
TRANSFORMATION DE L'AMÉRIQUE DU NORD

Éclairage d'urgence (EML) : renseignements et questions fréquentes

Nous parcourons les questions les plus fréquemment posées sur la transition des clients à partir de T&B Access vers ABB empower

Table des matières

- 2** Renseignements sur l'échange de données informatisé (EDI)
- 3** Généralités
- 6** Problèmes d'inscription
- 7** Numéro de fournisseur et tarification
- 8** Entente de tarification spéciale

Renseignements sur l'échange de données informatisé (EDI)

1. À quels changements devrions-nous nous attendre pour ce qui touche l'EDI?

ABB Électrification Canada SRI est en train de migrer vers une nouvelle plateforme pour les messages par EDI. Vous pourriez voir des changements selon les services que vous utilisez.

- **Tous les clients devront créer ABB comme nouveau partenaire commercial et fournisseur d'EDI.**
- Le partenaire commercial et fournisseur nouvellement créé utilisera la même configuration de transaction d'EDI que le partenaire commercial actuel pour ABB Électrification Canada SRI.
- Si vous êtes un client à communication directe qui utilise les protocoles de communication AS2 ou S/FTP, vous devrez configurer une nouvelle connexion réseau pour être compatible avec notre nouveau système. Notre équipe travaillera avec vous pour faire le changement.
- Si vous êtes un client à communication indirecte qui utilise un réseau à valeur ajoutée et qui a une configuration standard, vous ne devriez constater aucun changement après avoir ajouté ABB comme nouveau partenaire commercial et fournisseur d'EDI. Nous communiquerons avec vous, au besoin, pour planifier les essais et nous assurer qu'il n'y a aucun problème.
- Si vous êtes un client à communication indirecte qui utilise un réseau à valeur ajoutée avec des configurations de transaction spécifiques au partenaire, d'autres renseignements vous seront transmis dès que notre équipe aura réglé cette question.

2. Comment serai-je informé?

Notre équipe ou votre représentant d'EDI communiquera avec vous par courriel. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires, veuillez consulter notre page [Web](#), où nous publierons des mises à jour.

3. Avec qui dois-je communiquer pour des questions particulières?

Les réponses aux questions courantes sont disponibles dans le présent document de questions fréquentes. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire pour une question technique particulière, veuillez communiquer avec notre équipe par courriel au eledi-info@us.abb.com ou consulter notre [page Web](#).

4. Quel est le calendrier des communications touchant cette migration?

Les communications seront envoyées par vagues, en commençant par les clients de l'éclairage d'urgence (EML), puis les autres clients à communication directe et les clients à communication indirecte. Les premières communications par courriel ont été envoyées aux clients de l'EML à la mi-décembre.

5. Qu'est-ce que cela signifie pour la portion de mes achats qui ne sont pas liés à Électrification (EL)?

Il n'y a pas de changements pour ce qui est des achats à l'extérieur des gammes de produits (PL) d'EL. Un rappel :

- Les produits d'EML seront les premiers à faire la transition au cours des prochains mois de 2021;
- Toutes les autres gammes de produits suivront l'EML dans le processus de transition.

6. Quel soutien ABB offrira-t-elle pour m'aider à effectuer les changements de programmation?

Si vous êtes un client à communication directe ou, dans certains cas, un client à communication indirecte, l'un des membres de notre équipe vous accompagnera pour réaliser les étapes des changements nécessaires et effectuer les tests sur vos systèmes. Ce processus est déjà commencé et se poursuivra au cours des prochains mois alors que nous terminerons notre transition. Si vous êtes un client à communication indirecte et si notre équipe n'a pas communiqué avec vous pour effectuer des tests, vous pouvez toujours demander de l'aide.

7. Vais-je continuer à recevoir des confirmations de commande par EDI?

Si vous aviez installé l'EDI avant la transition, vous continuerez de recevoir les confirmations de commande par EDI. Les nouveaux clients qui souhaitent recevoir les confirmations de commande devront procéder à l'installation pour le faire.

8. Avec qui puis-je communiquer en général pour des problèmes?

Pour les questions d'ordre général, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle ou avec votre représentant commercial interne. Si vous avez un problème technique ou touchant l'EDI, vous serez dirigé vers notre équipe d'EDI.

Généralités

9. Pourquoi ABB procède-t-elle à ce changement?

ABB Électrification Canada SRI transforme notre système de planification des ressources d'entreprise (ERP) actuel d'un ancien système d'ordinateur central qui a été mis en œuvre il y a plus de deux décennies pour une version éprouvée de SAP, un système d'ERP infonuagique de pointe entièrement intégré qui nous permettra d'optimiser les processus, l'efficacité et la protection des données, ce qui entraînera une meilleure expérience client. Cette transformation comprendra une transition de notre portail client actuel (T&B Access) vers la plateforme **empower d'ABB** qui, avec SAP, fournira une interface commune pour faciliter les échanges commerciaux au sein de toutes les divisions d'ABB Électrification en Amérique du Nord.

Cette transition sera effectuée par étapes pour permettre à nos clients et à ABB de se préparer à cette transition et de procéder à son exécution sans encombre. L'éclairage d'urgence sera la première gamme de produits à procéder à ce changement au cours des prochains mois, suivie des autres produits. Cette transformation n'aura pas de répercussions sur nos systèmes de gestion d'entrepôt et de fabrication.

10. Pour quelles tâches vais-je utiliser empower?

Vous utiliserez **empower** pour la saisie et le suivi des commandes, la configuration des produits, la vérification des prix et de la disponibilité, l'envoi de retours, l'ouverture de réclamations de garantie et le suivi de l'état de la commande. Notre équipe communiquera régulièrement avec vous au cours des prochains mois pour vous faire part des mises à jour importantes. Si vous avez besoin d'une aide particulière pour vous permettre de vous adapter à la nouvelle plateforme et à ses processus, il est possible de prendre rendez-vous avec un représentant du service à la clientèle d'ABB. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter cette [liste de personnes-ressources](#). Veuillez prendre note que les distributeurs utilisant actuellement T&B Access pour soumettre leurs réclamations d'entente de tarification spéciale devront faire la transition vers **empower**.

11. De quelle façon mes nouvelles demandes de retour seront-elles traitées au cours de cette transition et qu'arrivera-t-il à mes demandes actives dans T&B Access?

Pour garantir une transition harmonieuse, nous mettons en œuvre une interruption sur une période de 30 jours avant le déploiement de la transition d'EML, période au cours de laquelle aucune nouvelle demande d'autorisation de retour de marchandise (RMA) ne pourra être saisie dans T&B Access. Vos nouvelles demandes devront être saisies par notre équipe du service à la clientèle du service de l'éclairage d'urgence lorsque la transition sera terminée. Nous vous encourageons fermement à retourner les produits associés à une demande de retour présentement active dans T&B Access aussi tôt que possible.

12. Comment vais-je passer des commandes par ABB empower?

Sur cette [page Web](#), vous pouvez consulter notre Guide de transition, qui indiquera tous les changements à venir et les étapes que vous devrez mettre en œuvre pour pouvoir commander à partir d'**empower** (par exemple, vous inscrire dans **empower** et obtenir un nouveau numéro de compte). Vous pouvez également consulter les documents de référence et de formation sur la [page Web](#) quand vous en aurez besoin.

13. Quelle est la date d'entrée en vigueur de la transition?

Les produits d'EML seront les premiers à faire la transition le 5 juillet 2021. Les autres produits au Canada, aux États-Unis et à Porto Rico suivront.

14. Quels seront les avantages de ce changement pour moi?

Ce changement améliorera votre expérience à plusieurs égards. Les avantages principaux sont les suivants :

- Rapidité des approbations de prix, des soumissions, des réponses du service à la clientèle et des conclusions de dossiers;
- Consolidation de l'aperçu des détails de la commande, offrant un seul endroit pour voir les détails et mises à jour de la commande;
- Amélioration de la visibilité et de l'accès à une plus vaste gamme de produits d'ABB;
- Conservation des renseignements sur le prix et la disponibilité du produit en temps réel à partir d'**empower**.

15. Les clients qui passent des commandes par l'entremise d'agents commerciaux doivent-ils changer leur mode de commande pour utiliser empower?

Non, les clients devraient continuer à travailler directement avec leur agent commercial.

16. Dois-je configurer un deuxième fournisseur si je ne vends que des produits d'EML?

Non, il n'est pas nécessaire de configurer un deuxième fournisseur si vous ne vendez que des produits d'EML.

17. Que se passe-t-il si j'envoie des commandes mixtes (Produits d'installation et Éclairage d'urgence) sur le même bon de commande après le 5 juillet?

Après le 5 juillet, nous ne pourrons plus traiter de commandes mixtes. Si vous envoyez une commande contenant des produits d'Éclairage d'urgence (EML) et des Produits d'installation (IP), les produits IP obtiendront un code spécial « INCONNU », et le représentant du service à la clientèle devra annuler les lignes du bon de commande. Après cela, le représentant du service à la clientèle devra communiquer avec l'acheteur du client pour que l'acheteur annule les mêmes lignes et émette un nouveau bon de commande contenant ces lignes annulées. Il est donc important de ne pas effectuer de commandes mixtes.

18. Mes commandes seront-elles encore envoyées à partir du même emplacement?

Oui, vos commandes seront encore envoyées à partir du même emplacement.

19. Est-ce qu'un produit peut être commandé et recherché à partir de son numéro de matériel (numéro ISD) ou de son numéro de pièce (autre numéro de matériel)?

Oui, empower vous permet de rechercher à partir du numéro de matériel principal et autre (TOPS).

20. Quand vais-je pouvoir suivre la formation sur empower?

Les dates de formation pour les ventes à l'interne, les agents commerciaux et les clients d'EML (fournisseurs) sont prévues pour juin. Des invitations à ces séances vous seront envoyées lorsque nous nous rapprocherons de ces dates pour que vous puissiez vous inscrire à une séance appropriée.

21. Devrais-je participer à la séance de formation sur empower même si je ne compte pas envoyer de commande par l'entremise d'empower?

Oui, vous devriez participer à la séance de formation, puisque cela augmentera votre niveau d'aisance par rapport à la nouvelle plateforme et vous offrira l'occasion de poser vos questions.

22. ABB partagera-t-elle les informations touchant l'avancement ou le calendrier de cette transformation?

Nous continuerons de vous mettre à jour de façon régulière. Vous pouvez également communiquer avec votre vendeur ou notre équipe de soutien au service à la clientèle d'ABB pour obtenir plus de renseignements.

23. Avec qui puis-je communiquer pour des questions d'ordre général?

Pour les questions d'ordre général, veuillez communiquer avec notre service à la clientèle ou avec votre représentant commercial interne.

Pour toute demande d'information, veuillez consulter les listes de personnes-ressources à jour pour le service à la clientèle de l'Éclairage d'urgence [ici](#) et du service à la clientèle des Produits d'installation [ici](#).

Problèmes d'inscription

24. Je me suis inscrit à empower, pourquoi ne puis-je pas y accéder?

Vous ne pourrez pas accéder à empower d'ici la date de déploiement du 5 juillet.

25. Mon accès à empower fonctionne, mais je n'obtiens pas les résultats attendus. Pourquoi?

Du matériel de formation est offert en ligne. Lorsque vous recevez vos authentifiants pour ABB **empower**, vous pouvez accéder à un programme d'apprentissage complet sur ABB **empower** [ici](#). Pour toute demande d'information, veuillez consulter les listes de personnes-ressources à jour pour le service à la clientèle de l'Éclairage d'urgence [ici](#) et du service à la clientèle des Produits d'installation [ici](#).

26. Comment puis-je demander plus de comptes après m'être inscrit à empower?

Lorsqu'au moins un compte est attribué à votre profil empower, vous pouvez demander des comptes supplémentaires à partir de la page Gestion du compte en cliquant sur le bouton Rechercher un compte. Une fois envoyée, votre demande de compte sera acheminée au Service des ventes pour approbation, ce qui peut prendre plusieurs jours. Lorsque votre compte sera accessible, vous recevrez un courriel de notification.

27. Comment savoir qui, dans notre entreprise, est responsable de recevoir les courriels d'ABB?

Votre représentant du service à la clientèle peut consulter votre compte et vous dire qui est votre personne-ressource pour toutes les communications provenant d'ABB. Si vous avez de plus amples questions, veuillez les envoyer à votre gestionnaire de compte ou à votre représentant du service à la clientèle.

Numéro de fournisseur et tarification

28. Comment vais-je recevoir mon numéro de client d'empower, ma tarification et mes fichiers de soumission?

Vous recevrez votre numéro de client dans les 45 jours suivant le déploiement. Nous vous enverrons votre code clé par courriel avec votre code clé de tarification, que vous pourrez utiliser pour accéder au fichier de renvoi associé à votre numéro de client.

29. Dois-je configurer un nouveau numéro de fournisseur si je ne suis pas un client d'EDI?

Si vous n'utilisez pas l'EDI, il n'est pas nécessaire d'avoir un nouveau numéro de fournisseur. Le service à la clientèle recevra et saisira vos commandes dans le système SAP, donc le changement sera transparent pour vous.

30. Dois-je créer un nouveau numéro de fournisseur pour ABB même si j'en ai déjà deux; un pour l'éclairage d'urgence (EML) et un autre pour les produits d'installation (IP)?

Non. Nous exigeons un nouveau numéro de fournisseur que pour distinguer les produits IP des produits EML du même numéro de fournisseur lors de la période de migration d'EML. Si ces numéros sont déjà distincts, vous ne devez donc pas créer de nouveau numéro de fournisseur.

31. Si j'ai déjà un numéro de fournisseur pour l'éclairage d'urgence (EML) et pour les produits d'installation (IP), est-ce que je peux continuer à utiliser ce numéro sans avoir à en créer un nouveau?

Non, vous devrez créer un nouveau numéro de fournisseur lors de la période de migration d'EML. Lorsque les Produits d'installation auront migré vers **empower**, vous pourrez soit transférer tous les produits IP vers le nouveau numéro de fournisseur, ou alors transférer les produits EML vers l'ancien numéro de fournisseur que vous utilisiez.

32. Après avoir créé un nouveau numéro de fournisseur pour EML, est-ce que je vais pouvoir réutiliser mon ancien numéro de fournisseur d'IP par la suite?

Oui, vous pourrez réutiliser l'ancien numéro de fournisseur après le déploiement.

33. Comment vais-je recevoir mes fichiers de tarification et de soumission?

Ces fichiers seront téléversés dans un site Web dans les 45 jours suivant le déploiement. Vous recevrez une communication par courriel vous envoyant le lien vers ce site Web et un code clé pour accéder à ces fichiers.

34. ABB partagera-t-elle tous les codes Groupe des matériaux et produits (MPG) et Groupe des matériaux 2 (MG2) qui proviennent de nos anciens groupes de produits vers les nouveaux groupes de produit?

Vous les recevrez en même temps que la distribution des fichiers de tarification en mai et en juin.

35. Vais-je recevoir un avis préalable d'augmentation des tarifs et un fichier de tarification subséquent dans les 30 jours précédant l'entrée en vigueur?

Oui, nous offrons un avis préalable standard de 30 jours.

Entente de tarification spéciale

36. De quelle façon les ententes de tarification spéciale (remboursements découlant d'ententes de tarification spéciale) seront-elles traitées?

La gestion des ententes de tarification spéciale relèvera du gestionnaire de compte, mais les réclamations seront effectuées par l'entremise d'**empower** ou de l'EDI. Veuillez consulter la page 9 du [guide de transition](#) pour obtenir des renseignements plus détaillés.

37. Y aura-t-il des formations en lien avec les ententes de tarification spéciale (changements de politique, terminologie, etc.)?

Du matériel de formation est offert en ligne. Lorsque vous recevez vos authentifiants pour ABB **empower**, vous pouvez accéder à un programme d'apprentissage complet sur ABB **empower** (ce qui comprend les ententes de tarification spéciale) [ici](#).

38. Pourrai-je consulter mes anciens numéros de contrats d'ententes de tarification spéciale dans empower?

Oui, nous téléverserons les ententes de tarification existantes dans le nouveau système pour que vous puissiez consulter vos anciens numéros de contrats d'ententes de tarification spéciale dans **empower**. Nous enverrons également un fichier Excel contenant les détails de références croisées nécessaires à tous nos clients avant la transition.

39. Par l'entremise de qui puis-je déposer des demandes d'expédition et de prélèvement (p. ex. remboursements/réclamations associés à des ententes de tarification spéciale)?

Si vous le faites par l'entremise de l'EDI, le processus restera le même, mais les renseignements devront changer, et un nouveau code de fournisseur devra être créé dans le système. Il y a un portail Web pour déposer des réclamations par l'entremise d'**empower**. Pour obtenir plus de renseignements, cliquez [ici](#).

40. Mon processus de remboursement/réclamation associé à des ententes de tarification spéciale changera-t-il si je suis présentement un client de T&B Access?

Oui, le processus de remboursement/réclamation associé à des ententes de tarification spéciale changera. De plus, les codes de client final sont maintenant requis pour valider toutes les réclamations soumises. Les réclamations devront être soumises par l'entremise d'**empower** ou de l'EDI en utilisant le nouveau code de fournisseur. Veuillez prendre note que les distributeurs devront gérer deux modèles et deux types de réclamation.

41. Mon processus de remboursement/réclamation associé à des ententes de tarification spéciale changera-t-il si je suis présentement un utilisateur d'empower?

Non, le processus de remboursement/réclamation associé à des ententes de tarification spéciale ne changera pas.

42. À l'avenir, lorsque la transition sera terminée, vais-je être avisé lorsqu'il y a une nouvelle entente de tarification spéciale ou un changement apporté à mon entente de tarification spéciale dans empower?

Les clients peuvent s'inscrire pour recevoir des avis par rapport aux changements apportés à leur entente de tarification spéciale directement dans **empower**. Si vous vous êtes inscrit aux mises à jour sur les changements apportés aux ententes de tarification spéciale, vous recevrez un avis. Pour vous y inscrire, vous pouvez consulter le matériel de formation disponible par l'entremise du [programme d'apprentissage d'empower](#).

43. Comment puis-je obtenir mes fichiers d'entente de tarification spéciale?

Le [programme d'apprentissage d'empower](#) explique comment télécharger tous les fichiers de tarification dans **empower**, y compris les normes, les ententes de tarification spéciale, ainsi que les listes SKU pour les codes de produits MPG/MG2.

44. Si mes utilisateurs ne sont pas dans mon entente de tarification spéciale, comment puis-je les ajouter?

Cette fonction n'est pas intégrée à **empower**. Si vous désirez obtenir une mise à jour des utilisateurs finaux inclus dans l'entente de tarification spéciale, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte ou votre agent, qui communiquera ensuite avec l'équipe de tarification. N'oubliez pas que les clients nouvellement ajoutés devront avoir un code d'utilisateur final.