour définir les options de cadeau pour une expédition :

### Procédure

1. Dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Modifier les options de cadeau. L'écran Modifier les options de cadeau s'affiche.
2. Activez les cases à cocher correspondant aux articles que vous souhaitez affecter en tant que cadeaux et cliquez sur le bouton Modifier les options de cadeau. La fenêtre en incrustation Marquer les lignes d'expédition comme cadeau s'affiche.
3. Sélectionnez l'option Marquer la (les) ligne(s) comme cadeau(x) pour marquer l'article comme étant un cadeau.
4. Pour inclure un message avec un article marqué comme cadeau, entrez le message dans la zone de saisie Message cadeau.
5. Activez la case à cocher Emballage cadeau du ou des articles pour demander qu'un article marqué comme cadeau soit emballé. Toutefois, la case à cocher Emballage cadeau du ou des articles ne s'affiche que si les deux conditions suivantes sont remplies :



- Les articles qui doivent être emballés doivent prendre en charge l'emballage cadeau. Si l'article ne supporte pas l'emballage cadeau, un message s'affiche pour indiquer que l'article ne peut pas être emballé.
  - Le magasin qui expédie l'article doit prendre en charge les services d'emballage cadeau. Si le service d'emballage cadeau n'est pas pris en charge par le magasin correspondant, un message s'affiche pour indiquer que l'emballage cadeau n'est pas pris en charge par le magasin.
6. Sélectionnez l'option Ces article(s) ne sont pas des cadeau(x) si vous ne souhaitez plus que l'article soit affiché comme cadeau.
  7. Cliquez sur Appliquer.  
L'icône **Article cadeau** s'affiche à côté du cadeau correspondant.  
L'icône **Article livré dans un emballage cadeau** s'affiche à côté du cadeau correspondant qui doit être emballé.

## **Configurer des options de cadeau pour une livraison**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette rubrique décrit la procédure à suivre si le client souhaite que les cadeaux soient livrés.

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Modifier les options de cadeau. L'écran Exécution de la livraison s'affiche.
2. Si les applications sont configurées pour vous permettre de sélectionner l'intégralité du bon de fabrication comme cadeau, cliquez sur le lien hypertexte Modifier les options de cadeau du rendez-vous correspondant. La fenêtre en incrustation Marquer les lignes de livraison comme cadeau s'affiche.  
Si les applications sont configurées pour vous permettre de sélectionner des lignes de bon de fabrication individuelles, activez les cases à cocher situées en regard des lignes de bon de fabrication que vous souhaitez affecter en tant que cadeaux, puis cliquez sur le bouton Modifier les options de cadeau. La fenêtre en incrustation Marquer les lignes de livraison comme cadeau s'affiche.
3. Sélectionnez l'option Marquer la (les) ligne(s) comme cadeau(x) pour marquer le bon de fabrication comme étant un cadeau.
4. Pour inclure un message pour un article marqué comme cadeau, entrez le message dans la zone de saisie Message cadeau.
5. Activez la case à cocher Emballage cadeau du ou des articles pour demander qu'un article marqué comme cadeau soit emballé. Toutefois, la case à cocher Emballage cadeau du ou des articles ne s'affiche que si les deux conditions suivantes sont remplies :
  - Les articles d'un bon de fabrication qui doivent être emballés doivent prendre en charge l'emballage cadeau. Si l'un quelconque des articles ne supporte pas l'emballage cadeau, un message s'affiche pour indiquer que l'article ne peut pas être emballé.
  - Le magasin qui expédie l'article doit prendre en charge les services d'emballage cadeau. Si le service d'emballage cadeau n'est pas pris en charge par le magasin correspondant, un message s'affiche pour indiquer que l'emballage cadeau n'est pas pris en charge par le magasin.
6. Sélectionnez l'option Ces article(s) ne sont pas des cadeau(x) si vous ne souhaitez plus que le bon de fabrication soit affiché comme cadeau.
7. Cliquez sur Appliquer.  
L'icône **Article cadeau** s'affiche à côté du cadeau correspondant.

L'icône **Article livré dans un emballage cadeau** s'affiche à côté du cadeau correspondant qui doit être emballé.

## **Apaiser des clients**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsqu'un client signale qu'il n'est pas satisfait ou qu'il a vécu une expérience négative par rapport aux services fournis, vous pouvez lui proposer une option en vue de l'apaiser. Par exemple, un client peut signaler des problèmes rencontrés lorsqu'il a passé une commande en ligne ou signaler avoir reçu un article endommagé. Dans ce type de situations, vous devez effectuer une tâche d'apaisement pour compenser le désagrément. Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour apaiser un client :

### **Procédure**

1. Dans *Tâches connexes > Autres tâches*, sélectionnez *Apaisement du client*.  
L'écran *Apaisement du client* : *Sélectionner des raisons* s'affiche.  
Vous pouvez afficher la notation du client et les mesures en fonction desquelles la notation a été calculée. Pour afficher les détails de la notation d'un client, cliquez sur le lien hypertexte *Afficher les détails* situé à côté de la zone *Notation client*. La fenêtre en incrustation *Notation client* s'affiche. Vous pouvez afficher les détails du client en fonction desquels la notation est calculée, par exemple, les recettes sur la durée de vie du client, les recettes du client au cours de l'année précédente, les recettes moyennes sur la durée de vie du client au cours de l'année précédente, etc.
  - Le lien hypertexte *Afficher les détails* s'affiche en fonction de la configuration.
  - Le lien hypertexte *Afficher les détails* est désactivé si aucune information n'est disponible pour afficher les mesures.
2. Dans la liste déroulante *Raison de la mesure d'apaisement*, sélectionnez la raison d'apaisement applicable.
3. Sélectionnez l'option "*Sélectionner tous les articles disponibles pour fournir une mesure d'apaisement*", si la mesure d'apaisement s'applique à tous les articles disponibles dans la commande.
4. Sélectionnez l'option "*Sélectionner des articles spécifiques pour fournir une mesure d'apaisement*", si la mesure d'apaisement s'applique à quelques-uns des articles de la commande.  
Cochez les cases des articles pour lesquels la mesure d'apaisement s'applique. Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation *Lignes de composants* s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
5. Pour afficher les données d'identification du client, telles que le total des recettes générées par le client au cours des douze derniers mois, le total des recettes sur la durée de vie générées par le client, et la valeur moyenne des commandes du client accumulées au cours de la durée de vie du client, cliquez sur le lien hypertexte *Afficher les informations d'identification du client*. La fenêtre en incrustation *Informations d'identification du client* s'affiche.

Les données d'identification du client s'affichent sous la forme d'un graphique à bulles. Deux bulles s'affichent. L'une d'elles représente le client et l'autre représente le client moyen. La coordonnée x dans le graphique à bulles représente le total des recettes sur la durée de vie générées par le client. La coordonnée y représente les recettes générées par le client au cours des douze derniers mois, et la coordonnée Z (taille de la bulle) représente la valeur moyenne des commandes du client accumulées au cours de la durée de vie du client.

**Remarque :** Le lien hypertexte Afficher les informations d'identification du client ne s'affiche que si la commande est créée dans le contexte d'un client et si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires pour afficher les informations d'identification client.

6. Pour afficher les remarques supplémentaires sur la commande, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques.
7. Dans le panneau Mesures d'apaisement précédentes, vous pouvez afficher les mesures d'apaisement qui ont été appliquées précédemment à la commande.

**Remarque :** S'il existe des mesures d'apaisement précédentes pour une commande, envisagez une autre mesure d'apaisement.

8. Cliquez sur Suivant. L'écran Apaisement du client : Sélectionner une offre s'affiche.

Vous pouvez afficher la notation du client et les mesures en fonction desquelles la notation a été calculée. Pour afficher les détails de la notation d'un client, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails situé à côté de la zone Notation client.

Le lien hypertexte Afficher les informations d'identification du client s'affiche en fonction des droits de l'utilisateur et si la commande est créée dans le contexte d'un client. Cliquez sur ce lien hypertexte pour afficher les informations d'identification du client.

9. Dans le panneau Action d'apaisement, sélectionnez l'offre qui est applicable pour l'apaisement. L'option d'apaisement préférée s'affiche en caractères gras. Faites preuve du plus grand discernement lorsque vous décidez de l'option à appliquer à la commande.

**Remarque :** Si l'utilisateur dispose des droits nécessaires, une zone de saisie s'affiche pour lui permettre d'entrer manuellement une offre d'apaisement appropriée.

10. Dans le panneau Remarques, vous pouvez afficher les remarques appropriées concernant l'action d'apaisement. Vous pouvez ajouter d'autres informations sur la commande et modifier les remarques, le cas échéant.
11. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.
12. Cliquez sur Confirmer.

## **Ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel à une commande à la demande d'un client qui a déjà passé une commande. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de bons de réduction à une commande. Pour ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel à une commande, vous devez d'abord rechercher la commande. Une fois que la commande est trouvée, le système vérifie la validité du bon de réduction avant de l'appliquer à la commande.

Pour ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel :

### Procédure

1. Dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Ajouter un coupon/un code promotionnel. L'écran Ajouter un bon de réduction : Entrée s'affiche.
2. Dans Ajouter un nouveau bon de réduction/code promotionnel, entrez le bon de réduction ou le code promotionnel.
3. Cliquez sur Appliquer.
  - Vous pouvez visualiser des détails tels que le sous-total de ligne, le total des frais, le total des taxes, la remise totale et le total général.
  - Vous pouvez également visualiser le type de bon de réduction ou du code promotionnel ajouté, et le montant de la réduction du total de la commande.
  - Si le code de bon de réduction ou le code promotionnel ne peut pas être ajouté à la commande, un message approprié s'affiche.
4. Cliquez sur le lien hypertexte Supprimer pour supprimer le code de bon de réduction ou le code promotionnel déjà appliqué à une commande.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel à une commande dans l'état actuel, le panneau Ajouter un bon de réduction/code promotionnel est désactivé. Si vous n'êtes pas autorisé à supprimer un code de bon de réduction ou un code promotionnel, le lien hypertexte Supprimer est désactivé.

5. Cliquez sur Suivant. L'écran Ajouter un bon de réduction : Confirmer le paiement s'affiche.

## Modifier les modes de règlement à l'aide de l'écran Mode de règlement

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un client peut avoir besoin de modifier le mode de règlement pour une commande. Pour modifier le mode de règlement pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande. En fonction de la configuration, l'écran Modifier les modes de règlement s'affiche.

Pour modifier le mode de règlement pour une commande :

### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Autres tâches et sélectionnez la tâche Modifier mode de règlement. L'écran Modifier les modes de règlement s'affiche.

Vous pouvez afficher les détails du paiement, tels que le total de la commande, le sous-total, les frais, les taxes et les remises appliquées à la commande.

Dans le panneau Détails, vous pouvez afficher le type de paiement, le montant total facturé et le montant total remboursé.

  - a. Pour modifier un mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Type de paiement correspondant. La fenêtre en incrustation Modifier le mode de règlement s'affiche. Apportez les changements nécessaires et cliquez sur Appliquer.
  - b. Dans la liste déroulante Action, sélectionnez l'action appropriée requise pour le mode de règlement.
  - c. Pour activer le mode de règlement actuel pour une commande, sélectionnez Activer.

- d. Pour suspendre le mode de règlement actuel pour des frais, sélectionnez Suspendu pour frais.
- e. Pour suspendre le mode de règlement actuel pour des frais et des remboursements, sélectionnez Suspendu pour frais et remboursement.
- f. Si aucune limite maximale des frais n'est spécifiée pour le mode de paiement actuel, dans la liste déroulante Frais illimités, sélectionnez "OUI".
- g. Si une limite maximale des frais doit être appliquée au mode de paiement actuel, dans la liste déroulante Frais illimités, sélectionnez "NON". Dans la colonne Limite max de frais, entrez le montant maximal qui peut être collecté par rapport au mode de règlement actuel.
- h. Cliquez sur le lien hypertexte d'adresse pour modifier l'adresse correspondant au mode de règlement. La fenêtre en incrustation Modifier le mode de règlement s'affiche. Apportez les changements nécessaires et cliquez sur Appliquer. S'il est trop tard pour modifier l'adresse du fait que la commande est déjà en cours de traitement, l'adresse ne peut pas être modifiée.  
Si le client souhaite ajouter un nouveau mode de règlement, cliquez sur Ajouter un mode de règlement. L'écran Ajouter un mode de règlement s'affiche.

2. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** S'il est trop tard pour modifier le mode de règlement du fait que la commande est déjà en cours de traitement, la liste déroulante Action, la liste déroulante Frais illimités et la colonne Limite max de frais du panneau Détails, ainsi que le bouton Ajouter méthode de paiement sont désactivés.

## **Modifier le mode de règlement à l'aide de l'écran Modification avancée des modes de règlement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir besoin de modifier le mode de règlement pour une commande. Pour modifier le mode de règlement pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande. En fonction de la configuration, l'écran Modification avancée des modes de règlement s'affiche.

Pour modifier le mode de règlement pour une commande :

### **Procédure**

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Autres tâches et sélectionnez la tâche Modifier mode de règlement. L'écran Modification avancée des modes de règlement s'affiche. Vous pouvez afficher les modes de règlement, le total de commande et l'adresse de facturation relatifs à la commande correspondante.

Si une commande est créée dans le contexte d'un client enregistré, vous pouvez afficher tous les modes de règlement qui ont été enregistrés pour ce client dans le panneau Modes de règlement de l'écran Modification avancée des modes de règlement. Par rapport à chaque mode de règlement, vous pouvez afficher les détails de paiement, l'activité de paiement, le montant maximal de frais et les transactions effectuées sur le mode de règlement, le cas échéant.

La colonne Détails du paiement affiche des informations relatives au mode de règlement, telles que le type de mode de règlement utilisé, le montant facturé sur ce mode de règlement, etc.

La colonne Activité de paiement affiche le montant autorisé, le montant facturé ou remboursé par rapport à un mode de règlement particulier.

Effectuez les tâches suivantes, le cas échéant :

- Pour modifier les attributs d'un mode de règlement, cliquez sur le bouton Modifier. La fenêtre en incrustation Modifier le mode de règlement s'affiche. Apportez les changements nécessaires et cliquez sur le bouton Appliquer. La fenêtre en incrustation Ajuster les frais s'affiche alors avec les frais ajustés sur tous les modes de règlement.
- Pour ajuster le montant maximal des frais pour un mode de paiement, cliquez sur le bouton Ajuster les frais. La fenêtre en incrustation Ajuster les frais s'affiche avec la valeur par défaut des frais pour les modes de règlement, le cas échéant. Vous pouvez afficher le montant en attente, le montant total et les modes de règlement. Pour chaque mode de règlement, vous pouvez visualiser le montant facturé, ainsi que le montant total à facturer pour une commande. Modifiez les frais et cliquez sur le bouton Appliquer. En fonction des modifications apportées, les frais sur les modes de règlement sont ajustés en conséquence.
- Pour supprimer un mode de règlement qui n'a pas encore été traité, cliquez sur le bouton Supprimer. Si un mode de règlement a déjà été traité, le bouton Révoquer s'affiche à la place du bouton Supprimer. Vous pouvez cliquer sur le bouton Révoquer pour suspendre l'exécution de toute transaction sur le mode de règlement.

**Remarque :** Si un mode de règlement est révoqué, cliquez sur le bouton Restaurer pour permettre la poursuite des transactions sur le mode de règlement.

- Le lien hypertexte Afficher les transactions de paiement s'affiche si le mode de règlement a déjà été traité. Le panneau Transactions de paiement affiche la date de la transaction, le type de transaction, le montant autorisé, collecté ou en attente d'autorisation, l'état de la transaction et les messages d'erreur, le cas échéant, relatifs à la transaction.
2. Si le client souhaite ajouter un nouveau mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un mode de règlement dans l'écran Modification avancée des modes de règlement. La fenêtre en incrustation Ajouter un mode de règlement s'affiche. Une fois qu'un mode de règlement a été ajouté, la fenêtre en incrustation Ajuster les frais s'affiche avec les frais ajustés sur les modes de règlement, le cas échéant.
  3. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  4. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Si le montant total à facturer n'est pas égal ou est inférieur au total de la commande, un message d'erreur s'affiche pour indiquer qu'il reste un montant en attente de paiement sur la commande.

## **Ajouter un nouveau mode de règlement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir besoin d'ajouter un nouveau mode de règlement pour une commande. Pour ajouter un nouveau mode de règlement, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour ajouter un nouveau mode de règlement :

## Procédure

1. Pour ouvrir l'écran Ajouter mode de règlement, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans l'écran Mode de règlement, sélectionnez Ajouter mode de règlement.
  - Dans l'écran Confirmer le paiement de n'importe quelle tâche, cliquez sur Ajouter mode de règlement.
2. La fenêtre en incrustation Ajouter un nouveau mode de règlement s'affiche. Entrez les informations dans les zones applicables comme décrit dans les tableaux suivants :

Tableau 5. Type de paiement, chèque

Zone	Description
Numéro du compte chèque	Entrez le numéro du compte chèque.
Montant du chèque.	Entrez le montant du chèque.
Référence du chèque	Entrez le numéro de référence du chèque.

Tableau 6. Type de paiement, carte de crédit

Zone	Description
Type de carte de crédit	Sélectionnez le type de carte de crédit dans la liste déroulante.
Nom sur la carte	Entrez le nom du détenteur de la carte de crédit tel qu'il figure sur la carte.
N° de carte de crédit	Entrez le numéro de la carte de crédit.
Date d'expiration	Entrez la date jusqu'à laquelle la carte de crédit est valide.
Adresse de facturation de la carte de crédit	Entrez l'adresse de facturation pour la carte de crédit.
Informations du contact	Entrez les informations de contact du détenteur de la carte de crédit.

Tableau 7. Type de paiement, compte client

Zone	Description
N° de compte client	Entrez le numéro de compte du client.

Tableau 8. Type de paiement, Autre

Zone	Description
Référence de paiement 1	Entrez les informations de référence de paiement, le cas échéant.
Référence de paiement 2	Entrez les informations de référence de paiement, le cas échéant.
Référence de paiement 3	Entrez les informations de référence de paiement, le cas échéant.
Limite max de frais	Entrez le montant maximum que vous pouvez collecter via ce mode de règlement.

Tableau 9. Type de paiement, Prépayé

Zone	Description
N° de transaction	Entrez le numéro de transaction pour le type de paiement prépayé.
N° de registre	Entrez le numéro de registre, le cas échéant.
Type d'offre	Entrez le type d'offre, le cas échéant.
Limite max de frais	Entrez le montant maximum que vous pouvez collecter via ce mode de règlement.

Tableau 10. Type de paiement, Chèque de remboursement

Zone	Description
Numéro du compte chèque	Entrez le numéro du compte chèque.
Montant du chèque.	Entrez le montant du chèque.
Référence du chèque	Entrez le numéro de référence du chèque.

Tableau 11. Type de paiement, Carte de valeur enregistrée

Zone	Description
N° de carte SVC	Entrez le numéro de la carte de valeur enregistrée (SVC).
Référence de paiement 1	Entrez les informations de référence de paiement, le cas échéant.
Référence de paiement 2	Entrez les informations de référence de paiement, le cas échéant.
Référence de paiement 3	Entrez les informations de référence de paiement, le cas échéant.

- Si vous utilisez une carte de crédit pour le paiement, sélectionnez Utiliser l'adresse de facturation si vous souhaitez utiliser la même adresse de facturation que dans la commande d'origine, ou sélectionnez Utiliser une autre adresse et modifiez l'adresse de facturation et les informations de contact du client.
- Cliquez sur Appliquer.  
Lorsque vous ajoutez des modes de règlement à une commande, si un mode de règlement est défini comme CARTE DE CREDIT ou AUTRE, vous pouvez enregistrer le mode de règlement pour la commande et pour l'enregistrement client. La valeur Limite max de frais sur Carte de crédit ou Autre mode de règlement est uniquement enregistrée pour la commande, pas pour l'enregistrement client.  
Si un contact est défini sur la commande, le mode de règlement est enregistré pour l'enregistrement client. Si aucun contact n'est défini sur la commande, et si la case à cocher Sauvegarder pour le client est activée, le mode de règlement est enregistré pour l'enregistrement client.

### **Afficher les détails du paiement** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher les détails du paiement pour une commande d'un client, par exemple, les frais, les remboursements et les modes de règlement. Pour afficher les détails du paiement pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.



Pour afficher les détails du paiement, dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Afficher les détails du paiement. L'écran Requête sur paiement s'affiche.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas afficher les détails du paiement de la commande si la commande est en suspens et si le message "Aucun détail de paiement n'a été enregistré" s'affiche.

## **Se renseigner sur les retours et les échanges**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les clients peuvent appeler pour poser des questions concernant les retours, les échanges et les remboursements liés à une commande. Pour renseigner le client, vous devez d'abord rechercher la commande.

### **Procédure**

1. Pour ouvrir l'écran Détails du retour/de l'échange, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans Tâches > Requêtes fréquentes, sélectionnez Avez-vous reçu mes retours ?.
  - Dans Tâches > Requêtes fréquentes, sélectionnez Où sont mes articles d'échange ?.
  - Dans Tâches > Requêtes fréquentes, sélectionnez Pourquoi n'ai-je pas été remboursé ?.
  - Dans Tâches > Requêtes fréquentes, sélectionnez À combien s'élèvera mon remboursement ?.
  - Dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Afficher le panneau Détails du retour/de l'échange.

Dans le panneau Détails du retour/de l'échange, vous pouvez visualiser la valeur totale du retour, la valeur totale de l'échange, le montant total du remboursement, le montant remboursé et le remboursement en attente.

Vous pouvez afficher les détails des articles de retour, tels que l'ID et la description des articles, la quantité d'articles, leur prix unitaire, leur état, la raison du retour et déterminer si le client peut ou non conserver l'article expédié.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Si la commande contient des articles d'échange, vous pouvez afficher les détails des articles d'échange, tels que l'ID et la description des articles, la quantité d'articles, leur prix unitaire, leur date de livraison prévue et l'option d'exécution.

Pour visualiser plus d'informations sur un bon d'échange, cliquez sur le lien hypertexte Afficher le récapitulatif des échanges. L'écran Récapitulatif de commande correspondant au bon d'échange s'affiche.

2. Pour afficher la répartition des totaux, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/modifier les détails des frais correspondant aux valeurs totales des retours ou aux valeurs totales des échanges.
3. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails correspondant au montant remboursé. L'écran Détails du remboursement s'affiche ; il vous permet de

visualiser le montant du remboursement, le montant appliqué à un échange (le cas échéant) et la valeur totale du retour traitée.

4. Cliquez sur Fermer.

## **Reconfigurer les articles**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez reconfigurer les articles d'offre groupée. Par exemple, si le client a commandé un ordinateur et souhaite modifier la configuration du processeur, cette tâche vous permet d'apporter les modifications de configuration nécessaires. Pour modifier la configuration d'un article, vous devez d'abord rechercher la commande.

### **Procédure**

1. Dans Tâches connexes > Autres tâches, sélectionnez Reconfigurer les articles. L'écran Reconfigurer les articles s'affiche.

**Remarque :** Si les articles de la commande ne sont pas configurables, le message "Les lignes de cette commande ne peuvent être pas configurées" s'affiche.

2. Dans le panneau Configurer les lignes de commande, vous pouvez afficher les détails de l'article, comme l'ID d'article, sa description, le prix unitaire de l'offre groupée, la quantité commandée, l'état. Cliquez sur le lien Reconfigurer dans la colonne Reconfigurer. L'écran Reconfigurer s'affiche.
3. Cliquez sur Suivant. L'écran Modifier les options d'exécution s'affiche.
4. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la prise d'un nouveau rendez-vous ou la re planification d'un rendez-vous existant, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
  - Si aucune ligne de commande n'est à livrer, l'écran Confirmation du paiement s'affiche.
  - Si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche.

## **Effectuer des tâches relatives aux clients**

### **Créer un client non professionnel**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer, gérer et afficher des clients non professionnels.

Pour créer un client non professionnel :

### **Procédure**

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Créer un client non professionnel.

**Remarque :** Si l'utilisateur a accès à plusieurs entreprises, et si les entreprises sont associées à plus d'une organisation principale du client, la fenêtre en

incrustation Sélectionner une entreprise s'affiche. Sélectionnez une entreprise dans la liste déroulante, puis cliquez sur le bouton Confirmer.

L'écran Créer un client non professionnel s'affiche.

2. Dans le panneau Compte client, entrez le prénom, l'initiale du deuxième prénom, le nom, l'adresse électronique, la fonction et le département du client.
3. Dans le panneau Utilisateur Web, vous avez la possibilité de créer un utilisateur Web en entrant un ID de connexion et des paramètres régionaux pour le client. Lorsque vous ajoutez des informations dans ces zones, un utilisateur Web est créé pour ce client, et un message électronique contenant le mot de passe de l'utilisateur Web est envoyé au client.

**Remarque :** Si vous entrez un ID de connexion, vous devez également entrer des paramètres régionaux et une adresse électronique. L'ID de connexion ne peut pas être modifié une fois qu'il a été renseigné et enregistré.

**Remarque :** Si l'ID de connexion entré est unique dans l'ensemble des applications, le même ID de connexion est également utilisé pour l'utilisateur Web. Si l'ID de connexion entré est seulement unique pour l'entreprise du client, l'ID de connexion de l'utilisateur Web comporte un caractère de soulignement et le suffixe de l'organisation d'entreprise est ajouté à la fin de l'ID de connexion entré.

4. Dans le panneau Infos sur le contact du client, entrez le numéro de téléphone en soirée du client, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
5. Dans le panneau Informations personnelles, indiquez la date de naissance du client, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
6. Dans le panneau Adresse d'expédition, entrez l'adresse à laquelle les commandes de ce client seront envoyées. Dans la zone Afficher adresse comme, entrez une description pour l'adresse. Cela vous permettra d'identifier facilement l'adresse à laquelle le client fait référence lorsque vous effectuez différentes tâches liées aux adresses.

**Remarque :** Selon la configuration, les zones Ville et État peuvent être renseignées en fonction des informations fournies dans les zones Pays ou région et Code postal.

7. Si l'adresse de facturation du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser l'adresse d'expédition. Vous avez également la possibilité d'entrer l'adresse du client auquel la commande est facturée.
8. Cliquez sur Suivant. Le panneau Ajouter un mode de règlement s'affiche en fonction de la configuration.

Pour ajouter un mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un mode de règlement. Dans la fenêtre en incrustation Ajouter un nouveau mode de règlement, sélectionnez un mode de règlement dans la liste déroulante, entrez les informations de paiement applicables et cliquez sur le bouton Appliquer. Pour ajouter des modes de règlement supplémentaires, cliquez à nouveau sur le lien hypertexte Ajouter des modes de règlement. Pour indiquer un mode de règlement par défaut, activez la case à cocher Mode de règlement par défaut dans le panneau Mode de règlement applicable.

**Remarque :** Si aucun mode de règlement ne doit être entré pour le client, passez à l'étape 9.

9. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer les modifications. L'écran Détails du client non professionnel pour le client non professionnel nouvellement créé s'affiche.

**Remarque :** Lorsqu'un client non professionnel est créé, l'état de ce client est défini automatiquement sur Actif.

## Créer un client d'entreprise Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer, gérer et afficher des clients d'entreprise.

Pour créer un client d'entreprise :

### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Créer un client d'entreprise.

**Remarque :** Si l'utilisateur a accès à plusieurs entreprises, et si les entreprises sont associées à plus d'une organisation principale du client, la fenêtre en incrustation Sélectionner une entreprise s'affiche. Sélectionnez une entreprise dans la liste déroulante, puis cliquez sur le bouton Confirmer.

L'écran Entrée client s'affiche.

2. Dans le panneau Organisation acheteuse, entrez l'ID client, le nom de l'entreprise, le site Web, la devise par défaut, les préférences d'expédition et le code d'exonération de taxes, si Exonéré de taxe est sélectionné.

**Remarque :** L'ID client ne peut pas être modifié une fois qu'il a été renseigné et enregistré.

Par ailleurs, entrez les classifications de client d'entreprise suivantes :

- ID Dunn/Bradstreet
- Type de relation
- Niveau client
- Vertical

3. Dans le panneau Client parent, recherchez un client d'entreprise existant à associer au nouveau client, le cas échéant. Pour rechercher un client existant :
  - a. Cliquez sur le bouton Rechercher. L'écran Recherche de client parent s'affiche.
  - b. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez de nouveau sur le bouton Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client.
  - c. Sélectionnez le client parent approprié et cliquez sur le bouton Appliquer. Le nom du parent sélectionné s'affiche dans le panneau Client parent de l'écran Entrée client.
4. Dans le panneau Adresse d'expédition, entrez l'adresse à laquelle les commandes de ce client doivent être envoyées. Dans la zone Afficher adresse comme, entrez une description pour l'adresse. Cela vous permettra d'identifier facilement l'adresse à laquelle le client fait référence lorsque vous effectuez différentes tâches liées aux adresses.

**Remarque :** Selon la configuration, les zones Ville et État peuvent être renseignées en fonction des informations fournies dans les zones Pays ou région et Code postal.

5. Si l'adresse de facturation du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser l'adresse d'expédition. Vous avez également la possibilité d'entrer l'adresse du client auquel la commande est facturée.
6. Si l'adresse de vente du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser l'adresse d'expédition. Vous avez également la possibilité d'entrer l'adresse du client auquel la commande est vendue.
7. Dans le panneau Informations du contact, entrez le numéro de téléphone, le deuxième numéro de téléphone et l'adresse électronique du contact.
8. Cliquez sur le bouton Suivant. L'écran Entrée contact s'affiche ; il vous permet d'entrer les informations de contact du client.
9. Dans le panneau Compte client situé à gauche de l'écran, entrez le prénom, l'initiale du deuxième prénom, le nom, l'adresse électronique, la fonction et le département du contact du client.
10. Dans le panneau Compte client situé à droite de l'écran, vous avez la possibilité de créer un utilisateur Web en entrant un ID de connexion et des paramètres régionaux pour le contact du client. Lorsque vous ajoutez des informations dans ces zones, un utilisateur Web est créé pour le client, et un message électronique contenant le mot de passe de l'utilisateur Web est envoyé au client. Vous pouvez également sélectionner les rôles d'utilisateur que vous souhaitez affecter à cet utilisateur Web.

**Remarque :** Si vous entrez un ID de connexion, vous devez également entrer des paramètres régionaux et une adresse électronique. Les données de connexion ne peuvent pas être modifiées une fois qu'elles ont été renseignées et enregistrées.

**Remarque :** Si l'ID de connexion entré est unique dans l'ensemble des applications, le même ID de connexion est également utilisé pour l'utilisateur Web. Si l'ID de connexion entré est seulement unique pour l'entreprise du client, l'ID de connexion de l'utilisateur Web comporte un caractère de soulignement et le suffixe de l'organisation d'entreprise est ajouté à la fin de l'ID de connexion entré.

11. Dans le panneau Infos sur le contact du client, entrez le numéro de téléphone en soirée du contact du client, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour et son numéro de téléphone mobile.
12. Dans le panneau Adresse d'expédition, entrez l'adresse à laquelle les commandes de ce client doivent être envoyées. Dans la zone Afficher adresse comme, entrez une description pour l'adresse. Cela vous permettra d'identifier facilement l'adresse à laquelle le client fait référence lorsque vous effectuez différentes tâches liées aux adresses.

**Remarque :** Selon la configuration, les zones Ville et État peuvent être renseignées en fonction des informations fournies dans les zones Pays ou région et Code postal.

13. Si l'adresse de facturation du contact du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser l'adresse d'expédition. Si l'adresse de facturation n'est pas identique à l'adresse d'expédition, entrez les détails de l'adresse de facturation appropriée.
14. Si l'adresse de vente du contact du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser l'adresse d'expédition. Si l'adresse de vente n'est pas identique à l'adresse d'expédition, entrez les détails de l'adresse de vente appropriée.

15. Cliquez sur le bouton Suivant. Le panneau Entrée paiement s'affiche en fonction de la configuration.

Pour ajouter un mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un mode de règlement. Dans la fenêtre en incrustation Ajouter un nouveau mode de règlement, sélectionnez un mode de règlement dans la liste déroulante, entrez les informations de paiement applicables et cliquez sur le bouton Appliquer. Pour ajouter des modes de règlement supplémentaires, cliquez à nouveau sur le lien hypertexte Ajouter des modes de règlement. Pour indiquer un mode de règlement par défaut, activez la case à cocher Mode de règlement par défaut dans le panneau Mode de règlement applicable.

**Remarque :** Si aucun mode de règlement ne doit être entré pour le client, passez à l'étape 16.

16. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer les modifications. L'écran Détails du client d'entreprise s'affiche.

**Remarque :** Lorsqu'un client d'entreprise est créé, l'état de ce client est défini automatiquement sur Actif.

## **Créer des contacts client d'entreprise**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer des contacts client d'entreprise. Vous pouvez accéder à cette fonction à partir de l'écran Détails du client d'entreprise et de tous les écrans relatifs aux clients d'entreprise.

**Remarque :** Une fois que vous avez créé un contact, si un éditeur est ouvert pour le client associé à ce contact, l'éditeur se ferme et l'écran des détails du client s'ouvre à nouveau de façon à ce que la mise à jour soit visible immédiatement.

Pour créer un contact client d'entreprise :

### **Procédure**

1. Dans l'écran Détails du client d'entreprise ou dans tout écran relatif aux clients d'entreprise, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Créer un contact client. L'écran Créer un contact client s'affiche.
2. Dans le panneau Compte client, entrez le prénom, l'initiale du deuxième prénom, le nom, l'adresse électronique, la fonction et le département du contact.
3. Dans le panneau Informations sur le contact chez le client, entrez le numéro de téléphone en soirée du contact, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
4. Dans le panneau Informations personnelles, indiquez la date de naissance du contact, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
5. Dans le panneau Limite de dépenses du contact, sélectionnez une devise dans la liste déroulante et indiquez une limite de crédit. Une limite de dépenses empêche le traitement de la commande du contact si elle dépasse un montant spécifié. Par ailleurs, indiquez un approbateur ainsi qu'un approbateur auxiliaire. Un approbateur peut approuver une commande pour un contact qui a dépassé une limite de crédit. Un approbateur auxiliaire peut approuver des commandes pour le contact si ce dernier n'est pas disponible.

6. Dans le panneau Utilisateur Web, vous avez la possibilité de créer un utilisateur Web en entrant un ID de connexion, des paramètres régionaux et un état pour le contact. Lorsque vous incluez des informations dans ces zones, le contact est lié à cet utilisateur Web, et un message électronique contenant le mot de passe de l'utilisateur Web est envoyé au client. Vous pouvez également sélectionner les rôles d'utilisateur que vous souhaitez affecter à cet utilisateur Web.

**Remarque :** Si vous entrez des informations dans la zone Connexion, vous devez également entrer des paramètres régionaux et une adresse électronique. Les données de connexion ne peuvent pas être modifiées une fois qu'elles ont été renseignées et enregistrées.

**Remarque :** Si l'ID de connexion entré est unique dans l'ensemble des applications, le même ID de connexion est également utilisé pour l'utilisateur Web. Si l'ID de connexion entré est seulement unique pour l'entreprise du client, l'ID de connexion de l'utilisateur Web comporte un caractère de soulignement et le suffixe de l'organisation d'entreprise est ajouté à la fin de l'ID de connexion entré.

7. Cliquez sur le bouton Confirmer. L'écran Détails du contact pour le contact nouvellement créé s'affiche.

**Remarque :** Vous pouvez visualiser et ajouter des remarques sur le contact en cliquant sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes de l'écran Détails du contact.

## **Modifier un contact client non professionnel**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

**Remarque :** Vous pouvez visualiser et ajouter des remarques sur le contact en cliquant sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans l'écran Détails du contact.

Pour modifier un contact client non professionnel :

### **Procédure**

1. Dans l'écran Détails du client non professionnel, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Gérer les informations du contact. L'écran Gérer les informations du contact s'affiche.
  - Dans le panneau Compte client, vous pouvez modifier le prénom, l'initiale du deuxième prénom, le nom, l'adresse électronique, la fonction et le département du client.
  - Dans le panneau Utilisateur Web, vous pouvez modifier les paramètres régionaux et l'état du client.

**Remarque :** La zone Connexion est désactivée si un ID de connexion a été fourni précédemment.

- Dans le panneau Informations sur le contact du client, vous pouvez modifier le numéro de téléphone en soirée du client, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
- Dans le panneau Informations personnelles, vous pouvez modifier la date de naissance du client, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.

2. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer les modifications.

## **Gestion des contacts client d'entreprise**

**Remarque :** Vous pouvez visualiser et ajouter des remarques sur le contact en cliquant sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans l'écran Détails du contact.

Vous pouvez créer des contacts client d'entreprise supplémentaires, ainsi que modifier et supprimer des contacts client d'entreprise existants. Vous pouvez accéder à ces tâches à partir de l'écran Détails du client d'entreprise et de tous les écrans relatifs aux clients d'entreprise.

**Remarque :** Une fois que vous avez créé un contact, si un éditeur est ouvert pour le client associé à ce contact, l'éditeur se ferme et l'écran des détails du client s'ouvre à nouveau de façon à ce que la mise à jour soit visible immédiatement.

Lorsque vous sélectionnez un contact et que vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact dans l'écran Détails du client d'entreprise, l'écran Détails du contact relatif au contact sélectionné s'affiche.

### **Créer un contact**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour créer un nouveau contact de client d'entreprise :

#### **Procédure**

Naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Créer un contact client soit depuis l'écran Détails du client d'entreprise, soit depuis l'écran Détails du contact d'un contact du client d'entreprise.

### **Modifier un contact**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour modifier un contact client d'entreprise :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Détails du client d'entreprise, sélectionnez le contact que vous souhaitez modifier, et cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact. L'écran Détails du contact correspondant à ce contact s'affiche.
2. Naviguez jusqu'à Tâches > Client et sélectionnez Gérer le contact client. L'écran Gérer le contact client s'affiche.
  - Dans le panneau Compte client, vous pouvez modifier le prénom, l'initiale du deuxième prénom, le nom, l'adresse électronique, la fonction et le département du contact.
  - Dans le panneau Informations sur le contact du client, vous pouvez modifier le numéro de téléphone en soirée du contact, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
  - Dans le panneau Informations personnelles, vous pouvez modifier la date de naissance du contact, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.



- Dans le panneau Limite de dépenses du contact, vous pouvez modifier la devise, la limite de crédit, l'approbateur et l'approbateur auxiliaire. Une limite de dépenses empêche le traitement de la commande du contact si elle dépasse un montant spécifié. Un approbateur peut approuver une commande pour un contact qui a dépassé une limite de crédit. Un approbateur auxiliaire peut approuver des commandes pour le contact si ce dernier n'est pas disponible.
- Dans le panneau Utilisateur Web, vous pouvez modifier les paramètres régionaux, l'état et les rôles d'utilisateur du contact.

**Remarque :** La zone Connexion est désactivée si un ID de connexion a été fourni précédemment.

3. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer les modifications.

## **Supprimer un contact**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour supprimer un contact :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Détails du client d'entreprise, sélectionnez le contact que vous souhaitez supprimer, et cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact. L'écran Détails du contact correspondant à ce contact s'affiche.
2. Naviguez jusqu'à Tâches > Client et sélectionnez Supprimer le contact du client. La fenêtre en incrustation Suppression du contact s'affiche et vous invite à confirmer la suppression.
3. Cliquez sur le bouton Oui pour confirmer la suppression. Le contact correspondant est supprimé de l'écran Détails du client d'entreprise.

## **Modifier les adresses d'un contact**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez modifier les adresses d'un contact dans l'écran Détails du client d'entreprise et dans tous les écrans relatifs aux clients d'entreprise. Pour modifier les adresses d'un contact :

#### **Procédure**

Naviguez jusqu'à Tâches > Client et sélectionnez Gérer les adresses du client. L'écran Gérer les adresses du client s'affiche.

## **Modifier les modes de règlement d'un contact**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez modifier les modes de règlement d'un contact dans l'écran Détails du client d'entreprise et dans tous les écrans relatifs aux clients d'entreprise. Pour modifier les modes de règlement d'un contact :

#### **Procédure**

Naviguez jusqu'à Tâches > Client et sélectionnez Gérer les modes de règlement du client.

## Réinitialiser un mot de passe utilisateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un client peut appeler et demander la réinitialisation de son mot de passe de connexion au site Web du détaillant.

**Remarque :** Cette fonctionnalité n'est disponible que si un ID de connexion a été précédemment entré pour le client non professionnel ou le contact du client d'entreprise et a entraîné la création d'un utilisateur Web pour le client non professionnel ou le contact du client d'entreprise correspondant.

Pour un client non professionnel, vous pouvez accéder à cette fonction à partir de l'écran Détails du client non professionnel. Pour un contact de client d'entreprise, vous pouvez accéder à cette fonction à partir de l'écran Détails du contact.

Pour réinitialiser un mot de passe utilisateur :

#### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Réinitialiser le mot de passe utilisateur. La fenêtre en incrustation Réinitialiser le mot de passe utilisateur s'affiche et vous invite à confirmer que l'utilisateur souhaite la réinitialisation de son mot de passe.
2. Cliquez soit sur le bouton Confirmer pour réinitialiser le mot de passe, soit sur le bouton Annuler pour annuler l'action de réinitialisation du mot de passe.  
Si vous cliquez sur le bouton Confirmer, un nouveau mot de passe est généré automatiquement et un courrier électronique est envoyé à l'utilisateur. Ce courrier électronique contient les informations suivantes :
  - Un lien vers le site Web qui contient une référence pour que l'utilisateur réinitialise le mot de passe. Ce lien permet à l'utilisateur de réinitialiser son mot de passe immédiatement.
  - Un message indiquant que l'utilisateur devrait modifier le mot de passe lors de sa prochaine connexion au site Web.

## Gérer les informations des clients d'entreprise

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer des informations de client d'entreprise. Vous pouvez accéder à cette fonction à partir de l'écran Détails du client d'entreprise.

Pour gérer les informations d'un client d'entreprise :

#### Procédure

1. Dans l'écran Détails du client d'entreprise, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Gérer les informations client. L'écran Gérer les informations client s'affiche.
2. Dans le panneau Organisation acheteuse, vous pouvez modifier le nom de l'entreprise, son site Web, son état, ses préférences d'expédition et ses informations fiscales.  
Par ailleurs, vous pouvez modifier les classifications de client d'entreprise suivantes :
  - ID Dunn/Bradstreet
  - Type de relation
  - Niveau client

- Vertical
3. Dans le panneau Client parent, vous pouvez modifier le client parent, comme suit :
    - a. Cliquez sur le bouton Rechercher. L'écran Recherche de client parent s'affiche.
    - b. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez de nouveau sur le bouton Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client.
    - c. Sélectionnez le client parent approprié et cliquez sur le bouton Appliquer. Le nom du client parent s'affiche dans le panneau Client parent de l'écran Gérer les informations client.
  4. Dans le panneau Devises des clients, vous pouvez modifier les devises sélectionnées. Pour sélectionner une devise par défaut, activez la case à cocher d'une devise, puis sélectionnez une devise dans la liste déroulante Devise par défaut.
  5. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer vos modifications.

## **Gérer les adresses du client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez définir plusieurs adresses pour chaque client. Pour gérer les adresses d'un client, vous devez d'abord rechercher un client. Cliquez deux fois sur l'enregistrement client ou contact approprié. L'écran des détails du client non professionnel, du client d'entreprise ou du contact de client d'entreprise applicable s'affiche.

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Client, sélectionnez Gérer les adresses du client. L'écran Gérer les adresses du client s'affiche.  
Si une description d'adresse a été fournie, cette description s'affiche dans les panneaux d'adresse correspondants à l'intérieur du panneau Adresses client.
2. Pour modifier une adresse, cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse dans le panneau d'adresse client correspondant. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche. Apportez les changements nécessaires et cliquez sur Appliquer.
3. Pour sélectionner une adresse en tant qu'adresse de facturation par défaut, activez la case à cocher Adresse de facturation par défaut.
4. Pour sélectionner une adresse en tant qu'adresse d'expédition par défaut, activez la case à cocher Adresse d'expédition par défaut.
5. Pour sélectionner une adresse en tant qu'adresse de vente par défaut, activez la case à cocher Adresse de vente par défaut.
6. Pour supprimer une adresse, cliquez sur le lien hypertexte Supprimer dans le panneau d'adresse client correspondant. La fenêtre en incrustation Confirmer la suppression de l'adresse s'affiche. Cliquez sur OK pour confirmer la suppression. Le panneau d'adresse concerné est supprimé de l'écran Gérer les adresses du client.
7. Pour ajouter une nouvelle adresse, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter l'adresse. La fenêtre en incrustation Ajouter une nouvelle adresse client s'affiche. Entrez les informations appropriées et cliquez sur Appliquer.
8. Cliquez sur Confirmer pour enregistrer les modifications et revenir à l'écran de détails du client non professionnel, du client d'entreprise ou du contact de client d'entreprise applicable.

## Gérer les modes de règlement du client

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir plusieurs modes de règlement pour un client en fonction de la configuration. Pour gérer les modes de règlement d'un client, vous devez d'abord rechercher un client. Cliquez deux fois sur l'enregistrement client ou contact approprié. L'écran des détails du client non professionnel, du client d'entreprise ou du contact de client d'entreprise applicable s'affiche.

#### Procédure

1. Dans Tâches > Tâches relatives aux clients, sélectionnez Gérer les modes de règlement du client. L'écran Gérer les modes de règlement du client s'affiche.
2. Vous pouvez afficher tous les modes de paiement qui existent pour le client.
3. Pour supprimer un mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Supprimer.
4. Pour modifier les attributs d'un mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Modifier. La fenêtre en incrustation Modifier le mode de règlement s'affiche.

Vous pouvez modifier tous les attributs d'un mode de règlement du client, à l'exception des suivants :

- Pour le mode de règlement Carte de crédit, vous ne pouvez pas modifier le N° de carte de crédit.
  - Pour le mode de règlement Compte client, vous ne pouvez pas modifier le N° de compte.
  - Pour les autres modes de règlement, vous ne pouvez modifier aucun attribut qui possède un identifiant unique.
5. Pour ajouter un nouveau mode de règlement, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un mode de règlement. La fenêtre en incrustation Ajouter un nouveau mode de règlement s'affiche.

**Remarque :** Sur les comptes client, les devises affichées sont celles qui sont définies pour l'entreprise à laquelle le client appartient.

6. Cliquez sur Confirmer pour enregistrer les modifications et revenir à l'écran de détails du client non professionnel, du client d'entreprise ou du contact de client d'entreprise applicable.

## Affecter des clients à une équipe

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un client est créé, vous pouvez l'affecter à une équipe. Un superviseur peut affecter un client de son équipe à l'une quelconque de ses sous-équipes. Pour affecter un client à une équipe, vous devez d'abord rechercher un client.

#### Procédure

1. Dans Tâches > Client, sélectionnez Affecter le client à l'équipe. L'écran Gérer les affectations d'équipes s'affiche.
2. Dans le panneau Équipes affectées, vous pouvez afficher l'ID et l'organisation du client.
3. Dans le panneau Équipes disponibles, vous pouvez afficher la liste des équipes affectées au superviseur.
4. Dans le panneau Équipes affectées, vous pouvez afficher la liste des équipes actuellement affectées au client.

5. Cliquez sur les boutons fléchés pour déplacer les équipes d'un panneau vers un autre. Vous pouvez également faire glisser une équipe depuis un panneau et la déposer dans l'autre panneau.

**Remarque :** Cette tâche est contrôlée par droit et ne s'affiche que si l'utilisateur est autorisé à accéder à l'enregistrement du client.

## **Affectations de clients à un utilisateur**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez affecter des clients à un utilisateur une fois que le client est créé. Un superviseur peut affecter un client de son équipe à l'un ou à plusieurs des utilisateurs de son équipe.

Pour affecter un client à un utilisateur :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Client, sélectionnez Affectations de clients à un utilisateur. L'écran Gérer les affectations d'utilisateur s'affiche.
2. Dans le panneau Critères de recherche d'utilisateurs, entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste d'utilisateurs. Sélectionnez l'utilisateur approprié et cliquez sur Suivant.
3. Dans le panneau Clients disponibles, vous pouvez rechercher un client. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher.
4. Dans le panneau Utilisateur sélectionné, vous pouvez visualiser les détails de l'utilisateur sélectionné, tels que son nom d'utilisateur, son prénom et son nom de famille.
5. Dans le panneau Clients disponibles, vous pouvez afficher la liste des clients affectés au superviseur.
6. Dans le panneau Clients affectés, vous pouvez afficher la liste des clients actuellement affectés à l'utilisateur.
7. Cliquez sur les boutons fléchés pour déplacer les clients d'un panneau vers un autre.

**Remarque :** Cette tâche est contrôlée par droit et ne s'affiche que si l'utilisateur est autorisé à accéder à l'enregistrement du client.

## **Auto-affectations de clients**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez affecter des clients à un utilisateur une fois que le client est créé. Un utilisateur ne peut s'affecter un client à lui-même que s'il dispose des droits d'accès à l'enregistrement du client.

Pour affecter un client à un utilisateur :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Client, sélectionnez Auto-affectation du client. L'écran Gestion des abonnements s'affiche.
2. Dans le panneau Clients disponibles, vous pouvez rechercher un client. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher.
3. Dans le panneau Clients disponibles, vous pouvez afficher la liste des clients disponibles.

4. Dans le panneau Clients affectés, vous pouvez afficher la liste des clients actuellement affectés à l'utilisateur.
5. Cliquez sur les boutons fléchés pour déplacer les clients d'un panneau vers un autre. Vous pouvez également faire glisser un client depuis un panneau et le déposer dans l'autre panneau.

**Remarque :** Cette tâche est contrôlée par droit et ne s'affiche que si l'utilisateur est autorisé à accéder à l'enregistrement du client.

## Affichage de l'activité du compte

Vous pouvez visualiser l'activité de compte de Sterling Multi-Channel Selling.

Pour afficher l'activité de compte de Sterling Multi-Channel Selling, dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Afficher l'activité du compte. L'écran Activité du compte de Sterling Multi-Channel Selling s'affiche.

Cet écran permet d'accéder à l'espace de travail CSR de Sterling Multi-Channel Selling. Depuis cet écran, l'utilisateur peut accéder aux tâches Activité, Devis, Listes de souhaits et Registres. Il peut modifier les paniers et les devis à travers Sterling Multi-Channel Selling avant que la commande ne soit passée.

Les tâches Listes de souhaits et Registres permettent à l'utilisateur de créer, modifier et visualiser des listes de souhaits et des registres pour le client avec lequel il travaille. L'utilisateur peut également passer une commande pour les articles figurant dans les listes du client ou dans d'autres listes de souhaits ou registres publics du client. Pour plus d'informations sur l'activité de compte, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.

**Remarque :** Un utilisateur ne peut lancer l'activité de compte de Sterling Multi-Channel Selling que s'il appartient à un groupe d'utilisateurs disposant des droits pour lancer l'écran Activité du compte de l'application Order Selling.

## Afficher les remarques sur un client et les remarques sur un contact

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez entrer des remarques supplémentaires concernant un client ou un contact. Par exemple, vous pouvez décider d'ajouter une remarque indiquant qu'un client peut être uniquement contacté les mardis et les jeudis.

Pour afficher les remarques concernant un client ou un contact :

### Procédure

1. Dans l'écran des détails du client ou du contact, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. L'écran Remarques sur le client correspondant à un client affiche toutes les remarques associées à ce client. L'écran Remarques sur le client correspondant à un contact affiche toutes les remarques associées à ce contact.
2. Dans la liste déroulante Filtrer par type de remarque, sélectionnez un type de remarque pour afficher les remarques de ce type.
3. Dans la liste déroulante Filtrer par méthode de contact, sélectionnez une méthode de contact pour afficher les remarques concernant cette méthode de contact. Par exemple, pour afficher les remarques concernant l'appel d'un client, sélectionnez Téléphone comme méthode de contact.
4. Dans le panneau Inclure :

- Activez la case à cocher Remarques de priorité inférieure pour inclure les remarques à faible priorité.
  - Activez la case à cocher Inclure les remarques internes pour inclure les remarques réservées à un affichage en interne.
  - Activez la case à cocher Système pour afficher les remarques générées par le système.
  - Activez la case à cocher Utilisateur pour afficher les remarques saisies manuellement.
5. Par défaut, les remarques sont tronquées et affichées.
- Cliquez sur le lien hypertexte Développer toutes les remarques affichées dans l'écran Remarques sur le client.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer situé à côté d'une remarque tronquée pour développer cette remarque.

### **Ajouter des remarques sur un client et sur un contact**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter une remarque concernant un client ou un contact :

#### **Procédure**

1. Dans la liste déroulante Type de l'écran Remarques du client, sélectionnez le type de remarque approprié, le cas échéant.
2. Dans la liste déroulante Méthode de contact, sélectionnez la méthode de contact appropriée, le cas échéant.
3. Activez la case à cocher Marquer la priorité comme élevée si la remarque a une haute priorité.
4. Activez la case à cocher Usage interne uniquement pour marquer la remarque comme étant réservée à un affichage en interne.
5. Entrez les détails du contact, tels que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone du client.
6. Entrez le texte de la remarque dans l'espace prévu.
7. Cliquez sur le bouton Ajouter remarque. La remarque est ajoutée et enregistrée pour le client ou le contact.
8. Cliquez sur le bouton Fermer.

## **Effectuer des tâches de gestion des utilisateurs**

### **Gestion des utilisateurs**

Un utilisateur est un employé d'une entreprise qui peut se connecter aux applications Sterling.

Un CSR peut créer et gérer des utilisateurs. Par exemple, un CSR principal peut avoir besoin de créer un CSR utilisateur supplémentaire dans l'organisation.

### **Créer un utilisateur**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Avec les privilèges requis, vous pouvez créer des utilisateurs pour toute organisation à laquelle vous avez accès.

Pour créer un utilisateur :

## Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Gestion des utilisateurs, et sélectionnez Créer un utilisateur. L'écran Entrée utilisateur s'affiche.
2. Fournissez les informations suivantes dans le panneau Informations principales sur l'utilisateur :
  - Dans la liste déroulante Organisation, sélectionnez l'organisation à laquelle vous souhaitez affecter l'utilisateur.
  - Dans la zone Connexion, entrez l'ID utilisateur que l'utilisateur utilise pour accéder au système.
  - Dans la liste déroulante Département, sélectionnez le département de l'organisation auquel l'utilisateur est affecté.
  - Dans la zone Nom, entrez le nom de l'utilisateur.
  - Dans la zone Adresse électronique, entrez l'adresse électronique de l'utilisateur.
  - Dans la liste déroulante Thème, sélectionnez un thème.  
Le thème détermine la combinaison de couleurs graphiques des applications Sterling pour cet utilisateur. Les thèmes disponibles sont Terre, Glace, Jade et Saphir.
  - Dans la liste déroulante Groupe de menus, sélectionnez le groupe de menus qui représente les options de menu que vous souhaitez que cet utilisateur affiche lorsqu'il se connecte aux consoles Sterling Call Center et Sterling Store.
  - Dans la liste déroulante Paramètres régionaux, sélectionnez les paramètres régionaux correspondant à l'emplacement de l'utilisateur.

**Remarque :** Un utilisateur qui est configuré pour le fuseau horaire de la côte Est des États-Unis, mais qui se connecte tandis qu'il se trouve physiquement dans le fuseau horaire de la côte Pacifique, voit des informations spécifiques à ses paramètres régionaux se rapportant au fuseau horaire de la côte Est.

  - Dans la liste déroulante Équipe, sélectionnez l'équipe à laquelle vous souhaitez affecter l'utilisateur.

**Remarque :** La liste contient toutes les équipes configurées pour l'organisation à laquelle l'utilisateur appartient, et l'organisation parent, le cas échéant. En outre, elles contiennent les équipes configurées pour l'organisation principale du client de l'utilisateur.

  - Activez la case à cocher Actif si l'utilisateur est actuellement actif dans l'organisation. Les utilisateurs inactifs ne peuvent pas se connecter.
  - Activez la case à cocher Superviseur si l'utilisateur est un superviseur du personnel. Un superviseur peut accéder à tous les clients associés à son équipe.
  - Dans la zone Limite client, entrez le nombre maximum de clients dont la gestion peut être affectée à cet utilisateur. Si un zéro est entré, un nombre infini de clients peut être affecté à l'utilisateur.
3. Dans le panneau Adresse du contact, cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour ajouter une adresse de contact. Dans la fenêtre en incrustation Modifier adresse, entrez l'adresse du contact de l'utilisateur et cliquez sur le bouton Appliquer pour enregistrer les informations.
4. Dans le panneau Adresse de facturation, cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour ajouter une adresse de facturation. Dans la fenêtre en incrustation Modifier adresse, entrez l'adresse de facturation de l'utilisateur et cliquez sur le bouton Appliquer pour enregistrer les informations.



5. Dans le panneau Rôles utilisateur, sélectionnez les rôles d'utilisateur auxquels vous souhaitez affecter cet utilisateur. Les rôles d'utilisateur définissent les droits dont l'utilisateur dispose lorsqu'il accède à l'une des applications Sterling.
6. Cliquez sur le bouton Suivant pour enregistrer les modifications. L'écran Abonnements aux files d'attente s'affiche.
7. L'écran Abonnements aux files d'attente vous permet d'abonner les utilisateurs à des files d'attente de façon à ce qu'ils puissent recevoir des alertes.  
Le panneau de gauche répertorie les files d'attente disponibles, et le panneau de droite répertorie les files d'attentes auxquelles l'utilisateur est abonné. Si vous êtes en train de créer un nouvel utilisateur, le panneau droit sera vide. Pour affecter une nouvelle file d'attente ou des files d'attente supplémentaires à l'utilisateur, sélectionnez la file d'attente dans le panneau gauche, cliquez sur le bouton Affecter, et le nom de la file d'attente passe dans le panneau Files d'attente affectées.
8. Cliquez sur le bouton Confirmer. L'utilisateur est créé.

### **Modifier un utilisateur**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour modifier les informations d'un utilisateur existant, recherchez l'utilisateur dont vous souhaitez mettre les informations à jour, et modifiez ses informations dans l'écran Modifier l'utilisateur .

Pour modifier un utilisateur :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Gestion des utilisateurs, et sélectionnez Modifier un utilisateur. L'écran Recherche d'utilisateur s'affiche.
2. Recherchez l'utilisateur dont vous souhaitez modifier les informations :  
Dans le panneau Critères de recherche d'utilisateur, entrez les critères de recherche applicables et cliquez sur le bouton Rechercher. Si un seul résultat est renvoyé, les informations de cet utilisateur s'affichent automatiquement. Si plusieurs résultats sont renvoyés, les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de la recherche d'utilisateurs. Dans le panneau Résultats de la recherche d'utilisateurs, sélectionnez l'utilisateur dont vous souhaitez modifier les informations. Les détails de l'utilisateur s'affichent dans l'écran Entrée utilisateur.
3. Modifiez les informations de l'utilisateur.

**Remarque :** Les zones Organisation et Connexion sont désactivées. Ces zones ne peuvent pas être modifiées une fois que l'utilisateur a été créé.

4. Cliquez sur le bouton Suivant. L'écran Abonnements aux files d'attente s'affiche.
5. Modifiez les files d'attente auxquelles l'utilisateur est abonné, et cliquez sur le bouton Confirmer.

### **Gestion des équipes d'utilisateurs**

Une équipe d'utilisateurs est un ensemble d'utilisateurs ayant des besoins communs en termes d'accès aux données et aux interfaces utilisateur. Les équipes d'utilisateurs peuvent avoir accès à des types de document, des entreprises, des noeuds d'expédition, des clients et des écrans spécifiques dans les interfaces utilisateur.

Un CSR peut créer et gérer des équipes d'utilisateurs.

Une équipe est créée pour permettre l'affectation de CSR utilisateurs spécifiques à un ensemble de clients. Cela permet aux clients de maintenir des relations avec des CSR spécifiques et de bénéficier d'un meilleur service client.

## Créer une équipe d'utilisateurs Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer une équipe d'utilisateurs :

### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Gestion des utilisateurs, et sélectionnez Créer une équipe d'utilisateurs. L'écran Créer une équipe d'utilisateurs s'affiche.
2. Fournissez les informations suivantes dans le panneau Informations sur l'équipe :
  - Dans la zone ID d'équipe, entrez un identifiant pour l'équipe d'utilisateurs.
  - Dans la zone Description, entrez une brève description de l'équipe d'utilisateurs.
  - Dans la liste déroulante Équipe parent, sélectionnez l'équipe parent de cette équipe d'utilisateurs.

Tous les droits relatifs à la sécurité des données définis par l'équipe parent sont hérités par l'équipe d'utilisateurs, à l'exception des droits d'accès aux clients que vous pouvez définir comme décrit plus loin.
  - Dans la liste déroulante Organisation, sélectionnez l'organisation à laquelle vous souhaitez affecter l'équipe d'utilisateurs.

**Remarque :** La zone Organisation ne s'affiche que si l'utilisateur a accès à plusieurs organisations principales de client.

  - Sélectionnez le Mode accès client approprié :
    - Si vous sélectionnez Tous les clients, l'équipe d'utilisateurs peut afficher et gérer tous les clients. Passez à l'étape 5.
    - Si vous sélectionnez Clients affectés, vous devez affecter des clients à l'équipe d'utilisateur, comme décrit aux étapes 3 et 4.
    - Si vous sélectionnez Affectation utilisateur vers client requise, vous devez affecter des clients à l'équipe pour que ces clients puissent être affectés aux utilisateurs de cette équipe ultérieurement. Lorsque des clients sont affectés à des utilisateurs de l'équipe, seuls ces utilisateurs et les superviseurs peuvent accéder aux données de ces clients.
3. Recherchez des clients dans le panneau Rechercher un client existant en procédant comme suit :
  - a. Sélectionnez une organisation de client dans la liste déroulante Organisation du client pour rechercher des clients appartenant à l'organisation de client sélectionnée.

**Remarque :** La liste déroulante Organisation du client ne s'affiche que si l'utilisateur a accès à plusieurs organisations principales de client.
  - b. Recherchez les clients que vous souhaitez affecter à l'équipe d'utilisateurs. Vous pouvez rechercher par type de client (client d'entreprise ou client non professionnel). Entrez les critères de recherche applicables et cliquez sur le bouton Rechercher. Les résultats s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client.
4. Affectez les clients à l'équipe d'utilisateurs comme suit :

- a. Dans le panneau Résultats de recherche de client, sélectionnez un client que vous souhaitez affecter à l'équipe d'utilisateurs.
  - b. Dans le panneau Clients affectés, sélectionnez soit Affectations professionnelles, soit Affectations non professionnelles.
  - c. Cliquez sur le bouton Affecter. Le nom du client non professionnel est déplacé vers le panneau Clients affectés.  
Pour affecter des clients supplémentaires à l'équipe, répétez cette étape.
5. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer vos modifications.

## Gérer une équipe d'utilisateurs

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer une équipe d'utilisateurs, recherchez l'équipe dont vous souhaitez mettre les informations à jour, et modifiez les informations de l'équipe dans l'écran Gestion d'équipe.

Pour gérer une équipe d'utilisateurs :

#### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Gestion des utilisateurs, et sélectionnez Gérer les équipes d'utilisateurs. L'écran Gérer l'équipe d'utilisateurs s'affiche.
2. Recherchez l'équipe d'utilisateurs dont vous souhaitez modifier les informations.

Dans le panneau Critères de recherche d'équipe, entrez les critères de recherche applicables et cliquez sur le bouton Rechercher.

**Remarque :** La zone Organisation ne s'affiche que si l'utilisateur a accès à plusieurs organisations principales de client.

Si un seul résultat est renvoyé, les informations de cette équipe d'utilisateurs s'affichent automatiquement. Si plusieurs résultats sont renvoyés, les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau ID équipe. Dans le panneau ID équipe, sélectionnez le nom de l'équipe dont vous souhaitez modifier les informations. Les informations relatives à cette équipe s'affichent.

3. Vous pouvez apporter les modifications suivantes à l'équipe d'utilisateurs :
  - Modifiez les zones Description et Équipe parent.

**Remarque :** La zone ID équipe est désactivée. Cette zone ne peut pas être modifiée une fois que l'équipe a été créée.

- Modifiez le Mode accès client :
    - Si vous changez le Mode accès client en Tous les clients, l'équipe pourra visualiser et gérer tous les clients et, par conséquent, les panneaux de recherche de client et d'affectation de clients ne seront plus visibles.
    - Si vous changez le Mode accès client en Clients affectés, vous pouvez affecter des clients à l'équipe d'utilisateurs.
    - Si vous changez le Mode accès client en Affectation utilisateur vers client requise, vous pouvez affecter des clients à l'équipe d'utilisateurs pour que ces clients puissent être affectés aux utilisateurs de cette équipe ultérieurement.
  - Vous pouvez affecter de nouveaux clients à l'utilisateur ou supprimer des clients des listes de Clients affectés.
4. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer vos modifications.

## Effectuer des tâches relatives aux bons de retour

### Créer un bon de retour

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un retour à partir d'un seul ou de plusieurs bons de commande (vendeur). Créez le bon de retour en procédant comme suit :

#### Procédure

1. Sélectionnez Créer un retour dans le panneau de tâches Accès rapide. Cliquez sur Confirmer.
2. Les quatre onglets Bon de retour qui s'affichent vous permettent de commencer le processus de retour de l'une des quatre façons suivantes :

- **Par commande** - Soit vous entrez le Numéro de commande, soit vous recherchez la commande.

Une fois que vous localisez la commande, elle s'affiche. Activez les cases à cocher pour les lignes qui font l'objet d'un retour ou activez la case à cocher Tout sélectionner située en haut de l'écran. (Vous pouvez également inclure des lignes de plusieurs commandes sur le même retour.) Lorsque vous cliquez sur Suivant, l'écran Raison du retour s'affiche.

- **Par n° de suivi** (conteneur) - Entrez le numéro de suivi d'un conteneur. Les lignes de commande s'affichent pour ce conteneur. Soit vous activez les cases à cocher pour les lignes que vous souhaitez retourner, soit vous activez la case à cocher Tout sélectionner située en haut de l'écran. Vous pouvez également sélectionner le lien hypertexte Retour d'un conteneur spécifique dans cet écran. Ce lien affiche une liste de tous les conteneurs contenant des articles retournés. Activez la case à cocher Inclure dans le retour pour renvoyer un conteneur entier ou plusieurs conteneurs. Cliquez sur Confirmer.

- **Par articles sans commande** - Lorsque vous entrez l'ID d'article, l'article s'affiche sous forme d'une ligne non associée à une commande. Lorsque vous cliquez sur Suivant, l'écran Raison du retour s'affiche.

- **Par article supplémentaire** - Cet onglet est destiné aux commandes que le client a reçues par erreur. Lorsque vous entrez l'ID d'article, l'article s'affiche sous forme d'une ligne qui a été reçue, mais pas commandée. Lorsque vous cliquez sur Suivant, l'écran Raison du retour s'affiche.

Vous pouvez combiner ces méthodes pour créer un bon de retour qui comprend des lignes de bons de commande (vendeur), des lignes sans commande et des lignes d'articles supplémentaires. Vous pouvez également indiquer si les articles sont renvoyés par le client qui les a initialement achetés ou par le bénéficiaire d'un cadeau.

Si vous n'entrez pas l'ID d'article, le numéro de commande ou le numéro de suivi correct, un message d'erreur s'affiche pour indiquer que le numéro entré est introuvable.

### Ajouter une raison de retour

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'écran Raison du retour affiche la liste des articles que vous avez désignés pour un retour. Elle vous permet d'examiner les règles de retour pour chaque article, de contourner les règles de retour (le cas échéant) et d'entrer la raison du retour. Vous pouvez utiliser cet écran de la façon suivante :

## Procédure

1. Examinez les articles à l'écran afin de déterminer s'il s'agit bien des articles que vous souhaitez retourner. Sélectionnez le lien hypertexte Supprimer ligne pour supprimer un article du bon de retour.
2. Mettez en évidence chaque ligne de retour pour afficher les règles de retour correspondant à cet article.
3. Pour contourner les règles de retour pour un article, cliquez sur le bouton Contourner les règles de retour. Si un article ne peut pas être retourné, contournez les règles de retour afin de pouvoir continuer. L'écran de texte Contourner les règles de retour s'affiche et vous permet d'effectuer les actions suivantes :
  - Sélectionner une icône qui indique le niveau de satisfaction du client.
  - Sélectionner une méthode de contact (Courrier électronique, Téléphone ou En personne) et entrer les détails du contact, comme le numéro de téléphone du client.
  - Marquer la priorité de la remarque comme étant Élevé.
  - Entrer du texte pour décrire la raison du contournement.
  - Cliquer sur Confirmer pour fermer l'écran du texte du contournement de règle.
4. Dans la liste déroulante Raison du retour, sélectionnez la raison pour laquelle vous retournez l'article. Vous devez sélectionner une raison de retour ; à défaut de cela, les articles ne peuvent pas être retournés.
5. Outre la Raison du retour, d'autres options s'affichent dans le panneau à droite :
  - **Ajouter service de retour** - Cliquez sur ce lien hypertexte pour afficher une fenêtre en incrustation répertoriant les services de retour disponibles pour l'article sélectionné. Sélectionnez le service et cliquez sur Ajouter à la commande. Cette action ajoute la ligne de service à l'écran Raison du retour. Le service s'affiche en dessous de la ligne associée avec une icône Service.
  - **Donner le meilleur prix de l'article** - Si un client indique que cet article est proposé à un prix inférieur par un concurrent, cliquez sur ce lien hypertexte pour entrer une recherche du meilleur prix.  
Après avoir effectué une recherche du meilleur prix, l'assistant revient à l'écran Raison du retour.  
La ligne correspondante ou toutes les lignes associées sont supprimées du bon de retour.
  - **Créer une mesure d'apaisement** - Si un client est mécontent d'un aspect du produit ou du service, cliquez sur ce lien hypertexte pour sélectionner une offre appropriée en guise de mesure d'apaisement. Vous pouvez choisir une mesure d'apaisement pour un article ou pour l'ensemble de la commande.  
Après avoir effectué une mesure d'apaisement, l'assistant revient à l'écran Raison du retour.  
La ligne correspondante ou toutes les lignes associées sont supprimées du bon de retour.
6. Pour un simple retour sans échange, cliquez sur Suivant pour accéder au récapitulatif d'exécution/du retour.
7. Pour échanger l'article retourné contre le même article, activez la case à cocher Inclure sur commande d'échange. Cette action a pour effet de présélectionner automatiquement la case à cocher Bon d'échange requis située en haut de l'écran. Cliquez sur Suivant pour accéder à l'écran Ajouter des articles dans lequel les détails concernant le même article d'échange sont déjà renseignés.

8. Pour échanger l'article de retour contre un article différent, activez la case à cocher Bon d'échange requis située en haut de l'écran. (La case à cocher Inclure sur commande d'échange sur le côté de l'écran ne doit pas être activée.) Cliquez sur Suivant pour accéder à l'écran Ajouter des articles ou à l'écran Identification client.

**Remarque :** Si un brouillon de commande est déjà créé pour certains articles et si vous essayez d'ajouter les mêmes articles au brouillon de bon d'échange en revenant à l'écran Raison du retour, les articles nouvellement ajoutés ne seront pas ajoutés au bon d'échange.

**Remarque :** Vous pouvez ajouter le même article au bon d'échange sous forme d'une nouvelle ligne ou vous pouvez augmenter la quantité pour la ligne existante.

## Identifier un client

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'écran Identification client ne s'affiche que si le client n'est pas identifié lors de la création d'un retour. Généralement, le client d'un retour est le même que le client du bon de commande (vendeur) d'origine. Toutefois, si vous créez un retour pour des articles sans commande ou des articles supplémentaires, ou si les articles sont retournés par le bénéficiaire d'un cadeau, vous devez identifier le client avant de créer le retour. Dans l'écran Identification client, vous pouvez rechercher un client existant et créer un nouveau Client d'entreprise ou Client non professionnel.

Pour rechercher un client existant :


### Procédure

1. Sélectionnez le type de client approprié.
2. Entrez les informations requises concernant le client et cliquez sur Rechercher.
3. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client. Si vous ne trouvez pas le client que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher de nouveau les critères de recherche. Entrez des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée et cliquez sur Rechercher.
4. Sélectionnez le client approprié dont vous avez besoin dans le panneau Résultats de recherche de client. Les détails relatifs à ce client s'affichent dans le panneau Client.
5. Si le client n'existe pas, créez un nouveau client d'entreprise ou client non professionnel. Pour créer un client non professionnel, cliquez sur Créer un client non professionnel.  
Pour créer un client d'entreprise, cliquez sur Créer un client d'entreprise.
6. Cliquez sur Suivant pour accéder à l'écran Ajouter des articles à un échange ou à l'écran Options d'exécution de l'échange.

## Ajouter des articles à un échange

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous effectuez un échange équivalent, l'écran Ajouter des articles s'affiche avec les articles renseignés automatiquement. Vous pouvez ajouter davantage d'articles à l'échange, si nécessaire.

Si vous n'effectuez pas d'échange équivalent, vous pouvez ajouter des articles d'échange dans cet écran. Dans la colonne Article, entrez l'identificateur de l'article ou sa description, ou cliquez sur  pour sélectionner un article dans la liste d'articles. Vous pouvez également cliquer sur le lien hypertexte Ajouter d'autres lignes. Pour plus d'informations sur les recherches d'articles avancées, voir «Effectuer une recherche avancée d'article», à la page 18.

L'écran Ajouter des articles permet d'effectuer les actions suivantes :

### Procédure

- Modifier la quantité sur les lignes d'échange.
- Modifier l'unité de mesure lorsque vous effectuez un échange non équivalent.
- Substituer le prix sur la ligne d'échange.
- Sélectionner les options d'exécution pour la ligne d'échange.
- Modifier le type d'échange par défaut qui définit la façon dont les remboursements sont appliqués à l'échange.

### Résultats

Après avoir apporté les modifications, cliquez sur **Suivant** pour accéder à l'écran Options d'exécution de l'échange.

### Affichage ou modification des options d'exécution des retours et des échanges

L'écran Options d'exécution de l'échange vous permet de modifier la méthode d'exécution sur le bon d'échange, y compris de modifier les adresses d'expédition/livraison et les emplacements de prélèvement.

Les informations client relatives au bon de retour associé sont renseignées dans l'écran Options d'exécution de l'échange.

Si des informations client sont manquantes, cliquez sur Suivant pour afficher l'écran Informations client.

### Méthode d'exécution du retour : Panneau Expédition Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Expédition".

### Procédure

1. Dans l'écran Lignes envoyées à, vous pouvez visualiser les articles de retour qui sont réexpédiés.
2. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, la quantité et le prix unitaire.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

3. Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse de retour à laquelle l'article sera envoyé.

4. Pour changer la méthode d'exécution en Prélèvement, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Changer en prélèvement. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des prélèvements en vue d'un retour.

**Remarque :** Le bouton Changer en prélèvement ne s'affiche que si l'article prend en charge la méthode de retour Prélèvement.

5. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
6. Pour autoriser le client à conserver un article, sélectionnez la ligne et cliquez sur le bouton Peut-être conservé par le client. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Conserver ces articles.

## **Méthode d'exécution du retour : Panneau Prélèvement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Prélèvement".

### **Procédure**

1. Dans l'écran Lignes prélevées à, vous pouvez visualiser les articles de retour devant être prélevés.
2. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, la quantité et le prix unitaire.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
3. Dans l'écran Prélever les articles à, vous pouvez visualiser l'adresse où les articles vont être prélevés.
4. Pour modifier l'adresse où les articles vont être prélevés, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Modifier l'adresse. La fenêtre en incrustation Ajouter une nouvelle adresse s'affiche. Entrez les détails appropriés et cliquez sur Confirmer.
5. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
6. Pour changer la méthode d'exécution en expédition, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Changer en expédition. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des expéditions en vue d'un retour.
7. Pour autoriser le client à conserver les articles, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Peut-être conservé par le client. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Conserver ces articles.



## Panneau Conserver ces articles

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez visualiser les détails des articles que le client souhaite conserver.

#### Procédure

1. Dans le panneau Conservez ces articles avec nos félicitations, vous pouvez afficher les détails des articles, tels que l'ID et la description des articles, leur quantité et leur prix unitaire.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
2. Cliquez sur **Changer en expédition** pour réexpédier l'article. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des expéditions en vue d'un retour.
3. Cliquez sur **Changer en prélèvement** pour que l'article soit prélevé. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des prélèvements en vue d'un retour.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.

**Remarque :** Les boutons **Changer en prélèvement** et **Changer en expédition** ne s'affichent que si l'article prend en charge les méthodes de retour **Prélèvement** et **Expédition**.

#### Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Expédition

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Expédition".

- Si la méthode d'exécution est "Expédition", l'adresse à laquelle l'article est expédié s'affiche dans le panneau d'en-tête.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé ou expédié au bénéficiaire du cadeau.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est un article de boîte ouverte.
- L'image d'article affiche une image de l'article réel.
- La description et l'ID de l'article s'affichent.
- La colonne **Quantité** affiche la quantité de la ligne de commande.
- La colonne **Prix unitaire** affiche le prix de l'article pour une unité.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- La colonne Disponible affiche la dernière date à laquelle le produit est disponible. Si des articles ne sont pas disponibles, la colonne s'affiche en rouge pour signaler l'indisponibilité.
- La colonne Niveau de service vous permet de modifier le service de transporteur et son coût dans la liste déroulante.

**Remarque :** Lorsque le service de transporteur est modifié, la date de livraison prévue est mise à jour de façon à refléter la modification.

- La colonne de livraison prévue affiche les dates de livraison prévues pour les articles.
- Vous pouvez choisir les actions suivantes dans la liste déroulante :
  - Changer en prélèvement
  - Changer en livraison
  - Annuler

**Remarque :** Lorsque la ligne parente qui contient des lignes connexes est sélectionnée pour être annulée, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées.

**Remarque :** Lorsque la ligne d'offre groupée parente est annulée, toutes les lignes des composants sont automatiquement annulées.

**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée. Pour voir la date de disponibilité exacte, reportez-vous à l'écran Récapitulatif d'exécution.

Lorsque l'action est modifiée et passe d'Expédition à 'Changer en prélèvement', vous revenez dans l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.

- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour les articles sélectionnés. Vous devez activer la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.
- Cliquez sur 'Accéder à Modifier les options d'exécution' si vous souhaitez apporter des modifications aux méthodes d'exécution.

**Remarque :** Si vous sélectionnez la ligne parente qui est associée à des lignes connexes pour effectuer des actions telles qu'une modification ou une annulation, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être modifiées ou annulées.

- Cliquez sur Confirmer ou sur Suivant. Tous les articles de la commande sont réservés.
- Si des lignes d'échange sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
- Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.

### **Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Prélèvement**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Prélèvement".

- Si la méthode d'exécution est "Prélèvement", le noeud d'expédition est affiché.

- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé par le bénéficiaire.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est une boîte ouverte.
- L'image d'article affiche une image de l'article réel.
- La description et l'ID de l'article s'affichent.
- La colonne Quantité affiche la quantité de l'article.
- La colonne Prix unitaire affiche le prix de l'article pour une unité.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- La colonne Préféré affiche la date à laquelle le client préfère prélever l'article. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour modifier la date préférée pour le prélèvement de l'article. Le calendrier affiche les dates à partir de la date d'expédition du produit initiale. Si la date d'expédition du produit est vide, le calendrier n'affiche aucune date.
- La colonne Disponible affiche la dernière date à laquelle le produit est disponible dans le noeud d'expédition.
- Vous pouvez choisir parmi les actions suivantes dans la liste déroulante :
  - Changer en expédition
  - Annuler

Lorsque l'action est modifiée et passe de Prélèvement à 'Changer en expédition', vous revenez à l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.
- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour l'article sélectionné. Vous devez activer la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.
- Cliquez sur le bouton Modifier l'emplacement du magasin pour sélectionner le magasin dans lequel vous souhaitez prélever les articles. Vous devez activer la case à cocher correspondant à l'article que vous souhaitez prélever dans un autre magasin.
- Cliquez sur 'Accéder à Modifier les options d'exécution' si vous souhaitez apporter des modifications à la méthode d'exécution.
- Cliquez sur Suivant. Tous les articles de la commande sont réservés.
- Si un bon de fabrication ou un service de livraison est requis, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
- Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.

**Remarque :** Lorsque vous cliquez sur le bouton Suivant, des réservations sont créées pour toutes les lignes et les quantités non planifiées et non réservées. Si une certaine quantité d'articles n'est pas disponible et qu'une réservation ne peut pas être entièrement créée, vous revenez à l'écran Récapitulatif d'exécution dans lequel les lignes non disponibles sont mises en évidence.

**Remarque :** Après votre première visite de l'écran Récapitulatif d'exécution, si vous effectuez par la suite des modifications ailleurs dans l'assistant Bon de retour et que vous revenez dans l'écran Récapitulatif d'exécution, il est possible

que cet écran ne contienne pas les modifications effectuées lors de votre visite initiale. L'écran Récapitulatif d'exécution choisit toujours des options en fonction de la configuration définie par votre entreprise. Pour vous le rappeler, un message d'avertissement s'affiche lors de votre deuxième visite et lors des visites suivantes de l'écran Récapitulatif d'exécution et vous invite à vérifier les informations de cet écran avec attention afin de vous assurer que les options que vous avez définies précédemment sont toujours définies. Vous pouvez les réinitialiser si nécessaire.

Après en avoir fini avec l'écran Récapitulatif d'exécution, cliquez sur Suivant pour afficher le Récapitulatif du paiement des bons de retour.

## **Afficher ou modifier le récapitulatif de paiement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Récapitulatif du paiement, vous pouvez visualiser les détails du paiement, tels que les ajustements du paiement pour les bons de retour et pour les bons d'échange.

Dans le coin supérieur gauche de l'écran Récapitulatif du paiement figurent les Détails du paiement global. Ce panneau inclut les Crédits suite aux retours, les Nouveaux frais dus à l'échange, le cas échéant, et le Solde net du montant du remboursement du client ou le montant dû par le client.

Le panneau Totaux des bons de retour situé en bas à gauche répertorie les Frais remboursés, les Taxes, et les Commissions pour les articles retournés. Pour ajouter ou modifier les commissions de retour :

### **Procédure**

1. Cliquez sur le bouton Ajouter/Modifier les frais de retour.
2. L'écran Ajouter/modifier des frais s'affiche. Dans le panneau Décomposition des commissions, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter/Modifier.
3. La fenêtre en incrustation Ajouter/modifier des frais s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Ajouter les frais.
  - Dans la liste déroulante Catégorie de frais, sélectionnez une catégorie de frais.
  - Dans la liste déroulante Nom de frais, sélectionnez un nom de frais.
  - Entrez le montant des frais.
  - Ajoutez des remarques, si nécessaire.
  - Cliquez sur Appliquer.
  - Cliquez sur Fermer.
4. Cliquez sur Fermer.

Ces modifications sont reflétées dans les totaux du panneau Détails du paiement global dans l'écran Récapitulatif du paiement.

Le panneau Totaux des bons d'échange situé en bas à droite répertorie les Frais, les Taxes, et les Remises pour les articles échangés. Pour ajouter ou modifier les commissions d'échange :

5. Cliquez sur le bouton Ajouter/Modifier les frais d'échange.
6. L'écran Ajouter/modifier des frais s'affiche. Dans le panneau Décomposition des frais, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter/Modifier.
7. La fenêtre en incrustation Ajouter/modifier des frais s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Ajouter les frais.

- Dans la liste déroulante Catégorie de frais, sélectionnez une catégorie de frais.
  - Dans la liste déroulante Nom de frais, sélectionnez un nom de frais.
  - Entrez le montant des frais.
  - Ajoutez des remarques, si nécessaire.
  - Cliquez sur Appliquer.
  - Cliquez sur Fermer.
8. Cliquez sur Fermer.
- Ces modifications sont reflétées dans les totaux du panneau Détails du paiement global dans l'écran Récapitulatif du paiement.
- Vous pouvez entrer un mode de règlement dans le panneau Modes de règlement dans le coin supérieur droit de l'écran Récapitulatif du paiement.
- Pour ajouter un mode de règlement :
9. Cliquez sur le bouton Ajouter mode de règlement.
10. Dans la fenêtre en incrustation Ajouter un nouveau mode de règlement, sélectionnez le type de paiement dans la liste déroulante.
11. En fonction du type de paiement entré, vous pouvez être invité à entrer des détails supplémentaires, notamment le nom du client et son numéro de carte de crédit.
12. Après avoir fourni toutes les informations sur le type de paiement, le montant à payer et le mode de règlement s'affichent dans le panneau Modes de règlement.
13. Vous pouvez appliquer un bon de réduction ou une promotion à ce montant en cliquant sur le bouton Ajouter un bon de réduction.

## Résultats

Vous pouvez également traiter les autorisations de carte de crédit en temps réel tout en confirmant un brouillon de bon d'échange.

## Modifier l'adresse de retour

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il peut arriver qu'un client décide de modifier l'adresse d'un bon de retour. Pour modifier l'adresse de retour, vous devez d'abord rechercher un bon de retour.

Pour modifier l'adresse de retour :

### Procédure

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Modifier l'adresse de retour. L'écran Modifier l'adresse de retour s'affiche.
2. Pour modifier l'adresse de retour, cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse dans le panneau d'adresse approprié.
3. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche. Vous pouvez modifier l'adresse à votre guise. Cliquez sur Confirmer.
4. Cliquez sur Suivant.
  - Si un rendez-vous doit être replanifié, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
  - L'écran Affichage et confirmation des détails de paiement du bon de retour s'affiche en cas d'impact sur le paiement.

- Si vous n'êtes pas obligé d'entrer des informations de paiement, l'écran Récapitulatif des bons de retour s'affiche.

## **Afficher ou modifier un récapitulatif d'exécution du service**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif de tous les rendez-vous relatifs à un bon de retour ainsi que le bon d'échange correspondant, le cas échéant. Dans le panneau Rendez-vous, vous pouvez visualiser le numéro du rendez-vous, le rendez-vous actuel, si un rendez-vous a été pris, et les frais de services applicables pour le service. Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

**Remarque :** S'il n'existe pas de bons de fabrication pour le bon de retour, le message "Aucun bon de fabrication valide n'existe pour cette commande" s'affiche.

### **Procédure**

1. Cliquez sur l'icône **Afficher les lignes de commande** pour afficher les lignes de bon de retour/bon d'échange incluses dans le rendez-vous.
2. Cliquez sur le lien hypertexte Modifier rendez-vous pour modifier le rendez-vous de service.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier le rendez-vous de service, le lien hypertexte Modifier le rendez-vous de service est désactivé.

3. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher/modifier les instructions pour afficher ou modifier les instructions de service.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier les instructions de service, le lien hypertexte Afficher/modifier les instructions est désactivé.

4. Dans le cas de lignes de bon d'échange, le lien hypertexte des options de cadeau s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Options de cadeau. L'écran Marquer/Annuler le ou les articles comme cadeau(x) s'affiche.
  - Sélectionnez Marquer cette ligne/ces lignes comme cadeau(x) pour marquer l'article comme étant un cadeau.
  - Sélectionnez Ces article(s) ne sont pas des cadeau(x) si vous ne souhaitez plus que l'article soit affiché comme cadeau.
  - Cliquez sur Appliquer.
5. Cliquez sur Suivant.
  - L'écran Affichage et confirmation des détails de paiement du bon de retour s'affiche en cas d'impact sur le paiement.
6. L'écran Récapitulatif du bon de retour s'affiche.

## **Émettre un remboursement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut appeler pour connaître la raison pour laquelle il n'a pas été remboursé pour des articles retournés. La tâche Émettre le remboursement maintenant vous permet d'émettre immédiatement un remboursement pour le client.

Vous pouvez commencer l'émission d'un remboursement de l'une des deux façons suivantes :

- Vous pouvez émettre un remboursement sur des articles qui ne sont pas associés à une commande en créant un Retour 'd'articles sans commande'. Effectuez un retour standard et suivez le flux du bon de retour jusqu'au récapitulatif de paiement où un remboursement est émis pour le client.
- Recherchez un bon de retour existant.

### Procédure

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Émettre le remboursement maintenant. L'écran Émettre le remboursement maintenant s'affiche.
2. Dans le panneau 'Sélectionner les lignes à rembourser maintenant', activez la case à cocher Tout sélectionner pour sélectionner toutes les lignes en vue d'un remboursement. Pour sélectionner des lignes spécifiques à rembourser, activez les cases à cocher associées à ces lignes.
3. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, la méthode d'exécution, le numéro d'expédition, la quantité remboursable et le prix unitaire.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
4. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher les informations entrées pour la commande et en ajouter.
5. Cliquez sur Suivant. Le montant des lignes sélectionnées est remboursé et l'écran Détails de facture s'affiche. Dans le panneau Détails de facture, vous pouvez visualiser le montant total du remboursement.
6. Dans le panneau Détails d'en-tête, vous pouvez visualiser les détails des frais et des taxes d'en-tête.
7. Dans le panneau Frais d'en-tête, vous pouvez visualiser les frais et le montant des frais de niveau en-tête.
8. Dans le panneau Décomposition des taxes, vous pouvez afficher les détails de la ligne, tels que l'ID d'article, le numéro de commande d'origine, la quantité et le montant.
9. Dans le panneau Frais de ligne, vous pouvez visualiser les frais et le montant de la ligne sélectionnée.
10. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent. Si des lignes de commande sont disponibles pour un remboursement, vous pouvez les sélectionner pour un remboursement immédiat.

**Remarque :** Lorsque vous accédez à l'écran Émettre le remboursement maintenant, si aucune ligne de commande ne peut être remboursée, le message "La commande ne contient pas de ligne remboursable" s'affiche.

11. Cliquez sur Fermer. L'écran Récapitulatif du bon de retour s'affiche.

### Modifier des rendez-vous de service Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il peut arriver qu'un client décide de modifier le rendez-vous de service d'un bon de retour. Pour modifier le rendez-vous de service, vous devez d'abord rechercher un bon de retour.

Pour modifier le rendez-vous de service :

## Procédure

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Modifier le rendez-vous de service. L'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Modifier rendez-vous. L'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.

Les rendez-vous qui existent pour la commande s'affichent dans le panneau supérieur.

2. Si vous avez déjà planifié un rendez-vous, les détails du rendez-vous s'affichent.  
Si le rendez-vous pris présente un problème, l'icône **Avertissement** s'affiche.
3. Si vous n'avez pas pris de rendez-vous, le message "Non pris" s'affiche.
4. Dans le Calendrier, cliquez sur la flèche gauche ou droite pour sélectionner le mois approprié, puis le jour où vous souhaitez prendre un rendez-vous. Par défaut, le mois actuel s'affiche dans le calendrier.
5. Dans le panneau Créneaux, sélectionnez le créneau approprié pour le rendez-vous.

Vous pouvez basculer vers la vue du calendrier pour le rendez-vous sélectionné en cliquant sur l'un des liens hypertexte suivants :

- Passer à la vue Jour d'abord — Cette vue affiche le calendrier à gauche de l'écran. Lorsque vous sélectionnez un jour, les créneaux disponibles pour ce jour-là s'affichent à droite.
- Passer à la vue Créneau d'abord — Cette vue affiche les créneaux à gauche de l'écran. Lorsque vous sélectionnez un créneau dans le panneau Créneaux, les jours disponibles pour le créneau sélectionné s'affichent à droite.

**Remarque :** La vue calendrier par défaut s'affiche en fonction des règles configurées. Pour plus d'informations sur la configuration de la vue du calendrier des rendez-vous de service, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

6. Dans le panneau Instructions de service, vous pouvez soit entrer les nouvelles instructions de service, soit modifier les instructions de service existantes pour le rendez-vous sélectionné.
7. Dans le panneau Lignes du bon de retour, vous pouvez visualiser tous les articles de retour inclus pour le rendez-vous sélectionné.
8. Dans le panneau Lignes du bon d'échange, vous pouvez visualiser tous les articles d'échange inclus pour le rendez-vous sélectionné.

Dans la colonne Ligne à problème, l'icône **Avertissement** s'affiche uniquement si la ligne nouvellement ajoutée ne peut pas être exécutée pour le rendez-vous actuel.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

La colonne Date disponible affiche la première date à laquelle le produit est disponible. Si des articles ne sont pas disponibles, la colonne s'affiche en rouge.

**Remarque :** La colonne Date de disponibilité s'affiche uniquement pour les lignes de bon de retour.



Si vous souhaitez modifier l'option d'exécution d'une ligne nouvellement ajoutée ou annuler une ligne de commande, cliquez sur le lien hypertexte Actions de ligne. La fenêtre en incrustation Actions de ligne s'affiche. Dans la colonne Action, sélectionnez l'une des actions suivantes dans la liste déroulante :

- Changer en prélèvement  
Si l'article prend en charge la méthode d'exécution Prélèvement.
  - Changer en expédition  
Si l'article prend en charge la méthode d'exécution Expédition.
  - Annuler
9. Cliquez sur Confirmer.
    - Si vous sélectionnez l'action Changer en prélèvement ou Changer en expédition, l'écran Modifier les options d'exécution s'affiche. Les cases à cocher des articles que vous avez modifiés sont automatiquement activées.
    - Si vous sélectionnez l'action Annuler, l'article est annulé.
  10. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.
  11. Cliquez sur Enregistrer rendez-vous. Le stock est réservé et la capacité est affectée pour le rendez-vous.
  12. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.

### **Signaler articles suppl. Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale avoir reçu des articles supplémentaires. Dans ce type de situation, les articles supplémentaires peuvent être renvoyés ou vous pouvez autoriser le client à les conserver. Pour signaler des articles supplémentaires, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour signaler des articles supplémentaires :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Signaler articles suppl.. L'écran Signaler articles suppl. : Identifier les articles s'affiche.
2. Dans le panneau Identifiez les articles expédiés par erreur, entrez l'ID d'article ou cliquez sur l'icône de recherche. L'écran Recherche d'article s'affiche. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste d'articles. Sélectionnez l'article approprié et cliquez sur Sélectionner.
3. Si vous ne connaissez pas l'ID d'article, sélectionnez l'option Impossible d'identifier l'article. Entrez la quantité de l'article et entrez sa description dans le panneau Description de l'article.
4. Pour signaler un autre article supplémentaire, cliquez sur le bouton Ajouter un autre article et entrez les détails appropriés.
5. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les informations supplémentaires entrées pour la commande.
6. Cliquez sur Suivant. L'écran Signaler articles suppl. : Récapitulatif d'exécution s'affiche.
7. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commandes sont associées à la méthode d'exécution Prélèvement, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.

- Si aucune ligne de commande n'est à prélever, l'écran Récapitulatif du bon de retour s'affiche.

## Signaler les articles incorrects

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il peut arriver qu'un client signale ne pas avoir reçu les articles qu'il a commandés. Dans ce type de situation, vous pouvez avoir besoin de réexpédier les articles commandés et également de créer un retour pour les articles incorrects qui ont été livrés.

Pour signaler des articles incorrects :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Signaler les articles incorrects. L'écran Réexpédier - Sélectionner les articles s'affiche.
2. Dans le panneau Articles expédiés, sélectionnez la raison de la réexpédition dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez les lignes que vous souhaitez réexpédier et entrez la quantité à réexpédier.
4. Cliquez sur Suivant.
  - Si ces articles ne répondent pas aux conditions requises pour une réexpédition, le message "Ces articles ne répondent pas aux conditions requises pour l'expédition. Il est possible qu'ils aient été réexpédiés." s'affiche. Cliquez sur le bouton Créer une alerte de suivi pour créer une alerte de suivi.
  - Pour contourner la validation de la réexpédition, activez la case à cocher Contourner la validation de réexpédition.

**Remarque :** Si vous souhaitez contourner la validation de la réexpédition, vous devez appartenir à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires pour contourner la validation de la réexpédition.

5. Cliquez sur Suivant. L'écran Réexpédier les articles s'affiche. Dans le panneau des options disponibles : Sélectionnez Réexpédier tous les articles pour réexpédier tous les articles.
  - a. Cliquez sur Suivant. L'écran Identifier les articles s'affiche. Dans le panneau Identifiez les articles expédiés par erreur, entrez l'ID d'article ou cliquez sur l'icône de recherche. L'écran Recherche d'article s'affiche. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste d'articles. Sélectionnez l'article approprié et cliquez sur Sélectionner.
  - b. Si vous ne connaissez pas l'ID d'article, sélectionnez l'option Impossible d'identifier l'article. Entrez la quantité de l'article et entrez sa description dans le panneau Description de l'article.
  - c. Pour signaler un autre article supplémentaire, cliquez sur le bouton Ajouter un autre article et entrez les détails appropriés.
  - d. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les informations supplémentaires entrées pour la commande.
  - e. Cliquez sur Suivant. L'écran Signaler articles suppl. : Récapitulatif d'exécution s'affiche.
  - f. Cliquez sur Suivant.

- g. Si des lignes de commandes sont associées à la méthode d'exécution Prélèvement, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
- h. Si aucune ligne de commande n'est à prélever, l'écran Récapitulatif du bon de retour s'affiche.  
Dans le panneau des options disponibles : Sélectionnez l'option Créer un remboursement pour la totalité des articles afin de rembourser tous les articles.
- i. Cliquez sur Suivant. L'écran Identifier les articles s'affiche. Dans le panneau Identifiez les articles expédiés par erreur, entrez l'ID d'article ou cliquez sur l'icône de recherche. L'écran Recherche d'article s'affiche. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste d'articles. Sélectionnez l'article approprié et cliquez sur Sélectionner.
- j. Si vous ne connaissez pas l'ID d'article, sélectionnez l'option Impossible d'identifier l'article. Entrez la quantité de l'article et entrez sa description dans le panneau Description de l'article.
- k. Pour signaler un autre article supplémentaire, cliquez sur le bouton Ajouter un autre article et entrez les détails appropriés.
- l. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les informations supplémentaires entrées pour la commande.
- m. Cliquez sur Suivant. L'écran Signaler articles suppl. : Récapitulatif d'exécution s'affiche.
- n. Cliquez sur Suivant.
- o. Si des lignes de commande sont associées à la méthode d'exécution Prélèvement, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
- p. Si aucune ligne de commande n'est à prélever, l'écran Retour : Confirmation du paiement s'affiche.

## **Signaler les articles non prévus**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale ne pas avoir commandé les articles qu'il a reçus. Dans ce type de situation, vous pouvez avoir besoin de créer un client, puis de créer un retour pour les articles expédiés par erreur.

Pour signaler des articles non prévus :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Signaler les articles non prévus. L'écran Identification client s'affiche.
2. Pour rechercher un client existant, entrez les détails appropriés dans le panneau Rechercher un client existant et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats. Sélectionnez l'enregistrement client et cliquez sur Suivant.
3. Si le client n'existe pas, vous devez créer un nouveau client. Pour créer un nouveau client :
  - Cliquez sur Créer un client non professionnel pour créer un client non professionnel.
  - Cliquez sur Créer un client d'entreprise pour créer un client d'entreprise. Entrez les détails appropriés et cliquez sur Suivant.
4. L'écran Signaler articles suppl. : Identifier les articles s'affiche.

5. Dans le panneau 'Identifiez les articles expédiés par erreur', entrez l'ID d'article ou cliquez sur l'icône de recherche. L'écran Recherche d'article s'affiche. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste d'articles. Sélectionnez l'article approprié et cliquez sur Sélectionner.
6. Si vous ne connaissez pas l'ID d'article, sélectionnez l'option Impossible d'identifier l'article. Entrez la quantité de l'article et entrez sa description dans le panneau Description de l'article.
7. Pour signaler un autre article supplémentaire, cliquez sur le bouton Ajouter un autre article et entrez les détails appropriés.
8. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les informations supplémentaires entrées pour la commande.
9. Cliquez sur Suivant. L'écran Signaler articles suppl. : Récapitulatif d'exécution s'affiche.
10. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont associées à la méthode d'exécution Prélèvement, l'écran Récapitulatif d'exécution de service s'affiche.
  - Si aucune ligne de commande n'est à prélever, l'écran Récapitulatif de commande s'affiche.

## **Annuler un bon de retour**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut décider d'annuler certains articles d'un bon de retour ou l'intégralité du bon de retour. Il peut également souhaiter annuler le bon d'échange correspondant au bon de retour. Pour annuler un bon de retour, vous devez d'abord rechercher un bon de retour.

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Annuler le bon de retour. L'écran Annuler le bon de retour s'affiche.
2. Dans le panneau Annuler le bon de retour, sélectionnez le code de raison dans la liste déroulante.
  - Si vous souhaitez annuler tous les articles, choisissez l'option Sélectionner toutes les quantités disponibles pour l'annulation.
  - Si vous souhaitez annuler uniquement certains articles de la commande, choisissez l'option Sélectionner une quantité spécifique pour l'annulation. Sélectionnez les lignes que vous souhaitez annuler et entrez la quantité à annuler.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à annuler une ligne de commande, alors la ligne de commande est désactivée.

**Remarque :** Si vous essayez d'annuler une ligne pour laquelle une facture a été créée, les applications affichent une erreur et ne vous autorise pas à annuler la ligne.

**Remarque :** Si la ligne que vous souhaitez annuler contient des lignes connexes, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées.

3. Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les informations supplémentaires entrées pour la commande.
4. Cliquez sur Confirmer.

- Si un bon d'échange est créé pour le bon de retour, l'écran Annuler le bon de retour : Annuler le bon d'échange s'affiche. Dans le panneau Annuler le bon d'échange, sélectionnez le code de raison dans la liste déroulante.
- Si vous ne souhaitez pas annuler de bon d'échange, sélectionnez l'option Annulation du bon d'échange non requise.
- Si vous souhaitez annuler tous les articles, choisissez l'option Sélectionner toutes les quantités disponibles pour l'annulation.
- Si vous souhaitez annuler uniquement certains articles de la commande, choisissez l'option Sélectionner une quantité spécifique pour l'annulation. Sélectionnez les lignes que vous souhaitez annuler et entrez la quantité à annuler. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Lorsque vous annulez un article d'offre groupée, toute la quantité des composants sera annulée en fonction du rapport défini lors de la configuration des offres groupées.

**Remarque :** Lorsque vous revenez dans l'écran Annuler le bon de retour et que des articles sont disponibles pour l'annulation, le message "La demande d'annulation précédente a été exécutée. Sélectionnez 'Continuer sans annulation' pour continuer sans annulation ultérieure" s'affiche.

**Remarque :** Si aucun article n'est disponible pour l'annulation, le message "Aucun des articles de cette commande n'est disponible pour l'annulation" s'affiche.

## Créer un bon d'échange

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un client peut souhaiter que des articles d'échange soient créés pour les articles qui sont retournés. Dans ce type de situations, vous devez créer un bon d'échange pour le bon de retour correspondant. Pour créer un bon d'échange, vous devez d'abord rechercher le bon de retour.

### Procédure

1. Dans Tâches > Retour, sélectionnez Créer un bon d'échange. L'écran Créer un échange : Ajouter des articles s'affiche. Dans la colonne Article, entrez l'identificateur de l'article ou sa description, ou cliquez sur **Rechercher** pour sélectionner un article dans la liste d'articles. Vous pouvez également cliquer sur le lien hypertexte Ajouter d'autres lignes.
2. Cliquez sur Suivant. L'écran Créer un échange : Modifier les options d'exécution s'affiche.
3. Cliquez sur Suivant. L'écran Créer un échange : Récapitulatif d'exécution s'affiche.
4. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison sur cette commande, l'écran Rendez-vous de service s'affiche et vous permet de créer un rendez-vous.
  - Si aucune ligne de commande n'est à livrer, l'écran Confirmer le paiement s'affiche.
  - Si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement, l'écran Récapitulatif des bons de retour s'affiche.

## **Modifier la méthode de retour**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client décide de modifier la méthode d'exécution d'un bon de retour.

#### **Procédure**

Pour modifier la méthode de retour, vous devez d'abord rechercher un bon de retour. Pour modifier la méthode de retour, dans Tâches > Retour, sélectionnez Modifier la méthode de retour. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.

### **Méthode d'exécution du retour : Panneau Expédition**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Expédition".

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Lignes envoyées à, vous pouvez visualiser les articles de retour qui sont réexpédiés.
2. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, la quantité et le prix unitaire.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
3. Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse de retour à laquelle l'article sera envoyé.
4. Pour changer la méthode d'exécution en Prélèvement, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Changer en prélèvement. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des prélèvements en vue d'un retour.

**Remarque :** Le bouton Changer en prélèvement ne s'affiche que si l'article prend en charge la méthode de retour Prélèvement.

5. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
6. Pour autoriser le client à conserver un article, sélectionnez la ligne et cliquez sur le bouton Peut-être conservé par le client. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Conserver ces articles.

### **Méthode d'exécution du retour : Panneau Prélèvement**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Prélèvement".

## Procédure

1. Dans l'écran Lignes prélevées à, vous pouvez visualiser les articles de retour devant être prélevés.
2. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, la quantité et le prix unitaire.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
3. Dans l'écran Prélever les articles à, vous pouvez visualiser l'adresse où les articles vont être prélevés.
4. Pour modifier l'adresse où les articles vont être prélevés, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Modifier l'adresse. La fenêtre en incrustation Ajouter une nouvelle adresse s'affiche. Entrez les détails appropriés et cliquez sur Confirmer.
5. Cliquez sur Suivant.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
6. Pour changer la méthode d'exécution en expédition, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Changer en expédition. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des expéditions en vue d'un retour.
7. Pour autoriser le client à conserver les articles, sélectionnez les lignes et cliquez sur le bouton Peut-être conservé par le client. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Conserver ces articles.

## Panneau Conserver ces articles Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez visualiser les détails des articles que le client souhaite conserver.

## Procédure

1. Dans le panneau Conservez ces articles avec nos félicitations. vous pouvez afficher les détails des articles, tels que l'ID et la description des articles, leur quantité et leur prix unitaire.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
2. Cliquez sur Changer en expédition pour réexpédier l'article. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des expéditions en vue d'un retour.
3. Cliquez sur Changer en prélèvement pour que l'article soit prélevé. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des prélèvements en vue d'un retour.

- Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Modifier le rendez-vous de service s'affiche.
- Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.

**Remarque :** Les boutons Changer en prélèvement et Changer en expédition ne s'affichent que si l'article prend en charge les méthodes de retour Prélèvement et Expédition.

## Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Expédition

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Expédition".

- Si la méthode d'exécution est "Expédition", l'adresse à laquelle l'article est expédié s'affiche dans le panneau d'en-tête.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé ou expédié au bénéficiaire du cadeau.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est un article de boîte ouverte.
- L'image d'article affiche une image de l'article réel.
- La description et l'ID de l'article s'affichent.
- La colonne Quantité affiche la quantité de la ligne de commande.
- La colonne Prix unitaire affiche le prix de l'article pour une unité.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- La colonne Disponible affiche la dernière date à laquelle le produit est disponible. Si des articles ne sont pas disponibles, la colonne s'affiche en rouge pour signaler l'indisponibilité.
- La colonne Niveau de service vous permet de modifier le service de transporteur et son coût dans la liste déroulante.

**Remarque :** Lorsque le service de transporteur est modifié, la date de livraison prévue est mise à jour de façon à refléter la modification.

- La colonne de livraison prévue affiche les dates de livraison prévues pour les articles.
- Vous pouvez choisir les actions suivantes dans la liste déroulante :
  - Changer en prélèvement
  - Changer en livraison
  - Annuler

**Remarque :** Lorsque la ligne parente qui contient des lignes connexes est sélectionnée pour être annulée, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées.

**Remarque :** Lorsque la ligne d'offre groupée parente est annulée, toutes les lignes des composants sont automatiquement annulées.



**Remarque :** Si une commande avec disponibilité future contient un article dont le niveau de service n'est pas sélectionné, la date de disponibilité exacte ne s'affichera qu'une fois que la commande sera planifiée. Pour voir la date de disponibilité exacte, reportez-vous à l'écran Récapitulatif d'exécution.

Lorsque l'action est modifiée et passe d'Expédition à 'Changer en prélèvement', vous revenez dans l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.

- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour les articles sélectionnés. Vous devez activer la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.
- Cliquez sur 'Accéder à Modifier les options d'exécution' si vous souhaitez apporter des modifications aux méthodes d'exécution.

**Remarque :** Si vous sélectionnez la ligne parente qui est associée à des lignes connexes pour effectuer des actions telles qu'une modification ou une annulation, les lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être modifiées ou annulées.

- Cliquez sur Confirmer ou sur Suivant. Tous les articles de la commande sont réservés.
- Si des lignes d'échange sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
- Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.

### **Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Prélèvement**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Prélèvement".

- Si la méthode d'exécution est "Prélèvement", le noeud d'expédition est affiché.
- L'icône **Article cadeau** indique que l'article est un cadeau et qu'il peut être prélevé par le bénéficiaire.
- L'icône **Article boîte ouverte** indique que l'article est une boîte ouverte.
- L'image d'article affiche une image de l'article réel.
- La description et l'ID de l'article s'affichent.
- La colonne Quantité affiche la quantité de l'article.
- La colonne Prix unitaire affiche le prix de l'article pour une unité.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

- La colonne Préféré affiche la date à laquelle le client préfère prélever l'article. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour modifier la date préférée pour le prélèvement de l'article. Le calendrier affiche les dates à partir de la date d'expédition du produit initiale. Si la date d'expédition du produit est vide, le calendrier n'affiche aucune date.
- La colonne Disponible affiche la dernière date à laquelle le produit est disponible dans le noeud d'expédition.
- Vous pouvez choisir parmi les actions suivantes dans la liste déroulante :

- Changer en expédition
- Annuler

Lorsque l'action est modifiée et passe de Prélèvement à 'Changer en expédition', vous revenez à l'écran Modifier les options d'exécution et le système active automatiquement la case à cocher pour chaque ligne de commande modifiée.

- Cliquez sur le bouton Options de cadeau pour modifier les options de cadeau pour l'article sélectionné. Vous devez activer la case à cocher correspondant à l'article pour lequel vous souhaitez ajouter ou effacer les informations de cadeau.
- Cliquez sur le bouton Modifier l'emplacement du magasin pour sélectionner le magasin dans lequel vous souhaitez prélever les articles. Vous devez activer la case à cocher correspondant à l'article que vous souhaitez prélever dans un autre magasin.
- Cliquez sur 'Accéder à Modifier les options d'exécution' si vous souhaitez apporter des modifications à la méthode d'exécution.
- Cliquez sur Suivant. Tous les articles de la commande sont réservés.
- Si un bon de fabrication ou un service de livraison est requis, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
- Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.

**Remarque :** Lorsque vous cliquez sur le bouton Suivant, des réservations sont créées pour toutes les lignes et les quantités non planifiées et non réservées. Si une certaine quantité d'articles n'est pas disponible et qu'une réservation ne peut pas être entièrement créée, vous revenez à l'écran Récapitulatif d'exécution dans lequel les lignes non disponibles sont mises en évidence.

**Remarque :** Après votre première visite de l'écran Récapitulatif d'exécution, si vous effectuez par la suite des modifications ailleurs dans l'assistant Bon de retour et que vous revenez dans l'écran Récapitulatif d'exécution, il est possible que cet écran ne contienne pas les modifications effectuées lors de votre visite initiale. L'écran Récapitulatif d'exécution choisit toujours des options en fonction de la configuration définie par votre entreprise. Pour vous le rappeler, un message d'avertissement s'affiche lors de votre deuxième visite et lors des visites suivantes de l'écran Récapitulatif d'exécution et vous invite à vérifier les informations de cet écran avec attention afin de vous assurer que les options que vous avez définies précédemment sont toujours définies. Vous pouvez les réinitialiser si nécessaire.

Après en avoir fini avec l'écran Récapitulatif d'exécution, cliquez sur Suivant pour afficher le Récapitulatif du paiement des bons de retour.

## Effectuer des tâches de gestion des alertes et des files d'attente

### Présentation de la gestion des alertes et des files d'attente

Les tâches de gestion des alertes vous permettent de créer, de résoudre et d'affecter des alertes. Généralement, les alertes sont soit générées par le système, soit créées par vous. Par exemple, lors de la planification d'une commande, le système peut détecter un cas d'erreur prédéfini, tel que 'Stock introuvable'. Dans ce cas, des alertes sont créées pour une commande et affectées à la file d'attente appropriée afin d'assurer leur résolution. De la même façon, vous pouvez également créer des alertes et les affecter à une file d'attente. La tâche de gestion d'alerte et de file

d'attente fournit également un rapport de statistiques sur les alertes. Ce rapport offre une visibilité sur les alertes qui sont affectées à un utilisateur ou à une file d'attente spécifique.

## **Créer des alertes**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer de nouvelles alertes dans le système et consigner des remarques à des fins de référence ultérieure.

Pour créer une alerte :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Alertes, sélectionnez Créer une alerte. L'écran Créer une alerte s'affiche.
2. Dans la liste déroulante Entreprise, sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez créer l'alerte.
3. Dans la liste déroulante Type d'alerte, sélectionnez le type d'alerte approprié.
4. Dans la zone Utilisateur, entrez l'identifiant d'utilisateur approprié.  
Si vous ne connaissez pas l'identificateur de l'utilisateur, cliquez sur le lien hypertexte Rechercher un utilisateur. L'écran Rechercher un utilisateur s'affiche.
5. Dans la zone Priorité, entrez la priorité de l'alerte.
6. Dans la zone File d'attente, sélectionnez la file d'attente à partir de la liste déroulante pour l'affecter à une alerte.
7. Si vous avez besoin de créer une date de suivi pour l'alerte, entrez la date appropriée dans la zone Date de suivi.
8. Dans la zone Commande associée, entrez le numéro de commande associé à l'alerte.
9. Pour rechercher la commande, cliquez sur le lien hypertexte Rechercher une commande. L'écran Recherche de commandes s'affiche.
10. Dans le panneau Détails, entrez les détails d'alerte appropriés.
11. Cliquez sur Créer.

## **Rechercher un utilisateur**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour rechercher un utilisateur :

#### **Procédure**

1. Dans la zone L'ID utilisateur contient, ou dans la zone Le nom d'utilisateur contient, entrez les informations appropriées.
2. Cliquez sur Rechercher un utilisateur. La liste des utilisateurs correspondant aux critères de recherche s'affiche.
3. Cliquez deux fois sur l'identificateur de l'utilisateur approprié.

## **Afficher les informations relatives aux alertes**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez visualiser une liste d'alertes devant faire l'objet d'actions de suivi, toutes les alertes ouvertes catégorisées par type d'alerte, et toutes les files d'attente auxquelles l'utilisateur actuel est abonné.

Pour visualiser les informations relatives aux alertes :

### Procédure

1. Dans Tâches > Alertes, sélectionnez Afficher mes alertes et mes files d'attente. L'écran Alerte/Files d'attente s'affiche. Vous pouvez afficher une structure arborescente qui fournit une liste des différentes alertes et files d'attente.  
La structure arborescente contient un ou plusieurs des éléments suivants :
  - Mes files d'attente — Affiche toutes les files d'attente auxquelles l'utilisateur est abonné. Le nombre entre parenthèses indique le nombre total d'alertes ouvertes affectées à l'utilisateur dans cette file d'attente particulière.
  - Mes alertes - Affiche toutes les alertes affectées à l'utilisateur et la file d'attente à laquelle l'utilisateur est abonné. Le nombre entre parenthèses indique le nombre d'alertes ouvertes.
  - Mes alertes de suivi — Affiche les alertes affectées à l'utilisateur devant faire l'objet d'un suivi.
2. Sélectionnez une alerte ou une file d'attente dont vous souhaitez afficher les détails.
  - S'il n'existe qu'une seule alerte ou file d'attente, l'écran Détails de l'alerte s'affiche. Vous pouvez visualiser les informations de l'alerte, ou de la file d'attente, selon le cas.
  - S'il existe plusieurs alertes ou files d'attente, une liste d'alertes ou de files d'attente s'affiche. Sélectionnez l'alerte ou la file d'attente dont vous souhaitez afficher les détails.
3. Cliquez sur Fermer.

### Rechercher des alertes

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez parfois avoir besoin de rechercher des alertes déjà créées.

Pour rechercher une alerte :

### Procédure

1. Dans Tâches > Alertes, sélectionnez Recherche d'alerte. L'écran Recherche d'alerte s'affiche.
2. Entrez les critères de recherche appropriés.
3. Cliquez sur Rechercher. Vous pouvez afficher les détails des alertes.
4. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de

filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

## Affichage des détails des alertes

Vous pouvez visualiser les détails des alertes qui répondent à vos critères de recherche.

- Si une seule alerte répond à vos critères de recherche, l'écran Détails de l'alerte s'affiche ; il vous permet de visualiser les informations détaillées de l'alerte.
- Si plusieurs alertes répondent à vos critères de recherche, une liste d'alertes s'affiche. Cliquez deux fois sur l'alerte appropriée. L'écran Détails de l'alerte s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails d'alerte appropriés en fonction du type d'alerte.
- Si vous souhaitez modifier l'état de l'alerte, sélectionnez l'état d'alerte approprié dans la liste déroulante État de l'alerte et cliquez sur Enregistrer.
- Si vous souhaitez modifier la date de suivi pour l'alerte, entrez la date appropriée dans la zone Date de suivi et cliquez sur Enregistrer.
- Dans le panneau Remarques, vous pouvez afficher des informations supplémentaires sur l'alerte.
- Si vous souhaitez entrer des remarques concernant les alertes, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter remarque. L'écran Ajouter des remarques pour l'alerte s'affiche.

Pour ajouter des remarques :

1. Dans la liste déroulante Méthode de contact, sélectionnez la méthode de contact appropriée.
  2. Dans Détails du contact, entrez les informations appropriées.
  3. Entrez des remarques concernant les alertes. Sélectionnez l'émoticône appropriée pour les remarques sur les alertes, le cas échéant.
  4. Si vous souhaitez afficher les remarques sur les alertes en même temps que la commande associée, activez la case à cocher Enregistrer la remarque sur la commande associée.
  5. Cliquez sur Ajouter remarque. Vous pouvez visualiser les remarques dans le panneau Remarques.
- Cliquez sur Fermer.

## Notification des utilisateurs d'alertes affectées

Vous pouvez être notifié des alertes ouvertes qui vous sont affectées ou qui sont affectées aux files d'attente auxquelles vous êtes abonné.

Les utilisateurs sont notifiés des alertes affectées de l'une des façons suivantes :

- Le nombre d'alertes ouvertes s'affiche dans le panneau des messages CSR sous la forme d'une icône **Alertes**. Cliquez sur le nombre d'alertes ouvertes.
  - Le nombre d'alertes ouvertes affectées à l'utilisateur actuel s'affiche, si cette option est configurée pour l'utilisateur.
  - Le nombre d'alertes de priorité 1 s'affiche, si l'option d'affichage des alertes pour les files d'attente auxquelles l'utilisateur actuel est abonné a été configurée.

**Remarque :** Le nombre situé juste à côté de l'icône **Alertes** est régulièrement actualisé en fonction de l'heure d'interrogation configurée.

Lorsque l'utilisateur clique sur le nombre d'alertes ouvertes, si une seule alerte ouverte est disponible, l'écran Afficher les détails de l'alerte s'affiche. Si plusieurs alertes ouvertes sont disponibles, l'écran Recherche d'alerte et l'écran Liste d'alertes s'affichent.

- En fonction de la configuration de l'heure d'interrogation, une fenêtre apparaît avec un bip signal sonore. Cette fenêtre en incrustation contient un lien hypertexte :
  - Le nombre d'alertes ouvertes affectées à l'utilisateur actuel, si cette option est configurée pour les utilisateurs. Si aucune alerte ouverte n'est affectée à l'utilisateur actuel, les alertes de suivi affectées à l'utilisateur s'affichent.
  - Le nombre d'alertes de priorité 1 ajoutées à la file d'attente à laquelle l'utilisateur actuel est abonné, si l'affichage des alertes pour les files d'attente a été configuré.
  - Activez la case à cocher Ne pas notifier si vous ne souhaitez pas voir les notifications d'alerte.

**Remarque :** La case à cocher Ne pas notifier ne s'affiche que pour les utilisateurs disposant des droits nécessaires.

### **Affecter des alertes à un utilisateur Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il est parfois nécessaire qu'une tâche d'alerte doive être gérée par un utilisateur particulier. Par exemple, certaines alertes peuvent nécessiter qu'un CSR principal effectue l'action requise. Dans ce type de situations, vous pouvez affecter des alertes à un utilisateur spécifique.

Pour affecter des alertes à des utilisateurs différents :

#### **Procédure**

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.
2. Dans l'écran Détails de l'alerte, > Tâches > Alerte, sélectionnez Affecter à un utilisateur. L'écran Affecter à un utilisateur s'affiche.  
Dans la zone Actuellement affecté à l'ID utilisateur, vous pouvez visualiser l'identificateur de l'utilisateur auquel l'alerte est actuellement affectée.
3. Dans la zone Affecter à l'ID utilisateur, entrez l'identificateur approprié de l'utilisateur.  
Si vous ne connaissez pas l'identificateur de l'utilisateur, cliquez sur le lien hypertexte Rechercher un utilisateur. L'écran Rechercher un utilisateur s'affiche.
4. Dans le panneau Remarques, entrez toutes remarques complémentaires sur l'affectation de l'alerte à un utilisateur particulier, le cas échéant.
5. Cliquez sur Affecter.

### **Déplacer des alertes vers une file d'attente Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez déplacer une alerte particulière vers une file d'attente différente.

Pour déplacer une alerte vers une file d'attente différente :

#### **Procédure**

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.

2. Dans l'écran Détails de l'alerte, > Tâches > Alerte, sélectionnez Déplacer vers la file d'attente. L'écran Déplacer vers le file d'attente s'affiche.  
Dans la zone Actuellement affecté à l'ID de file d'attente, vous pouvez visualiser l'identificateur de la file d'attente à laquelle l'alerte est actuellement affectée.
3. Dans la zone Affecter à l'ID de file d'attente, entrez l'identificateur de file d'attente approprié.
4. Pour rechercher une file d'attente, entrez les informations appropriées dans la zone L'ID de file d'attente contient ou dans la zone Le nom de file d'attente contient.
5. Cliquez sur Rechercher une file d'attente. La liste des files d'attente correspondant aux critères de recherche s'affiche.
6. Cliquez deux fois sur l'identificateur de file d'attente approprié.
7. Vous pouvez ajouter toutes remarques complémentaires sur l'affectation de l'alerte à une file d'attente particulière dans le panneau Remarques, le cas échéant.
8. Cliquez sur Affecter.

### **Afficher l'alerte suivante** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette tâche considère toutes les alertes ouvertes qui ne sont affectées à aucun utilisateur. Ces alertes sont affectées à un utilisateur en fonction de leur priorité, comme suit :

- Une alerte ayant la priorité la plus élevée est prise en compte en premier.
- Une alerte ayant la première date de suivi est ensuite prise en compte.
- Une alerte ayant la première heure de création est prise en compte à la suite.

Pour afficher l'alerte suivante qui peut vous être affectée :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Alertes, sélectionnez Obtenir l'alerte suivante.
  - Si des alertes sont disponibles, l'écran Détails de l'alerte s'affiche ; il vous permet de visualiser les informations détaillées de l'alerte.
  - Si aucune alerte n'est disponible, le message "Aucune alerte affectée disponible" s'affiche.
2. Cliquez sur Fermer.

#### **Résolution d'alertes**

Les différents types d'alerte peuvent être résolus de différentes façons. Certaines alertes peuvent être résolues par leur simple fermeture. Certaines alertes, telles que les alertes de notification FTC, doivent être résolues à l'aide d'autres méthodes.

#### **Alertes de notification FTC**

L'écran Détails de l'alerte FTC est utilisé lorsque vous contactez un client pour l'informer d'un retard ou lorsqu'un client contacte le centre d'appels suite à une notification de retard. Dans tous les cas, ces alertes ne doivent pas être résolues sans le consentement du client.

Il existe deux façons de résoudre une Notification FTC :

- Accepter le retard sur chaque ligne.
- Annuler les lignes qui sont retardées.

## **Résoudre une alerte simple**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour résoudre une alerte simple :

#### **Procédure**

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.
2. Si le client accepte un retard sur certaines lignes, sélectionnez les lignes pour lesquelles le retard est accepté et cliquez sur Accepter le retard. La fenêtre en incrustation Remarques s'affiche.
3. Entrez les remarques appropriées et cliquez sur OK. L'écran Détails de l'alerte est actualisé.
4. Si le client n'accepte pas de retard sur certaines lignes, sélectionnez les lignes pour lesquelles le retard n'est pas accepté et cliquez sur Annuler les lignes. La fenêtre en incrustation Remarques s'affiche.
5. Entrez les remarques appropriées et cliquez sur OK. L'écran Détails de l'alerte est actualisé.
6. Si plusieurs lignes doivent être résolues, répétez les étapes 2 à 5 pour les lignes correspondantes jusqu'à ce que toutes les lignes soient résolues. Une fois que toutes les lignes sont résolues, l'alerte est également résolue et fermée automatiquement.

## **Résoudre plusieurs alertes**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si plusieurs alertes de notification FTC sont ouvertes en même temps pour une commande, l'écran Détails de l'alerte fonctionne un peu différemment.

Pour résoudre plusieurs alertes :

#### **Procédure**

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.
2. Cliquez sur le lien hypertexte Examinez toutes les alertes FTC. L'écran Détails de plusieurs alertes s'affiche.
3. Si le client accepte un retard sur certaines lignes, sélectionnez les lignes pour lesquelles le retard est accepté et cliquez sur Accepter le retard. La fenêtre en incrustation Remarques s'affiche.
4. Entrez les remarques appropriées et cliquez sur OK. L'écran Détails de l'alerte est actualisé.
5. Si le client n'accepte pas de retard sur certaines lignes, sélectionnez les lignes pour lesquelles le retard n'est pas accepté et cliquez sur Annuler les lignes. La fenêtre en incrustation Remarques s'affiche.
6. Entrez les remarques appropriées et cliquez sur OK. L'écran Détails de l'alerte est actualisé.
7. Si plusieurs lignes doivent être résolues, répétez les étapes 2 à 5 pour les lignes correspondantes jusqu'à ce que toutes les lignes soient résolues. Une fois que toutes les lignes sont résolues, l'alerte est également résolue et fermée automatiquement.

#### **Résultats**

Vous pouvez sélectionner des lignes de différentes alertes et les résoudre toutes en même temps. À mesure que des alertes individuelles sont résolues, elles sont



fermées automatiquement et supprimées de cet écran. Une fois que toutes les alertes sont résolues, l'écran se ferme automatiquement.

### **Alertes de recherche du meilleur prix** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Détails de l'alerte de recherche du meilleur prix est utilisé lorsqu'un client contacte le centre d'appels pour l'informer qu'une autre enseigne vend les mêmes articles que ceux qu'il a commandés à un prix inférieur. Dans ce type de situations, vous pouvez examiner les réclamations du client et aligner le prix des articles sur le meilleur prix, si nécessaire. Si l'utilisateur n'est pas autorisé à approuver une recherche du meilleur prix, une alerte sera créée et pourra être approuvée/rejetée par un utilisateur disposant des droits nécessaires.

Pour résoudre une alerte de recherche du meilleur prix :

#### **Procédure**

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton Approuver pour approuver la recherche du meilleur prix.
3. Cliquez sur le bouton Refuser pour rejeter la recherche du meilleur prix.

### **Fermer des alertes** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez fermer les alertes qui ont été résolues ou qui ne sont plus valides.

Pour fermer une alerte :

#### **Procédure**

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.
2. Dans l'écran Détails de l'alerte, > Tâches > Alerte, sélectionnez Fermer l'alerte. L'écran Fermer l'alerte s'affiche. Vous pouvez visualiser l'identificateur de l'utilisateur qui a fermé l'alerte.
3. Dans le panneau Remarques, entrez les remarques appropriées, le cas échéant.
4. Cliquez sur Enregistrer.

## **Effectuer des tâches relatives aux annonces**

### **Présentation des annonces**

Les CSR peuvent envoyer des messages et d'autres informations utiles présentant un intérêt pour les autres CSR, par exemple, des informations sur le retard de la livraison de marchandises à une certaine région en raison de mauvaises conditions météo. Ces informations doivent être transmises aux autres CSR afin de s'assurer qu'ils sont informés du retard. Les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires peuvent créer, visualiser et annuler des annonces.

### **Créer une annonce** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

La tâche Annonces vous permet de créer une annonce. Cependant, une fois qu'une annonce a été créée, vous ne pouvez pas la modifier, mais vous pouvez l'annuler.

Pour créer une annonce :

## Procédure

1. Pour ouvrir l'écran Créer une annonce, effectuez l'une des tâches suivantes :
  - Dans le menu Actions, sélectionnez Créer une annonce.
  - Dans le menu Tâches connexes, sélectionnez Créer une annonce.
2. Dans la liste déroulante Envoyer à, sélectionnez la file d'attente appropriée pour laquelle vous souhaitez créer l'annonce.
3. Dans la zone Date d'expiration, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez que l'annonce soit disponible.
4. Dans la zone Objet, entrez un titre adapté pour l'annonce. La longueur de la valeur ne doit pas dépasser 100 caractères.
5. Dans la zone Lien, indiquez les URL des sites Web correspondants, le cas échéant.
6. Dans Récapitulatif, entrez des informations supplémentaires concernant l'annonce, le cas échéant.
7. Cliquez sur Annonce.

## Affichage et annulation des annonces

Un panneau Annonces est disponible dans l'écran Accès rapide. Les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires peuvent visualiser les annonces. Le panneau Annonces affiche le sujet d'une annonce, un brève description de cette annonce, la date à laquelle elle a été créée, sa date d'expiration, et un lien hypertexte Afficher les détails.

Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails de l'annonce correspondante, l'écran Détails de l'annonce s'affiche. Cet écran affiche les mêmes informations que celles du panneau Annonces. Lors de la création d'une annonce, si l'utilisateur a spécifié l'URL d'un site Web, ce site s'affichera dans l'écran Détails de l'annonce. Vous pouvez également afficher le site Web dans un navigateur externe en cliquant sur le lien hypertexte Afficher dans le navigateur.

**Remarque :** Dans le panneau Annonces, vous pouvez afficher jusqu'à 200 caractères de la description. Si la longueur de la description dépasse 200 caractères, vous pouvez visualiser le reste de la description dans l'écran Détails de l'annonce.

Si vous êtes autorisé annuler une annonce, cliquez sur le bouton Annuler l'annonce dans l'écran Détails de l'annonce afin de l'annuler.

## Définition des préférences de l'utilisateur

Vous pouvez définir des préférences de l'utilisateur telles que l'affichage des notifications d'alerte, des messages d'aide supplémentaires, les raccourcis clavier, le panneau des messages client, le bloc-notes, la position du panneau des tâches connexes et du panneau des messages CSR/messages client.

Pour définir les préférences de l'utilisateur, dans le menu Afficher, sélectionnez Préférences. La fenêtre en incrustation Préférences de l'utilisateur s'affiche. Vous pouvez définir les préférences suivantes et cliquer sur Confirmer pour enregistrer vos modifications :

- Activez la case à cocher Afficher les notifications d'alertes pour afficher les notifications d'alertes. La désactivation de cette case à cocher a pour effet de désactiver la fenêtre en incrustation qui est configurée pour s'afficher par dessus le panneau des messages CSR en fonction de l'heure d'interrogation.

**Remarque :** L'option Afficher les notifications d'alertes n'est pas disponible si l'application est configurée pour ne jamais notifier les utilisateurs.

- Activez la case à cocher Afficher les messages d'aide supplémentaires et les légendes d'icônes pour afficher les messages d'aide. La désactivation de cette case à cocher a pour effet de désactiver l'affichage des messages d'aide supplémentaires d'un écran lorsque celui-ci est ouvert.
- Activez la case à cocher Afficher les raccourcis clavier pour les tâches connexes pour afficher les raccourcis clavier. La désactivation de cette case à cocher a pour effet de désactiver l'affichage des raccourcis clavier dans le panneau des tâches connexes.
- Activez la case à cocher Masquer le panneau de messages du client pour masquer le panneau des messages client. La désactivation de cette case à cocher a pour effet d'autoriser l'affichage du panneau des messages client.
- Activez la case à cocher Mémoriser la préférence de pagination pour mémoriser les préférences de pagination. Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence." s'affiche. La désactivation de cette case à cocher a pour effet d'autoriser l'affichage de la fenêtre contextuelle du message de pagination dans les écrans de recherche.
- Dans Position du panneau message CSR/message client, sélectionnez haut ou bas pour afficher le panneau des messages CSR/messages client respectivement en haut ou en bas de l'écran.
- En dessous de l'option Afficher le bloc-notes dans, sélectionnez Tâche connexe pour afficher le bloc-note dans le panneau Tâches connexes, ou sur Fenêtre contextuelle pour afficher le bloc-notes dans une fenêtre contextuelle.
- Activez la case à cocher Afficher le bloc-notes à la connexion pour afficher le bloc-notes peu de temps après qu'un utilisateur se connecte à l'application. Désactivez cette case à cocher si vous ne souhaitez pas afficher le bloc-notes après qu'un utilisateur se connecte à l'application.
- Selon que vous souhaitez afficher le panneau Tâches connexes à gauche ou à droite de l'écran, sélectionnez Gauche ou Droite dans la vue Position de l'affichage Tâches connexes.

**Remarque :** Vous devez redémarrer l'application pour que certaines préférences de l'utilisateur prennent effet, telles que le masquage du panneau des messages client, la position du panneau Tâches connexes et du panneau Message CSR/Message client.

## Affichage de la bibliothèque de documents

Vous pouvez accéder à la bibliothèque de documents du produit pour afficher l'ensemble de la documentation Sterling Call Center et Sterling Store. En fonction de la configuration, vous voyez s'afficher soit la Bibliothèque de documentation en ligne, soit la Bibliothèque de documentation locale.

La Bibliothèque de documentation en ligne permet d'accéder en ligne à la documentation Sterling Call Center et Sterling Store aux formats HTML et PDF. La fonctionnalité de recherche Google Mini combinée au format HTML permet aux utilisateurs d'effectuer une recherche dans l'ensemble de la documentation et d'affiner rapidement leurs résultats.

La Bibliothèque de documentation locale permet d'accéder à la documentation Sterling Call Center et Sterling Store au format HTML et offre également une fonctionnalité de recherche et d'indexation livre par livre.

Vous pouvez accéder à la bibliothèque de documents du produit en sélectionnant l'option Bibliothèque de documents dans le menu Aide.

**Remarque :** Vous ne pouvez accéder à la bibliothèque de documents que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

## Effectuer des tâches de rapport

### Afficher les rapports

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer des rapports tels que des rapports de vente croisée, des rapports sur les CSR et des rapports de recherche du meilleur prix.

Pour visualiser des rapports, dans Tâches > Rapports, sélectionnez Afficher mes rapports. L'écran Mes rapports s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte YCD-Analytics. La liste des rapports pouvant être générés s'affiche.





### Barre d'outils Cognos 8 Business Intelligence

Le diagramme suivant illustre la barre d'outils Cognos 8 Business Intelligence qui s'affiche dans le rapport Sterling Call Center et Sterling Store.



Figure 2. Barre d'outils Cognos 8 Business Intelligence par défaut

Tableau 12. Icônes de la barre d'outils Cognos 8 Business Intelligence

Icônes	Description
	Cliquez sur cette icône pour afficher le rapport au format HTML (Hypertext Markup Language). Par défaut, les rapports s'affichent au format HTML.
	Cliquez sur cette icône pour afficher le rapport au format PDF (Portable Document Format).
	Cliquez sur cette icône pour afficher le rapport au format XML (eXtensible Markup Language).
	Cliquez sur la flèche vers le bas située juste à côté de l'icône. Les différents formats Excel et le format CSV s'affichent. Sélectionnez le format approprié dans lequel vous souhaitez afficher le rapport.

### Générer des rapports de vente croisée

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires de centre d'appel et les gestionnaires de magasin peuvent avoir besoin d'informations sur les performances du centre d'appel ou du magasin en terme de ventes croisées. Ce rapport contient des informations sur les articles les plus vendus par vente croisée. Ce rapport vous permet également de comparer les recettes moyennes de vente croisée par commande sur une période donnée par rapport à la période antérieure.

Pour générer des rapports de vente croisée :

## Procédure

1. Cliquez sur le lien hypertexte Rapports de vente croisée. L'écran Rapport de vente croisée s'affiche.
2. Sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez afficher le rapport dans la liste déroulante Sélectionner l'entreprise.
3. Sélectionnez la période pour laquelle vous souhaitez afficher le rapport dans le panneau Choisir la période à afficher dans le rapport.
4. Sélectionnez la date de début de période dans le panneau Choisir la date de début de la période.

**Remarque :** Si vous sélectionnez une date de début antérieure à la date système actuelle, le rapport de vente croisée s'affiche pour la période qui suit la date de début. Toutefois, si la date de début sélectionnée est identique à la date système actuelle, le rapport de vente croisée s'affiche pour la période qui précède la date de début.

5. Cliquez sur Terminer. Le rapport de vente croisée s'affiche.

Pour chaque jour inclus dans une période spécifique, le graphique affiche la moyenne des recettes de vente croisée par commande. Le deuxième graphique affiche le nombre moyen d'articles de vente croisée par commande. Le troisième graphique affiche le nombre d'articles vendus pour les articles les plus vendus par vente croisée. Les graphiques correspondant à la période précédente s'affichent également, à côté des graphiques de la période actuelle.

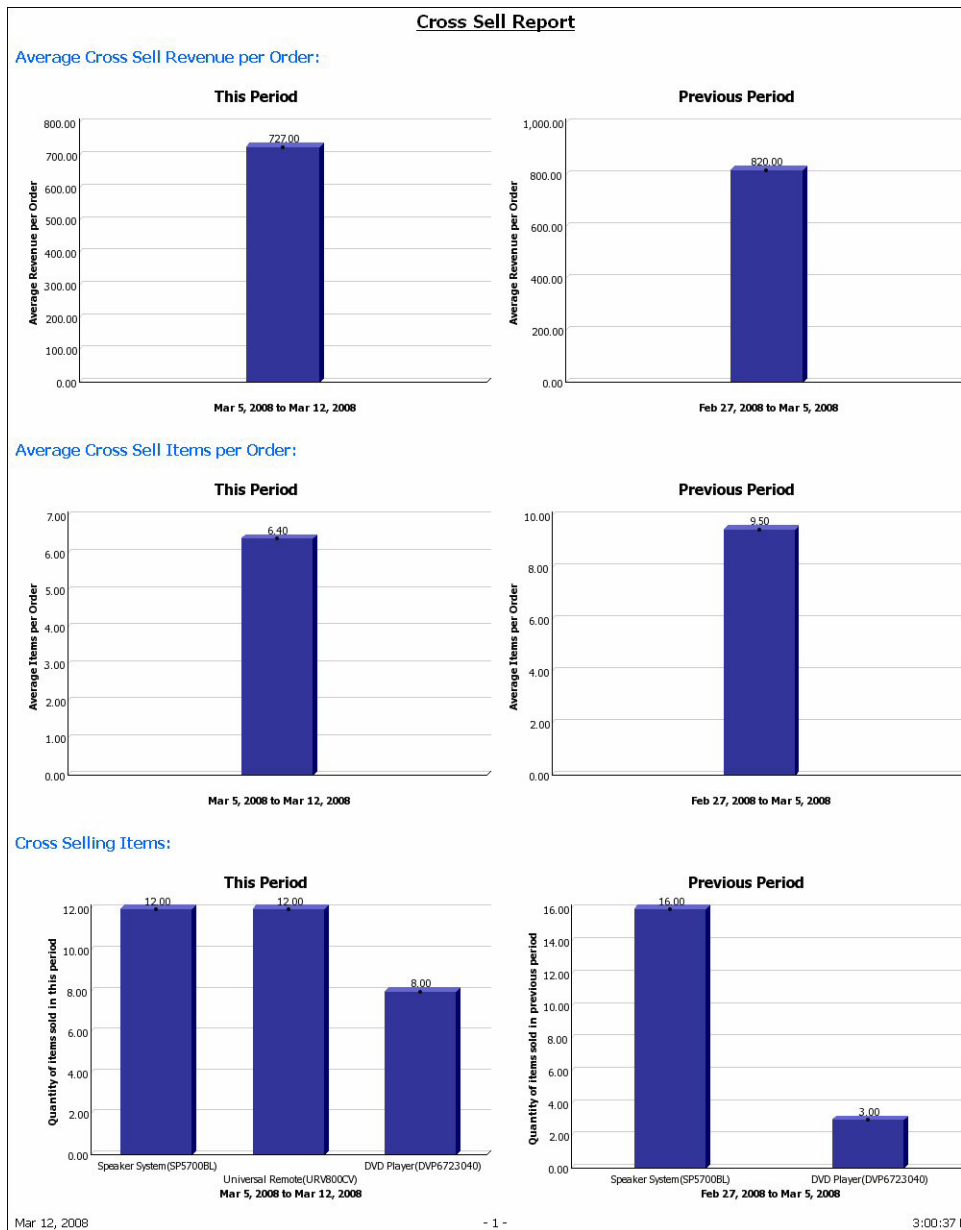


Figure 3. Rapport de vente croisée

## Générer des rapports sur les CSR Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires de centre d'appel et les gestionnaires de magasin peuvent avoir besoin d'assurer le suivi des informations relatives au nombre de ventes et au chiffre d'affaires générés par un CSR ou par un associé de magasin particulier. Ce rapport offre une visibilité sur le nombre de ventes, le total des ventes croisées, le chiffre d'affaires généré et les alertes résolues au cours d'une période spécifique.

Pour générer des rapports sur les CSR :

### Procédure

1. Cliquez sur le lien hypertexte Rapports sur les CSR. L'écran Rapport sur les CSR s'affiche.

2. Sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez afficher le rapport dans la liste déroulante Sélectionner l'entreprise.
3. Sélectionnez la date de début et la date de fin pour laquelle vous souhaitez générer le rapport. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez l'année, le mois et le jour.
4. Cliquez sur Terminer. Le rapport sur les CSR s'affiche. Vous pouvez afficher les détails suivants :
  - CSR — Le nom du CSR.
  - Nombre de commandes passées — Le nombre de commandes créées par le CSR.
  - Chiffre d'affaires généré par les commandes — Le montant total du chiffre d'affaires généré par les commandes créées par le CSR.
  - Moyenne d'articles par commande — Le nombre moyen d'articles par commande pour toutes les commandes créées par le CSR.
  - Chiffre d'affaire moyen par commande — Le chiffre d'affaires moyen par commande pour toutes les commandes créées par le CSR.
  - Recettes totales des ventes croisées — Le montant total des recettes générées par les ventes croisées à partir des commandes créées par le CSR.
  - Moyenne d'articles de vente croisée par commande — Le nombre moyen d'articles de vente croisée par commande pour toutes les commandes créées par le CSR.
  - Nombre d'alertes résolues — Le nombre d'alertes résolues par le CSR.

<b>CSR Report</b>							
<b>Date range chosen</b>				Between Jun 18, 2009 and Jul 1, 2009			
CSR	Number Of Orders Placed	Revenue From Orders	Average Items Per Order	Average Revenue Per Order	Total Cross Sell Revenue	Average Cross Sell Items Per Order	Number Of Alerts Resolved
csrlead-XYZ	9	\$3,828.19	3.00	\$425.35	\$1,354.75	0.33	0

Figure 4. Rapport sur les CSR

## Générer des rapports de recherche du meilleur prix Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les analystes de la tarification et les chefs de produit peuvent avoir besoin d'informations sur les articles qui font fréquemment l'objet de recherches du meilleur prix, sur le concurrent par rapport auquel la recherche du meilleur prix est effectuée, etc... Ce rapport facilite la prise de décisions, telles que les suivantes :

- Si un nombre important d'articles font l'objet d'une recherche du meilleur prix par rapport à un concurrent particulier, vérifiez si des soldes sont en cours ou si le concurrent est un magasin discount et excluez-le de la liste de recherche du meilleur prix.
- Si un article fait fréquemment l'objet de recherches du meilleur prix, alors l'analyste de la tarification peut avoir besoin de réviser le prix de cet article. Si un article ne fait pas l'objet de recherches du meilleur prix, alors l'analyste de la tarification peut décider de réviser le prix de cet article à la hausse.

Pour générer des rapports de recherche du meilleur prix :

### Procédure

1. Cliquez sur le lien hypertexte Rapport de recherche du meilleur prix. L'écran Rapport de recherche du meilleur prix s'affiche.

2. Sélectionnez l'entreprise pour laquelle vous souhaitez afficher le rapport dans la liste déroulante Sélectionner l'entreprise.
3. Sélectionnez la date de début et la date de fin pour laquelle vous souhaitez générer le rapport. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez l'année, le mois et le jour.
4. Pour afficher le rapport de recherche du meilleur prix pour un article particulier, entrez un ou plusieurs mots clés et cliquez sur le bouton Rechercher. Cliquez sur le lien hypertexte Options pour limiter les critères de recherche. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats. Sélectionnez les articles pour lesquels vous souhaitez générer un rapport et cliquez sur le bouton Insérer. L'article est ajouté au panneau Sélections. Pour supprimer un article, sélectionnez-le dans le panneau Sélections, puis cliquez sur le bouton Supprimer.
5. Cliquez sur Terminer. Le Rapport de recherche du meilleur prix s'affiche.

## Résultats

Pour chaque article, vous pouvez afficher le nombre de commandes pour lesquelles une recherche du meilleur prix a été effectuée. Vous pouvez également visualiser le nombre de commandes pour chaque concurrent par rapport auquel la recherche du meilleur prix a été effectuée. Le graphique affiche le pourcentage de recherche du meilleur prix pour chaque concurrent.

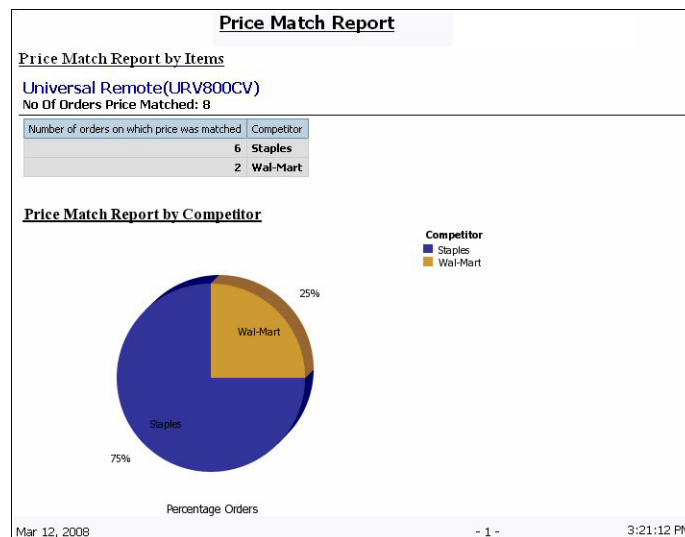


Figure 5. Rapport de recherche du meilleur prix

## Lancement de l'application IBM Sterling Business Center

Vous pouvez lancer l'application IBM Sterling Business Center depuis l'application Sterling Call Center et Sterling Store. Sterling Business Center vous permet d'accéder aux configurations d'article et de tarification. Par exemple, vous pouvez avoir besoin de configurer les règles de tarification d'une organisation, ou de configurer des droits sur le catalogue.

Vous ne pouvez lancer Sterling Business Center depuis Sterling Call Center et Sterling Store que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs Sterling Call Center et Sterling Store disposant des droits nécessaires pour accéder à Sterling Business Center.



Vous pouvez lancer Sterling Business Center depuis l'écran Accès rapide. Naviguez jusqu'à Tâches et sélectionnez Sterling Business Center. La page d'accueil d'Sterling Business Center s'affiche.

**Remarque :** Par défaut, le panneau Tâches connexes est masqué lorsque Sterling Business Center est lancé. Pour afficher le panneau Tâches connexes, cliquez sur l'icône d'agrandissement située en haut à droite de la page d'accueil d'Sterling Business Center. Pour restaurer la vue initiale de la page d'accueil d'Sterling Business Center, cliquez sur l'icône Restaurer.

Pour plus d'informations sur la configuration d'article et de tarification dans Sterling Business Center, voir *Business Center : Guide d'administration de la tarification* et *Business Center : Guide d'administration des articles*.



---

## Chapitre 3. Tâches pour un représentant de magasin

---

### Présentation des tâches pour un représentant de magasin

Le rôle d'un représentant de magasin est d'enregistrer et de gérer une commande par le biais de l'application IBM Sterling Store. En général, le représentant de magasin traite directement avec le client et effectue une action sur une commande suite à la visite d'un client au guichet du service client du magasin.

Un représentant de magasin peut utiliser des raccourcis clavier pour effectuer les tâches aisément.

### Effectuer des tâches de recherche

#### Rechercher une commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous connaissez le numéro de commande, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique du client :

#### Procédure

Utilisez l'écran Accès rapide pour naviguer directement jusqu'à la commande. Pour plus d'informations sur la recherche d'une commande, voir «Rechercher une commande», à la page 7

#### Effectuer une recherche avancée de commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des options supplémentaires vous permettent d'affiner votre recherche de commande et de visualiser plus d'informations sur le numéro de commande, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique du client.

Vous pouvez rechercher des brouillons de commande et des commandes existants qui ont été créés dans votre magasin. Les brouillons de commande sont des commandes en cours de saisie qui n'ont pas encore été confirmées.

Pour rechercher des brouillons de commande :

#### Procédure

1. Pour rechercher des brouillons de commande, entrez les critères de recherche appropriés dans l'écran Recherche avancée de commande et activez la case à cocher Afficher uniquement les brouillons de commandes.
2. Pour rechercher des brouillons de commande dans votre magasin, entrez les critères de recherche appropriés et activez la case à cocher Afficher uniquement les commandes créées dans ce magasin ainsi que la case à cocher Afficher uniquement les brouillons de commandes.
3. Cliquez sur Rechercher. En fonction de vos critères de recherche, dans le panneau Liste de commandes, vous pouvez visualiser une liste de brouillons de commande.

## Rechercher un client

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous connaissez l'adresse électronique du client, son ID, son numéro de téléphone ou le nom de l'entreprise (pour un client d'entreprise), vous pouvez utiliser l'écran Accès rapide pour naviguer directement jusqu'au client.

Pour rechercher un client :

#### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, sélectionnez le type de client.
2. Entrez l'adresse électronique du client, son ID utilisateur, son numéro de téléphone ou le nom de l'entreprise (pour un client d'entreprise).
3. Cliquez sur Rechercher un client.
  - Si un seul client existe pour les critères de recherche que vous avez entrés, l'écran Détails du client s'affiche.
  - Si un plusieurs clients existent pour les critères de recherche que vous avez entrés, l'écran Recherche de client s'affiche. Entrez les informations appropriées dans le panneau Critères de recherche de client. Cliquez sur Rechercher. L'écran Liste de clients s'affiche. Cliquez deux fois sur le client approprié. L'écran Détails du client s'affiche.

## Effectuer une recherche avancée de client

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne connaissez pas les détails complets d'un client, tels que l'ID du client, son numéro de téléphone ou son adresse électronique, vous pouvez effectuer une recherche avancée de client.

Pour effectuer une recherche avancée de client :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Client, sélectionnez Recherche avancée de client.
2. Sélectionnez l'organisation dans la liste déroulante.

Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client. Si vous ne trouvez pas le client désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été

renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur l'enregistrement client approprié. L'écran Détails du client s'affiche.

### **Affichage des détails du client non professionnel**

Dans l'écran Détails du client non professionnel, vous pouvez visualiser les détails du client, notamment son nom, son ID, son adresse électronique, son numéro de téléphone, sa date de naissance, son adresse de facturation et son adresse d'expédition.

**Remarque :** Les onglets Brouillons de commande, Historique des commandes, Historique des retours, Opportunités et Historique des devis prennent en charge la pagination.

- Le nom du client, son ID de connexion et son état s'affichent dans le panneau supérieur.

**Remarque :** Les données de connexion ne peuvent pas être modifiées une fois qu'elles ont été renseignées et enregistrées.

- Dans le panneau Informations sur le contact, vous pouvez visualiser l'adresse électronique du client, son numéro de téléphone mobile, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour, son numéro de téléphone en soirée, son numéro de fax en soirée, sa date de naissance, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage.
- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de facturation du client.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse d'expédition à laquelle les commandes de ce client seront envoyées.
- Dans l'onglet Brouillons de commande, vous pouvez afficher tous les brouillons de commande qui existent pour le client.

La colonne Canal indique si les commandes ont été créées (ou modifiées pour la dernière fois) sur le Web ou dans l'application Call Center. Pour modifier ou confirmer un brouillon de commande, cliquez deux fois sur l'enregistrement approprié dans la liste des brouillons de commande.

- Dans l'onglet Historique des commandes, vous pouvez visualiser les détails des commandes précédentes créées pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des commandes par type de suspension et par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Livraison différée ou Expédié, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes figurant dans l'historique pour extraire les commandes de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents.
- Dans l'onglet Historique des retours, vous pouvez visualiser les détails des bons de retour qui ont été créés pour le client.
- Dans l'onglet Opportunités, vous pouvez visualiser les détails des opportunités qui ont été créées pour le client.
- Dans l'onglet Historique des devis, vous pouvez visualiser les détails de tous les devis qui ont été créés pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des devis par

type de suspension et/ou par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Fermé ou Tous les devis, puis cliquez sur le bouton Rechercher.

- Ouvert affiche les devis qui n'ont été ni abandonnés, ni convertis en commandes.
- Fermé affiche les devis qui ont été soit abandonnés, soit convertis en commandes.
- Tous les devis affiche tous les devis qui ont été créés à ce jour pour le client.
- Dans l'onglet Adresses, vous pouvez visualiser les adresses supplémentaires du client. Le cas échéant, des descriptions d'adresses s'afficheront dans les panneaux ombrés situés au-dessus des adresses.
- Dans l'onglet Modes de règlement, vous pouvez visualiser les détails des modes de règlement affectés au client.

**Remarque :** Le panneau Modes de règlement s'affiche en fonction de la configuration.

- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des informations supplémentaires concernant le client.

### **Affichage des détails du client d'entreprise**

Dans l'écran Détails du client d'entreprise, vous pouvez visualiser les détails du client d'entreprise, notamment son nom, son ID, son adresse de facturation et son adresse d'expédition.

**Remarque :** Les onglets Brouillons de commande, Historique des commandes, Historique des retours, Opportunités et Historique des devis prennent en charge la pagination.

- Le nom professionnel du client, son ID client et son état s'affichent dans le panneau supérieur. Vous pouvez cliquer sur le nom professionnel du client pour accéder au site Web du client, le cas échéant, qui s'ouvrira dans le navigateur par défaut.

**Remarque :** Si l'état du client d'entreprise parent change et passe à Inactif ou Suspendu, l'état du client d'entreprise et des contacts du client d'entreprise change et passe également à Inactif ou Suspendu, respectivement.

**Remarque :** Les zones ID client et Connexion ne peuvent pas être modifiées une fois qu'elles ont été renseignées et enregistrées.

- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de facturation du client.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse d'expédition à laquelle les commandes de ce client seront envoyées.
- Dans le panneau Adresse de vente, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de l'acheteur.
- Dans l'onglet Contacts, vous pouvez afficher la liste des contacts qui existent pour le client d'entreprise. Pour afficher les détails relatifs à un contact, soit vous cliquez deux fois sur un contact dans la liste, soit vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact dans le panneau de détails.
- Dans l'onglet Brouillons de commande, vous pouvez afficher tous les brouillons de commande qui existent pour le client.

La colonne Canal indique si les commandes ont été créées (ou modifiées pour la dernière fois) sur le Web ou dans l'application Call Center. Pour modifier ou

confirmer un brouillon de commande, cliquez deux fois sur l'enregistrement approprié dans la liste des brouillons de commande.

- Dans l'onglet Historique des commandes, vous pouvez visualiser les détails des commandes précédentes créées pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des commandes par type de suspension et par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Livraison différée ou Expédié, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes figurant dans l'historique pour extraire les commandes de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents.
- Dans l'onglet Historique des retours, vous pouvez visualiser les détails des bons de retour qui ont été créés pour le client.
- Dans l'onglet Opportunités, vous pouvez visualiser les détails des opportunités qui ont été créées pour le client.
- Dans l'onglet Historique des devis, vous pouvez visualiser les détails de tous les devis qui ont été créés pour le client. Vous pouvez filtrer la liste des devis par type de suspension et/ou par état. Pour filtrer par type de suspension, sélectionnez un type de suspension dans la liste déroulante Type de suspension, puis cliquez sur le bouton Rechercher. Pour filtrer par état, sélectionnez Ouvert, Fermé ou Tous les devis, puis cliquez sur le bouton Rechercher.
  - Ouvert affiche les devis qui n'ont été ni abandonnés, ni convertis en commandes.
  - Fermé affiche les devis qui ont été soit abandonnés, soit convertis en commandes.
  - Tous les devis affiche tous les devis qui ont été créés à ce jour pour le client.
- Dans l'onglet Adresses, vous pouvez visualiser les adresses supplémentaires du client. Le cas échéant, des descriptions d'adresses s'afficheront dans les panneaux ombrés situés au-dessus des adresses.
- Dans l'onglet Modes de règlement, vous pouvez visualiser les détails des modes de règlement affectés au client.

**Remarque :** Le panneau Modes de règlement s'affiche en fonction de la configuration.

- Dans l'onglet Clients enfant, vous pouvez afficher la liste des clients enfant appartenant au client actuel. Pour afficher les détails d'un client enfant, cliquez deux fois sur le client enfant. Pour afficher les détails du client parent, cliquez sur le lien hypertexte Client parent.
- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des informations supplémentaires concernant le client.

### **Affichage des détails de contact du client**

Vous pouvez afficher les détails de contact du client directement à partir de l'écran Détails du client non professionnel.

Pour afficher les détails de contact relatifs à un client d'entreprise, soit vous cliquez deux fois sur un contact dans la liste Contacts de l'écran Détails du client d'entreprise, soit vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact dans le panneau d'affichage des informations de contact. L'écran Détails du contact s'affiche.

Dans l'écran Détails du contact, vous pouvez visualiser les détails suivants relatifs au contact du client, notamment son nom, son ID, son adresse de facturation et son adresse d'expédition :

- Le nom du contact, son ID et son état s'affichent dans le panneau supérieur.
- Dans le panneau Informations sur le contact, vous pouvez visualiser l'adresse électronique du contact, son numéro de téléphone de jour, son numéro de téléphone en soirée, son numéro de fax de jour, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone mobile, sa fonction, son département, sa date de naissance, la date de naissance de son épouse, leur anniversaire de mariage et sa limite de crédit.
- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de facturation du contact.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse d'expédition du contact.
- Dans le panneau Adresse de vente, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse de vente du contact.
- Le panneau situé en dessous des panneaux d'adresse affiche des informations sur l'approbateur et sur l'approbateur auxiliaire.  
Un approbateur peut approuver une commande pour un contact qui a dépassé sa limite de crédit. Un approbateur auxiliaire peut approuver des commandes pour le contact si ce dernier n'est pas disponible.
- Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher et ajouter des informations supplémentaires concernant le contact du client.

## Rechercher un article

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous connaissez l'identificateur, la description ou le nom du fabricant de l'article que vous recherchez, vous pouvez utiliser l'écran Accès rapide pour naviguer directement jusqu'à l'article.

Pour rechercher un article :

### Procédure

1. Dans l'écran Accès rapide, entrez l'identificateur complet de l'article, sa description partielle ou le nom complet de son fabricant.
2. Cliquez sur Rechercher un article.
  - Si un seul article répondant à vos critères de recherche existe, l'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si plusieurs articles répondant à vos critères de recherche existent, l'écran Recherche d'article s'affiche avec une liste d'articles de produit.  
Si les critères de recherche ne correspondent à aucun article, l'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée. En fonction de la configuration, soit le panneau Rechercher parmi tous les articles, soit le panneau Rechercher les articles vendus actuellement s'affiche dans l'écran Recherche avancée d'articles. Si l'écran Recherche avancée d'articles est configuré pour autoriser l'affichage des deux panneaux, le panneau Rechercher parmi tous les articles s'affiche et un lien hypertexte Rechercher les articles vendus actuellement est disponible pour vous permettre de basculer entre les deux panneaux.

Panneau Rechercher parmi tous les articles



Dans le panneau Rechercher parmi tous les articles, vous pouvez rechercher des articles à l'aide de l'ID de l'article ou de l'article de remplacement, de la description de l'article ou du nom du fabricant de l'article recherché.

Panneau Rechercher les articles vendus actuellement

Dans le panneau Rechercher les articles vendus actuellement, vous pouvez rechercher des articles en fonction de l'entreprise. Sélectionnez une entreprise dans la liste déroulante Entreprise. Vous pouvez entrer des critères de recherche pour l'article, spécifier une fourchette de prix et également rechercher des articles en fonction des autorisations d'utilisation qui leur sont associées.

## Résultats

Vous pouvez rechercher les articles en utilisant la numérisation des codes à barres. Lorsque le représentant du magasin numérise un article à l'aide du lecteur de code à barres, le code UPC est renseigné dans la zone ID d'article. À l'aide de ces informations, le représentant du magasin peut rechercher des détails supplémentaires concernant l'article.

Lorsque vous sélectionnez un article dans le panneau Liste d'articles, vous pouvez afficher les détails relatifs à cet article dans le panneau Détails de l'article. Pour ajouter l'article à la commande, cliquez sur Ajouter à la commande.

**Remarque :** Si la règle YCD\_NO\_AVAILABILITY\_CHECK\_IN\_ITEM\_INQUIRY est définie sur "O", la colonne Disponibilité ne s'affiche pas et, par conséquent, vous ne pouvez pas vérifier la disponibilité de l'article.

## Afficher les détails d'un article de produit Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'écran Détails de l'article, vous pouvez visualiser les détails d'un article, comme par exemple la description étendue de l'article, son prix, des informations sur le fabricant ou sur la marque, et.

## Procédure

1. Dans le panneau Disponibilité, vous pouvez afficher la quantité de l'article disponible au magasin. Vous pouvez également afficher des informations vous indiquant si l'article est disponible pour une Livraison ou pour un Prélèvement. Si le prélèvement est autorisé pour un article, la date de prélèvement s'affiche.

**Remarque :** La disponibilité de l'article parent de l'offre groupée dépend de la disponibilité des articles des composants de l'offre groupée.

2. Si le client souhaite afficher la disponibilité de l'article dans d'autres magasins, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les magasins disponibles les plus proches. L'écran Détails des magasins à proximité s'affiche.
  - a. Entrez le code postal de la région où se trouve l'article dont vous avez besoin.
  - b. Cliquez sur Rechercher. Vous pouvez afficher une liste de tous les magasins où l'article est disponible. Vous pouvez également afficher l'adresse du magasin et la distance approximative du magasin par rapport à l'emplacement actuel.
3. Dans le panneau Promotions, vous pouvez afficher toutes les promotions associées à l'article. Pour plus d'informations sur les promotions, cliquez sur le lien hypertexte dans la colonne Description courte.

4. Si le client souhaite créer une commande pour l'article sélectionné, cliquez sur Créer une commande.
5. Si vous souhaitez afficher plus de détails sur l'article, cliquez sur Plus de détails. L'écran Détails supplémentaires de l'article sélectionné s'affiche.
6. Si vous visualisez les détails d'un article de modèle, le lien hypertexte Afficher les articles de style s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher les articles de style pour sélectionner le style d'un article.
7. Si l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store est configurée pour afficher l'URL d'une page Web de produit relative à un article, le lien hypertexte Afficher la page Web de produit s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher la page Web de produit pour afficher le site Web fournissant les détails de l'article.
8. Si vous souhaitez ajouter l'article à la commande, cliquez sur Ajouter à la commande.

### **Afficher les détails d'un article de service Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Détails de l'article de service, vous pouvez visualiser les détails des services fournis, notamment la description du service, son prix, l'UdM et la disponibilité de l'article de service.

Pour afficher les détails d'un article de service :

#### **Procédure**

1. Dans le panneau Disponibilité, sélectionnez dans la liste déroulante le nom du pays ou de la région où le client souhaite vérifier la disponibilité de l'article de service et entrez le code postal.
2. Cliquez sur Vérifier la disponibilité. Si le service est disponible, le message "Cet emplacement est couvert par le service" s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher le calendrier. Vous pouvez afficher les rendez-vous de service.
3. Dans le panneau Promotions, vous pouvez afficher toutes les promotions associées à l'article de service. Pour plus d'informations sur les promotions, cliquez sur le lien hypertexte dans la colonne Description courte.
4. Si vous souhaitez créer une commande pour l'article sélectionné, cliquez sur Créer une commande.
5. Si vous souhaitez ajouter des articles de service à la commande, cliquez sur Ajouter à la commande.

### **Affichage de détails supplémentaires sur les articles produit sélectionnés**

Vous pouvez afficher des détails supplémentaires sur les articles produit sélectionnés.

- Pour afficher d'avantage d'informations sur les accessoires de l'article, cliquez sur l'onglet Accessoires. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité associée et le prix unitaire de tous les accessoires associés à l'article.
- Pour afficher les détails d'articles d'un composant d'offre groupée, cliquez sur l'onglet Détails de composant. Vous pouvez afficher les articles du composant de l'offre groupée, la description des articles et la quantité de kit des articles de l'offre groupée.
- Pour afficher les détails de kit, cliquez sur l'onglet Détails de kit. Vous pouvez afficher les composants de kit, la description des articles et la quantité de kit.

- Pour afficher les spécifications des articles, cliquez sur l'onglet Spécifications.
- Pour afficher les articles de vente incitative, cliquez sur l'onglet Vente incitative. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité associée et le prix unitaire de tous les articles disponibles en vente incitative.
- Pour afficher les articles de substitution, cliquez sur l'onglet Substitutions. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement, la description de l'article, la quantité associée et le prix unitaire de tous les articles disponibles pour les substitutions.
- Pour afficher les options de service d'un article, cliquez sur l'onglet Options de service. Vous pouvez afficher l'identificateur de l'article de service, la description de l'article, la quantité associée, si la planification du service doit être suspendue jusqu'à la livraison de l'article, le décalage de temps de service en heures (différence entre le service fourni et la livraison du produit), et le prix unitaire de tous les services disponibles pour l'article.
- Pour afficher les instructions relatives à un article, cliquez sur l'onglet Instructions. Vous pouvez afficher le numéro de séquence des instructions, le type d'instruction et les instructions se rapportant à l'article.

## Effectuer une recherche avancée d'article

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne connaissez pas les détails complets d'un article, tels que l'ID de l'article ou de l'article de remplacement, sa description, ou le nom du fabricant, vous pouvez effectuer une recherche avancée d'article.

Pour effectuer une recherche avancée d'article :

### Procédure

1. Pour ouvrir l'écran Recherche d'article, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche avancée d'article.
  - Dans le panneau Accès rapide, cliquez sur Rechercher un article.  
Dans le panneau Liste d'articles, vous pouvez afficher l'ID, la description, la quantité disponible et le prix unitaire de tous les articles.
2. Sélectionnez un article dans le panneau Liste d'articles pour afficher plus d'informations sur cet article dans le panneau Détails de l'article.
  - Si vous sélectionnez un produit, vous pouvez afficher l'identificateur de l'article, sa description, son unité de mesure, sa disponibilité et son prix unitaire.
  - Si vous sélectionnez un service indépendant, vous pouvez afficher l'identificateur de l'article, sa description, son unité de mesure et son prix unitaire.  
Si vous ne trouvez pas les articles que vous recherchez, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
3. Choisissez l'une des options suivantes et cliquez sur Rechercher :
  - Produits — Fournit une liste d'articles
  - Services indépendants — Fournit une liste de services
  - Les deux — Fournit une liste d'articles et de services
4. Si vous ne parvenez pas à trouver les articles pertinents, cliquez sur Afficher les critères de recherche pour entrer des critères de recherche plus restrictives.

5. Si vous sélectionnez un article de modèle et que vous cliquez sur le bouton Ajouter à la commande, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
6. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

7. Cliquez deux fois sur l'article requis pour afficher ses détails.

## **Afficher un récapitulatif de commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir des questions concernant une commande ou peut demander que quelques modifications soient apportées à une commande déjà passée. Dans ce type de situations, vous pouvez décider d'afficher les détails de la commande avant d'effectuer une tâche.

### **Procédure**

Naviguez jusqu'à l'écran Récapitulatif de commande. Dans la zone Magasin d'origine, vous pouvez visualiser le magasin dans lequel la commande a été créée. Si une ligne de commande est associée à une remarque, l'icône **Notes de ligne de commande** s'affiche dans le tableau des lignes de commande. Cliquez sur cette icône pour afficher les remarques sur la ligne de commande. Pour plus d'informations sur l'affichage d'un récapitulatif de commande, voir «Afficher un récapitulatif de commande», à la page 8.

## **Afficher le récapitulatif des lignes de commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour afficher le récapitulatif des lignes de commande, dans l'écran Récapitulatif de la commande :

### **Procédure**

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne de commande, puis sélectionnez Afficher le récapitulatif des lignes. L'écran Récapitulatif de lignes s'affiche.

Dans le panneau Remarques importantes, vous pouvez afficher toutes les remarques importantes ajoutées à cette ligne de commande. Pour ajouter des

remarques à cette ligne de commande, cliquez sur le lien hypertexte [Afficher/Ajouter des remarques](#). L'écran Remarques sur les lignes de commande s'affiche.

### **Affichage des prix des articles d'offre groupée**

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

### **Effectuer une recherche avancée de bon de retour Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Des options supplémentaires vous permettent d'affiner votre recherche de bon de retour et de visualiser plus de détails sur le retour, tels que le numéro du bon de retour, le numéro de commande d'origine et l'ID client.

Pour effectuer une recherche avancée de retour :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Recherche, sélectionnez Recherche avancée de retour. L'écran Recherche du retour s'affiche.  
Dans le panneau Critères de recherche de bon de retour, entrez les critères de recherche appropriés. Sélectionnez une option dans la liste déroulante Classer par en fonction de laquelle les enregistrements seront triés. Sélectionnez Croissant ou Décroissant dans la liste déroulante adjacente et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Liste des bons de retour récents. Si vous ne trouvez pas le numéro de commande désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
2. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement". Cliquez sur le lien hypertexte Afficher l'historique des enregistrements pour extraire les bons de retour de la table d'historique. Vous pouvez cliquer sur le lien hypertexte Afficher les commandes récentes pour revenir aux enregistrements récents. Le nombre total d'enregistrements affichés sur une même page dépend des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.
3. Cliquez deux fois sur le numéro de commande approprié. L'écran Récapitulatif du bon de retour s'affiche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de

filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

## **Afficher le récapitulatif des bons de retour**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Récapitulatif des bons de retour, vous pouvez visualiser les détails d'un bon de retour, notamment les principaux détails du bon de retour, l'adresse de remboursement, l'adresse de provenance du retour et les détails du bon d'échange correspondant.

### **Procédure**

1. Dans le panneau Détails principaux, vous pouvez visualiser le numéro du bon de retour, l'état de la commande, la date du bon de retour, le montant total du remboursement, le canal qui sera utilisé pour acheminer les articles renvoyés.  
Si la commande ou l'une quelconque des lignes de commande sont en suspens, l'icône **Commande suspendue** s'affiche. Pour afficher et résoudre des suspensions, cliquez sur l'icône **Commande suspendue**. Pour plus d'informations sur la résolution commandes suspendues, voir «Supprimer les suspensions», à la page 52. La ligne de service fourni s'affiche en tant que ligne de service.
2. Dans le panneau Rembourser, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse du client.
3. Dans l'écran Retour, vous pouvez visualiser l'adresse à partir de laquelle les articles vont être retournés.
4. Dans le panneau Détails du bon d'échange, vous pouvez afficher les détails du bon d'échange, tels que le numéro du bon d'échange, l'état, le montant total de l'échange et le type d'échange.
5. Dans le panneau Lignes de commande, vous pouvez visualiser le numéro de la commande d'origine, l'ID d'article, le prix unitaire, la quantité, la méthode de retour et l'état de chaque ligne.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.  
Pour suivre l'article, cliquez avec le bouton droit sur l'article et sélectionnez Suivre cet article. Pour plus d'informations sur le suivi d'un article, voir «Effectuer le suivi d'un article ou faire une requête concernant une expédition», à la page 55.  
Pour plus d'informations sur la gestion de la stratégie de tarification définie pour l'article d'offre groupée, voir «Affichage des prix des articles d'offre groupée», à la page 12.

### **Résultats**

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

## **Afficher le récapitulatif des lignes du bon de retour**

Pour afficher le récapitulatif des lignes d'un bon de retour ou les informations relatives aux lignes de service fourni, cliquez avec le bouton droit de la souris sur

la ligne de bon de retour correspondante dans l'écran Récapitulatif des bons de retour, puis sélectionnez Afficher le récapitulatif des lignes. L'écran Récapitulatif de lignes s'affiche. Les informations suivantes s'affichent dans cet écran :

- Détails principaux — Ce panneau affiche le numéro de ligne, les identificateurs d'articles, la description des articles, le service, l'état, l'état d'affichage, la quantité et le prix unitaire d'un article. L'icône **Commande suspendue** s'affiche si la ligne de commande est en suspens. Ce panneau indique également si l'article est un article de boîte ouverte ou un cadeau, ou les deux à la fois. Les autres détails qui s'affichent dans cet écran sont les suivants :
  - Si la méthode d'exécution est Livraison ou Expédition, le noeud d'expédition est affiché.
  - Si la méthode d'exécution est Prélèvement, le magasin est affiché. Cliquez sur le lien hypertexte du magasin pour afficher la fenêtre Détails du magasin.

**Remarque :** Pour afficher les alias d'article dans l'écran Récapitulatif de lignes, configurez la règle Alias d'article à utiliser pour l'ID d'article de remplacement. Pour plus d'informations sur la configuration des règles pour les identificateurs d'articles de remplacement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

- Si l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store est configurée pour afficher l'URL d'une page Web de produit relative à un article, le lien hypertexte Afficher la page Web de produit s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher la page Web de produit pour afficher le site Web fournissant les détails de l'article.
- Le message cadeau s'affiche si l'utilisateur a inclus un message pour le cadeau.
- Adresse d'expédition — Vous pouvez afficher l'adresse d'expédition pour une ligne de bon de retour dans ce panneau.
- Composants — Vous pouvez afficher les détails des composants de l'offre groupée, notamment les articles des composants de l'offre groupée, la description des articles, leur état et la quantité du composant dans ce panneau.

**Remarque :** Le panneau Composants s'affiche uniquement lorsque vous visualisez le récapitulatif des lignes de bon de retour pour des articles d'offre groupée.

- Tarification — Vous pouvez afficher le prix étendu, les taxes appliquées et le total de ligne. Si l'article a fait l'objet d'une recherche de meilleur prix ou si le prix de l'article a été remplacé, vous pouvez également afficher ces détails dans ce panneau. Ce panneau affiche également des informations sur la décomposition des frais et des taxes, le cas échéant.
- Événements importants — Le cas échéant, vous pouvez afficher des informations d'annulation, de réexpédition ou de retour pour la ligne de commande. Si aucun événement important n'est associé à la ligne de commande, le message "Aucun événement important ne s'est produit sur cette ligne." s'affiche. L'icône **Arrêt de livraison** s'affiche si une demande d'arrêt de livraison a été émise.

Vous pouvez également afficher les icônes d'indicateur associées aux articles, le cas échéant. Placez votre curseur sur ces icônes pour afficher leur fonction.

## Recherche d'une opportunité

Vous pouvez rechercher et afficher les détails d'une opportunité. Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'une opportunité, tels que son état, sa date de fermeture prévue, les notes ajoutées à l'opportunité, etc... Pour plus d'informations sur la façon de rechercher une opportunité, voir «Rechercher une opportunité», à la page 24

### **Affichage des détails de l'opportunité**

Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'une opportunité, notamment son état, son propriétaire, etc. Pour afficher les détails d'une opportunité, vous devez d'abord rechercher l'opportunité correspondante.

### **Recherche d'un devis**

Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'un devis, notamment son état, les articles ajoutés à ce devis, etc. Par exemple, si un utilisateur présente un devis à un client, et si le client n'accepte ni ne rejette le devis pendant une période assez longue, l'utilisateur peut vouloir vérifier la date d'expiration du devis de façon à en informer le client.

Pour plus d'informations sur la façon de rechercher un devis, voir «Rechercher un devis», à la page 25

### **Affichage des détails des devis**

Vous pouvez parfois avoir besoin de visualiser les détails d'un devis, notamment son état, son propriétaire, sa date d'expiration, etc. Pour afficher les détails d'un devis, vous devez d'abord rechercher le devis correspondant.

## **Répondre aux requêtes fréquentes**

### **Où se trouvent mes marchandises expédiées ?**

Les clients peuvent s'informer sur l'état de leurs commandes. Par exemple, si un client ne reçoit pas les articles commandés, il peut vous appeler pour s'informer sur l'expédition.

### **Pourquoi ai-je été facturé ?**

Cette rubrique contient des informations qui vous aideront à répondre aux questions des clients concernant les frais, les remboursements et les modes de règlement.

Pour connaître ces détails pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

### **Pourquoi n'ai-je pas été remboursé ?**

Les clients attendent parfois des remboursements d'articles retournés. S'ils n'ont pas reçu de remboursement, ils peuvent appeler pour s'informer sur le remboursement. Dans ce type de situation, vous pouvez afficher les détails du remboursement et informer le client de la raison pour laquelle aucun remboursement n'a été émis pour les articles retournés.

### **À combien s'élèvera mon remboursement ?**

Les clients peuvent se renseigner sur le montant du remboursement correspondant aux articles renvoyés. Vous pouvez afficher les détails du remboursement des articles renvoyés et informer le client sur le montant qui lui sera remboursé pour ces articles renvoyés.

### **Avez-vous reçu mes retours ?**

Les clients peuvent vous interroger pour savoir si vous avez reçu ou non les articles qu'ils ont renvoyés. Dans cette situation, vous pouvez déterminer l'état des articles renvoyés et informer le client.



## Où sont mes articles d'échange ?

Les clients peuvent s'informer sur l'état actuel des articles expédiés en échange des articles retournés. Dans cette situation, vous pouvez déterminer quels sont les articles de remplacement et afficher l'état des articles d'échange.

## Effectuer des tâches de commande

### Créer une commande

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonction vous aide à identifier un client et à créer une commande pour ce client. Vous pouvez entrer plusieurs lignes de commande pour une commande, modifier les options d'exécution et les rendez-vous, et confirmer les informations de paiement conformément à la demande du client.

Une barre de navigation s'affiche en bas de tous les écrans du flux de la tâche de création de commande. Cela vous permet de comprendre clairement la séquence des étapes que vous devez effectuer pour accomplir l'ensemble de la tâche. La barre de navigation vous permet également de revenir dans les écrans précédents, de passer à l'écran suivant ou de fermer l'écran Entrée de commande.

Lorsque vous exécutez l'une des étapes du flux de la tâche de création de commande, vous avez la possibilité de cliquer sur le bouton Fermer pour fermer l'écran Entrée de commande avant de confirmer la commande correspondante. Avant que l'écran Entrée de commande ne se ferme, la fenêtre en incrustation Confirmer s'affiche.

- Si des modifications apportées à la commande n'ont pas été sauvegardées, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Entrez un nom pour la commande et cliquez sur Enregistrer les modifications pour enregistrer le nom et toute autre modification apportée à la commande.
  - Cliquez sur Ignorer les modifications pour ignorer les modifications apportées à la commande.
  - Cliquez sur Annuler pour rester dans l'écran Entrée de commande.
  - Cliquez sur Supprimer le brouillon de commande pour supprimer la commande.
- Si vous n'avez apporté aucune modification à la commande, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Entrez un nom pour la commande et cliquez sur Confirmer pour enregistrer le nom du brouillon de commande.
  - Cliquez sur Annuler pour rester dans l'écran Entrée de commande.
  - Cliquez sur Supprimer le brouillon de commande pour supprimer le brouillon de commande.

Pour créer une commande :

### Procédure

1. Dans Navigateur > Commande, sélectionnez Créer une commande, ou dans Tâches > Commande, sélectionnez Créer une commande. L'écran Sélectionner entreprise s'affiche. Sélectionnez l'entreprise appropriée dans la liste déroulante.
2. Cliquez sur Confirmer. L'écran Créer une commande : Identification du client-Adresse d'expédition s'affiche.
3. Cliquez sur Ignorer cette page si :

- Le client a l'intention de prélever les articles au magasin immédiatement.
- Vous voulez enregistrer les informations client uniquement après confirmation de la disponibilité du stock.

**Remarque :** En fonction de la configuration, vous pouvez avoir la possibilité de rechercher des clients selon leur type.

4. Si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client d'entreprise :

- Pour créer un contact, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter nouveau contact. La fenêtre en incrustation Ajouter le contact s'affiche.
- Sélectionnez le contact dans la liste déroulante Sélectionner un contact.

**Remarque :** Si le client ou le contact n'a pas d'adresses ou de modes de règlement par défaut définis, les adresses ou modes de règlement par défaut du client le plus proche dans la hiérarchie du client seront utilisés.

- L'adresse d'expédition, l'adresse de facturation et l'adresse de vente s'affichent.
- Si vous souhaitez modifier l'une des adresses, cliquez sur le lien hypertexte Modifier. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche.
- Pour exonérer la commande de taxe, effectuez les actions suivantes dans le panneau Options du client :
  - Activez la case à cocher Autoriser l'exonération de taxe.
  - Dans la zone Code d'exonération de taxes, entrez le code d'exonération de taxes de la commande.
  - Dans la liste déroulante Devise, sélectionnez la devise.

**Remarque :** La liste déroulante Devise ne s'affiche que lorsque plusieurs devises sont définies pour le client.

5. Si vous avez lancé cette tâche dans le contexte d'un client non professionnel :

- L'Adresse de facturation et l'Adresse d'expédition s'affichent.
- Si vous souhaitez modifier l'une des adresses, cliquez sur le lien hypertexte Modifier. La fenêtre en incrustation Modifier adresse s'affiche.

6. Si cette tâche n'est pas lancée dans le contexte d'un client : Pour rechercher un client, dans le panneau Rechercher un client existant, effectuez l'une des actions suivantes :

- Entrez les informations relatives au téléphone en journée.
- Entrez l'adresse électronique du client.
- Entrez le nom de famille et le prénom du client.
- Entrez le nom de famille et les premiers chiffres du code postal du client.
- Entrez le prénom et les premiers chiffres du code postal du client.

7. Cliquez sur Rechercher.

- Si les résultats de votre recherche contiennent plusieurs clients, une liste d'informations client s'affiche. Sélectionnez les informations client appropriées dans la liste.
- Si votre recherche ne trouve aucun client, le message suivant s'affiche : "Votre recherche n'a trouvé aucun résultat".
- Si votre recherche trouve plus de quinze clients, le message suivant s'affiche : "Votre recherche a renvoyé plus de 15 occurrences. Veuillez préciser vos critères de recherche". Dans ce type de situations, vous devez entrer des informations de recherche plus restrictives.

8. Dans le panneau Expédition client à, vous pouvez modifier les Informations principales, le Nom de la rue et les Informations de contact des clients, le cas échéant.
9. Si l'adresse de facturation du client est identique à l'adresse d'expédition, activez la case à cocher Utiliser en tant qu'adresse de facturation.
  - Si vous souhaitez contourner la vérification d'adresse, activez la case à cocher Contourner la vérification de l'adresse.
  - Si vous ne souhaitez pas contourner la vérification d'adresse et que cette vérification échoue, le message "Cette adresse n'est pas valide" s'affiche.
10. Cliquez sur Suivant.
  - Si l'état du client ou du contact est Inactif, une fenêtre en incrustation Client ou contact non valide s'affiche. La commande ne peut pas être créée tant que l'état du client ou du contact ne passe pas à Actif.

Vous pouvez modifier l'état d'un client non professionnel dans l'écran Gérer les informations du contact et vous pouvez modifier l'état d'un client d'entreprise dans l'écran Gérer les informations client.

**Remarque :** Si l'état d'un client d'entreprise parent change et passe à Inactif ou Suspendu, l'état du client d'entreprise et des contacts du client d'entreprise change et passe également à Inactif ou Suspendu, respectivement.

- Si l'adresse de facturation n'est pas identique à l'adresse d'expédition, l'écran Facturer client à s'affiche. Entrez les informations de facturation appropriées.

**Remarque :** Si l'adresse de facturation du client est identique à l'adresse d'expédition et que vous n'avez pas coché la case "Utiliser en tant qu'adresse de facturation" dans le panneau Expédition client à, vous pouvez activer cette case à cocher dans l'écran Facturer client à.

- Si la commande contient déjà des articles et si le client n'a droit à aucun de ces articles, un message d'erreur s'affiche.

En fonction de la configuration, vous verrez l'un des écrans suivants s'afficher :

- L'écran Ajouter des articles, avec des panneaux pour chaque ligne de commande.
- L'écran d'entrée d'article de commande grand format, avec un tableau conçu pour gérer les quantités importantes d'articles.

**Remarque :** L'application peut être configurée soit pour toujours afficher l'écran d'entrée d'article de commande grand format, soit pour ne l'afficher que lorsque le nombre de lignes de commande dépasse un nombre préconfiguré, soit pour ne jamais l'afficher.

**Remarque :** Si les informations client ne sont pas enregistrées initialement, le code postal s'affiche sous forme d'un panneau en haut de l'écran. Cela vous permet d'entrer le code postal et de vérifier la disponibilité de l'article.

**Remarque :** Si la commande est un brouillon de commande existant, un message d'erreur s'affiche lorsque l'un des articles ou la quantité de l'un des articles de la commande échoue à la validation.

Si l'application est configurée pour afficher l'écran Ajouter des articles :

11. Pour rechercher un article, dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Vous pouvez ajouter l'article à la commande de l'une des façons suivantes :
  - Numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement.
  - Dans ID d'article, entrez l'identificateur de l'article ou numérisez l'identificateur de l'article de remplacement.
  - Si vous avez déjà ajouté un article à la commande, cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.
  - Si l'article échoue à la validation, le message d'erreur suivant s'affiche :

Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.

Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
- Remarque :** L'utilisateur peut rechercher des produits, des services, ou les deux, dans l'écran Recherche avancée d'article. Lors de la recherche de services ou de produits et de services, les résultats affichent à la fois les services indépendants et les services non indépendants. Les services non indépendants ne peuvent pas être ajoutés à une commande depuis les écrans Requête sur article.
12. Pour supprimer une ligne de commande particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** située à côté de la ligne de commande correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de commande. Si la ligne de commande est associée à des lignes connexes, la ligne de commande et les lignes connexes associées sont immédiatement supprimées.
13. Pour ajouter des remarques sur les lignes de commande, cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques** associée à la ligne de commande.
14. Vous pouvez ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande ou remplacer des articles d'une commande via une fenêtre en incrustation ou un panneau en fonction de la configuration.
15. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur l'icône **Afficher les composants**. La fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description et la quantité de kit des composants de l'offre groupée. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée. Toutefois, si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :
  - Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez reconfigurer l'article, cliquez sur le bouton **Reconfigurer**. La fenêtre en incrustation Configurateur produit s'affiche ; elle vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.

- Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur le bouton **Afficher les composants** pour ouvrir la fenêtre en incrustation Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si un article est reconfiguré, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

16. Si vous entrez l'ID d'article partiel d'un article de modèle ou d'un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche. Si vous numérisez ou entrez l'ID d'article d'un article stylisé, cet article est ajouté à la commande.
17. Dans la colonne Quantité, entrez la quantité d'articles requise.
18. Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour l'article dans la liste déroulante. Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
19. Dans la colonne Prix unitaire, vous pouvez visualiser le prix unitaire ou le prix courant de l'article. Les prix indiqués le sont en fonction de l'unité de mesure de passation de commande.

Une fois que la commande a été mise à jour, le prix unitaire de l'article d'offre groupée s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

20. Pour redéfinir le prix d'un article, cliquez sur le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche. Pour redéfinir le prix de l'article :
  - a. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
  - b. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Fermer.
21. Dans la colonne Méthode d'exécution, choisissez la méthode d'exécution appropriée. Si la méthode d'exécution sélectionnée n'est pas disponible, le message "Non disponible" s'affiche en même temps que l'icône 🚫. Les boutons Prélèvement, Expédition et Livraison sont activés et la date de disponibilité de l'article s'affiche en regard de ces boutons. La date de disponibilité pour :
  - Prélèvement — indique la première date à laquelle vous pouvez prélever le produit dans un magasin.
  - Expédition — indique la première date à laquelle vous pouvez expédier l'article.
  - Livraison — indique la première date à laquelle le produit est disponible.

**Remarque :** Dans le cas de la méthode d'exécution Livraison, la date de disponibilité de l'article n'indique pas le rendez-vous de livraison. Seule la date de disponibilité de l'article est indiquée. Vous devez planifier un rendez-vous de livraison ultérieurement.

Les détails de la disponibilité ne s'affichent pas si l'interface utilisateur n'est pas configurée dans ce sens.

- Si vous souhaitez que l'article soit expédié au client, choisissez Expédition.
- Si vous souhaitez que l'article soit livré à la porte du client, choisissez Livraison.

- Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin actuel, choisissez Prélèvement.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans un autre magasin, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin. L'écran Plus de magasins s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié où vous souhaitez prélever l'article. Le magasin sélectionné s'affiche à côté de l'option Prélèvement.
  - Si la ligne de commande a déjà été créée pour un prélèvement dans un magasin différent de celui dans lequel la commande est créée, et si vous souhaitez prélever l'article dans le même magasin, choisissez Prélever depuis (nom du magasin).
  - Si la ligne de commande est une ligne de service, les informations indiquant si vous pouvez ou non effectuer le service pour cette ligne s'affichent.
22. Dans la colonne Total de ligne, vous pouvez visualiser le total de la ligne de commande.
- Si vous ajoutez un nouvel article, l'icône **Actualiser** s'affiche pour indiquer que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne. Si des frais spéciaux ou des remises spéciales sont appliquées à l'article, vous ne pourrez pas les voir tant que vous n'aurez pas mis à jour la commande. Par exemple, si une remise de 50% s'applique au prix unitaire de l'article, vous ne pourrez pas la voir tant que vous n'aurez pas mis à jour la commande.
  - Si vous apportez des modifications à un article qui a déjà été ajouté à la commande, l'icône **Actualiser** s'affiche à côté de la valeur du total de ligne avec l'infobulle qui indique que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne.
  - Les frais et les remises appliqués à la ligne de commande s'affichent sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, ou cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande. Si la ligne de commande a été modifiée de sorte que le total de ligne n'est plus actuel, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Frais de ligne ou Remises sur ligne s'affiche. Vous pouvez visualiser les frais ou les remises appliqués à la ligne de commande. Cliquez sur Fermer.
23. Pour ajouter des lignes à la commande, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter d'autres lignes.
24. Pour ajouter des lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.
25. Pour ajouter un article de boîte ouverte, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte.
26. Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur la valeur du Sous-total qui s'affiche sous forme de lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails des prix appliqués à la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne résultant de l'application de frais et de remises aux lignes de commande, le total de la commande, les ajustements de prix au niveau de la commande, les frais d'expédition au niveau de la commande, et les taxes pour la commande.

- Pour visualiser les frais et les remises appliqués à une ligne de commande, cliquez sur la valeur Ajustements correspondante qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
  - Pour visualiser les frais et les remises appliqués à une commande, cliquez sur la valeur Ajustements de commande qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche. Cliquez sur Fermer.
27. Pour visualiser le prix unitaire et les détails du total de ligne mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires mis à jour et le total des lignes de commande sont affichés.
28. Cliquez sur Suivant. Si la commande contient un article qui a été remplacé par un autre article du catalogue, ou si la quantité de l'un des articles est inférieure à la quantité minimale de commande ou supérieure à la quantité maximale de commande configurée pour ces articles, le message d'erreur suivant s'affiche :
- Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.
- Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
- Si l'application est configurée pour afficher l'écran d'entrée d'article de commande grand format :
29. Pour rechercher un article, dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Vous pouvez ajouter l'article à la commande de l'une des façons suivantes :
- Numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement.
  - Dans ID d'article, entrez l'identificateur de l'article ou numérisez l'identificateur de l'article de remplacement.
  - Si vous avez déjà ajouté un article à la commande, cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.
  - Si l'article échoue à la validation, le message d'erreur suivant s'affiche :  
Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.  
Cliquez sur OK. L'écran est actualisé, l'icône **Erreur de validation** s'affiche en regard de la ligne de commande, et un message d'erreur s'affiche dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.

30. Pour supprimer une ligne de commande particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** située à côté de la ligne de commande correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de commande. Si la ligne de commande est associée à des lignes connexes, ces lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées en même temps que la ligne de commande.
31. Pour ajouter des remarques sur les lignes de commande, cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques** associée à la ligne de commande.
32. Cliquez sur l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles** pour ajouter des articles de produit ou de service connexes à la commande ou remplacer les articles de la commande.
33. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les composants. La fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description et la quantité de kit des composants de l'offre groupée. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée. Toutefois, si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :
  - Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez reconfigurer l'article, cliquez sur le lien hypertexte Reconfigurer. La fenêtre en incrustation Configurateur produit s'affiche ; elle vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.
  - Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur le lien hypertexte Article configurable pour ouvrir la fenêtre en incrustation Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si un article est reconfiguré, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

34. Si vous entrez l'ID d'article partiel d'un article de modèle ou d'un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche. Si vous numérisiez ou entrez l'ID d'article d'un article stylisé, cet article est ajouté à la commande.
35. Dans la colonne Quantité, entrez la quantité d'articles requise.
36. Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour l'article dans la liste déroulante. Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
37. Dans la colonne Prix unitaire, vous pouvez visualiser le prix unitaire de l'article.  
 Une fois que la commande a été mise à jour, le prix unitaire de l'article d'offre groupée s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
38. Dans Méthode d'exécution, vous pouvez visualiser la méthode d'exécution par défaut pour l'article.
  - Si vous ajoutez un nouvel article, le message "Mettre la commande à jour pour afficher le total de la ligne" s'affiche pour indiquer que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne.



- Les frais et les remises appliqués à la ligne de commande s'affichent sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, ou cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande. Si la ligne de commande a été modifiée de sorte que le total de ligne n'est plus actuel, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Frais de ligne ou Remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
39. Dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée, vous pouvez visualiser ou modifier les détails relatifs à la ligne de commande sélectionnée. Vous pouvez visualiser les détails suivants concernant la ligne de commande :
- Les informations d'article
  - La méthode d'exécution et la disponibilité (uniquement pour les articles de produit)
- Remarque :** Les détails de la disponibilité ne s'affichent pas si l'interface utilisateur n'est pas configurée dans ce sens.
- Voici une liste des informations que la date de disponibilité correspondante affiche :
- Prélèvement indique la première date à laquelle vous pouvez prélever le produit dans un magasin.
  - Expédition indique la première date à laquelle vous pouvez expédier l'article.
  - Livraison indique la première date à laquelle le produit est disponible.
- Remarque :** Dans le cas de la méthode d'exécution Livraison, la date de disponibilité de l'article n'indique pas le rendez-vous de livraison. Seule la date de disponibilité de l'article est indiquée. Vous devez planifier un rendez-vous de livraison ultérieurement.
- Si la méthode d'exécution est disponible pour la ligne de commande, l'option appropriée est activée. Si la méthode d'exécution n'est pas disponible pour la ligne de commande, le message "Non disponible" s'affiche en même temps que l'icône **Avertissement**.
- Des informations indiquant si vous pouvez ou non effectuer le service (uniquement pour les articles de service)
  - Des informations de prix
- Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur la ligne de commande sélectionnée :
- Modifier la méthode d'exécution
  - Sélectionner un magasin
  - Remplacer le prix
  - Modifier ou sélectionner le style (uniquement pour les articles stylisés)
  - Configurer ou reconfigurer des articles (uniquement pour les articles d'offre groupée)
40. Pour modifier la méthode d'exécution, sélectionnez l'option appropriée :
- Pour expédier l'article au client, sélectionnez Expédition.
  - Pour livrer l'article à la porte du client, sélectionnez Livraison.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin actuel, sélectionnez Prélèvement.

41. Pour prélever l'article dans un magasin différent du magasin actuel, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin. L'écran Plus de magasins s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié où vous souhaitez prélever l'article. Le magasin sélectionné s'affiche à côté de l'option Prélèvement.  
Si la ligne de commande a déjà été créée pour un prélèvement dans un magasin différent de celui dans lequel la commande est créée, et si vous souhaitez prélever l'article dans le même magasin, sélectionnez Prélever depuis <nom du magasin>.
42. Pour redéfinir le prix d'un article, cliquez sur le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche. Pour redéfinir le prix de l'article :
  - a. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
  - b. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Fermer.
43. Si l'article est un article stylisé, vous pouvez modifier le style de l'article ou sélectionner un style pour l'article :
  - Pour modifier le style de l'article, cliquez sur le lien hypertexte Changer de style. La fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
  - Pour sélectionner un style pour l'article, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un style. La fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
44. Si l'article est un article d'offre groupée, vous pouvez le configurer ou le reconfigurer :
  - Pour configurer l'article, cliquez sur le lien hypertexte Configurer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un article, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
  - Pour reconfigurer un article, cliquez sur le lien hypertexte Reconfigurer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un article, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
45. Si l'article comporte des accessoires, le panneau Accessoires s'affiche pour vous permettre de visualiser les détails relatifs aux accessoires. Pour ajouter des accessoires à la commande, cliquez sur Ajouter à la commande. Le panneau Accessoires s'affiche uniquement lorsque la ligne de commande est sélectionnée.
46. Pour ajouter un article de boîte ouverte, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte.
47. Pour ajouter des lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.
48. Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur la valeur du Sous-total qui s'affiche sous forme de lien hypertexte. Si le total de ligne n'est pas actualisée, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails des prix sur la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne, le total de la commande, les ajustements de prix au niveau de la commande, les frais d'expédition au niveau de la commande, et les taxes pour la commande.
  - Pour visualiser les ajustements de prix de niveau ligne résultant des frais et des remises appliqués à la ligne de commande, cliquez sur la valeur

Ajustements correspondante qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.

- Pour visualiser les ajustements de prix au niveau de la commande résultant des frais et des remises appliqués à la commande, cliquez sur la valeur Ajustements de commande qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche. Cliquez sur Fermer.
49. Pour visualiser les détails du prix mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires mis à jour et le total des lignes de commande sont affichés.
50. Cliquez sur Suivant.
- Si la commande contient un article qui a été remplacé par un autre article du catalogue, ou si la quantité de l'un des articles est inférieure à la quantité minimale de commande ou supérieure à la quantité maximale de commande configurée pour ces articles, le message d'erreur suivant s'affiche :
- Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.
- Cliquez sur OK. L'écran est actualisé, l'icône **Erreur de validation** s'affiche en regard de la ligne de commande, et un message d'erreur s'affiche dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
51. L'écran Créer une commande : Modifier les options d'exécution d'expédition s'affiche.
52. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.

**Remarque :** L'écran Récapitulatif d'exécution ne s'affiche que si la méthode d'exécution est soit Expédition, soit Prélèvement.

**Remarque :** Si vous n'avez pas enregistré les informations client, l'écran Adresse de facturation s'affiche pour que vous entriez les détails de la facturation.

53. Cliquez sur Suivant.
- Si des lignes de commande sont en cours de livraison sur cette commande, l'écran Rendez-vous de service s'affiche et vous permet de créer un rendez-vous.
  - Si aucune ligne de commande n'est à livrer, l'écran Confirmation du paiement s'affiche.
  - Si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement, l'écran Confirmation de commande s'affiche.

**Remarque :** L'écran Confirmation de commande ne s'affiche que si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement ou si les modes de règlement sont implémentés à l'aide d'un système de paiement externe.

Tableau 13. Écran Confirmation de commande

Zone	Description
Imprimer et fermer	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer les remarques ajoutées à la commande, imprimer les informations de commande et fermer l'onglet de la commande.
Annuler la commande	Cliquez sur ce bouton pour annuler la commande.

Pour plus d'informations sur la configuration des options de paiement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

54. Pour visualiser ou modifier les détails du paiement pour une commande :
  - a. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher/modifier les détails de la commande. L'écran Détails du paiement de la commande s'affiche. Modifiez les détails des frais au niveau de la commande ou des lignes de commande.
 

**Remarque :** Vous ne pouvez modifier que les frais existants.
  - b. Sélectionnez la Raison du contournement des frais.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Confirmer pour enregistrer les modifications et revenir à l'écran Confirmation du paiement.
55. Cliquez sur Confirmer.

## Ajouter une nouveau contact

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un nouveau contact pour un client d'entreprise.

Pour ajouter un nouveau contact :

### Procédure

1. Dans le panneau Client, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter nouveau contact. La fenêtre en incrustation Ajouter le contact s'affiche.
2. Indiquez les informations correspondantes dans les panneaux suivants, puis cliquez sur Confirmer :
  - Dans le panneau Compte client, entrez le prénom et le nom, l'initiale du deuxième prénom, l'adresse électronique, la fonction et le département du contact.
  - Dans le panneau Informations sur le contact chez le client, entrez le numéro de téléphone en soirée du contact, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
  - Dans le panneau Informations personnelles, entrez les dates appropriées. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
  - Dans le panneau Limite de dépenses du contact, sélectionnez la devise et entrez la limite de crédit pour le contact. Par ailleurs, indiquez un approbateur ainsi qu'un approbateur auxiliaire. Un approbateur peut approuver une commande pour un contact qui a dépassé une limite de crédit. Un approbateur auxiliaire peut approuver des commandes pour le contact si ce dernier n'est pas disponible.

- Dans le panneau Utilisateur Web, créez un utilisateur Web en entrant un ID de connexion et en sélectionnant les paramètres régionaux et l'état du contact. Lorsque vous incluez des informations dans ces zones, le contact est lié à cet utilisateur Web, et un message électronique contenant le mot de passe de l'utilisateur Web est envoyé au client. Vous pouvez également sélectionner les rôles d'utilisateur que vous souhaitez affecter à cet utilisateur Web. Les rôles d'utilisateur déterminent ce à quoi un utilisateur peut accéder sur le canal Web.

## **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles par le biais d'une fenêtre en incrustation**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande ou remplacer des articles d'une commande via une fenêtre en incrustation ou un panneau.

Pour ajouter des articles connexes à une commande ou remplacer les articles d'une commande via une fenêtre en incrustation :

#### **Procédure**

1. Cliquez sur l'icône **Articles connexes**. La fenêtre en incrustation Articles associés s'affiche. Vous pouvez afficher des détails tels que la description de l'article, l'ID d'article, le prix unitaire, la quantité associée et les dates de disponibilité pour Expédition, Prélèvement et Livraison.

**Remarque :** Si la règle de configuration de vérification des stocks n'est pas sélectionnée pour les articles associés, les dates de disponibilité ne s'affichent pas.

2. Sélectionnez les cases à cocher correspondant aux articles de produit ou de service que vous souhaitez ajouter à la commande.
3. Cliquez sur Ajouter à la commande. Si l'article que vous avez ajouté a été configuré pour remplacer l'article d'origine, ce nouvel article remplace l'article d'origine et ses articles associés.

L'article associé que vous avez ajouté est indiqué par l'icône **Articles connexes**. L'infobulle correspondant à l'indicateur d'article associé affiche la description de l'article parent.

## **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles par le biais d'un panneau**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande via un panneau :

#### **Procédure**

1. Placez le curseur sur la ligne pour laquelle des lignes connexes doivent être ajoutées. Le panneau Articles associés s'affiche en bas de l'écran. Vous pouvez afficher des détails tels que la description de l'article, l'ID d'article, le prix unitaire, la quantité associée et les dates de disponibilité pour Expédition, Prélèvement et Livraison.
2. Appuyez sur la touche INSER pour mettre en avant le panneau des articles associés. Appuyez une nouvelle fois sur Inser si vous souhaitez mettre de nouveau en avant le panneau des articles parent.

**Remarque :** Si la règle de configuration de vérification des stocks n'est pas activée pour les articles associés, les dates de disponibilité ne s'affichent pas.

3. Cliquez sur Ajouter à la commande. Si l'article que vous avez ajouté a été configuré pour remplacer l'article d'origine, ce nouvel article remplace l'article d'origine et ses articles associés.

L'article associé que vous avez ajouté est indiqué par l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles**. L'infobulle correspondant à l'indicateur d'article associé affiche la description de l'article parent.

**Remarque :** La quantité correspondante d'articles associés s'affiche toujours pour une quantité de 1 article parent.

**Remarque :** Lorsqu'une ligne connexe est ajoutée à la commande, la méthode d'exécution pour la ligne connexe est copiée à partir de celle de la ligne parent. Par exemple, si la méthode d'exécution de la ligne parent est "Prélèvement", lorsqu'une ligne connexe est ajoutée, la méthode d'exécution pour la ligne connexe est également "Prélèvement". Si la ligne connexe ne prend pas en charge la méthode d'exécution sélectionnée, l'option d'exécution de la ligne est définie sur la méthode d'exécution par défaut.

## Sélectionner le style d'un article Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour sélectionner le style d'un article, procédez comme suit. Notez que les étapes suivantes ne sont applicables que si l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store est configurée pour effectuer des contrôles de disponibilité en temps réel pour tous les articles enfant.

### Procédure

1. Pour vérifier la disponibilité des articles, vous devez sélectionner :

- Pays ou région
- État
- Code postal

Si le code postal est entré, les méthodes d'exécution disponibles pour les articles sont activées en fonction de la configuration de catalogue et de la disponibilité du stock.

Si le code postal n'est pas entré, les méthodes d'exécution possibles pour les articles sont affichées en fonction de la configuration de catalogue, mais pas en fonction de la disponibilité du stock.

2. Dans le panneau Méthode d'exécution, sélectionnez la méthode d'exécution.

**Remarque :** Si l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store a été configurée pour vérifier la disponibilité des articles enfant dans un stock mis en cache, le panneau Options d'exécution ne s'affichera pas.

3. Sélectionnez les attributs appropriés et cliquez sur le bouton Ajouter à la commande pour ajouter l'article stylisé à la commande.

Si la combinaison sélectionnée n'est pas disponible, un message s'affiche pour vous inviter à modifier votre sélection du fait que l'article n'est pas disponible.

## **Annuler une commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut décider d'annuler l'intégralité d'une commande, ou juste certains des articles commandés. Les articles d'une commande peuvent être annulés aussi longtemps qu'ils sont présents dans le magasin. Par exemple, vous pouvez annuler des articles qui sont inclus dans l'expédition mais qui sont toujours présents dans le magasin, conformément à la demande du client.

Dans l'application IBM Sterling Store, vous pouvez valider si les articles à annuler sont présents ou non dans le magasin. Une fois que vous avez entré les détails d'annulation de la commande, l'écran Valider l'annulation s'affiche. Vous pouvez vérifier si les articles à annuler sont présents ou non dans le magasin. Une fois le processus de vérification manuelle terminé, cliquez sur OK.

Les lignes de commande qui contiennent des expéditions locales sont associées à l'icône **Expéditions locales**. Placez votre curseur sur cette icône pour afficher la quantité d'articles nécessitant une vérification manuelle pour les modifications effectuées.

Pour plus d'informations sur la façon d'annuler une commande, voir «Annuler une commande», à la page 52

### **Affichage et confirmation des détails du paiement**

Vous pouvez afficher les détails tels que le montant réduit, le total d'origine, le nouveau total, et les détails concernant les modes de règlement existants pour la commande. Vous pouvez également ajouter un bon de réduction ou un nouveau mode de règlement, si nécessaire.

### **Application d'une suspension**

Une fois qu'une commande est créée, vous pouvez la mettre en suspens. Les mises en suspens sont généralement appliquées pour empêcher que de nouvelles modifications soient apportées à une commande spécifique. Les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs particulier disposant des droits nécessaires peuvent mettre une commande en suspens, tant au niveau de la commande que de la ligne de commande.

Pour plus d'informations sur l'application d'une mise en suspens, voir «Appliquer la suspension», à la page 51

### **Suppression des suspensions**

Lorsque vous apportez des modifications de commande, l'intégralité de la commande ou juste certaines lignes de commande peuvent être mises en suspens pour empêcher que d'autres modifications soit apportées. Vous ne pouvez supprimer les suspensions que si vous appartenez au groupe d'utilisateurs qui dispose des droits pour supprimer les suspensions.

Pour plus d'informations sur la façon de supprimer des mises en suspens, voir «Supprimer les suspensions», à la page 52.

## **Créer des retours magasin**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver que les clients souhaitent renvoyer ou échanger les articles commandés. La tâche Créer retour magasin vous permet de sélectionner dans la commande les articles que vous souhaitez renvoyer, d'entrer une raison du retour,

d'entrer des articles d'échange, le cas échéant, et de confirmer le paiement. Pour créer un retour pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour créer un retour :

### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Créer retour magasin. L'écran Créer retour magasin s'affiche.
2. Si le client souhaite renvoyer la totalité de la commande, sélectionnez "Sélectionner toutes les quantités disponibles pour le retour".
3. Si le client souhaite renvoyer uniquement quelques articles de la commande, sélectionnez "Sélectionner une quantité spécifique pour le retour". Vous pouvez soit sélectionner les articles manuellement, soit les numériser à l'aide d'un lecteur de code à barres.
  - Si vous sélectionnez les articles manuellement :
    - Activez les cases à cocher correspondant aux articles que le client souhaite renvoyer.
    - Dans la zone Entrer la quantité à renvoyer, entrez la quantité de l'article que le client souhaite renvoyer.
    - Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour les articles sélectionnés dans la liste déroulante, le cas échéant.
    - Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
  - Si vous sélectionnez les articles à l'aide d'un lecteur de code à barres, l'identificateur de l'article ou de l'article de remplacement est renseigné dans la zone Article. L'identificateur d'article que vous avez numérisé en dernier, ainsi que son unité de mesure s'affichent. Chaque fois que vous numérisez un article, la quantité d'articles à renvoyer augmente de 1.
4. Si l'une quelconque des lignes de commande est associée à des lignes de réexpédition, la case à cocher Afficher les articles à réexpédier s'affiche.
5. Si vous souhaitez afficher à la fois les lignes de commande d'origine et les lignes de commande à réexpédier, activez la case à cocher Afficher les articles à réexpédier. Une icône **Réexpédier l'article** s'affiche à côté de la ligne de commande à réexpédier.

**Remarque :** Si le client souhaite renvoyer des articles réexpédiés, il doit avoir reçu à la fois les articles d'origine et les articles réexpédiés.

6. Cliquez sur Suivant.
    - Si aucune ligne de commande n'est disponible pour un retour sur une commande, le message d'erreur "Aucun des articles de cette commande n'est disponible pour un retour" s'affiche.
    - Si vous souhaitez sélectionner une quantité spécifique pour un retour, et si vous n'avez sélectionné aucun article, le message "Sélectionnez au moins un article" s'affiche.
    - Si la quantité d'article entrée dans la colonne Entrer la quantité à renvoyer dépasse la quantité disponible pour un retour, le message "La quantité de retour est supérieure à la quantité pouvant être retournée. Veuillez vérifier la quantité à retourner et l'UdM de retour et sélectionnez des valeurs en fonction" s'affiche.
- Si les validations mentionnées plus haut sont contournées, l'écran Créer retour magasin s'affiche.



7. Dans la liste déroulante Raison du retour, sélectionnez la raison appropriée pour laquelle vous retournez l'article.  
Dans la liste déroulante Disposition, sélectionnez le code de disposition approprié.

**Remarque :** Si vous ne pouvez pas retourner l'article en raison d'une contrainte relative aux règles de retour, la case à cocher Contourner les règles de retour s'affiche. Activez cette case pour contourner la règle de retour.

8. Si le client souhaite échanger quelques-uns ou l'ensemble des articles retournés, activez la case à cocher "Créer un bon d'échange pour ce retour".
9. Si le client souhaite échanger un article contre le même article, activez la case à cocher Échanger l'article contre cet article.  
Si la même raison de retour, le même code de disposition et le même échange s'appliquent à tous les articles de la commande, cliquez sur Appliquer à tous les articles.
10. Cliquez sur Suivant.
  - Si aucun des articles n'est à échanger, l'écran Créer un retour : Identification du client s'affiche. Vous pouvez entrer les informations client, sélectionner une méthode d'exécution, planifier un rendez-vous et visualiser les informations de paiement.
  - Si des articles sont à échanger, l'écran Créer un retour : Ajouter un article s'affiche.

## Effectuer un retour

Il peut arriver que les clients souhaitent renvoyer ou échanger certains articles commandés. Dans cette situation, vous pouvez exécuter la tâche Effectuer un retour pour les articles se trouvant à l'état expédié, livré ou prélevé.

Pour plus d'informations sur la création d'un bon de retour, voir «Créer un bon de retour», à la page 134

## Ajouter des lignes de commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir passé une commande, un client peut décider d'ajouter une plus grande quantité d'un article ou d'ajouter de nouveaux articles à la commande. L'application IBM Sterling Store vous permet d'ajouter plusieurs articles à une commande. Pour ajouter plusieurs articles à une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

Une barre de navigation s'affiche en bas de tous les écrans du flux de la tâche d'ajout d'articles. Cela vous permet de comprendre la séquence des étapes que vous devez effectuer pour accomplir l'ensemble de la tâche. La barre de navigation vous aide également à revenir facilement dans les écrans précédents, le cas échéant.

Pour ajouter plusieurs articles à une commande :

### Procédure

1. Dans Tâches > Commande, sélectionnez Ajouter des lignes à la commande. L'écran Ajouter plusieurs lignes : Ajouter des articles s'affiche.
2. Dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Détails de l'article s'affiche. Sélectionnez l'article que vous souhaitez ajouter à la

commande, et cliquez sur Ajouter à la commande. Vous revenez à l'écran Ajouter plusieurs lignes : Ajouter des articles.

**Remarque :** La ligne de commande nouvellement ajoutée est identifiée par l'icône **Nouvelle ligne de commande**.

Si l'application est configurée pour afficher l'écran Ajouter des articles.

3. Pour rechercher un article, dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Vous pouvez ajouter l'article à la commande de l'une des façons suivantes :
  - Numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement.
  - Dans ID d'article, entrez l'identificateur de l'article ou numérisez l'identificateur de l'article de remplacement.
  - Si vous avez déjà ajouté un article à la commande, cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.
  - Si l'article échoue à la validation, le message d'erreur suivant s'affiche : Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.  
Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
4. Pour supprimer une ligne de commande particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** située à côté de la ligne de commande correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de commande. Si la ligne de commande est associée à des lignes connexes, la ligne de commande et les lignes connexes associées sont immédiatement supprimées.
5. Pour ajouter des remarques sur les lignes de commande, cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques** associée à la ligne de commande.
6. Vous pouvez ajouter des articles de produit ou de service connexes à une commande ou remplacer des articles d'une commande via une fenêtre en incrustation ou un panneau en fonction de la configuration.
7. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur le bouton **Afficher les composants**. La fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description et la quantité de kit des composants de l'offre groupée. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée. Toutefois, si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :

- Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez reconfigurer l'article, cliquez sur le bouton **Reconfigurer**. La fenêtre en incrustation Configurateur produit s'affiche ; elle vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.
- Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur le bouton **Afficher les composants** pour ouvrir la fenêtre en incrustation Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si un article est reconfiguré, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

8. Si vous entrez l'ID d'article partiel d'un article de modèle ou d'un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche. Si vous numérisiez ou entrez l'ID d'article d'un article stylisé, cet article est ajouté à la commande.
9. Dans la colonne Quantité, entrez la quantité d'articles requise.
10. Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour l'article dans la liste déroulante. Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
11. Dans la colonne Prix unitaire, vous pouvez visualiser le prix unitaire ou le prix courant de l'article. Les prix indiqués le sont en fonction de l'unité de mesure de passation de commande.

Une fois que la commande a été mise à jour, le prix unitaire de l'article d'offre groupée s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

12. Pour redéfinir le prix d'un article, cliquez sur le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche. Pour redéfinir le prix de l'article :
  - a. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
  - b. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Fermer.
13. Dans la colonne Méthode d'exécution, choisissez la méthode d'exécution appropriée. Si la méthode d'exécution sélectionnée n'est pas disponible, le message "Non disponible" s'affiche en même temps que l'icône **Avertissement**. Les boutons Prélèvement, Expédition et Livraison sont activés et la date de disponibilité de l'article s'affiche en regard de ces boutons. La date de disponibilité pour :
  - Prélèvement — indique la première date à laquelle vous pouvez prélever le produit dans un magasin.
  - Expédition — indique la première date à laquelle vous pouvez expédier l'article.
  - Livraison — indique la première date à laquelle le produit est disponible.

**Remarque :** Dans le cas de la méthode d'exécution Livraison, la date de disponibilité de l'article n'indique pas le rendez-vous de livraison. Seule la

date de disponibilité de l'article est indiquée. Vous devez planifier un rendez-vous de livraison ultérieurement.

Les détails de la disponibilité ne s'affichent pas si l'interface utilisateur n'est pas configurée dans ce sens.

- Si vous souhaitez que l'article soit expédié au client, choisissez Expédition.
  - Si vous souhaitez que l'article soit livré à la porte du client, choisissez Livraison.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin actuel, choisissez Prélèvement.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans un autre magasin, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin. L'écran Plus de magasins s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié où vous souhaitez prélever l'article. Le magasin sélectionné s'affiche à côté de l'option Prélèvement.
  - Si la ligne de commande a déjà été créée pour un prélèvement dans un magasin différent de celui dans lequel la commande est créée, et si vous souhaitez prélever l'article dans le même magasin, choisissez Prélever depuis (nom du magasin).
  - Si la ligne de commande est une ligne de service, les informations indiquant si vous pouvez ou non effectuer le service pour cette ligne s'affichent.
14. Dans la colonne Total de ligne, vous pouvez visualiser le total de la ligne de commande.
- Si vous ajoutez un nouvel article, l'icône **Actualiser** s'affiche pour indiquer que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne. Si des frais spéciaux ou des remises spéciales sont appliquées à l'article, vous ne pourrez pas les voir tant que vous n'aurez pas mis à jour la commande. Par exemple, si une remise de 50% s'applique au prix unitaire de l'article, vous ne pourrez pas la voir tant que vous n'aurez pas mis à jour la commande.
  - Si vous apportez des modifications à un article qui a déjà été ajouté à la commande, l'icône **Actualiser** s'affiche à côté de la valeur du total de ligne avec l'infobulle qui indique que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne.
  - Les frais et les remises appliqués à la ligne de commande s'affichent sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, ou cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande. Si la ligne de commande a été modifiée de sorte que le total de ligne n'est plus actuel, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Frais de ligne ou Remises sur ligne s'affiche. Vous pouvez visualiser les frais ou les remises appliqués à la ligne de commande. Cliquez sur Fermer.
15. Pour ajouter des lignes à la commande, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter d'autres lignes.
16. Pour ajouter des lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.
17. Pour ajouter un article de boîte ouverte, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte.
18. Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur la valeur du Sous-total qui s'affiche sous forme de lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez

visualiser les détails des prix appliqués à la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne résultant de l'application de frais et de remises aux lignes de commande, le total de la commande, les ajustements de prix au niveau de la commande, les frais d'expédition au niveau de la commande, et les taxes pour la commande.

- Pour visualiser les frais et les remises appliqués à une ligne de commande, cliquez sur la valeur Ajustements correspondante qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
  - Pour visualiser les frais et les remises appliqués à une commande, cliquez sur la valeur Ajustements de commande qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche. Cliquez sur Fermer.
19. Pour visualiser le prix unitaire et les détails du total de ligne mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires mis à jour et le total des lignes de commande sont affichés.
20. Cliquez sur Suivant. Si la commande contient un article qui a été remplacé par un autre article du catalogue, ou si la quantité de l'un des articles est inférieure à la quantité minimale de commande ou supérieure à la quantité maximale de commande configurée pour ces articles, le message d'erreur suivant s'affiche :
- Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.
- Cliquez sur OK. L'écran est actualisé et un message s'affiche dans le panneau Erreur situé en dessous de la ligne de commande ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
- Si l'application est configurée pour afficher l'écran d'entrée d'article de commande grand format :
21. Pour rechercher un article, dans la colonne Article, cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Vous pouvez ajouter l'article à la commande de l'une des façons suivantes :
- Numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement.
  - Dans ID d'article, entrez l'identificateur de l'article ou numérisez l'identificateur de l'article de remplacement.
  - Si vous avez déjà ajouté un article à la commande, cliquez sur le lien hypertexte du nom de l'article. L'écran Détails de l'article s'affiche.
  - Si la date effective de l'article a expiré et que l'article est associé à un article qui a été configuré pour le remplacer, une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui pour ajouter le nouvel article à la commande.
  - Si l'article échoue à la validation, le message d'erreur suivant s'affiche :  
Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.  
Cliquez sur OK. L'écran est actualisé, l'icône **Erreur de validation** s'affiche en regard de la ligne de commande, et un message d'erreur s'affiche dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée ; il indique la raison pour

laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.

22. Pour supprimer une ligne de commande particulière, cliquez sur l'icône **Supprimer une ligne de commande** située à côté de la ligne de commande correspondante. Une fenêtre en incrustation de confirmation s'affiche. Cliquez sur Oui si vous souhaitez supprimer la ligne de commande. Si la ligne de commande est associée à des lignes connexes, ces lignes connexes sont automatiquement sélectionnées pour être annulées en même temps que la ligne de commande.
23. Pour ajouter des remarques sur les lignes de commande, cliquez sur l'icône **Ajouter des remarques** associée à la ligne de commande.
24. Cliquez sur l'icône **Ajouter des articles associés ou remplacer des articles** pour ajouter des articles de produit ou de service connexes à la commande ou remplacer les articles de la commande.
25. Pour afficher les composants d'un article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte Afficher les composants. La fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails de l'article, tels que l'ID d'article, sa description et la quantité de kit des composants de l'offre groupée. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre en incrustation Composants de l'offre groupée. Toutefois, si l'article est un article d'offre groupée configurable, effectuez les tâches suivantes :
  - Si l'article est un article d'offre groupée préconfiguré, vous n'avez pas besoin de configurer l'article manuellement. Toutefois, si vous souhaitez reconfigurer l'article, cliquez sur le lien hypertexte Reconfigurer. La fenêtre en incrustation Configurateur produit s'affiche ; elle vous permet de visualiser les composants de l'article d'offre groupée préconfiguré et de reconfigurer l'article si nécessaire.
  - Si l'article n'est pas un article d'offre groupée préconfiguré, cliquez sur le lien hypertexte Article configurable pour ouvrir la fenêtre en incrustation Configurateur produit et configurer l'article.

**Remarque :** Si un article est reconfiguré, les informations de type d'exécution et de tarification définies pour l'article ne seront pas disponibles tant que la configuration ne sera pas terminée.

26. Si vous entrez l'ID d'article partiel d'un article de modèle ou d'un article stylisé, la fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche. Si vous numérisez ou entrez l'ID d'article d'un article stylisé, cet article est ajouté à la commande.
27. Dans la colonne Quantité, entrez la quantité d'articles requise.
28. Dans la colonne UdM, sélectionnez l'unité de mesure pour l'article dans la liste déroulante. Si aucune unité de mesure n'existe pour un article ou s'il en existe une seule, cette colonne n'est pas modifiable.
29. Dans la colonne Prix unitaire, vous pouvez visualiser le prix unitaire de l'article.

Une fois que la commande a été mise à jour, le prix unitaire de l'article d'offre groupée s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

30. Dans Méthode d'exécution, vous pouvez visualiser la méthode d'exécution par défaut pour l'article.
- Si vous ajoutez un nouvel article, le message "Mettre la commande à jour pour afficher le total de la ligne" s'affiche pour indiquer que la commande doit être mise à jour avant qu'il soit possible de visualiser le total de ligne.
  - Les frais et les remises appliqués à la ligne de commande s'affichent sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des frais pour afficher les frais appliqués à la ligne de commande, ou cliquez sur le lien hypertexte de la valeur des remises pour afficher les remises appliquées à la ligne de commande. Si la ligne de commande a été modifiée de sorte que le total de ligne n'est plus actuel, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Frais de ligne ou Remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
31. Dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée, vous pouvez visualiser ou modifier les détails relatifs à la ligne de commande sélectionnée. Vous pouvez visualiser les détails suivants concernant la ligne de commande :
- Les informations d'article
  - La méthode d'exécution et la disponibilité (uniquement pour les articles de produit)
- Remarque :** Les détails de la disponibilité ne s'affichent pas si l'interface utilisateur n'est pas configurée dans ce sens.
- Voici une liste des informations que la date de disponibilité correspondante affiche :
- Prélèvement indique la première date à laquelle vous pouvez prélever le produit dans un magasin.
  - Expédition indique la première date à laquelle vous pouvez expédier l'article.
  - Livraison indique la première date à laquelle le produit est disponible.
- Remarque :** Dans le cas de la méthode d'exécution Livraison, la date de disponibilité de l'article n'indique pas le rendez-vous de livraison. Seule la date de disponibilité de l'article est indiquée. Vous devez planifier un rendez-vous de livraison ultérieurement.
- Si la méthode d'exécution est disponible pour la ligne de commande, l'option appropriée est activée. Si la méthode d'exécution n'est pas disponible pour la ligne de commande, le message "Non disponible" s'affiche en même temps que l'icône **Avertissement**.
- Des informations indiquant si vous pouvez ou non effectuer le service (uniquement pour les articles de service)
  - Des informations de prix
- Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur la ligne de commande sélectionnée :
- Modifier la méthode d'exécution
  - Sélectionner un magasin
  - Remplacer le prix
  - Modifier ou sélectionner le style (uniquement pour les articles stylisés)
  - Configurer ou reconfigurer des articles (uniquement pour les articles d'offre groupée)
32. Pour modifier la méthode d'exécution, sélectionnez l'option appropriée :
- Pour expédier l'article au client, sélectionnez Expédition.

- Pour livrer l'article à la porte du client, sélectionnez Livraison.
  - Si le client souhaite prélever l'article dans le magasin actuel, sélectionnez Prélèvement.
33. Pour prélever l'article dans un magasin différent du magasin actuel, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un magasin. L'écran Plus de magasins s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié où vous souhaitez prélever l'article. Le magasin sélectionné s'affiche à côté de l'option Prélèvement.
- Si la ligne de commande a déjà été créée pour un prélèvement dans un magasin différent de celui dans lequel la commande est créée, et si vous souhaitez prélever l'article dans le même magasin, sélectionnez Prélever depuis <nom du magasin>.
34. Pour redéfinir le prix d'un article, cliquez sur le lien hypertexte Remplacer le prix. L'écran Remplacer le prix pour l'article s'affiche. Pour redéfinir le prix de l'article :
- a. Dans Prix redéfini, entrez le nouveau prix de l'article.
  - b. Dans la liste déroulante Raison du remplacement, sélectionnez la raison appropriée.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Fermer.
35. Si l'article est un article stylisé, vous pouvez modifier le style de l'article ou sélectionner un style pour l'article :
- Pour modifier le style de l'article, cliquez sur le lien hypertexte Changer de style. La fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
  - Pour sélectionner un style pour l'article, cliquez sur le lien hypertexte Choisir un style. La fenêtre en incrustation Articles de style s'affiche.
36. Si l'article est un article d'offre groupée, vous pouvez le configurer ou le reconfigurer :
- Pour configurer l'article, cliquez sur le lien hypertexte Configurer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un article, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
  - Pour reconfigurer un article, cliquez sur le lien hypertexte Reconfigurer. Pour plus d'informations sur la configuration d'un article, voir *Sterling Multi-Channel Selling Solution: Administration Guide*.
37. Si l'article comporte des accessoires, le panneau Accessoires s'affiche pour vous permettre de visualiser les détails relatifs aux accessoires. Pour ajouter des accessoires à la commande, cliquez sur Ajouter à la commande. Le panneau Accessoires s'affiche uniquement lorsque la ligne de commande est sélectionnée.
38. Pour ajouter un article de boîte ouverte, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte.
39. Pour ajouter des lignes de service, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des services indépendants. L'écran Recherche d'article s'affiche. Sélectionnez le service que vous souhaitez ajouter. La ligne de service est ajoutée et indiquée par l'icône **Ligne de service**.
40. Pour afficher la répartition des prix de la commande, cliquez sur la valeur du Sous-total qui s'affiche sous forme de lien hypertexte. Si le total de ligne n'est pas actualisée, la commande est mise à jour et la fenêtre en incrustation Synthèse des prix de la commande s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails des prix sur la commande, tels que les prix des lignes de commande, les ajustements de prix de niveau ligne, le total de la commande, les ajustements



de prix au niveau de la commande, les frais d'expédition au niveau de la commande, et les taxes pour la commande.

- Pour visualiser les ajustements de prix de niveau ligne résultant des frais et des remises appliqués à la ligne de commande, cliquez sur la valeur Ajustements correspondante qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur ligne s'affiche. Cliquez sur Fermer.
  - Pour visualiser les ajustements de prix au niveau de la commande résultant des frais et des remises appliqués à la commande, cliquez sur la valeur Ajustements de commande qui s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. La fenêtre en incrustation Frais et remises sur commande s'affiche. Cliquez sur Fermer.
41. Pour visualiser les détails du prix mis à jour, cliquez sur le bouton Mettre à jour la commande. L'écran est actualisé, les lignes de commande sont triées par ordre alphabétique en fonction de l'ID d'article, et les prix unitaires mis à jour et le total des lignes de commande sont affichés.
42. Cliquez sur Suivant.
- Si la commande contient un article qui a été remplacé par un autre article du catalogue, ou si la quantité de l'un des articles est inférieure à la quantité minimale de commande ou supérieure à la quantité maximale de commande configurée pour ces articles, le message d'erreur suivant s'affiche :
- Certains articles comportent des erreurs qui doivent être rectifiées. Veuillez corriger les erreurs de façon à continuer.
- Cliquez sur OK. L'écran est actualisé, l'icône **Erreur de validation** s'affiche en regard de la ligne de commande, et un message d'erreur s'affiche dans le panneau Informations sur la ligne sélectionnée ; il indique la raison pour laquelle la ligne de commande a échoué à la validation. Si elle a échoué à la validation parce qu'elle ne répondait pas aux critères de quantité minimum ou maximum de commande, vous pouvez substituer la quantité en activant la case à cocher Ignorer la validation de quantité <minimale ou maximale> de commande pour cet article.
43. L'écran Créer une commande : Modifier les options d'exécution d'expédition s'affiche.
44. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.

**Remarque :** L'écran Récapitulatif d'exécution ne s'affiche que si la méthode d'exécution est soit Expédition, soit Prélèvement.

**Remarque :** Si vous n'avez pas enregistré les informations client, l'écran Adresse de facturation s'affiche pour que vous entriez les détails de la facturation.

45. Cliquez sur Suivant.
- Si des lignes de commande sont en cours de livraison sur cette commande, l'écran Rendez-vous de service s'affiche et vous permet de créer un rendez-vous.
  - Si aucune ligne de commande n'est à livrer, l'écran Confirmation du paiement s'affiche.
  - Si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement, l'écran Confirmation de commande s'affiche.

**Remarque :** L'écran Confirmation de commande ne s'affiche que si vous n'êtes pas obligé d'entrer les informations de paiement ou si les modes de règlement sont implémentés à l'aide d'un système de paiement externe.

Tableau 14. Écran Confirmation de commande

Zone	Description
Imprimer et fermer	Cliquez sur ce bouton pour enregistrer les remarques ajoutées à la commande, imprimer les informations de commande et fermer l'onglet de la commande.
Annuler la commande	Cliquez sur ce bouton pour annuler la commande.

Pour plus d'informations sur la configuration des options de paiement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

46. Pour visualiser ou modifier les détails du paiement pour une commande :
  - a. Cliquez sur le lien hypertexte Afficher/modifier les détails de la commande. L'écran Détails du paiement de la commande s'affiche. Modifiez les détails des frais au niveau de la commande ou des lignes de commande.
 

**Remarque :** Vous ne pouvez modifier que les frais existants.
  - b. Sélectionnez la Raison du contournement des frais.
  - c. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
  - d. Cliquez sur Confirmer pour enregistrer les modifications et revenir à l'écran Confirmation du paiement.
47. Cliquez sur Confirmer.

### Ajouter des articles de boîte ouverte Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il arrive que des articles soient renvoyés en raison de légers défauts. Ces articles sont vendus à un prix après remise et sont ajoutés aux nouvelles commandes en tant qu'articles de boîte ouverte.

Pour ajouter des articles de boîte ouverte à une commande :

#### Procédure

1. Dans Navigateur > Commande, sélectionnez Créer une commande, ou Tâches > Créer une commande. L'écran Créer une commande : Ajouter des articles s'affiche.
2. Cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un article boîte ouverte pour ajouter des articles de boîte ouverte. L'écran Ajouter un article boîte ouverte s'affiche.
3. Entrez l'identificateur approprié de l'article de boîte ouverte, puis cliquez sur OK. L'écran Créer une commande s'affiche. Tous les articles de boîte ouverte sont indiqués par l'icône **Article boîte ouverte**.

Si l'identificateur de boîte ouverte n'est pas valide, le message "Article de boîte ouverte introuvable pour <identificateur\_boîte\_ouverte>" s'affiche.

**Remarque :** La quantité de la ligne d'article de boîte ouverte ne peut pas être augmentée du fait que chaque article de boîte ouverte est considéré comme un article unique. Vous ne pouvez pas modifier l'unité de mesure de l'article de boîte ouverte.

#### Augmentation de la quantité de ligne de commande

Il peut arriver qu'un client souhaite augmenter la quantité d'un ou plusieurs articles sur une commande déjà passée. Dans cette situation, vous pouvez augmenter la quantité de ligne de commande conformément à la demande du

client. La quantité de ligne peut être augmentée pour les commandes comportant une seule ou plusieurs lignes. Pour augmenter la quantité de ligne de commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour plus d'informations sur la façon d'augmenter une quantité de ligne de commande, voir «Augmenter la quantité de ligne de commande», à la page 47

### **Suivi d'un article ou envoi d'une demande concernant une expédition**

Les clients peuvent avoir besoin de connaître l'état de leurs commandes. Par exemple, si un client ne reçoit pas les articles commandés, il peut se renseigner sur l'état de l'expédition. Vous pouvez déterminer l'état de l'expédition pour la commande et en informer le client.

Pour plus d'informations sur le suivi d'un article ou l'envoi d'une demande concernant une expédition, voir «Effectuer le suivi d'un article ou faire une requête concernant une expédition», à la page 55.

### **Ajout de remarques à une commande**

Vous pouvez avoir besoin d'entrer des remarques supplémentaires dans une commande pour décrire les différentes actions effectuées sur cette commande à des fins de références ultérieures. L'application IBM Sterling Store vous permet d'ajouter des remarques au niveau de la commande ainsi qu'au niveau de la ligne de commande, et d'assurer ainsi le suivi de certains événements importants.

Pour plus d'informations sur l'ajout de notes à une commande, voir «Ajouter des remarques à une commande», à la page 49

### **Ajouter des remarques à une ligne de commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour afficher des remarques et ajouter des remarques à une ligne de commande :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Récapitulatif de la commande, cliquez avec le bouton droit sur la ligne de commande appropriée et sélectionnez Ajouter des remarques sur une ligne. L'écran Notes de ligne de commande s'affiche ; il vous permet de visualiser et d'ajouter des remarques.
2. Activez la case à cocher En-tête de commande pour afficher les remarques concernant le bon de commande (vendeur) correspondant.
3. Activez la case à cocher Retour pour afficher les remarques concernant les bons de retour créés pour cette commande.

Dans l'écran Récapitulatif de la commande, les lignes de commande qui contiennent des remarques sont associées à l'icône **Ajouter des remarques**.

**Remarque :** Dans l'écran Récapitulatif de la commande, les lignes de commande qui contiennent des remarques sont associées à l'icône **Ajouter des remarques**.

### **Ajouter des remarques à un bon de retour Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour afficher les remarques et ajouter des remarques à un bon de retour, dans l'écran Récapitulatif des bons de retour, cliquez sur le lien hypertexte

Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. L'écran Notes de la commande s'affiche ; il vous permet de visualiser et d'ajouter des remarques.

Activez la case à cocher Ligne de commande pour afficher les remarques ajoutées aux lignes de commande.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'ajout de remarques à un bon de retour, voir «Ajouter des remarques à un bon de retour», à la page 50

### **Ajouter ou modifier des frais Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Ajouter/modifier des frais contient des informations concernant les détails du prix d'une commande.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification de frais, voir «Ajouter ou modifier des frais», à la page 57.

### **Planifier et débloquer une commande Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Planifier et débloquer fournit des détails concernant l'état de chaque ligne de commande et vous permet également de planifier et de débloquer une commande. Vous pouvez planifier et débloquer une commande si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs autorisé à le faire.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la planification et le déblocage d'une commande, voir «Planifier et débloquer une commande», à la page 59.

### **Affichage des bons d'approvisionnement**

Vous pouvez afficher les bons d'approvisionnement pour une commande (bon de commande/commande de transfert) si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs autorisé à le faire.

Pour plus d'informations sur l'affichage des bons d'approvisionnement, voir «Afficher le récapitulatif du bon d'approvisionnement», à la page 60.

### **Exonérer une commande de taxes Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous ne pouvez exonérer une commande de taxes pour un client d'entreprise que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'exonérer une commande de taxes, voir «Exonérer une commande de taxes», à la page 60

## **Copier un brouillon de commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lors de la création d'une commande, un client peut décider d'utiliser une commande existante pour créer de nouvelles commandes ultérieurement, le cas échéant. Par exemple, un client peut décider de passer deux commandes pour les mêmes articles et peut décider que ces commandes soient livrées à des dates différentes. Dans ce type de scénario, vous pouvez copier un brouillon de commande existant pour créer une nouvelle commande au contenu similaire.

**Remarque :** Vous ne pouvez créer une nouvelle commande à partir d'un brouillon de commande existant que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la copie d'un brouillon de commande, voir «Copier un brouillon de commande», à la page 61.

## **Commander à nouveau**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Après avoir passé une commande, un client peut décider d'utiliser cette commande pour créer une nouvelle commande.

**Remarque :** Vous ne pouvez créer une nouvelle commande à partir d'une commande confirmée existante que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la passation d'une nouvelle commande, voir «Commander à nouveau», à la page 61.

## **Envoyer les informations de commande par courrier électronique**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si un client souhaite examiner les informations relatives à une commande, vous pouvez envoyer ces informations par courrier électronique.

**Remarque :** Vous pouvez envoyer les informations relatives à un brouillon de commande ou à une commande confirmée à un client uniquement si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'examiner les informations relatives à la commande par le biais d'un courrier électronique, voir «Envoyer les informations de commande par courrier électronique», à la page 62.

## **Transférer un brouillon de commande à IBM Sterling Web**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Des brouillons de commande peuvent être créés par un représentant de service clientèle à l'aide de l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store, ou par un client à l'aide de l'application IBM Sterling Web. Les brouillons de

commande créés dans IBM Sterling Web sont accessibles via l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store. Toutefois, les brouillons de commandes qui sont ouverts à l'aide de l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store ne sont pas accessibles via IBM Sterling Web. Dans ce type de situations, vous pouvez décider de transférer le brouillon de commande depuis l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store vers l'application IBM Sterling Web pour permettre aux clients d'accéder aux brouillons de commande.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de transférer un brouillon de commande à IBM Sterling Web, voir «Transférer un brouillon de commande à IBM Sterling Web», à la page 62

### **Lancement d'Applications Manager**

Cette tâche vous permet de lancer Applications Manager à partir de l'interface utilisateur d'IBM Sterling Call Center et d'IBM Sterling Store. Un CSR (Customer Service Representative) a parfois besoin de lancer Applications Manager, par exemple, lorsqu'il souhaite ajuster le stock pour un article.

## **Effectuer des tâches de devis et d'opportunité**

### **Créer une opportunité**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une opportunité est un conteneur destiné à contenir un devis ou des devis alternatifs associés pouvant être présentés à un client. Les devis alternatifs associés sont un ensemble de devis qui existent en même temps et qui sont indépendants les uns des autres, mais qui sont associés à la même opportunité. Quel que soit le nombre de devis contenus dans une opportunité, un seul d'entre eux peut être accepté par un client.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de créer une opportunité, voir «Créer une opportunité», à la page 63

### **Modifier les détails de l'opportunité**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'une opportunité a été créée pour un client, vous pouvez modifier les détails de l'opportunité, par exemple, si la fermeture de l'opportunité est prévue à une date ultérieure à la date prévue précédemment, vous pouvez modifier la Date de fermeture anticipée de l'opportunité en sélectionnant une nouvelle date.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier les détails d'une opportunité, voir «Modifier les détails de l'opportunité», à la page 65

### **Copier un nouveau devis pour une opportunité**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez copier un devis existant pour créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité ; par exemple, vous pouvez décider d'utiliser un devis existant, que vous aviez créé pour un client, à l'attention d'un client différent. Dans ce type de

scénario, vous pouvez copier le devis en même temps que les informations produit, les détails du paiement et de l'expédition, puis définir les informations client de façon à créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité pour le nouveau client.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de copier un nouveau devis pour une opportunité, voir «Copier un nouveau devis pour une opportunité», à la page 66

### **Copier un devis pour créer des devis alternatifs** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer un devis alternatif dans le cadre d'une opportunité en copiant un devis existant. Les devis alternatifs sont des devis qui existent simultanément et qui sont associés à une même opportunité. Après avoir copié un devis, vous pouvez modifier les informations produit, les détails de l'expédition et du paiement pour le nouveau devis. Par exemple, supposons que vous ayez un devis, Devis-A, pour deux ordinateurs de bureau sur lequel vous avez offert une remise de 5%. Pour fournir une autre option à votre client, vous pouvez créer un devis alternatif, Devis-B, pour un ordinateur de bureau et pour un ordinateur portable sur lequel vous offrez une remise de 6%. Vous pouvez créer Devis-B en copiant Devis-A et en modifiant les informations produit en conséquence.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la copie d'un devis pour créer des devis alternatifs, voir «Copier un devis comme devis alternatif», à la page 75.

### **Marquer une opportunité comme perdue** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez marquer une opportunité comme étant perdue si cette opportunité n'a plus d'utilité. Par exemple, lorsqu'une opportunité est toujours à l'état Demande, un client peut avoir acheté les produits auprès d'un autre vendeur. Dans ce scénario, vous pouvez décider de marquer l'opportunité comme perdue et fournir les raisons de la perte de l'opportunité.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de marquer une opportunité comme perdue, voir «Marquer une opportunité comme perdue», à la page 67

### **Créer un devis** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un devis est un document commercial qui permet à un acheteur potentiel d'avoir un aperçu d'un ensemble de produits et de quantités prédéterminés à un prix prédéterminé pouvant être livrés à une date spécifique.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de créer un devis, voir «Créer un devis», à la page 68

## **Afficher les remarques sur un devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider d'ajouter des remarques supplémentaires à un devis pour décrire les différentes actions effectuées sur ce devis à des fins de références ultérieures. Les remarques relatives à un devis peuvent être entrées manuellement ou générées automatiquement par le système.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'affichage des remarques sur un devis, voir «Afficher les remarques sur un devis», à la page 71.

## **Ajouter des remarques sur un devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter des remarques à un devis, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Dans la liste déroulante Type de remarque de l'écran Remarques sur les devis, sélectionnez le type de remarque approprié.
2. Dans la liste déroulante Méthode de contact, sélectionnez la méthode de contact appropriée.
3. Dans la zone de saisie Détails du contact, entrez les détails du contact, tels que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone du client.
4. Activez la case à cocher Marquer la priorité comme élevée si la remarque a une haute priorité.
5. Activez la case à cocher Usage interne uniquement pour marquer la remarque comme étant réservée à un affichage en interne.
6. Entrez le texte de la remarque dans l'espace prévu.
7. Cliquez sur Ajouter remarque. La remarque est ajoutée et s'affiche dans le panneau Remarques sur les devis.

**Remarque :** Vous pouvez ajouter des remarques au niveau des composants d'une offre groupée si l'article d'offre groupée est configuré pour être expédié de façon indépendante.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à ajouter des remarques aux devis se trouvant à l'état actuel, le panneau Remarques importantes et le bouton Ajouter remarque sont désactivés.

8. Cliquez sur Fermer.

## **Ajuster les prix**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider d'ajuster le prix d'articles dans un devis en spécifiant de nouvelles règles de tarification pour les articles. Par exemple, vous pouvez décider de proposer une remise de 5% sur l'ensemble des articles du devis dans le cadre d'une offre promotionnelle.

Lors de l'ajustement du prix des articles d'un devis, vous pouvez visualiser la notation d'un client ainsi que les mesures utilisées pour calculer cette notation. La notation peut vous aider à déterminer les ajustements à apporter au prix des articles d'un devis.



Vous pouvez également vous reporter au Discount Advisor (Assistant de remise) pour décider d'un prix approprié pour une ligne article du devis. Le Discount Advisor fournit une représentation graphique des remises minimales, maximales et moyennes ayant été accordées pour l'article dans le passé.

**Remarque :** Vous pouvez afficher le Discount Advisor uniquement pour une seule ligne article d'un devis.

**Remarque :** Lorsque vous ajustez le prix de plusieurs articles d'un devis, vous ne pouvez pas afficher ni supprimer les règles de tarification appliquées aux articles.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'ajuster les prix, voir «Ajuster les prix», à la page 72.

### **Transformer un devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'un devis est Créé ou avant qu'il ne soit Accepté ou Commandé, vous pouvez le transformer pour le modifier ou le restaurer à son état d'origine. La tâche de transformation d'un devis restaure le devis à l'état Créé et supprime toutes les approbations existantes sur ce devis. Cela permet aux utilisateurs de modifier le devis s'il a été rejeté en interne ou par un client.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de transformer un devis, voir «Transformer un devis», à la page 74

### **Copier un devis en tant que nouveau devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider de copier un devis qui est associé à une opportunité pour créer un nouveau devis et une nouvelle opportunité. Par exemple, un utilisateur peut souhaiter utiliser les informations d'article et les détails de paiement d'un devis existant pour un devis et une opportunité différents.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de copier un devis en tant que nouveau devis, voir «Copier un devis en tant que nouveau devis», à la page 74

### **Copier un devis comme devis alternatif Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider de proposer des devis alternatifs à un client. Par exemple, imaginez qu'un client ait l'intention d'acheter 10 ordinateurs. Un utilisateur peut créer un devis pour 10 ordinateurs de bureau et proposer une remise de 5% sur le montant total du devis. Pour offrir au client une autre option à choisir, l'utilisateur peut créer un autre devis pour 5 ordinateurs de bureau et 5 ordinateurs portables et proposer une remise de 7% sur le montant total du devis.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de copier un devis en tant que devis alternatif, voir «Copier un devis comme devis alternatif», à la page 75

### **Afficher les devis alternatifs Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les devis alternatifs sont des devis indépendants les uns des autres, mais qui sont associés à une même opportunité. Les devis alternatifs sont utilisés pour présenter différentes options à un client. Toutefois, un client ne peut accepter qu'une seule option.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher des devis alternatifs, voir «Afficher les devis alternatifs», à la page 75

### **Afficher ou modifier les lignes à problèmes d'un devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si un devis contient des lignes à problèmes et si vous demandez une approbation pour ce devis, présentez le devis à un client ou convertissez le devis en commande, vous serez redirigé vers l'écran Afficher les lignes à problèmes dans lequel vous pourrez corriger les lignes à problèmes avant de poursuivre.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher ou de modifier les lignes à problèmes d'un devis, voir «Afficher ou modifier les lignes à problèmes d'un devis», à la page 75.

### **Demander une approbation pour un devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous ne pouvez présenter un devis à un client que si le devis est à l'état Approuvé. En fonction de la configuration, l'approbation du devis peut ou non être requise.

- Si le devis ne nécessite pas d'être approuvé par les approbateurs, conformément à ce qui est défini dans un plan d'approbation, l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store modifie automatiquement l'état du devis en Approuvé.
- Si le devis nécessite une approbation, il doit être approuvé par les approbateurs, conformément à ce qui est défini dans un plan d'approbation, avant d'être présenté à un client.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de demander une approbation pour un devis, voir «Demander des approbations de devis», à la page 76

### **Afficher les approbations d'un devis Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'approbation d'un devis qui est en attente d'approbation. Le récapitulatif d'approbation affiche la liste des violations qui nécessitent votre approbation. En outre, si un devis nécessite une approbation de

plusieurs approbateurs, vous pouvez afficher l'état de l'approbation par rapport à chaque approbateur. Par exemple, si un devis nécessite l'approbation du Responsable des ventes, du Responsable commercial et du Responsable du service juridique, vous pouvez visualiser l'état de l'approbation par rapport à chacun de ces utilisateurs.

Lors de l'affichage du récapitulatif d'approbation d'un devis, vous pouvez également afficher la notation du client et les mesures sur la base desquelles la notation a été calculée. Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les approbations d'un devis, voir «Afficher les approbations d'un devis», à la page 77

### **Afficher les devis en attente d'approbation Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez visualiser tous les devis qui attendent votre approbation si vous faites partie du processus d'approbation. Pour effectuer cette tâche, vous devez d'abord rechercher le devis.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les devis en attente d'approbation, voir «Afficher les devis en attente d'approbation», à la page 78

### **Présenter un devis à un client Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois que toutes les autorisations nécessaires ont été obtenues pour un devis, vous pouvez présenter le devis au client pour lequel il a été créé afin que ce dernier puisse émettre un avis sur ce devis.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de présenter un devis à un client, voir «Présenter un devis à un client», à la page 79

### **Accepter un devis de la part d'un client Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez accepter un devis de la part d'un client. Par exemple, un client peut être d'accord avec toutes les conditions décrites dans un devis et peut souhaiter que le devis soit traité de façon à pouvoir passer une commande portant sur les produits du devis.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'accepter un devis de la part d'un client, voir «Accepter un devis de la part d'un client», à la page 79

## **Refuser un devis de la part d'un client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'un devis a été présenté à un client, vous pouvez rejeter ce devis au nom du client. Par exemple, si un client souhaite rejeter un devis en fonction du prix du devis, vous pouvez rejeter ce devis de la part du client.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de refuser un devis de la part d'un client, voir «Refuser un devis de la part d'un client», à la page 80

## **Générer une proposition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois décider de générer une proposition à partir d'un devis et de l'envoyer à un client. Par exemple, vous pouvez décider d'imprimer une proposition au format PDF et de l'envoyer par courrier électronique au client sous forme de pièce jointe.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de générer une proposition, voir «Générer une proposition», à la page 80

## **Convertir le devis en commande**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'un client accepte un devis dans sa forme actuelle, un utilisateur peut décider de convertir le devis en commande.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de convertir un devis en commande, voir «Convertir le devis en commande», à la page 81

## **Abandonner un devis**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si vous jugez qu'un devis n'est plus utile, vous pouvez l'abandonner. Par exemple, suite à une erreur, si vous créez un devis, vous pouvez abandonner ce devis.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'abandonner un devis, voir «Abandonner un devis», à la page 82

## **Effectuer des tâches d'exécution**

### **Modifier les options d'exécution**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsqu'un client demande une modification des options d'exécution pour un article, vous pouvez modifier les options d'exécution conformément à la demande du client. Par exemple, après que le client passe une commande à livrer, il peut décider de prélever les articles dans votre magasin. Dans cette situation, vous

pouvez modifier les options d'exécution conformément à la demande du client. Vous pouvez également effectuer cette tâche lorsqu'un client demande à modifier l'adresse de livraison pour une ligne de commande. Pour modifier les options d'exécution, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour modifier les options d'exécution :

### Procédure

1. Dans Navigateur > Exécution, sélectionnez Modifier les options d'exécution. L'écran Modifier les options d'exécution de la commande s'affiche.
2. Activez la case à cocher Procéder au groupement avancé de services pour regrouper les lignes de commande en groupes plus petits afin d'assurer la disponibilité de rendez-vous pour les différents services, puis cliquez sur Suivant.

**Remarque :** La case à cocher Procéder au groupement avancé de services s'affiche dans l'écran Modifier les options d'exécution uniquement si des lignes de bon de livraison ou de service ou les deux existent et si vous êtes autorisé à effectuer la tâche Groupement de la livraison et des services.

3. Activez les cases à cocher correspondant aux articles pour lesquels vous souhaitez modifier les options d'exécution.
  - Si vous souhaitez modifier les options d'exécution pour tous les articles de la commande, cochez la case Sélectionner tout.
  - Vous pouvez visualiser la date d'exécution prévue pour la ligne de commande dans la colonne Date attendue. La date prévue pour :
    - Prélèvement — indique la première date à laquelle le client peut prélever l'article dans un magasin.
    - Expédition — indique la première date à laquelle l'article sera expédié depuis l'entrepôt.
    - Livraison — indique la première date à laquelle l'article sera expédié de l'entrepôt.

La date d'exécution prévue ne s'affiche pas pour la ligne de commande dans les conditions suivantes :

  - La date de prélèvement demandée n'existe pas
  - Ou
  - Le rendez-vous du bon de fabrication n'est pas créé

**Remarque :** Lorsque vous modifiez l'option d'exécution pour un article d'offre groupée parent qui est configuré pour être expédié de façon indépendante, la méthode d'exécution pour les lignes de composant est automatiquement sélectionnée pour une modification.

**Remarque :** Pour un article parent d'offre groupée qui est configuré pour une expédition groupée, seul l'article d'offre groupée parent est affiché.

**Remarque :** Si la ligne pour laquelle vous souhaitez modifier l'option d'exécution est associée à des lignes connexes, la méthode d'exécution pour les lignes connexes est également mise à jour avec la même méthode d'exécution modifiée que celle de la ligne parent.

**Remarque :** Toutes les lignes de commande associées à des lignes d'expédition directe sont désactivées.

4. Sélectionnez la méthode d'expédition appropriée.

5. Lorsque le client souhaite prélever des articles dans le magasin, choisissez la méthode d'exécution "Prélèvement".
  - a. Si le client souhaite prélever les articles dans le magasin où la commande a été passée, choisissez Prélèvement au magasin actuel.  
Si le client souhaite prélever les articles dans d'autres magasins :
  - b. Choisissez Sélectionnez un autre magasin.
  - c. Sélectionnez dans la liste déroulante le pays ou la région où vous souhaitez prélever les articles.
  - d. Entrez le Code postal, la Ville et l'État.
  - e. Cliquez sur Rechercher. L'écran Plus de magasins s'affiche.
  - f. Sélectionnez le magasin approprié.
  - g. Cliquez sur Appliquer.
  - h. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.
6. Lorsque le client souhaite que les articles soient expédiés, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez la méthode d'exécution Expédition. L'adresse d'exécution doit être entrée.
  - b. Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - c. Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** Une méthode d'exécution ne peut être sélectionnée que si l'article prend en charge la méthode d'exécution sélectionnée.

  - d. Dans la liste déroulante Service, sélectionnez le service de transporteur approprié que le client demande pour la livraison de l'article.
  - e. Cliquez sur Appliquer.
  - f. Si vous ignorez l'étape d'identification du client lors de l'enregistrement de la commande, vous devez entrer une adresse pour toutes les lignes de commande qui sont expédiées ou livrées.
  - g. Cliquez sur Suivant.
  - h. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche ; il vous permet de visualiser et de modifier la configuration complète d'une commande et la façon dont elle est exécutée.

**Remarque :** L'écran Récapitulatif d'exécution ne s'affiche que si la méthode d'exécution est soit Expédition, soit Prélèvement.

  - i. Cliquez sur Suivant.
  - j. Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la prise d'un nouveau rendez-vous ou la replanification d'un rendez-vous existant, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
  - k. Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.
7. Lorsque le client souhaite que les articles soient livrés à sa porte, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez la méthode d'exécution Livraison. L'adresse de livraison doit être entrée.

- b. Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
- c. Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** En fonction de la configuration, l'option d'exécution s'affiche. Pour plus d'informations sur l'affichage d'Expédition et de Livraison en tant qu'option d'exécution séparée, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

**Remarque :** Vous pouvez modifier toute ligne de commande associée au mode d'exécution Livraison jusqu'à ce que la ligne de livraison soit expédiée.

- d. Si vous avez ignoré l'étape d'identification du client lors de l'enregistrement de la commande, entrez l'adresse pour toutes les lignes de commande qui sont livrées.
- e. Cliquez sur Suivant.
- f. Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la prise d'un nouveau rendez-vous ou la replanification d'un rendez-vous existant, l'écran Rendez-vous de service s'affiche.
- g. Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran Récapitulatif d'exécution du service s'affiche.

**Remarque :** Si les règles de modification d'état ne vous autorisent pas à modifier la méthode d'exécution d'un article, la ligne de commande est affichée en rouge.

- 8. Lorsque le client souhaite modifier l'adresse pour la ligne de service fourni :
  - a. Sélectionnez toutes les lignes de service de la liste. Le panneau Adresse de service s'affiche.
  - b. Sélectionnez une adresse et cliquez sur le lien hypertexte Modifier adresse pour modifier l'adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - c. Cliquez sur le lien hypertexte Nouvelle adresse pour entrer une nouvelle adresse, puis cliquez sur Appliquer.
  - d. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif d'exécution s'affiche.
- 9. Si le client souhaite prélever les articles dans un magasin à proximité, sélectionnez Prélever les articles sélectionnés de ce magasin. Par défaut, le magasin local est sélectionné.
  - a. Dans la liste déroulante Prélèvement en magasin, sélectionnez le magasin dans lequel le client souhaite prélever les articles.  
Si vous ne trouvez pas le magasin dans la liste déroulante :
  - b. Cliquez sur le lien hypertexte Plus de magasins. L'écran Plus de magasins s'affiche.
  - c. Sélectionnez le magasin où le client souhaite prélever l'article.
  - d. Pour rechercher un magasin situé dans une région particulière, entrez le code postal de la région et cliquez sur Rechercher. Une liste des magasins disponibles s'affiche. Sélectionnez le magasin approprié dans la liste.
  - e. Entrez la date de prélèvement demandée par le client.
  - f. Cliquez sur Appliquer.

- g. Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.
10. Dans certaines situations, votre magasin peut traiter des commandes pour lesquelles le client a demandé une modification des options d'exécution. Par exemple, une commande est créée et sur le point d'être expédiée au client depuis votre magasin ; le client peut demander à prélever les éléments au magasin. Dans ce type de situation, un message approprié s'affiche et vous invite à vérifier manuellement si les options d'exécution peuvent être modifiées. Une fois le processus de vérification manuelle terminé, cliquez sur Vérifié.
11. Pour modifier les options d'exécution pour une ou plusieurs expéditions, cliquez sur le lien hypertexte "Des expéditions existent pour cette commande dans ce magasin". L'écran Modifier l'expédition - Options d'exécution s'affiche ; il vous permet de visualiser les expéditions depuis le noeud d'expédition local.
- Vous pouvez afficher chaque expédition dans un panneau différent ainsi que les détails des articles et le type d'exécution. La case à cocher figurant à côté de chaque panneau d'expédition n'est activée que si l'expédition n'est pas envoyée.
- Si la méthode d'exécution est "Expédition", vous pouvez voir l'adresse d'expédition.
  - Si la méthode d'exécution est "Prélèvement", vous pouvez voir la date de prélèvement.
12. Pour afficher ou modifier les options d'exécution pour une ou plusieurs lignes de commande, cliquez sur le lien hypertexte "Afficher toutes les lignes de commande". L'écran Modifier les options d'exécution de la commande s'affiche.
13. Modifiez la méthode d'exécution ou l'adresse d'expédition d'un article en fonction des besoins.
14. Cliquez sur Appliquer. Un message d'avertissement s'affiche et vous invite à vérifier si les modifications demandées par le client peuvent effectivement être apportées.
15. Vérifiez si les modifications apportées peuvent être appliquées à l'article et cliquez sur Vérifié.
16. Cliquez sur Suivant. L'écran Confirmer le paiement s'affiche ; il vous permet d'afficher les détails du paiement de la commande.

**Remarque :** Si vous ne pouvez pas modifier l'option d'exécution pour un article, un message approprié s'affiche.

### **Présentation du récapitulatif d'exécution**

L'écran Récapitulatif d'exécution fournit des informations sur le mode d'exécution d'une commande. Vous pouvez visualiser les détails d'une commande, comme par exemple les lignes de commande, les cadeaux, les articles de boîte ouverte, les articles associés, etc... ajoutés récemment. Vous pouvez regrouper les lignes de commande en fonction de la méthode d'exécution. Pour modifier les options d'exécution, vous devez d'abord rechercher la commande.

**Remarque :** Si l'article parent de l'offre groupée est configuré pour être expédié de façon indépendante, les articles des composants de l'offre groupée s'affichent en dessous de l'article parent de l'offre groupée.

En fonction de la configuration, vous pouvez visualiser soit l'écran Récapitulatif d'exécution de base, soit l'écran Récapitulatif d'exécution avancé.



## **Présentation du récapitulatif d'exécution de base**

Dans l'écran Récapitulatif d'exécution de base, vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution correspondant aux lignes de commande qui sont regroupées en fonction des adresses d'expédition.

## **Présentation du récapitulatif d'exécution avancé**

Dans l'écran Récapitulatif d'exécution avancé, vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution correspondant aux lignes de commande qui sont regroupées en fonction des options d'expédition, des adresses d'expédition et de la date de livraison.

## **Remplacer la disponibilité**

Cette rubrique vous offre une visibilité sur les articles disponibles dans un magasin. Vous pouvez également modifier les détails de disponibilité de l'article.

### **Le système renvoie une disponibilité**

Dans ce scénario, le système renvoie la disponibilité d'articles dans un magasin particulier. Si vous savez si des articles sont disponibles ou non dans ce magasin, vous pouvez remplacer la disponibilité en sélectionnant l'une des options suivantes :

- L'article est introuvable dans le magasin. Remplacer la disponibilité du système.
- L'article est disponible. Conserver la disponibilité du système.

### **Le système renvoie une non disponibilité**

Dans ce scénario, le système renvoie la non disponibilité d'articles dans un magasin particulier. Vous pouvez remplacer la non disponibilité en sélectionnant l'une des options suivantes :

- L'article est disponible dans un magasin. Remplacer la disponibilité du système.
- L'article est introuvable. Conserver la disponibilité du système.

## **Présentation du groupement de la livraison et des services**

Lorsqu'une commande complexe associée à de nombreux produits, services fournis et services de livraison existe, les utilisateurs peuvent regrouper les lignes de commande en groupes plus petits afin d'assurer la disponibilité de rendez-vous pour les différents services.

### **Créer un groupe**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour créer un groupe :

#### **Procédure**

1. Activez les cases à cocher situées en regard des lignes de commande que vous souhaitez inclure dans un nouveau groupe.
2. Sélectionnez l'option Créer un groupe dans le panneau Sélection de groupe.
3. Cliquez sur Appliquer.

### **Ajouter des lignes de commande à un groupe existant**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter des lignes de commande à un groupe :

## Procédure

1. Activez les cases à cocher situées en regard des lignes de commande que vous souhaitez inclure dans un groupe existant.
2. Sélectionnez l'option Ajouter ligne(s) au groupe dans le panneau Sélection de groupe.
3. Dans la liste déroulante Numéro de groupe, sélectionnez le numéro du groupe auquel vous souhaitez affecter les lignes de commande.
4. Cliquez sur Appliquer.

**Remarque :** En fonction des règles configurées, un article, par exemple, Article A, d'une commande ne prend en charge la méthode d'exécution livraison que si un autre article, par exemple, Article B, de la même commande la prend également en charge. Dans ce type de situations, vous ne pouvez pas créer de groupes différents pour ces deux articles. Si vous essayez de créer des groupes différents, un erreur s'affiche et vous indique que certaines des lignes de commande (dans ce contexte, Article A) ne sont pas regroupées avec une ligne de livraison valide.

## Modifier les instructions de service Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client demande une modification des instructions de service pour un article au moment de la livraison, vous pouvez modifier les instructions de service conformément à la demande du client.

### Procédure

Pour plus d'informations sur la modification d'instructions de service, voir «Modifier les instructions de service», à la page 92.

## Modifier des rendez-vous de service Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un client demande une modification de la date et de l'heure du service, vous pouvez modifier le rendez-vous de service.

### Procédure

Pour plus d'informations sur la façon de modifier les rendez-vous de service, voir «Modifier des rendez-vous de service», à la page 93

## Afficher le récapitulatif d'exécution du service Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher le récapitulatif de tous les rendez-vous relatifs à une commande. Les rendez-vous sont regroupés en fonction de l'adresse qui s'affiche dans le panneau d'en-tête. Dans le panneau Rendez-vous, vous pouvez visualiser le numéro du rendez-vous, le rendez-vous actuel, si un rendez-vous a été pris, et les frais de services applicables pour le service.

### Procédure

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher un récapitulatif d'exécution du service, voir «Afficher le récapitulatif d'exécution du service», à la page 95.

## **Gérer l'option de service de livraison**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsqu'un client demande à modifier les options de service de livraison pour un article, vous pouvez répondre à cette demande.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de gérer les options de service de livraison, voir «Gérer l'option de service de livraison», à la page 96

## **Modifier l'adresse d'expédition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut parfois fournir des informations d'adresse d'expédition incorrectes lorsqu'il passe une commande. Dans ce type de situation, le client peut vous demander de modifier l'adresse d'expédition.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier l'adresse d'expédition, voir «Modifier des adresses de commande», à la page 96

## **Réexpédier un article**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale que l'article commandé n'a pas été reçu ou qu'il a été endommagé lors du transport. Dans ce type de situations, vous pouvez avoir besoin de réexpédier les articles ou d'émettre un remboursement en faveur du client pour l'expédition. Vous ne pouvez réexpédier que les articles se trouvant à l'état "Expédié" ou "Livré".

Pour réexpédier un article, vous devez d'abord rechercher l'article. Pour plus d'informations sur le suivi d'un article, voir «Effectuer le suivi d'un article ou faire une requête concernant une expédition», à la page 55.

Pour réexpédier un article :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Requête sur expédition, cliquez sur le lien hypertexte Afficher expédition.  
L'écran Détails d'expédition s'affiche.
2. Cliquez sur le lien hypertexte Réexpédier les articles.  
L'écran Lignes à réexpédier s'affiche. Le lien hypertexte Réexpédier les articles n'est visible que si les articles sont à l'état "Expédié" ou "Livré".
3. Dans la liste déroulante Raison de réexpédition, sélectionnez les raisons appropriées de la réexpédition de l'article.
4. Activez les cases à cocher correspondant aux articles que vous souhaitez réexpédier.
5. Dans la colonne Quantité à réexpédier, modifiez la quantité à réexpédier, le cas échéant.
6. Cliquez sur Suivant.  
L'écran Réexpédier ou Rembourser s'affiche. Dans le panneau Articles disponibles, vous pouvez visualiser les articles qui sont disponibles pour une

réexpédition. Dans le panneau Articles non disponibles, vous pouvez visualiser les articles qui ne sont pas disponibles pour une réexpédition.

**Remarque :** Si la réexpédition n'est pas autorisée pour les articles, dans l'écran Lignes à réexpédier, sélectionnez la condition Contourner la validation de réexpédition ou la condition Créer une alerte de suivi.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Pour plus d'informations sur la gestion de la stratégie de tarification définie pour l'article d'offre groupée, voir «Affichage des prix des articles d'offre groupée», à la page 12.

7. Si vous souhaitez réexpédier tous les articles disponibles, dans le panneau Options disponibles, sélectionnez Réexpédier les articles disponibles.
8. Si vous souhaitez réexpédier tous les articles disponibles et que vous avez besoin d'émettre un remboursement pour les articles qui ne sont pas disponibles, sélectionnez Réexpédier les articles disponibles et Rembourser les articles non disponibles.
9. Si vous devez émettre un remboursement pour tous les articles, sélectionnez Créer un remboursement pour la totalité des articles.
10. Dans le panneau Remarques, vous pouvez visualiser ou ajouter des informations supplémentaires.
11. Cliquez sur Précédent pour revenir à l'écran précédent.  
Si vous cliquez sur le bouton Précédent, cela ne vous permet pas d'annuler des actions précédentes.
12. Cliquez sur Suivant.  
Si les articles doivent être livrés, l'écran Sélectionner un rendez-vous s'affiche. Vous pouvez modifier le rendez-vous de service des articles. Pour plus d'informations sur la modification des rendez-vous de service, voir «Modifier des rendez-vous de service», à la page 93.
13. L'écran Confirmer le paiement s'affiche. Pour plus d'informations sur la confirmation du paiement, voir «Affichage et confirmation des détails du paiement», à la page 201.

## Effectuer des tâches de recherche du meilleur prix

### Rechercher le meilleur prix pour un article Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un client peut découvrir qu'une autre enseigne vend les mêmes articles que ceux qu'il a commandés à un prix inférieur. Dans ce type de situations, vous pouvez examiner les réclamations du client et aligner le prix des articles sur le meilleur prix, si nécessaire.

#### Procédure

Pour plus d'informations sur la façon de modifier le prix d'un article, voir «Rechercher le meilleur prix pour un article», à la page 98

## Rechercher une recherche du meilleur prix Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez parfois avoir besoin de rechercher un enregistrement de recherche du meilleur prix.

Pour rechercher un enregistrement de recherche du meilleur prix :

### Procédure

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Recherche d'un enregistrement de recherche du meilleur prix. L'écran Recherche et liste d'enregistrements de recherche du meilleur prix s'affiche.
2. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche du meilleur prix.

Si vous ne trouvez pas la recherche du meilleur prix désirée, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.

3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur la recherche de prix approprié. L'écran de détails de la recherche du meilleur prix s'affiche.
5. Cliquez sur le bouton Ajouter pour ajouter une nouvelle recherche du meilleur prix.

## Afficher les détails d'une recherche du meilleur prix Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'écran Détails de la recherche du meilleur prix, vous pouvez afficher les détails d'une recherche du meilleur prix, tels que le nom du concurrent et son code d'entreprise.

### Procédure

1. Dans le panneau Détails de la recherche du meilleur prix, vous pouvez afficher le code d'entreprise, l'ID d'article, l'UdM, la date d'expiration de la recherche

du meilleur prix, l'état de la recherche du meilleur prix, le concurrent, la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix, le prix unitaire et les remises du concurrent.

2. Dans le panneau Description de la recherche du meilleur prix, vous pouvez visualiser une brève description de la recherche du meilleur prix.
3. Dans le panneau Lignes de commandes disponibles, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix peut s'appliquer.
4. Dans le panneau Lignes de commandes non disponibles, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix ne peut pas s'appliquer.

## **Ajouter une nouvelle recherche du meilleur prix**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter une nouvelle recherche du meilleur prix :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Ajouter la recherche du meilleur prix. L'écran Détails de la recherche du meilleur prix s'affiche.
2. Entrez l'ID d'article ou cliquez sur l'icône **Rechercher**. L'écran Recherche avancée d'article s'affiche. Sélectionnez l'article dans la liste.
3. Entrez l'unité de mesure pour l'article sélectionné.
4. Sélectionnez la date d'expiration pour la recherche du meilleur prix. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.
5. Sélectionnez l'état de la recherche du meilleur prix dans la liste déroulante.
6. Entrez le concurrent ou cliquez sur l'icône **Rechercher** pour rechercher le concurrent. Entrez la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix, le prix unitaire du concurrent et les remises du concurrent.
7. Cliquez sur Confirmer pour ajouter la recherche du meilleur prix.

## **Modifier une recherche du meilleur prix**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour modifier une recherche du meilleur prix existante, par exemple, vous devez d'abord rechercher une recherche du meilleur prix.

#### **Procédure**

1. Dans le panneau Détails de la recherche du meilleur prix, vous pouvez afficher le code d'entreprise, l'ID d'article, l'UdM, la date d'expiration de la recherche du meilleur prix, l'état de la recherche du meilleur prix, le concurrent, la quantité minimale devant faire l'objet d'une recherche du meilleur prix, le prix unitaire et les remises du concurrent.
  - Pour une recherche du meilleur prix approuvée, vous ne pouvez modifier que la date d'expiration.
  - Pour une recherche du meilleur prix à l'état en attente ou rejeté, vous pouvez modifier la date d'expiration, l'état de la recherche du meilleur prix, le concurrent, le prix unitaire et les remises du concurrent.
2. Dans le panneau Description de la recherche du meilleur prix, entrez une brève description de la recherche du meilleur prix.
3. Dans le panneau Lignes de commandes disponibles, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix peut s'appliquer.

4. Dans le panneau Lignes de commandes non disponibles, vous pouvez visualiser les lignes de commandes auxquelles la recherche du meilleur prix ne peut pas s'appliquer.

### **Rechercher un concurrent**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois avoir besoin de rechercher un concurrent lorsque vous effectuez une recherche du meilleur prix.

Pour rechercher un concurrent :

#### **Procédure**

1. Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Recherche d'un concurrent. L'écran de recherche et de liste des concurrents s'affiche.
2. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats concurrent. Si vous ne trouvez pas le concurrent désiré, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur le concurrent approprié. L'écran Détails du concurrent s'affiche.

### **Afficher les détails du concurrent**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Dans l'écran Détails du concurrent, vous pouvez afficher les détails d'un concurrent, notamment son nom et son code d'entreprise.

#### **Procédure**

1. Dans le panneau Détails du concurrent, vous pouvez afficher le nom du concurrent, son code d'entreprise, l'état de l'entreprise, le pourcentage de recherche du meilleur prix et l'adresse Web du concurrent.
2. Dans le panneau Description, vous pouvez afficher une brève description du concurrent.

## **Ajouter un nouveau concurrent**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour ajouter un concurrent, si celui-ci n'existe pas encore, procédez comme suit :

#### **Procédure**

1. Pour ajouter un nouveau concurrent, procédez comme suit :
  - Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Recherche d'un concurrent. L'écran de recherche et de liste des concurrents s'affiche. Cliquez sur le bouton Ajouter pour afficher l'écran Ajouter un concurrent.
  - Dans Tâches > Recherche du meilleur prix, sélectionnez Ajouter un concurrent. L'écran Ajouter un concurrent s'affiche.
2. Dans le panneau Détails du concurrent, entrez le nom du concurrent, son code d'entreprise, l'état de l'entreprise, le pourcentage de recherche du meilleur prix et l'adresse Web du concurrent.
3. Dans le panneau Description, entrez une brève description du concurrent.
4. Cliquez sur Confirmer.

## **Effectuer d'autres tâches sur une commande**

### **Configuration des options de cadeau**

Lorsqu'un client souhaite acheter un article et l'offrir à quelqu'un, vous pouvez définir les options de cadeau de l'une des façons suivantes :

- Le client passe une commande au magasin et souhaite que le bénéficiaire du cadeau prélève le cadeau dans le même magasin ou dans un autre magasin. Dans ce type de situation, vous devez marquer l'article comme étant un cadeau et enregistrer les détails du bénéficiaire.
- Le client passe une commande au magasin et réalise que le bénéficiaire du cadeau ne peut pas prélever l'article. Dans ce type de situation, le client prélève l'article. Vous devez d'abord supprimer l'indicateur de cadeau et les informations du bénéficiaire .
- Le client passe une commande au magasin et souhaite que le magasin expédie les articles au bénéficiaire en tant que cadeau. Dans ce type de situation, vous devez marquer l'article comme étant un cadeau et enregistrer l'adresse d'expédition du bénéficiaire.
- Le client passe une commande au magasin et souhaite que le magasin livre les articles au bénéficiaire en tant que cadeaux. Dans ce type de situation, le CSR marque les articles comme étant des cadeaux et enregistre l'adresse de livraison du bénéficiaire.

### **Configurer des options de cadeau pour un prélèvement**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette rubrique décrit la procédure à suivre si le client ou le destinataire du cadeau souhaite prélever les cadeaux au magasin.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de configurer les options de cadeau pour un prélèvement, voir «Configurer des options de cadeau pour un prélèvement», à la page 105.



## **Configurer des options de cadeau pour une expédition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette rubrique décrit la procédure à suivre si le client souhaite que les cadeaux soient expédiés.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de configurer les options de cadeau pour une expédition, voir «Configurer des options de cadeau pour une expédition», à la page 106.

## **Configurer des options de cadeau pour une livraison**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette rubrique décrit la procédure à suivre si le client souhaite que les cadeaux soient livrés.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de configurer les options de cadeau pour une livraison, voir «Configurer des options de cadeau pour une livraison», à la page 107.

## **Apaiser des clients**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsqu'un client n'est pas satisfait ou a vécu une expérience négative par rapport aux services fournis, vous pouvez lui proposer une option en vue de l'apaiser. Par exemple, un client peut se rendre dans un magasin pour signaler avoir reçu un article endommagé. Dans ce type de situations, vous devez effectuer une tâche d'apaisement pour compenser le désagrément.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer une tâche d'apaisement, voir «Apaiser des clients», à la page 108

## **Ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel à une commande à la demande d'un client qui a déjà passé une commande. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de bons de réduction à une commande.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel, voir «Ajouter un code de bon de réduction ou un code promotionnel», à la page 109.

## **Modifier les modes de règlement à l'aide de l'écran Mode de règlement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir besoin de modifier le mode de règlement pour une commande. Pour modifier le mode de règlement pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande. En fonction de la configuration, l'écran Modifier les modes de règlement s'affiche.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier les modes de règlement, voir «Modifier les modes de règlement à l'aide de l'écran Mode de règlement», à la page 110.

## **Modifier le mode de règlement à l'aide de l'écran Modification des modes de règlement évoluée**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir besoin de modifier le mode de règlement pour une commande. Pour modifier le mode de règlement pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande. En fonction de la configuration, l'écran Modification avancée des modes de règlement s'affiche.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier le mode de règlement à l'aide de l'écran Modification des modes de règlement évoluée, voir «Modifier le mode de règlement à l'aide de l'écran Modification avancée des modes de règlement», à la page 111.

## **Ajouter un nouveau mode de règlement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut avoir besoin d'ajouter un nouveau mode de règlement pour une commande. Pour ajouter un nouveau mode de règlement, vous devez d'abord rechercher la commande.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'ajouter un nouveau mode de règlement, voir «Ajouter un nouveau mode de règlement», à la page 112.

## **Afficher les détails du paiement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher les détails du paiement pour une commande d'un client, par exemple, les frais, les remboursements et les modes de règlement. Pour afficher les détails du paiement pour une commande, vous devez d'abord rechercher la commande.

Pour afficher les détails du paiement, dans Tâches > Autres tâches, sélectionnez Afficher les détails du paiement. L'écran Requête sur paiement s'affiche.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas afficher les détails du paiement de la commande si la commande est en suspens et si le message "Aucun détail de paiement n'a été enregistré" s'affiche.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher les détails de paiement, voir «Afficher les détails du paiement», à la page 114

### **Ajouter ou modifier des frais** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Ajouter/modifier des frais fournit des informations sur les frais existants et vous permet de modifier des frais existants ou d'ajouter de nouveaux frais.

Dans le panneau Modifier les frais, vous pouvez afficher la catégorie des frais, le nom des frais et le montant des frais.

### **Procédure**

1. Si vous souhaitez ajouter de nouveaux frais, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter des frais. Sélectionnez la catégorie dans la liste déroulante Catégorie de frais. Sélectionnez le nom des frais dans la liste déroulante Nom des frais. Dans la colonne Montant des frais, entrez le montant approprié pour les frais.
2. Dans le panneau Remarques, entrez toute information complémentaire, le cas échéant.
3. Cliquez sur Confirmer.

### **Se renseigner sur les retours et les échanges** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les clients peuvent se renseigner sur les retours, les échanges et les remboursements liés à une commande.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de se renseigner sur des retours et des échanges, voir «Se renseigner sur les retours et les échanges», à la page 115.

### **Reconfigurer les articles** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez reconfigurer les articles d'offre groupée. Par exemple, si le client a commandé un ordinateur et souhaite modifier la configuration du processeur, cette tâche vous permet d'apporter les modifications de configuration nécessaires.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de reconfigurer les articles d'offre groupée, voir «Reconfigurer les articles», à la page 116

## Effectuer des tâches relatives aux clients

### **Créer un client non professionnel Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer, gérer et afficher des clients non professionnels.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de créer un client non professionnel, voir «Créer un client non professionnel», à la page 116

### **Créer un client d'entreprise Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer, gérer et afficher des clients d'entreprise.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de créer un client d'entreprise, voir «Créer un client d'entreprise», à la page 118

### **Créer des contacts client d'entreprise Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer des contacts client d'entreprise. Vous pouvez accéder à cette fonction à partir de l'écran Détails du client d'entreprise et de tous les écrans relatifs aux clients d'entreprise.

**Remarque :** Une fois que vous avez créé un contact, si un éditeur est ouvert pour le client associé à ce contact, l'éditeur se ferme et l'écran des détails du client s'ouvre à nouveau de façon à ce que la mise à jour soit visible immédiatement.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de créer des contacts de client d'entreprise, voir «Créer des contacts client d'entreprise», à la page 120

### **Modifier un contact client non professionnel Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

**Remarque :** Vous pouvez visualiser et ajouter des remarques sur le contact en cliquant sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans l'écran Détails du contact.

Pour modifier un contact client non professionnel :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Détails du client non professionnel, naviguez jusqu'à Tâches > Client, et sélectionnez Gérer les informations du contact. L'écran Gérer les informations du contact s'affiche.
  - Dans le panneau Compte client, vous pouvez modifier le prénom , l'initiale du deuxième prénom, le nom, l'adresse électronique, la fonction et le département du client.

- Dans le panneau Utilisateur Web, vous pouvez modifier les paramètres régionaux et l'état du client.

**Remarque :** La zone Connexion est désactivée si un ID de connexion a été fourni précédemment.

- Dans le panneau Informations sur le contact du client, vous pouvez modifier le numéro de téléphone en soirée du client, son numéro de fax en soirée, son numéro de téléphone de jour, son numéro de fax de jour et son numéro de téléphone mobile.
- Dans le panneau Informations personnelles, vous pouvez modifier la date de naissance du client, la date de naissance de son épouse et leur anniversaire de mariage. Pour sélectionner une date, cliquez sur l'icône **Calendrier** et sélectionnez le mois, l'année et le jour.

2. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer les modifications.

## **Gérer les contacts client d'entreprise**

**Remarque :** Vous pouvez visualiser et ajouter des remarques sur le contact en cliquant sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans l'écran Détails du contact.

Vous pouvez créer des contacts client d'entreprise supplémentaires, ainsi que modifier et supprimer des contacts client d'entreprise existants. Vous pouvez accéder à ces tâches à partir de l'écran Détails du client d'entreprise et de tous les écrans relatifs aux clients d'entreprise.

**Remarque :** Une fois que vous avez créé un contact, si un éditeur est ouvert pour le client associé à ce contact, l'éditeur se ferme et l'écran des détails du client s'ouvre à nouveau de façon à ce que la mise à jour soit visible immédiatement.

Lorsque vous sélectionnez un contact et que vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails du contact dans l'écran Détails du client d'entreprise, l'écran Détails du contact relatif au contact sélectionné s'affiche.

## **Réinitialiser un mot de passe utilisateur Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez réinitialiser un mot de passe utilisateur si un ID utilisateur est associé à l'enregistrement de l'utilisateur.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de réinitialiser un mot de passe utilisateur, voir «Réinitialiser un mot de passe utilisateur», à la page 124

## **Gérer les informations des clients d'entreprise Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez gérer des informations de client d'entreprise.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de gérer des informations de client d'entreprise, voir «Gérer les informations des clients d'entreprise», à la page 124

## **Gérer les adresses du client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez définir plusieurs adresses pour chaque client. Pour gérer les adresses d'un client, vous devez d'abord rechercher un client.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de gérer les adresses de client, voir «Gérer les adresses du client», à la page 125

## **Gérer les modes de règlement du client**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez définir plusieurs modes de règlement pour un client en fonction de la configuration. Pour gérer les modes de règlement d'un client, vous devez d'abord rechercher le client correspondant.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de gérer les modes de règlement d'un client, voir «Gérer les modes de règlement du client», à la page 126.

## **Affecter un client à une équipe**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Une fois qu'un client est créé, vous pouvez l'affecter à une équipe. Un superviseur peut affecter un client de son équipe à l'une quelconque de ses sous-équipes. Pour affecter un client à une équipe, vous devez d'abord rechercher un client.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'affecter un client à une équipe, voir «Affecter des clients à une équipe», à la page 126

## **Affectations de clients à un utilisateur**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez affecter des clients à un utilisateur une fois que le client est créé. Un superviseur peut affecter un client de son équipe à n'importe quel utilisateur de ses sous-équipes.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'affecter des clients à un utilisateur, voir «Affectations de clients à un utilisateur», à la page 127

## **Auto-affectations de clients**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez affecter des clients à un utilisateur une fois que le client est créé. Un utilisateur ne peut s'affecter un client à lui-même que s'il dispose des droits d'accès à l'enregistrement du client.

## Procédure

Pour plus d'informations sur la façon d'affecter des clients à un utilisateur, voir «Auto-affectations de clients», à la page 127

### Affichage de l'activité du compte

Vous pouvez visualiser l'activité de compte de Sterling Multi-Channel Selling.

### Afficher les remarques sur un client et les remarques sur un contact

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez entrer des remarques supplémentaires concernant un client ou un contact. Par exemple, vous pouvez décider d'ajouter une remarque indiquant qu'un client peut être uniquement contacté les mardis et les jeudis.

Pour afficher les remarques concernant un client ou un contact :

## Procédure

1. Dans l'écran des détails du client ou du contact, cliquez sur le lien hypertexte Afficher/Ajouter des remarques dans le panneau Remarques importantes. L'écran Remarques sur le client correspondant à un client affiche toutes les remarques associées à ce client. L'écran Remarques sur le client correspondant à un contact affiche toutes les remarques associées à ce contact.
2. Dans la liste déroulante Filtrer par type de remarque, sélectionnez un type de remarque pour afficher les remarques de ce type.
3. Dans la liste déroulante Filtrer par méthode de contact, sélectionnez une méthode de contact pour afficher les remarques concernant cette méthode de contact. Par exemple, pour afficher les remarques concernant l'appel d'un client, sélectionnez Téléphone comme méthode de contact.
4. Dans le panneau Inclure :
  - Activez la case à cocher Remarques de priorité inférieure pour inclure les remarques à faible priorité.
  - Activez la case à cocher Inclure les remarques internes pour inclure les remarques réservées à un affichage en interne.
  - Activez la case à cocher Système pour afficher les remarques générées par le système.
  - Activez la case à cocher Utilisateur pour afficher les remarques saisies manuellement.
5. Par défaut, les remarques sont tronquées et affichées.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer toutes les remarques affichées dans l'écran Remarques sur le client.
  - Cliquez sur le lien hypertexte Développer situé à côté d'une remarque tronquée pour développer cette remarque.

### Ajouter des remarques sur un client et sur un contact

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter une remarque concernant un client ou un contact :

## Procédure

1. Dans la liste déroulante Type de l'écran Remarques du client, sélectionnez le type de remarque approprié, le cas échéant.

2. Dans la liste déroulante Méthode de contact, sélectionnez la méthode de contact appropriée, le cas échéant.
3. Activez la case à cocher Marquer la priorité comme élevée si la remarque a une haute priorité.
4. Activez la case à cocher Usage interne uniquement pour marquer la remarque comme étant réservée à un affichage en interne.
5. Entrez les détails du contact, tels que l'adresse électronique ou le numéro de téléphone du client.
6. Entrez le texte de la remarque dans l'espace prévu.
7. Cliquez sur le bouton Ajouter remarque. La remarque est ajoutée et enregistrée pour le client ou le contact.
8. Cliquez sur le bouton Fermer.

## **Effectuer des tâches de gestion des utilisateurs**

### **Gestion des utilisateurs**

Un utilisateur est un employé d'une entreprise qui peut se connecter aux applications Sterling.

Un CSR peut créer et gérer des utilisateurs. Par exemple, un CSR principal peut avoir besoin de créer un CSR utilisateur supplémentaire dans l'organisation.

### **Créer un utilisateur**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Avec les privilèges requis, vous pouvez créer des utilisateurs pour toute organisation à laquelle vous avez accès.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la création d'un utilisateur, voir «Créer un utilisateur», à la page 129.

### **Modifier un utilisateur**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour modifier les informations d'un utilisateur existant, recherchez l'utilisateur dont vous souhaitez mettre les informations à jour, et modifiez ses informations dans l'écran Modifier l'utilisateur .

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la modification d'un utilisateur, voir «Modifier un utilisateur», à la page 131.

### **Gestion des équipes d'utilisateurs**

Une équipe d'utilisateurs est un ensemble d'utilisateurs ayant des besoins communs en termes d'accès aux données et aux interfaces utilisateur. Les équipes d'utilisateurs peuvent avoir accès à des types de document, des entreprises, des noeuds d'expédition, des clients et des écrans spécifiques dans les interfaces utilisateur.

Un CSR peut créer et gérer des équipes d'utilisateurs.



Une équipe est créée pour permettre l'affectation de CSR utilisateurs spécifiques à un ensemble de clients. Cela permet aux clients de maintenir des relations avec des CSR spécifiques et de bénéficier d'un meilleur service client.

## **Créer une équipe d'utilisateurs**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour créer une équipe d'utilisateurs :

#### **Procédure**

1. Dans l'écran Accès rapide, naviguez jusqu'à Tâches > Gestion des utilisateurs, et sélectionnez Créer une équipe d'utilisateurs. L'écran Créer une équipe d'utilisateurs s'affiche.
2. Fournissez les informations suivantes dans le panneau Informations sur l'équipe :

- Dans la zone ID d'équipe, entrez un identifiant pour l'équipe d'utilisateurs.
- Dans la zone Description, entrez une brève description de l'équipe d'utilisateurs.
- Dans la liste déroulante Équipe parent, sélectionnez l'équipe parent de cette équipe d'utilisateurs.

Tous les droits relatifs à la sécurité des données définis par l'équipe parent sont hérités par l'équipe d'utilisateurs, à l'exception des droits d'accès aux clients que vous pouvez définir comme décrit plus loin.

- Dans la liste déroulante Organisation, sélectionnez l'organisation à laquelle vous souhaitez affecter l'équipe d'utilisateurs.

**Remarque :** La zone Organisation ne s'affiche que si l'utilisateur a accès à plusieurs organisations principales de client.

- Sélectionnez le Mode accès client approprié :
  - Si vous sélectionnez Tous les clients, l'équipe d'utilisateurs peut afficher et gérer tous les clients. Passez à l'étape 5.
  - Si vous sélectionnez Clients affectés, vous devez affecter des clients à l'équipe d'utilisateur, comme décrit aux étapes 3 et 4.
  - Si vous sélectionnez Affectation utilisateur vers client requise, vous devez affecter des clients à l'équipe pour que ces clients puissent être affectés aux utilisateurs de cette équipe ultérieurement. Lorsque des clients sont affectés à des utilisateurs de l'équipe, seuls ces utilisateurs et les superviseurs peuvent accéder aux données de ces clients.
- 3. Recherchez des clients dans le panneau Rechercher un client existant en procédant comme suit :
  - a. Sélectionnez une organisation de client dans la liste déroulante Organisation du client pour rechercher des clients appartenant à l'organisation de client sélectionnée.

**Remarque :** La liste déroulante Organisation du client ne s'affiche que si l'utilisateur a accès à plusieurs organisations principales de client.

- b. Recherchez les clients que vous souhaitez affecter à l'équipe d'utilisateurs. Vous pouvez rechercher par type de client (client d'entreprise ou client non professionnel). Entrez les critères de recherche applicables et cliquez sur le bouton Rechercher. Les résultats s'affichent dans le panneau Résultats de recherche de client.
4. Affectez les clients à l'équipe d'utilisateurs comme suit :

- a. Dans le panneau Résultats de recherche de client, sélectionnez un client que vous souhaitez affecter à l'équipe d'utilisateurs.
- b. Dans le panneau Clients affectés, sélectionnez soit Affectations professionnelles, soit Affectations non professionnelles.
- c. Cliquez sur le bouton Affecter. Le nom du client non professionnel est déplacé vers le panneau Clients affectés.

Pour affecter des clients supplémentaires à l'équipe, répétez cette étape.

5. Cliquez sur le bouton Confirmer pour enregistrer vos modifications.

## **Gérer une équipe d'utilisateurs**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour gérer une équipe d'utilisateurs, recherchez l'équipe dont vous souhaitez mettre les informations à jour, et modifiez les informations de l'équipe dans l'écran Gestion d'équipe.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de gérer une équipe d'utilisateurs, voir «Gérer une équipe d'utilisateurs», à la page 133

## **Effectuer des tâches relatives aux bons de retour**

### **Créer un bon de retour**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client souhaite renvoyer ou échanger certains articles achetés.

Cette rubrique décrit uniquement la fonctionnalité IBM Sterling Store pour la création d'un bon de retour.

IBM Sterling Store offre une fonction pour numériser un article en un bon de retour.

Pour numériser un article en vue d'un retour, sélectionnez l'onglet Par commande. Une zone ID d'article s'affiche. Lorsque vous numériser l'article, l'ID de l'article s'affiche dans la zone ID d'article. Si l'article numérisé n'est pas sur la commande, un message d'erreur s'affiche pour indiquer que l'ID d'article est introuvable.

Un article est automatiquement marqué "Disponible" lorsque vous le numériser. Les retours sans reçu et les retours Par article supplémentaire (articles que le client a reçus par erreur) sont également considérés comme étant "disponibles" par le système.

Si vous ne numériser pas d'article, le panneau de retour contient les cases à cocher Article à disposition et Tous les articles sélectionnés sont disponibles.

Vous pouvez également indiquer si les articles sont renvoyés par le client qui les a initialement achetés ou par le bénéficiaire d'un cadeau.

**Remarque :** Les retours sans reçu et les retours Par article supplémentaire sont considérés comme étant "disponibles".

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la création d'un bon de retour, voir «Créer un bon de retour», à la page 134.

### **Ajouter une raison de retour Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Lorsque vous effectuez un retour pour un client, vous devez entrer une raison du retour. Vous pouvez entrer des remarques sur les dispositions pour les articles qui sont disponibles.

Pour les articles marqués comme étant disponibles dans l'écran de sélection de ligne, entrez le Code de disposition de retour dans la liste déroulante de l'écran Raison du retour. Votre entreprise peut utiliser des Codes de disposition tels que Envoyé en réparation, Mis au rebut, Remis en stock, etc.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une raison du retour, voir «Ajouter une raison de retour», à la page 134.

### **Identifier un client Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Identification client vous permet de rechercher un client existant et de créer un nouveau Client d'entreprise ou Client non professionnel.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'identification d'un client, voir «Identifier un client», à la page 136.

### **Ajouter des articles à un échange Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si un client souhaite échanger des articles qui sont renvoyés, vous devez créer un bon d'échange pour le bon de retour correspondant.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'ajout d'articles à un échange, voir «Ajouter des articles à un échange», à la page 136

### **Affichage ou modification des options d'exécution des retours et des échanges**

L'écran Options d'exécution de l'échange vous permet de modifier la méthode d'exécution sur le bon d'échange, et également de modifier les adresses d'expédition/livraison et les emplacements de prélèvement. Si des informations client sont manquantes, l'écran Informations client s'affiche.

Pour plus d'informations sur la modification de la méthode d'exécution, voir «Modifier les options d'exécution», à la page 82.

## **Méthode d'exécution du retour : Panneau Expédition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Expédition".

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher le récapitulatif d'exécution du retour à l'aide du panneau Expédition, voir «Méthode d'exécution du retour : Panneau Expédition», à la page 137

## **Méthode d'exécution du retour : Panneau Prélèvement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Prélèvement".

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher le récapitulatif d'exécution du retour à l'aide du panneau Prélèvement, voir «Méthode d'exécution du retour : Panneau Prélèvement», à la page 138

## **Panneau Conserver ces articles**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez visualiser les détails des articles que le client souhaite conserver.

#### **Procédure**

1. Dans le panneau Conservez ces articles avec nos félicitations. vous pouvez afficher les détails des articles, tels que l'ID et la description des articles, leur quantité et leur prix unitaire.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
2. Cliquez sur **Changer en expédition** pour réexpédier l'article. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des expéditions en vue d'un retour.
3. Cliquez sur **Changer en prélèvement** pour que l'article soit prélevé. L'article sélectionné est déplacé vers le panneau Récapitulatif des prélèvements en vue d'un retour.
  - Si des lignes de commande sont en cours de livraison et que les lignes nouvellement ajoutées requièrent la création ou la modification d'un rendez-vous, l'écran **Modifier le rendez-vous de service** s'affiche.
  - Si la commande contient des rendez-vous de service existants qui n'ont pas été affectés par l'ajout de lignes, l'écran **Récapitulatif d'exécution du service** s'affiche.

**Remarque :** Les boutons **Changer en prélèvement** et **Changer en expédition** ne s'affichent que si l'article prend en charge les méthodes de retour **Prélèvement** et **Expédition**.

### **Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Expédition**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Expédition". Pour plus d'informations, voir «Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Expédition», à la page 139.

### **Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Prélèvement**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Prélèvement". Pour plus d'informations, voir «Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Prélèvement», à la page 140.

### **Afficher ou modifier un récapitulatif de paiement** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher et modifier les détails du paiement d'un bon de retour ou d'un bon d'échange dans l'écran Récapitulatif du paiement.

Les fonctions suivantes s'appliquent :

- Lorsque des articles qui ne sont pas disponibles sont reçus dans un entrepôt, un reçu est émis pour que le client reçoive un remboursement.
- Lorsque des articles sont disponibles, le système fait passer les articles devant être prélevés ou expédiés à l'état **Débloqué**.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher ou de modifier un récapitulatif de paiement, voir «Afficher ou modifier le récapitulatif de paiement», à la page 142.

### **Modifier l'adresse de retour** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si un client souhaite modifier l'adresse d'un bon de retour, vous devez d'abord rechercher le bon de retour.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier l'adresse de retour, voir «Modifier l'adresse de retour», à la page 143

### **Afficher ou modifier un récapitulatif d'exécution du service** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif de tous les rendez-vous relatifs à un bon de retour ainsi que le bon d'échange correspondant, le cas échéant. Dans le panneau **Rendez-vous**, vous pouvez visualiser le numéro du rendez-vous, le rendez-vous actuel, si un rendez-vous a été pris, et les frais de services applicables pour le service.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher ou de modifier un récapitulatif d'exécution du service, voir «Afficher ou modifier un récapitulatif d'exécution du service», à la page 144.

## **Émettre un remboursement**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut appeler pour connaître la raison pour laquelle il n'a pas été remboursé pour les articles qu'il a déjà retournés. Dans ce type de situations, vous devez créer un remboursement pour les articles immédiatement. La tâche Émettre le remboursement maintenant vous permet d'émettre immédiatement un remboursement pour le client.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'émettre un remboursement, voir «Émettre un remboursement», à la page 144

## **Modifier des rendez-vous de service**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client décide de modifier le rendez-vous de service d'un bon de retour. Pour modifier le rendez-vous de service, vous devez d'abord rechercher un bon de retour.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier les rendez-vous de service, voir «Modifier des rendez-vous de service», à la page 93

## **Signaler les articles supplémentaires**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale avoir reçu des articles supplémentaires. Dans ce type de situation, les articles supplémentaires peuvent être renvoyés ou vous pouvez autoriser le client à les conserver. Pour signaler des articles supplémentaires, vous devez d'abord rechercher la commande.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de signaler les articles supplémentaires, voir «Signaler articles suppl.», à la page 147

## **Signaler les articles incorrects**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale ne pas avoir reçu les articles qu'il a commandés. Dans ce type de situation, vous pouvez avoir besoin de réexpédier les articles commandés et également de créer un retour pour les articles incorrects qui ont été livrés.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de signaler les articles incorrects, voir «Signaler les articles incorrects», à la page 148

## **Signaler les articles non prévus**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client signale ne pas avoir commandé d'articles mais en avoir reçus. Dans ce type de situation, vous pouvez avoir besoin de créer un client, puis de créer un retour pour les articles expédiés par erreur.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de signaler les articles non prévus, voir «Signaler les articles non prévus», à la page 149

## **Annuler un bon de retour**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut décider d'annuler certains articles d'un bon de retour ou l'intégralité du bon de retour. Il peut également souhaiter annuler le bon d'échange correspondant au bon de retour.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur l'annulation d'un bon de retour, voir «Annuler un bon de retour», à la page 150.

## **Créer un bon d'échange**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client peut souhaiter que des articles d'échange soient créés pour les articles qui sont retournés. Dans ce type de situations, vous devez créer un bon d'échange pour le bon de retour correspondant.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la création d'un bon d'échange, voir «Créer un bon d'échange», à la page 151.

## **Modifier la méthode de retour**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Il peut arriver qu'un client décide de modifier la méthode d'exécution d'un bon de retour.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de modifier la méthode de retour, voir «Modifier la méthode de retour», à la page 152

## **Méthode d'exécution du retour : Panneau Expédition**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Expédition".

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher la méthode d'exécution du retour à l'aide du panneau Expédition, voir «Méthode d'exécution du retour : Panneau Expédition», à la page 137

### **Méthode d'exécution du retour : Panneau Prélèvement Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution du retour pour la méthode d'exécution "Prélèvement".

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher le récapitulatif d'exécution du retour à l'aide du panneau Prélèvement, voir «Méthode d'exécution du retour : Panneau Prélèvement», à la page 138

### **Panneau Conserver ces articles Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez visualiser les détails des articles que le client souhaite conserver.

## **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les détails des articles que le client peut conserver, voir «Panneau Conserver ces articles», à la page 139.

### **Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Expédition**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Expédition". Pour plus d'informations, voir «Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Expédition», à la page 139.

### **Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Prélèvement**

Vous pouvez afficher le récapitulatif d'exécution pour la méthode d'exécution "Prélèvement". Pour plus d'informations, voir «Méthode d'exécution de l'échange — Panneau Prélèvement», à la page 140.

## **Effectuer des tâches d'impression de commande**

### **Présentation de l'impression de commande**

Un client peut visiter un magasin soit pour passer une commande, soit pour modifier une commande existante, ce qui peut entraîner certaines modifications de paiement. Dans cette situation, vous devez émettre un feuillet de commande pour cette transaction à l'intention du client.

### **Imprimer les feuillets de création ou de Récapitulatif de la commande**

Lorsque vous confirmez un brouillon de commande, vous devez émettre pour le client un Bordereau de vente de la commande qui contient une image instantanée de la commande. Généralement, cet instantané contient les lignes de commande et les détails du paiement.

Lorsque vous confirmez un brouillon de commande, le Bordereau de vente de la commande est imprimé automatiquement. Vous pouvez également sélectionner la



tâche Imprimer la commande en dessous de Commande pour imprimer le Bordereau de vente de la commande. Ce bordereau fournit un récapitulatif des informations relatives à la commande.

Vous pouvez également imprimer la commande en sélectionnant la tâche connexe 'Imprimer la commande' dans l'écran Récapitulatif de la commande.

Pour plus d'informations sur la configuration des options de paiement, voir *Sterling Call Center and Sterling Store: Implementation Guide*.

### **Impression des feuillets de modification de commande**

Chaque fois que vous apportez des modifications à une commande existante entraînant des modifications de paiement, un Feuille de modification de commande est généré en fonction de la façon dont les options d'impression sont configurées dans IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store. Un bordereau de modification de commande peut être imprimé automatiquement, jamais imprimé, ou l'utilisateur peut être invité à en imprimer un. Les modifications de paiement sont les suivantes : annulation de la commande, ajout d'un bon de réduction, augmentation de la quantité de ligne de commande, modifications des options d'exécution, et ainsi de suite.

### **Impression des feuillets de bon de retour et de modification de commande**

Lorsqu'un client renvoie des articles à un magasin, un feuillet de bon de retour est imprimé ; il contient des informations de paiement concernant les articles renvoyés. Lorsqu'un client demande un échange des articles, un feuillet de bon d'échange est imprimé ; il contient des informations de paiement concernant les articles échangés.

### **Impression des feuillets de bon de retour sans bon d'échange**

Si le paiement est traité en externe sur IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store, l'écran de confirmation du bon de retour s'affiche.

- Cliquez sur le bouton Imprimer ou Fermer pour enregistrer les remarques éventuelles sur la commande, imprimer la commande et fermer l'onglet de la commande.
- Cliquez sur le bouton Annuler la commande pour annuler une commande.

### **Impression de feuillets de bon de retour avec bon d'échange**

Si le paiement est traité en externe sur IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store, l'écran de confirmation du bon de retour s'affiche.

- Cliquez sur le bouton Imprimer ou Fermer pour enregistrer les remarques éventuelles sur la commande, imprimer la commande et fermer l'onglet de la commande.
- Cliquez sur le bouton Annuler la commande pour annuler une commande.

## **Effectuer des tâches de gestion des alertes et des files d'attente**

### **Présentation de la gestion des alertes et des files d'attente**

Les tâches de gestion des alertes vous permettent de créer, de résoudre et d'affecter des alertes. Généralement, les alertes sont soit générées par le système, soit créées par vous. Par exemple, lors de la planification d'une commande, le système peut détecter un cas d'erreur prédéfini, tel que 'Stock introuvable'. Dans ce cas, des alertes sont créées pour une commande et affectées à la file d'attente appropriée afin d'assurer leur résolution. De la même façon, vous pouvez également créer des

alertes et les affecter à une file d'attente. La tâche de gestion d'alerte et de file d'attente fournit également un rapport de statistiques sur les alertes. Ce rapport offre une visibilité sur les alertes qui sont affectées à un utilisateur ou à une file d'attente spécifique.

### **Créer une alerte** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez créer de nouvelles alertes dans le système et consigner des remarques à des fins de référence ultérieure.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la création d'une alerte, voir «Créer des alertes», à la page 157.

### **Rechercher un utilisateur** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour rechercher un utilisateur :

#### **Procédure**

1. Dans la zone L'ID utilisateur contient, ou dans la zone Le nom d'utilisateur contient, entrez les informations appropriées.
2. Cliquez sur Rechercher un utilisateur. La liste des utilisateurs correspondant aux critères de recherche s'affiche.
3. Cliquez deux fois sur l'identificateur de l'utilisateur approprié.

### **Afficher les informations relatives aux alertes** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez visualiser une liste d'alertes devant faire l'objet d'actions de suivi, toutes les alertes ouvertes catégorisées par type d'alerte, et toutes les files d'attente auxquelles l'utilisateur actuel est abonné.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher une liste d'alertes, voir «Afficher les informations relatives aux alertes», à la page 157

### **Rechercher des alertes** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez parfois avoir besoin de rechercher des alertes déjà créées.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la recherche d'alertes, voir «Rechercher des alertes», à la page 158.

### **Affichage des détails des alertes**

Vous pouvez visualiser les détails des alertes qui répondent à vos critères de recherche. Pour plus d'informations, voir «Affichage des détails des alertes», à la page 159.

## Notification des utilisateurs d'alertes affectées

Vous pouvez être notifié des alertes ouvertes qui vous sont affectées ou qui sont affectées aux files d'attente auxquelles vous êtes abonné.

Les utilisateurs sont notifiés des alertes affectées de l'une des façons suivantes :

- Le nombre d'alertes ouvertes s'affiche dans le panneau des messages CSR sous la forme d'une icône **Alertes**. Cliquez sur le nombre d'alertes ouvertes.
  - Le nombre d'alertes ouvertes affectées à l'utilisateur actuel s'affiche, si cette option est configurée pour l'utilisateur.
  - Le nombre d'alertes de priorité 1 s'affiche, si l'option d'affichage des alertes pour les files d'attente auxquelles l'utilisateur actuel est abonné a été configurée.

**Remarque :** Le nombre situé juste à côté de l'icône **Alertes** est régulièrement actualisé en fonction de l'heure d'interrogation configurée.

Lorsque l'utilisateur clique sur le nombre d'alertes ouvertes, si une seule alerte ouverte est disponible, l'écran Afficher les détails de l'alerte s'affiche. Si plusieurs alertes ouvertes sont disponibles, l'écran Recherche d'alerte et l'écran Liste d'alertes s'affichent.

- En fonction de la configuration de l'heure d'interrogation, une fenêtre apparaît avec un bip signal sonore. Cette fenêtre en incrustation contient un lien hypertexte :
  - Le nombre d'alertes ouvertes affectées à l'utilisateur actuel, si cette option est configurée pour les utilisateurs. Si aucune alerte ouverte n'est affectée à l'utilisateur actuel, les alertes de suivi affectées à l'utilisateur s'affichent.
  - Le nombre d'alertes de priorité 1 ajoutées à la file d'attente à laquelle l'utilisateur actuel est abonné, si l'affichage des alertes pour les files d'attente a été configuré.
  - Activez la case à cocher Ne pas notifier si vous ne souhaitez pas voir les notifications d'alerte.

**Remarque :** La case à cocher Ne pas notifier ne s'affiche que pour les utilisateurs disposant des droits nécessaires.

## Affecter des alertes à un utilisateur Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est parfois nécessaire qu'une tâche d'alerte doive être gérée par un utilisateur particulier. Par exemple, certaines alertes peuvent nécessiter qu'un CSR principal effectue l'action requise. Dans ce type de situations, vous pouvez affecter des alertes à un utilisateur spécifique.

### Procédure

Pour plus d'informations sur la façon d'affecter des alertes à un utilisateur, voir «Affecter des alertes à un utilisateur», à la page 160

## Déplacer des alertes vers une file d'attente Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez déplacer une alerte particulière vers une file d'attente différente.

## Procédure

Pour plus d'informations sur la façon de déplacer des alertes vers une file d'attente, voir «Déplacer des alertes vers une file d'attente», à la page 160

### **Afficher l'alerte suivante** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Cette tâche considère toutes les alertes ouvertes qui ne sont affectées à aucun utilisateur. Ces alertes sont affectées à un utilisateur en fonction de leur priorité, comme suit :

- Une alerte ayant la priorité la plus élevée est prise en compte en premier.
- Une alerte ayant la première date de suivi est ensuite prise en compte.
- Une alerte ayant la première heure de création est prise en compte à la suite.

## Procédure

Pour plus d'informations sur la façon d'afficher l'alerte suivante, voir «Afficher l'alerte suivante», à la page 161

### **Résolution des alertes**

Les différents types d'alerte peuvent être résolus de différentes façons. Certaines alertes peuvent être résolues par leur simple fermeture. Certaines alertes, telles que les alertes de notification FTC, doivent être résolues à l'aide d'autres méthodes.

### **Alertes de notification FTC**

L'écran Détails de l'alerte FTC est utilisé lorsque vous contactez un client pour l'informer d'un retard ou lorsqu'un client contacte le centre d'appels suite à une notification de retard. Dans tous les cas, ces alertes ne doivent pas être résolues sans le consentement du client.

Il existe deux façons de résoudre une Notification FTC :

- Accepter le retard sur chaque ligne.
- Annuler les lignes qui sont retardées.

### **Résoudre une alerte simple** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour résoudre une alerte simple :

## Procédure

1. Recherchez l'alerte. L'écran Détails de l'alerte s'affiche.
2. Si le client accepte un retard sur certaines lignes, sélectionnez les lignes pour lesquelles le retard est accepté et cliquez sur Accepter le retard. La fenêtre en incrustation Remarques s'affiche.
3. Entrez les remarques appropriées et cliquez sur OK. L'écran Détails de l'alerte est actualisé.
4. Si le client n'accepte pas de retard sur certaines lignes, sélectionnez les lignes pour lesquelles le retard n'est pas accepté et cliquez sur Annuler les lignes. La fenêtre en incrustation Remarques s'affiche.
5. Entrez les remarques appropriées et cliquez sur OK. L'écran Détails de l'alerte est actualisé.

6. Si plusieurs lignes doivent être résolues, répétez les étapes 2 à 5 pour les lignes correspondantes jusqu'à ce que toutes les lignes soient résolues. Une fois que toutes les lignes sont résolues, l'alerte est également résolue et fermée automatiquement.

### **Résoudre plusieurs alertes** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Si plusieurs alertes de notification FTC sont ouvertes en même temps pour une commande, l'écran Détails de l'alerte fonctionne un peu différemment.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de résoudre plusieurs alertes, voir «Résoudre plusieurs alertes», à la page 162

### **Alertes de recherche du meilleur prix** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'écran Détails de l'alerte de recherche du meilleur prix est utilisé lorsqu'un client contacte le centre d'appels pour l'informer qu'une autre enseigne vend les mêmes articles que ceux qu'il a commandés à un prix inférieur. Dans ce type de situations, vous pouvez examiner les réclamations du client et aligner le prix des articles sur le meilleur prix, si nécessaire. Si l'utilisateur n'est pas autorisé à approuver une recherche du meilleur prix, une alerte sera créée et pourra être approuvée/rejetée par un utilisateur disposant des droits nécessaires.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de résoudre les alertes de recherche du meilleur prix, voir «Alertes de recherche du meilleur prix», à la page 163

### **Fermer des alertes** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez fermer les alertes qui ont été résolues ou qui ne sont plus valides.

#### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la fermeture d'alertes, voir «Fermer des alertes», à la page 163.

## **Effectuer des tâches relatives aux annonces**

### **Présentation des annonces**

La tâche Annonce permet aux utilisateurs d'envoyer des messages et d'autres informations utiles concernant d'autres utilisateurs. Des annonces peuvent être créées pour des groupes d'utilisateurs spécifiques. Les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires peuvent créer, visualiser et annuler des annonces.

### **Créer une annonce** **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

La tâche Annonces vous permet de créer une annonce. Cependant, une fois qu'une annonce a été créée, vous ne pouvez pas la modifier, mais vous pouvez l'annuler.

## Procédure

Pour plus d'informations sur la création d'une annonce, voir «Créer une annonce», à la page 163.

### Affichage et annulation des annonces

Un panneau Annonces est disponible dans l'écran Accès rapide. Les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs disposant des droits nécessaires peuvent visualiser les annonces. Le panneau Annonces affiche le sujet d'une annonce, un brève description de cette annonce, la date à laquelle elle a été créée, sa date d'expiration, et un lien hypertexte Afficher les détails.

Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte Afficher les détails de l'annonce correspondante, l'écran Détails de l'annonce s'affiche. Cet écran affiche les mêmes informations que celles du panneau Annonces. Lors de la création d'une annonce, si l'utilisateur a spécifié l'URL d'un site Web, ce site s'affichera dans l'écran Détails de l'annonce. Vous pouvez également afficher le site Web dans un navigateur externe en cliquant sur le lien hypertexte Afficher dans le navigateur.

**Remarque :** Dans le panneau Annonces, vous pouvez afficher jusqu'à 200 caractères de la description. Si la longueur de la description dépasse 200 caractères, vous pouvez visualiser le reste de la description dans l'écran Détails de l'annonce.

Si vous êtes autorisé annuler une annonce, cliquez sur le bouton Annuler l'annonce dans l'écran Détails de l'annonce afin de l'annuler.

### Définition des préférences de l'utilisateur

Vous pouvez configurer des préférences de l'utilisateur telles que l'affichage des notifications d'alerte, des messages d'aide supplémentaires, les raccourcis clavier, le panneau des messages client, le bloc-notes, la position du panneau des tâches connexes et du panneau des messages CSR/messages client.

### Affichage de la bibliothèque de documents

Vous pouvez accéder à la bibliothèque de documents du produit pour afficher l'ensemble de la documentation IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store. En fonction de la configuration, vous voyez s'afficher soit la Bibliothèque de documentation en ligne, soit la Bibliothèque de documentation locale.

## Effectuer des tâches de rapport

### Afficher les rapports

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher des rapports :

#### Procédure

Dans Tâches > Rapports, sélectionnez Afficher mes rapports. L'écran Mes rapports s'affiche. Cliquez sur le lien hypertexte YCD-Analytics. La liste des rapports pouvant être générés s'affiche.

### Barre d'outils Cognos 8 Business Intelligence

Cette rubrique décrit la barre d'outils Cognos 8 Business Intelligence qui s'affiche dans le rapport IBM Sterling Call Center e IBM Sterling Store.

## **Générer des rapports de vente croisée**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les gestionnaires de centre d'appel et les gestionnaires de magasin peuvent avoir besoin d'informations sur les performances du centre d'appel ou du magasin en terme de ventes croisées. Ce rapport contient des informations sur les articles les plus vendus par vente croisée. Ce rapport vous permet également de comparer les recettes moyennes de vente croisée par commande sur une période donnée par rapport à la période antérieure.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de générer des rapports de vente croisée, voir «Générer des rapports de vente croisée», à la page 166

## **Générer des rapports sur les CSR**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les gestionnaires de centre d'appel et les gestionnaires de magasin peuvent avoir besoin d'assurer le suivi des informations relatives au nombre de ventes et au chiffre d'affaires générés par un CSR ou par un associé de magasin particulier. Ce rapport offre une visibilité sur le nombre de ventes, le total des ventes croisées, le chiffre d'affaires généré et les alertes résolues au cours d'une période spécifique.

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de générer des rapports sur les CSR, voir «Générer des rapports sur les CSR», à la page 168

## **Générer des rapports de recherche du meilleur prix**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Les analystes de la tarification et les chefs de produit peuvent avoir besoin d'informations sur les articles qui font fréquemment l'objet de recherches du meilleur prix, sur le concurrent par rapport auquel la recherche du meilleur prix est effectuée, etc...

### **Procédure**

Pour plus d'informations sur la façon de générer des rapports de recherche du meilleur prix, voir «Générer des rapports de recherche du meilleur prix», à la page 169

## **Effectuer des tâches de prélèvement en magasin**

### **Effectuer une recherche avancée d'expédition**

#### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez utiliser la tâche de recherche avancée d'expédition pour rechercher les expéditions devant être prélevées par le client dans le magasin actuel.

Pour effectuer une recherche avancée d'expédition :

## Procédure

1. Dans Tâches > Tâches internes au magasin, sélectionnez Recherche avancée d'expédition. L'écran Recherche d'expédition s'affiche.
2. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche. Si vous ne trouvez pas l'expédition désirée, cliquez sur l'icône **Recherche supplémentaire** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.
3. Vous pouvez afficher les détails relatifs aux enregistrements en cours d'extraction au bas de l'écran. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir d'autres enregistrements pour extraire davantage d'enregistrements. Si les critères de recherche spécifiés ne génèrent qu'une seule page d'enregistrements, ou si vous visualisez la dernière page d'enregistrements, le lien hypertexte Obtenir plus d'enregistrements ne s'affiche pas ; à la place, vous obtenez le message "Aucun autre enregistrement".

Le nombre total d'enregistrements s'affiche en fonction des règles de pagination configurées. Cliquez sur le lien hypertexte Obtenir le décompte du nombre total d'enregistrements pour afficher le nombre total d'enregistrements renvoyés pour les critères de recherche.

**Remarque :** Lors de l'extraction des enregistrements, si un tri ou un filtrage est appliqué, le message suivant s'affiche : "Les nouveaux enregistrements ont été renvoyés à une table qui a été triée ou filtrée. Par conséquent, les nouveaux enregistrements ont été insérés dans la table suivant les critères de tri ou de filtre existants. Tous les nouveaux enregistrements sont mis en évidence". Vous pouvez activer la case à cocher Ne plus m'avertir, pour que le message ne s'affiche plus.

4. Cliquez deux fois sur l'enregistrement d'expédition approprié. L'écran Détails d'expédition s'affiche.

## Affichage des détails d'expédition

Dans l'écran Détails d'expédition, vous pouvez afficher les détails d'une expédition, notamment le numéro d'expédition et l'état de l'expédition.

- Dans l'écran Détails d'expédition, vous pouvez afficher le numéro d'expédition, l'état de l'expédition, le service, le vendeur, le noeud d'expédition et le nombre de conteneurs de l'expédition.
- Dans le panneau Adresse d'expédition, vous pouvez visualiser l'adresse d'expédition à laquelle l'expédition est envoyée.
- Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse du client.
- Dans l'écran Lignes d'expédition, vous pouvez afficher les articles inclus dans l'expédition, la quantité, le prix unitaire de l'article et le numéro de commande correspondant à la ligne d'expédition.

Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.

Dans l'écran des détails d'expédition, vous pouvez effectuer toutes les tâches de magasin, par exemple, effectuer un prélèvement dans la réserve, annuler le prélèvement dans la réserve, planifier un prélèvement client et imprimer une étiquette de prélèvement.



- Cliquez sur Fermer.

## **Effectuer un prélèvement dans la réserve**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Un client ou le bénéficiaire d'un cadeau peut se rendre dans un magasin pour prélever les articles qui ont été commandés. Vous pouvez décider de transférer le stock vers la zone de prélèvement client où le client peut prélever les articles.

Pour effectuer un prélèvement dans la réserve :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Tâches internes au magasin, sélectionnez Prélèvement dans la réserve. L'écran Recherche d'expéditions s'affiche.
2. Entrez le numéro d'expédition et cliquez sur Rechercher.

**Remarque :** Si le numéro d'expédition n'est pas valide, un message d'erreur "Entrez un numéro d'expédition valide" s'affiche.

**Remarque :** Si l'état d'une expédition ne vous autorise pas à effectuer un prélèvement en réserve, le message "L'expédition ne peut pas être prélevée en réserve en l'état" s'affiche.

3. Dans le panneau Détails d'expédition, vous pouvez visualiser le numéro de commande, la date à laquelle le magasin a été notifié, le numéro d'expédition et le nom du client.
4. Dans le panneau Numérisez l'article, numérisez le code à barres de l'article ou de l'article de remplacement. L'article numérisé en dernier s'affiche dans la zone Dernier article numérisé.
5. Dans le panneau Articles à prélever, vous pouvez afficher la description de l'article, la quantité à prélever et l'UdM. Entrez la quantité que vous souhaitez prélever dans la colonne Quantité.
6. Cliquez sur Suivant. Si le prélèvement en réserve est effectué, le message "Enlèvement en réserve réussi" s'affiche. En cas de rupture de stock, l'écran Prélèvement dans la réserve : Résolution de rupture de stock s'affiche.

Dans le panneau Résolution de rupture de stock :

- Sélectionnez l'option La résolution de rupture de stock s'applique à toutes les lignes, si la résolution de la rupture de stock est la même pour toutes les lignes. Sélectionnez l'option Rupture de stock si la raison de la rupture est une rupture de stock. Sélectionnez l'option Le prélèvement sera effectué ultérieurement si le client souhaite prélever les articles plus tard.
  - Sélectionnez l'option La résolution de rupture de stock varie en fonction de la ligne pour sélectionner une résolution de rupture de stock pour chaque ligne. Dans la colonne Résolution de rupture de stock, sélectionnez la résolution dans la liste déroulante.
7. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.
  8. Cliquez sur Confirmer.

## **Annuler le prélèvement dans la réserve**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Pour annuler un prélèvement dans la réserve, vous devez d'abord rechercher une expédition.

**Remarque :** Vous pouvez uniquement annuler un prélèvement dans la réserve pour une ligne d'expédition complète ou pour la totalité d'une expédition.

**Remarque :** Si la quantité prélevée dans la réserve est nulle pour toutes les lignes d'expédition, le message "Aucune ligne d'expédition n'est disponible pour la tâche d'annulation du prélèvement" s'affiche.

Pour effectuer une annulation de prélèvement dans la réserve :

### Procédure

1. Dans Tâches > Tâches internes au magasin, sélectionnez Annuler le prélèvement. L'écran Annuler le prélèvement s'affiche.

**Remarque :** Si l'expédition est dans un état pour lequel vous ne pouvez pas annuler un prélèvement dans la réserve, le message "L'expédition ne peut pas être prélevée en l'état" s'affiche.

2. Dans le panneau Annuler le prélèvement, sélectionnez l'option Annuler le prélèvement pour l'ensemble de l'expédition pour annuler le prélèvement de la totalité de l'expédition.
3. Sélectionnez l'option Annuler prélèvement pour articles spécifiques pour annuler le prélèvement de lignes individuelles et sélectionnez les lignes pour lesquelles vous souhaitez effectuer une annulation de prélèvement.
4. Dans le panneau Lignes d'expédition de cette expédition, vous pouvez afficher les articles inclus dans l'expédition, le numéro de commande correspondant à la ligne d'expédition, la quantité d'expédition et la quantité disponible pour l'annulation du prélèvement dans la réserve.
5. Dans le panneau Remarques, vous pouvez ajouter des remarques concernant l'activité d'annulation de prélèvement dans la réserve.
6. Cliquez sur Confirmer.

### Effectuer un prélèvement client Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un client ou le bénéficiaire d'un cadeau peut se rendre dans un magasin pour prélever les articles qui ont été commandés. Dans ce type de situations, vous pouvez avoir besoin de vérifier le client/bénéficiaire du cadeau, puis d'enregistrer le prélèvement client.

Pour effectuer un prélèvement client :

### Procédure

1. Dans Tâches > Tâches internes au magasin, sélectionnez Prélèvement client. L'écran Recherche d'expéditions s'affiche.

**Remarque :** Si l'expédition est dans un état pour lequel vous ne pouvez pas effectuer de prélèvement client, le message "Marchandises non prêtes pour le prélèvement client" s'affiche.

2. Entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche. Si vous ne trouvez pas l'expédition désirée, cliquez sur l'icône **Développer** pour afficher les critères de recherche. Vous pouvez entrer des critères de recherche plus restrictifs pour la tâche sélectionnée.

3. Dans le panneau Résultats de recherche, vous pouvez afficher le nom du client ou du bénéficiaire du cadeau, son adresse, le numéro de commande, la date à laquelle le magasin a été notifié et l'état de l'expédition.
4. Cliquez deux fois sur l'enregistrement d'expédition approprié. Si vous avez entré un numéro de carte de crédit comme critère de recherche, l'écran Choisir un article et Quantité à prélever s'affiche, sinon c'est l'écran Vérification client qui s'affiche.
5. Dans l'écran Vérification client,
  - Dans l'écran Détails d'expédition, vous pouvez afficher le numéro de commande, l'état de l'expédition, la date de prélèvement demandée et le numéro d'expédition.
  - Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse du client.
  - Si le bénéficiaire d'un cadeau prélève les articles, vous pouvez visualiser les détails du bénéficiaire du cadeau, tels que son prénom, son nom et son numéro de téléphone dans le panneau Détails destinataire du cadeau.
  - Dans le panneau Détails de vérification, sélectionnez un type de vérification.
  - Dans le panneau Remarques, vous pouvez ajouter des remarques concernant l'activité de vérification du client.

**Remarque :** Vous pouvez configurer d'autres types de vérification à afficher dans l'écran Vérification client.

**Remarque :** Vous pouvez utiliser les flèches haut et bas pour naviguer à travers les types de vérification.

6. Cliquez sur Suivant. L'écran Choisir un article et Quantité à prélever s'affiche.
  - Dans le panneau Récapitulatif de commande, vous pouvez afficher le nom du client ou du bénéficiaire du cadeau, le numéro de commande, la date à laquelle le magasin a été notifié et l'état de l'expédition.
  - Dans le panneau Adresse de facturation, vous pouvez visualiser les détails de l'adresse du client.
  - Dans le panneau Numérisez l'article, numérisez le code à barre de l'article ou de l'article de remplacement. L'article et la quantité numérisés en dernier s'affichent dans les zones Dernier article numérisé et Dernière quantité numérisée.
  - Dans le panneau Sélectionnez les articles à prélever, vous pouvez visualiser la description de l'article, la quantité commandée, la quantité prélevée, l'UdM, le prix unitaire commandé et le prix total.  
Si la commande contient un article d'offre groupée, le prix unitaire de l'article s'affiche sous forme d'un lien hypertexte. Pour afficher les détails de l'article d'offre groupée, cliquez sur le lien hypertexte du prix unitaire. La fenêtre en incrustation Lignes de composants s'affiche. Vous pouvez visualiser les détails du parent de l'offre groupée et de ses composants, tels que la quantité, le prix unitaire, le total de ligne, les ajustements, etc.
7. Cliquez sur Suivant. En cas de rupture de stock pour certains articles, l'écran Résolution de rupture de stock s'affiche.
  - Sélectionnez l'option Le client prélèvera le reste ultérieurement pour la raison suivante, si le client souhaite prélever le reste des articles plus tard. Sélectionnez Rupture de stock ou Préférence client.

- Sélectionnez l'option Annuler le reste, si le client souhaite annuler les articles restants, et sélectionnez la raison de l'annulation dans la liste déroulante.
  - Sélectionnez l'option La résolution de rupture de stock varie en fonction de la ligne et sélectionnez la raison de l'annulation pour chaque ligne dans la colonne Résolution de rupture de stock.
8. Cliquez sur Suivant. L'écran Récapitulatif s'affiche.
    - Dans le panneau Article prélevé, vous pouvez afficher la description de l'article, la quantité commandée et la quantité prélevée.
    - Dans le panneau Articles non prélevés, vous pouvez afficher la description de l'article, la quantité commandée, la quantité de rupture et la raison de la rupture de stock.
    - Dans le panneau Articles annulés, vous pouvez afficher la description de l'article, la quantité commandée, la quantité annulée et la raison de l'annulation.
  9. Cliquez sur le bouton Précédent pour revenir à l'écran précédent.
  10. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Si la configuration le prévoit, un accusé de réception résumant les articles prélevés par le client est imprimé.

## **Imprimer l'étiquette de prélèvement Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez imprimer une étiquette de prélèvement contenant les détails des articles à prélever dans la réserve et à transférer vers la zone de prélèvement client.

Pour imprimer une étiquette de prélèvement :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Tâches internes au magasin, sélectionnez Imprimer l'étiquette de prélèvement. L'écran Imprimer l'étiquette de prélèvement s'affiche.
2. Dans le panneau Imprimer étiquette pour, sélectionnez l'option appropriée.
  - Sélectionnez Toutes les expéditions en attente de prélèvement pour imprimer un étiquette de prélèvement pour toutes les expéditions pour lesquelles aucune étiquette de prélèvement n'a été imprimée.
  - Sélectionnez Toutes les expéditions pour le numéro de commande et entrez le numéro de commande pour imprimer une étiquette de prélèvement pour toutes les expéditions associées à cette commande.
  - Sélectionnez Rechercher les expéditions pour imprimer les étiquettes de prélèvement afin de rechercher les expéditions pour lesquelles vous souhaitez imprimer une étiquette de prélèvement. Dans le panneau Recherche d'expéditions, entrez les critères de recherche appropriés et cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de recherche. Sélectionnez les expéditions appropriées pour lesquelles vous souhaitez imprimer une étiquette de prélèvement.
3. Cliquez sur Imprimer.
4. Pour réimprimer une étiquette de prélèvement, sélectionnez la tâche connexe Imprimer l'étiquette de prélèvement dans l'écran des détails de l'expédition.

## Sécurité de l'utilisateur

### Présentation de la sécurité utilisateur

Cette rubrique décrit comment établir et gérer les utilisateurs du magasin. Les utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe si nécessaire. Les utilisateurs du magasin peuvent appartenir à plusieurs groupes d'utilisateurs. Un utilisateur qui appartient à plusieurs groupes d'utilisateurs conserve les droits les moins restrictifs définis par les groupes auxquels il appartient.

L'administrateur du magasin peut modifier les informations d'identification des utilisateurs du magasin, telles que les groupes de l'utilisateur, l'activation et la désactivation de l'utilisateur. Il peut également transférer un utilisateur d'un magasin vers un autre.

### Modifier les mots de passe

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier votre mot de passe dans cet écran.

Pour modifier votre mot de passe :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Sécurité de l'utilisateur, sélectionnez Changer de mot de passe. L'écran Changer de mot de passe s'affiche.
2. Dans Ancien mot de passe, entrez l'ancien mot de passe.
3. Dans Nouveau mot de passe, entrez le nouveau mot de passe.
4. Dans Confirmer le mot de passe, entrez de nouveau votre mot de passe pour le confirmer.
5. Cliquez sur Confirmer.

**Remarque :** Les mots de passe sont dépendants maj/min et ils peuvent être composés de toute combinaison de caractères imprimables.

### Rechercher des utilisateurs

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de magasin peuvent rechercher des utilisateurs, modifier leurs données d'identification ou transférer des utilisateurs vers un autre magasin. Mais les utilisateurs ne peuvent pas modifier leurs propres données d'identification.

Pour rechercher un utilisateur :

#### Procédure

1. Dans Tâches > Sécurité de l'utilisateur, sélectionnez Gérer les utilisateurs. L'écran Gérer les utilisateurs s'affiche.
2. Dans le panneau Rechercher des utilisateurs :
  - a. Dans Magasin, le nom du magasin est affiché.
  - b. Dans ID utilisateur, entrez l'identifiant de l'utilisateur. Vous pouvez soit entrer l'identifiant complet, soit une partie de cet identifiant.
  - c. Dans Nom d'utilisateur, entrez le nom de l'utilisateur dont l'état ou le groupe doit être modifié.

**Remarque :** Les zones ID utilisateur et Nom d'utilisateur sont dépendantes maj/min.

d. Dans État :

- Choisissez Actif, si l'utilisateur est actuellement un utilisateur actif.
- Choisissez Inactif, si l'utilisateur est actuellement un utilisateur inactif.

3. Cliquez sur Rechercher.

- Si vos critères de recherche ne renvoient qu'un seul utilisateur, l'écran Modification des détails d'utilisateur s'affiche.
- Si vos critères de recherche renvoient plusieurs utilisateurs, les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de la recherche. Vous pouvez visualiser l'identifiant de l'utilisateur, son nom et les détails du magasin. Sélectionnez l'ID utilisateur dont vous souhaitez modifier les données d'identification et cliquez sur Continuer.

## **Modifier les données d'identification de l'utilisateur**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

L'administrateur du magasin peut modifier les données d'identification pour l'utilisateur sélectionné et également affecter des groupes d'utilisateurs.

Dans le panneau Détails d'utilisateur, vous pouvez afficher l'identificateur de l'utilisateur, le nom de l'utilisateur, les détails du magasin et l'état actuel de l'utilisateur.

Pour modifier les données d'identification de l'utilisateur :

### **Procédure**

1. Dans le panneau Modifier les données d'identification de l'utilisateur :
  - Sélectionnez Activer pour activer l'utilisateur.
  - Cliquez sur Désactiver pour désactiver l'utilisateur.
2. Dans le panneau Affecter des groupes d'utilisateurs :
  - Pour abonner l'utilisateur à un groupe d'utilisateurs, sélectionnez le groupe d'utilisateurs et cliquez sur ►.
  - Pour désabonner l'utilisateur d'un groupe d'utilisateurs, sélectionnez le groupe d'utilisateurs et cliquez sur ◀.
3. Cliquez sur Confirmer.

## **Transférer des utilisateurs vers un magasin**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez transférer l'utilisateur sélectionné vers un autre magasin.

Pour transférer l'utilisateur sélectionné vers un autre magasin :

### **Procédure**

1. Dans Tâches > Sécurité de l'utilisateur, sélectionnez Transférer vers un magasin. L'écran Transférer vers un magasin s'affiche.
2. Dans Transférer <nom\_de\_l'utilisateur> vers le magasin, entrez le nom du magasin. Si vous souhaitez rechercher un magasin, cliquez sur 🔍.  
Pour plus d'informations sur la recherche d'un magasin, voir «Rechercher un magasin», à la page 265.

**Remarque :** L'utilisateur que vous transférez ne doit pas appartenir à une équipe spécifique à un magasin. Si l'utilisateur appartient à une équipe, supprimez-le de cette équipe avant de le transférer vers un magasin.

3. Cliquez sur Confirmer.

## **Rechercher un magasin**

### **Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous pouvez rechercher différents magasins pour transférer les utilisateurs.

Pour rechercher un magasin :

#### **Procédure**

1. Dans N° de magasin, entrez le numéro du magasin, le cas échéant.
2. Dans Nom du magasin, entrez le nom complet du magasin ou une partie de ce nom, le cas échéant.
3. Dans Ville, entrez le nom complet de la ville ou une partie de ce nom, le cas échéant.
4. Dans État, entrez le nom complet de l'état ou une partie de ce nom, le cas échéant.

**Remarque :** Les zones Nom du magasin, Ville et État sont dépendantes maj/min.

Par exemple, si vous entrez Californie dans la zone État, tous les magasins disponibles situés en Californie s'affichent dans le panneau Résultats de recherche.

5. Dans Enregistrements max, entrez le nombre maximum d'enregistrements à renvoyer dans les résultats de votre recherche.  
Par défaut, la valeur entrée est 30.
6. Cliquez sur Rechercher. Les résultats de la recherche s'affichent dans le panneau Résultats de la recherche.
7. Dans le panneau Liste de magasins, sélectionnez le magasin auquel vous souhaitez transférer l'utilisateur.
8. Cliquez sur Continuer.

## **Lancement de l'application IBM Sterling Business Center**

Vous pouvez lancer l'application IBM Sterling Business Center depuis l'application IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store. IBM Sterling Business Center vous permet d'accéder aux configurations d'article et de tarification. Par exemple, vous pouvez avoir besoin de configurer les règles de tarification d'une organisation, ou de configurer des droits sur le catalogue.

Vous ne pouvez lancer IBM Sterling Business Center depuis IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store que si vous appartenez à un groupe d'utilisateurs IBM Sterling Call Center et IBM Sterling Store disposant des droits nécessaires pour accéder à IBM Sterling Business Center.

Vous pouvez lancer IBM Sterling Business Center depuis l'écran Accès rapide. Naviguez jusqu'à Tâches et sélectionnez IBM Sterling Business Center. La page d'accueil d'IBM Sterling Business Center s'affiche.

**Remarque :** Par défaut, le panneau Tâches connexes est masqué lorsque IBM Sterling Business Center est lancé. Pour afficher le panneau Tâches connexes,

cliquez sur l'icône d'agrandissement située en haut à droite de la page d'accueil d'IBM Sterling Business Center. Pour restaurer la vue initiale de la page d'accueil d'IBM Sterling Business Center, cliquez sur l'icône Restaurer.

Pour plus d'informations sur la configuration d'article et de tarification dans IBM Sterling Business Center, voir *Business Center : Guide d'administration de la tarification* et *Business Center : Guide d'administration des articles*.



---

# Index

## A

Accès rapide, écran 7, 173  
Adresse de facturation, panneau 9  
Ajouter l'adresse, écran 46  
Ajouter mode de règlement, écran 113  
ajouter plusieurs lignes  
Ajouter des articles, écran 203  
Ajouter plusieurs lignes  
Ajouter des articles 43  
Ajouter un coupon  
Confirmer le paiement, écran 110  
écran d'entrée 110  
Alerte/Files d'attente, écran 158  
Apaisement du client  
Sélectionner des raisons, écran 108  
Sélectionner une offre, écran 109  
article  
réexpédier 97, 229  
articles associés 40, 41, 199  
articles connexes 199  
articles d'offre groupée  
affichage des prix 12, 183

## B

brouillon de commande 173  
brouillons de commande  
copie 215

## C

clients d'entreprise  
ajout d'un nouveau contact 39, 198  
commandes  
ajout d'articles associés 40  
ajout d'articles en vente incitative 40  
envoi de détails à un client par  
courrier électronique 62, 215  
exonération de taxes 60, 214  
nouvelle commande 61  
commandes confirmées  
nouvelle commande 215  
Confirmer le paiement, écran 48  
Créer une alerte, écran 157

## D

définition des options de cadeau 105  
Détails d'expédition, écran 57  
Détails de facture, écran 27  
Détails de l'alerte, écran 159  
Détails de l'article, écran 17, 19, 20, 178, 179  
Détails du magasin, fenêtre 11, 23, 185  
Détails du remboursement, écran 115  
Détails du retour/de l'échange, écran 115  
Détails supplémentaires de l'article  
sélectionné, écran 19, 180

## devis

accepter un devis de la part d'un client 79  
affichage des détails 26  
afficher les devis alternatifs 75  
ajuster le prix d'un devis 72, 218  
ajuster les prix de lignes de devis 72  
approbations 76  
convertir en commande 81  
copier en tant que nouveau devis 74  
génération d'une proposition 80  
présenter à un client 79  
recherche 25  
rejeter de la part d'un client 80  
transformer un devis 74

## M

Modifier adresse, écran 47  
Modifier l'adresse de commande, écran 96  
Modifier les instructions de service, écran 82  
Modifier les options d'exécution, écran 226  
Modifier les options fiscales, écran 60

## N

Notes de ligne de commande, écran 50, 213

## O

opportunité  
affichage des détails 24  
copie d'un devis existant pour créer des devis alternatifs 67, 217  
créer un nouveau devis 66  
marquer l'opportunité perdue 67  
modification 65  
recherche 24

## P

panneau 9  
Présentation du récapitulatif d'exécution avancé 88, 227

## R

Récapitulatif d'exécution 85, 226  
Récapitulatif d'exécution avancé  
détails de l'expédition 88  
détails du prélèvement 90  
Récapitulatif d'exécution de base 85, 227  
détails de l'expédition 85  
détails du prélèvement 87  
Récapitulatif de commande, écran 8

Récapitulatif de commande, écran (*suite*)  
affichage de la répartition des prix 9  
Récapitulatif des lignes, écran 11, 23, 182, 184  
Recherche avancée de commande, écran 7  
Recherche d'alerte, écran 158  
Recherche d'article, écran 18, 181  
recherche du meilleur prix  
Sélectionner un article, écran 99  
Rechercher un utilisateur, écran 157, 160  
remarques  
type de remarque 49  
Remarques sur la commande, écran 49  
remarques sur les commandes  
affichage 49  
marquer comme privé 49  
Remplacer le prix pour l'article, écran 45  
Requête sur paiement, écran 27

## S

suppression de la mise en suspens d'une commande 52, 201



---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

*IBM Director of Licensing*

*IBM Corporation*

*North Castle Drive*

*Armonk, NY 10504-1785*

*U.S.A.*

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

*Intellectual Property Licensing*

*Legal and Intellectual Property Law*

*IBM Japan Ltd.*

*1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi*

*Kanagawa 242-8502 Japan*

**Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRÉSENT DOCUMENT EST LIVRÉ "EN L'ÉTAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.**

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

*IBM Corporation*

*J46A/G4*

*555 Bailey Avenue*

*San Jose, CA 95141-1003*

*U.S.A.*

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les programmes exemples sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces programmes exemples.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une notice de copyright, libellée comme suit :

© IBM 2011. Des segments de code sont dérivés des Programmes exemples d'IBM Corp. © Copyright IBM Corp. 2011.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Adobe, le logo Adobe, PostScript et le logo PostScript sont des marques d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

IT Infrastructure Library est une marque de The Central Computer and Telecommunications Agency qui fait désormais partie de The Office of Government Commerce.

Intel, le logo Intel, Intel Inside, le logo Intel Inside, Intel Centrino, le logo Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium, et Pentium sont des marques d'Intel Corporation ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

ITIL est une marque de The Office of Government Commerce et est enregistrée au bureau américain Patent and Trademark Office.

UNIX est une marque enregistrée de The Open Group aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Java ainsi que tous les logos et toutes les marques incluant Java sont des marques d'Oracle et/ou de ses filiales.

Cell Broadband Engine est une marque de Sony Computer Entertainment, Inc. aux États-Unis et/ou dans certains autres pays, et est utilisée sous license.

Linear Tape-Open, LTO, le logo LTO, Ultrium et le logo Ultrium Logo sont des marques de HP, IBM Corp. et Quantum aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Connect Control Center, Connect:Direct, Connect:Enterprise, Gentran, Gentran:Basic, Gentran:Control, Gentran:Director, Gentran:Plus, Gentran:Realtime, Gentran:Server, Gentran:Viewpoint, Sterling Commerce, Sterling Information Broker et Sterling Integrator sont des marques de Sterling Commerce, Inc., une filiale d'IBM Company.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.





Imprimé en France