
TRANSFORMATION DE L'AMÉRIQUE DU NORD

Renseignements et questions fréquentes pour la division Produits d'installation

Questions fréquentes sur la transition des clients à partir de T&B Access vers ABB **empower** (CA)

Table des matières

- 2** Renseignements sur l'échange de données informatisé (EDI) et l'entrepôt de données industriel (IDW)
- 2** Généralités
- 5** Problèmes dans ABB empower
- 5** Numéros d'ABB empower, numéros de fournisseur et tarification

Renseignements sur l'échange de données informatisé (EDI) et l'entrepôt de données industriel (IDW)

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

Les réponses aux questions courantes sont disponibles dans le présent document de questions fréquentes. De plus, notre [page Web](#) contient de plus amples détails sur la transition. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire pour une question technique particulière, veuillez communiquer avec notre équipe par courriel au edisupport@us.abb.com.

2. 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 par l'entremise de l'EDI devront procéder à la configuration pour le faire.

3. Avec qui puis-je communiquer pour des problèmes d'ordre général (qui ne sont pas en lien avec l'EDI ou d'ordre technique)?

Pour les problèmes 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

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

ABB Produits d'installation inc. transforme sa plateforme de gestion intégrée (ERP) à partir d'un ancien système d'ordinateur central qui a été mis en œuvre il y a deux décennies par une version attestée de SAP, un système ERP infonuagique de pointe entièrement intégré. Cette transformation nous permettra d'optimiser les processus, l'efficacité et la protection des données, ce qui donnera lieu à une meilleure expérience client. Cela comprendra une transition de notre portail client actuel (T&B Access) vers la plateforme ABB **empower** qui, avec SAP, fournira une interface commune pour mener des affaires entre 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. Les gammes de produits des divisions Éclairage de secours, Énergie intelligente et Bâtiments intelligents ont effectué leur transition avec succès en 2021-2022. La division Produits d'installation passera au nouveau système en juillet 2023. Cette transformation n'aura pas de répercussions sur nos systèmes de gestion d'entrepôt et de fabrication.

5. Pour quelles tâches vais-je utiliser ABB 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 informer des mises à jour nécessaires. Si vous avez besoin d'un soutien particulier pour vous habituer à la nouvelle plateforme et à ses processus, nous pouvons vous organiser un rendez-vous avec un représentant du service à la clientèle d'ABB. Pour nos clients canadiens, veuillez consulter cette [liste](#) pour trouver le bon représentant du service à la clientèle dans votre région.

6. De quelle façon mes nouvelles demandes seront-elles traitées au cours de cette transition et qu'advient-il de mes demandes actives dans T&B Access?

Pour garantir une transition harmonieuse, nous mettrons également en œuvre une interruption sur une période de 45 jours avant le déploiement en juillet 2023, 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 seront saisies dans empower par notre équipe du service à la clientèle lorsque la transition sera terminée. Nous vous encourageons fortement à retourner les produits associés à une demande de retour présentement active dans T&B Access avant la période d'interruption de 45 jours.

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

Si vous ne passez pas déjà de commandes par voie électronique ou n'êtes pas un utilisateur d'empower :

Consultez notre [Guide de transition](#), où vous trouverez des détails concernant les changements à venir et les étapes que vous devrez mettre en œuvre pour pouvoir commander à partir d'**empower** (par exemple, s'inscrire dans **empower** et obtenir un nouveau numéro de compte). Vous pouvez également consulter les documents de référence et de formation sur notre [page Web](#) lorsque vous le désirez.

Si vous passez déjà des commandes par voie électronique, vous devriez continuer à le faire.

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

Notre déploiement est prévu pour juillet 2023. Nous communiquerons la date exacte lorsque nous progresserons dans la transition.

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

Ce changement améliorera votre expérience à plusieurs égards. Voici les principaux avantages :

- Rapidité des approbations de prix, des soumissions, des réponses du service à la clientèle et des conclusions de dossiers
- Consolidation de l'aperçu 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 la tarification et la disponibilité du produit en temps réel à partir d'**empower**

10. Est-ce que les clients qui commandent par l'entremise d'agents commerciaux doivent changer leur méthode de commande et utiliser empower?

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

11. Pourrai-je envoyer des commandes mixtes (Produits d'installation, Énergie intelligente, Bâtiments intelligents et Éclairage de secours) sur le même bon de commande après la date de déploiement?

Vous pourrez envoyer des commandes mixtes après la date de déploiement.

12. Mes commandes seront-elles encore expédiées à partir du même emplacement?

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

13. Est-ce qu'il est possible de commander ou de rechercher un produit à partir du numéro de matériel (numéro ISD) ou du numéro de pièce (numéro de matériel alternatif)?

Oui, il est possible de rechercher sur empower à partir du numéro de matériel primaire et alternatif (TOPS).

14. Quand vais-je pouvoir participer à une formation sur empower?

Les dates de formation pour les ventes internes, les agents commerciaux et les distributeurs seront planifiées au cours des prochaines semaines. 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.

15. Devrais-je participer à la séance de formation d'empower même si je ne compte pas passer de commande à partir de la plateforme?

Oui. Participer à la séance de formation augmentera votre niveau d'aisance par rapport à la nouvelle plateforme et vous donnera l'occasion de poser des questions.

16. ABB partagera-t-elle les renseignements 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 d'ABB ou notre équipe de soutien au service à la clientèle pour obtenir plus de renseignements.

17. Quelles sont les modalités qui s'appliquent?

Vous trouverez les modalités de vente [ici](#).

18. Avec qui puis-je communiquer pour des problèmes d'ordre général?

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

Pour toute demande d'information, veuillez consulter la [liste de personnes-ressources à jour en ligne](#) pour le service à la clientèle de la division Produits d'installation ou communiquez avec le centre de service d'empower à l'adresse empowerU@abb.com.

Problèmes dans ABB empower

19. Je me suis inscrit dans empower. Puis-je y accéder immédiatement?

Vous pourrez accéder aux produits qui ont déjà été transférés sur empower, tels que ceux des divisions Éclairage de secours, Énergie intelligente et Bâtiments intelligents.

20. 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](#). Pour toute demande d'information, veuillez consulter la [liste de personnes-ressources à jour en ligne](#) pour le service à la clientèle de la division Produits d'installation ou communiquez avec le centre de service d'empower à l'adresse empowerU@abb.com.

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

Lorsque vous avez associé au moins un compte à votre profil **empower**, vous pouvez demander des comptes supplémentaires à partir de la page de gestion de comptes à l'aide du bouton Demander un compte. Une fois votre demande de compte effectuée, elle sera envoyée à l'équipe des ventes pour approbation, ce qui peut prendre plusieurs jours. Lorsque votre compte est accessible, vous recevrez un avis par courriel.

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

Votre représentant du service à la clientèle peut consulter votre compte et vous partager les coordonnées de cette personne. Veuillez envoyer vos demandes d'ajout à votre gestionnaire de compte ou à votre représentant du service à la clientèle.

23. Avec qui devrais-je communiquer si des problèmes techniques persistent?

Communiquez avec empowerU@abb.com si vous avez des problèmes techniques ou des questions.

Numéros d'ABB empower, numéros de fournisseur et tarification

24. De quelle façon vais-je recevoir mon numéro de client dans empower?

Vous recevrez votre numéro d'ABB empower dans les 60 jours précédant le déploiement. Vous devrez utiliser ce numéro pour télécharger votre fichier de tarification dans empower.

25. Si j'ai créé un nouveau numéro de fournisseur pour accéder aux produits qui ont été transférés dans empower par le passé, puis-je utiliser à nouveau le numéro de fournisseur de Produits d'installation que j'avais initialement?

Oui, vous pouvez choisir de le faire, mais vous devriez gérer tous vos produits sous le même numéro de fournisseur.

26. De quelle façon mes prix courants seront-ils affectés dans empower par rapport à T&B Access?

Les prix courants seront toujours disponibles dans T&B Access, ainsi que dans empower dans le cadre de la transition.

27. Pourrai-je faire facilement la différence entre les articles d'ABB, de GE et de T&B dans empower?

Cela ne devrait pas être un problème. Lorsque vous serez sur empower, vous devrez vous connecter à l'aide des catégories de vente géographiques suivantes pour accéder à vos Produits d'installation : pour le Canada, utilisez « ABB Electrification EL Canada » (CAS6). Les articles GE/ABB au Canada sont disponibles sous « ABB IS Canada » (CAS1). On y fait également référence à la page 10 de notre [guide de transition](#).

28. De quelle façon vais-je recevoir mes fichiers de tarification et de soumission?

Ces fichiers seront téléversés dans empower. Vous devrez les télécharger dans les 60 jours suivant la date de déploiement à l'aide du numéro qui vous aura été fourni par empower.

29. Mes codes de produits changeront-ils?

Oui. Nous passerons aux codes de produits MPG/MG2.

30. ABB partagera-t-elle tous les codes de groupe de produit matériel (MPG) et de groupe matériel 2 (MG2) qui sont transférés à partir de nos anciens groupes de produits vers les nouveaux groupes de produits?

Oui. Vous devrez télécharger les fichiers de tarification d'empower dans les 60 jours suivants la date de déploiement.

31. Vais-je recevoir un avis préalable en cas d'augmentation de prix, puis un fichier de tarification subséquent dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur des changements?

Oui, nous donnons un avis standard de 30 jours.

32. Les codes universels de produits (UPC) changeront-ils?

Nous ne prévoyons pas changer les UPC. Si des changements sont nécessaires ultérieurement, nous vous en informerons à l'avance.

33. Est-ce que mes modalités de paiement seront différentes?

Non, elles resteront telles qu'elles l'étaient dans T&B Access.

34. Vais-je recevoir une liste de renvoi à des soumissions pour mes devis actifs et actuels dans Tops/T&B Access?

Oui. Les distributeurs qui se sont inscrits au Hawk de soumission recevront une liste de référence croisée pour les soumissions automatiquement.