
TRANSFORMATION DE L'AMÉRIQUE DU NORD

Renseignements et questions fréquentes pour les clients de Produits d'installation, d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents

Questions fréquentes 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) et l'entrepôt de données industriel (IDW)
- 2** Généralités
- 5** Problèmes dans ABB **empower**
- 5** Numéros de fournisseur et tarification
- 7** Entente de tarification spéciale

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. 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](#).

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 devront procéder à l'installation pour le faire.

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

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 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 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. L'éclairage d'urgence est la première gamme de produits à procéder à ce changement; elle sera suivie des autres gammes de produits d'ABB. 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. Nos équipes

communiqueront 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 obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter cette [liste de personnes-ressources](#). Prenez note que les distributeurs qui utilisent présentement T&B Access pour envoyer des réclamations d'entente de tarification spéciale devront faire la transition vers **empower**.

6. De quelle façon mes nouvelles demandes seront-elles traitées au cours de cette transition et qu'advindra-t-il de 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, période au cours de laquelle aucune nouvelle demande d'autorisation retour de marchandise (RMA) ne pourra être saisie dans T&B Access. Vos nouvelles demandes seront saisies par notre équipe du service à la clientèle d'ABB 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.

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

Si vous ne passez pas déjà de commandes par voie électronique :

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, s'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](#) 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 lancement est prévu pour 2022. 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. Les avantages principaux sont les suivants :

- Rapidité des approbations de prix, des soumissions, des taux de réponse 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 produit en temps réel à partir du module Prix et disponibilité 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. Que se passe-t-il si j'envoie des commandes mixtes (Produits d'installation, Éclairage d'urgence, SP/SB) 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 clients (distributeurs) seront planifiées au cours des prochaines semaines. Nous vous enverrons les invitations à ces séances à une date plus proche de leur déroulement pour que vous puissiez vous inscrire à la bonne séance.

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, vous devriez participer à la séance de formation, puisque cela 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 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 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 générales 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 Produits d'installation [ici](#).

Problèmes dans ABB empower

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

Vous pourrez accéder aux produits qui ont migré vers empower, tels que les produits d'EML.

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

Il y a du matériel de formation 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 des Produits d'installation [ici](#) 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 compte 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 vérifier votre compte et vous dire qui est la personne-ressource qui reçoit les communications d'ABB. 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 les problèmes persistent?

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

Numéros de fournisseur et tarification

24. De quelle façon vais-je recevoir mon numéro de client et mes fichiers de tarification et de soumission dans empower?

Vous recevrez votre numéro de client dans les 45 jours suivant le déploiement. Nous allons vous envoyer un code d'identification par courriel, ainsi qu'un code de tarification, que vous pourrez utiliser pour accéder au fichier de renvoi à votre numéro de client.

25. Si j'ai créé un nouveau numéro de fournisseur pour EML, puis-je retourner à l'ancien numéro de fournisseur de Produits d'installation?

Oui, vous pouvez retourner à l'ancien numéro de fournisseur après le déploiement. Vous pouvez également transférer vos produits de Produits d'installation vers votre tout nouveau numéro de fournisseur d'EML.

26. En tant que client de produits SP/SB, dois-je créer un nouveau numéro de fournisseur pour la transition des produits SP/SB?

Non, vous pouvez utiliser votre numéro de fournisseur actuel.

27. Comment 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.

28. 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. Dans empower, allez dans ABB IS Canada (CAS1) pour les articles de GE et d'ABB, les Solutions industrielles antérieures et les produits de Bâtiments intelligents et d'Énergie intelligente d'ABB. Allez dans ABB Électrification Canada (CAS6) pour les articles de T&B et IP. On y fait également référence à la page 10 de notre [guide de transition](#).

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

Ces fichiers seront téléversés vers un site Web dans les 60 jours suivant le déploiement. Vous recevrez une communication par courriel contenant un lien vers ce site Web, ainsi qu'un code pour accéder aux fichiers.

30. Mes codes de produits changeront-ils?

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

31. 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?

Vous les recevrez en même temps que la distribution des fichiers de tarification dans les 60 jours suivants la date de lancement des Produits d'installation.

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

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

33. 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.

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

Après avoir reçu votre code de prix API, saisissez le code et sélectionnez le lien « Télécharger le cadre d'entente », ce qui ouvrira une liste déroulante de renvoi.

Entente de tarification spéciale

35. De quelle façon les ententes de tarification spéciale (ententes sur les remises) seront-elles traitées?

Le traitement des ententes de tarification spéciale se déroulera par l'entremise du gestionnaire de compte, mais les réclamations seront effectuées à partir d'**empower** ou d'EDI. Veuillez consulter la page 9 du [guide de transition](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

36. Y aura-t-il des formations sur les ententes de tarification spéciale (changement de politique, terminologie, etc.)?

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

37. Vais-je pouvoir consulter mes anciens numéros de contrats d'entente de tarification spéciale dans empower?

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

38. Par l'entremise de qui puis-je soumettre des débits à l'expédition (p. ex. remises/réclamations d'ententes de tarification spéciale)?

Si vous l'effectuez par l'entremise d'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 aura un portail sur le Web pour soumettre des réclamations par l'entremise d'**empower**. Pour obtenir plus de renseignements, cliquez [ici](#).

39. Est-ce que mon processus de remises/réclamations d'ententes de tarification spéciale sera différent si je suis présentement un client de T&B Access?

Oui, le processus de remises/réclamations d'ententes de tarification spéciale sera différent. De plus, des codes de clients finaux sont maintenant nécessaires pour valider toutes les soumissions de réclamation. Vous devrez par ailleurs soumettre les réclamations par l'entremise d'**empower** ou d'EDI en utilisant le nouveau numéro de fournisseur. Veuillez prendre note que les distributeurs devront gérer deux modèles et deux réclamations.

40. Est-ce que mon processus de ristournes/réclamations d'ententes de tarification spéciale sera différent si je suis présentement un client d'empower?

Non, le processus de remises/réclamations d'ententes de tarification spéciale sera le même.

41. À l'avenir, une fois la transition terminée, vais-je être avisé s'il y a une nouvelle entente de tarification spéciale ou si une modification y est apportée dans empower?

Les clients peuvent s'inscrire pour recevoir des notifications sur les changements d'ententes de tarification spéciale directement dans **empower**. Si vous vous êtes inscrit pour recevoir des mises à jour sur l'entente de tarification spéciale, vous recevrez une notification. Pour vous inscrire aux notifications, veuillez consulter le matériel de formation par l'entremise du **programme d'apprentissage d'empower**.

42. Comment puis-je accéder à mon entente de tarification spéciale?

Le **programme d'apprentissage d'empower** indique comment télécharger tous les fichiers de tarification dans **empower**, y compris les normes, les ententes de tarification spéciale et les listes d'unités de gestion de stock pour connaître les codes de produit MPG/MG2.

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

Cette fonction n'est pas intégrée à **empower**. Si vous désirez mettre à jour les utilisateurs finaux de votre 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 doivent avoir un code d'utilisateur final.