

---

TRANSFORMATION DE L'AMÉRIQUE DU NORD

# Guide de transition d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents



---

**CA**  
ABB Électrification Canada SRI  
Division Électrification

[tnb.ca](http://tnb.ca)  
[abb.com/ca](http://abb.com/ca)

---

**ABB Électrification Canada SRI transforme notre plateforme de gestion intégrée (ERP) d'un ancien système à une installation approuvée de SAP (Torque) et fera également la transition vers une interface frontale approuvée dans l'industrie pour notre portail client (ABB empower).**

**Ce changement aidera à offrir une logistique améliorée, des soumissions optimisées et un processus de commande simplifié - tous des gains d'efficacité qui peuvent aider à réduire vos coûts de transaction.**

---

# Table des matières

- 04**    **Aperçu**
- 05**    **Renseignements qui seront communiqués dans ce guide**
- 06**    **Liste de vérification pour la transition des clients d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents**
- 07**    **Configuration de compte pour les nouveaux utilisateurs d'ABB empower**
- 07**    **ABB Électrification Canada SRI**
- 08**    **Aperçu d'ABB empower**
- 09**    **Structure de tarification des produits**
- 10**    **Processus des réclamations de livraison et de débit**
- 11**    **Processus de gestion de la tarification d'ABB empower**
- 11**    **Commerce électronique**
- 12**    **Autorisation de retour de biens (RGA)**
- 12**    **Service à la clientèle**
- 13**    **Soutien technique d'ABB**
- 14**    **Organisation des ventes d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents au Canada**

[Glossaire](#)

# Aperçu

Voici votre guide pratique pour les nouveaux processus, politiques et procédures associés à la transition de certaines gammes de produits du portail client TnB Access d'ABB vers ABB empower.

Nous voulons rendre cette transition la plus harmonieuse et directe possible. Si vous avez des questions au sujet de la transition, du système d'exploitation ABB empower, ou si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec votre représentant des ventes. Notre équipe chevronnée de soutien au service à la clientèle est également disponible pour offrir de l'aide pendant la période de transition et au-delà. Pour obtenir des détails, veuillez consulter la section Service à la clientèle de ce guide.



Si vous ne connaissez pas ABB empower, il est important que vos systèmes soient mis à jour avec les changements documentés dans ce guide de transition. Cela assurera que toutes les commandes et factures soient traitées adéquatement. Veuillez revoir attentivement les détails dans ce document et vous assurer que votre entreprise exécute les mesures nécessaires.

Vous trouverez ci-dessous une liste des gammes de produits d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents qui feront partie de la transition avec une courte description. Nous vous recommandons de consulter cette liste attentivement.

## Énergie intelligente (ELSP)

Description de la gamme de produits	Gamme de produits
ABB-Système Arc Guard	PL505
ABB-Contacteurs, OL's, MMP's	PL507
ABB-Relais et produits électroniques	PL508
ABB-Jokab	PL509
ABB-Commutateurs de fin de course	PL510
ABB-Divers et produits de marque	PL511
ABB-Dispositifs pilotes	PL512
ABB-Démarrateurs progressifs à basse tension	PL515
ABB-Démarrateurs clos	PL517
ABB-Disjoncteurs à boîtier moulé	PL520
ABB-Disjoncteurs électriques	PL521
ABB-Sectionneurs - clos	PL522
ABB-Sectionneurs - ouverts	PL523
ABB-Équipement de distribution principal	PL529
ABB-Commutateurs de sécurité	PL530
ABB-Tableaux de distribution	PL534
ABB-Systèmes de qualité de l'énergie à basse tension	PL550
MCCB	PL704
Sectionneurs	PL709
Sectionneurs de sécurité	PL730
Énergie et ICCB	PL731
Panneaux d'alimentation	PL732
Commutateur de transfert automatique ATS	PL733
Appareillage de mise en parallèle	PL734
Blocs d'alimentation ininterrompibles	PL735
Appareillage électrique pleine tension NEMA	PL736
Démarrateurs à tension réduite	PL737
Contacteurs pour l'éclairage	PL738
Pilot devices 30 MM	PL740

Description de la gamme de produits	Gamme de produits
Contacteurs C2000	PL742
Relais à usage général	PL744
Contacteurs	PL747
Bornes	PL748
Minuteriers	PL749

## Bâtiments intelligents (ELSB)

Description de la gamme de produits	Gamme de produits
Prises et fiches industrielles	PL157
Technologie actuelle de protection contre les surtensions	PL181
Protection contre la surtension OVRH	PL183
ABB-Disjoncteurs miniatures	PL501
ABB-Tableaux terminaux PROLINE	PL502
ABB-Protection contre la surtension OVRT2	PL503
ABB-Systèmes de bus pour la distribution électrique	PL516
ABB-Enceintes	PL524
ABB-Composantes pour rail DIN modulaire	PL525
ABB-Dispositifs à courant résiduel	PL526
ABB-Système de mesure et de gestion de l'énergie	PL535
Automatisation du bâtiment	PL540
Centres de chargement	PL701
Compteur modulaire	PL702
Appareils de protection contre la surtension SPD	PL703
Panneau de commande	PL705
Transformateurs	PL706
Enceintes PG	PL707
Midwest	PL708

# Renseignements qui seront communiqués dans ce guide

## Que se passe-t-il?

ABB Électrification Canada SRI transforme notre plateforme ERP actuelle d'un ancien système central qui a été mis en œuvre il y a 20 ans pour une version éprouvée de SAP. SAP est un système d'ERP infonuagique de pointe entièrement intégré qui nous permettra d'optimiser les processus, l'efficacité et la protection des données. Cette transformation comprendra une transition de notre portail client actuel (TnB Access) vers la plateforme ABB empower qui, avec SAP, fournira une interface commune pour mener des affaires entre toutes les divisions d'ABB Électrification Canada SRI.

La transformation et la mise à niveau qui suivra n'affecteront pas nos systèmes de gestion d'entrepôt ni nos systèmes de fabrication, mais comprendront un nouveau système de gestion du transport et offriront des améliorations de notre capacité à traiter les plaintes de clients et la gestion de cas.

## Qui sera concerné par cette transition?

Les clients concernés par cette transition sont ceux qui commandent actuellement l'un des produits d'ABB indiqués à la page 4 de ce guide.

## Quand la transition aura-t-elle lieu?

On prévoit que la transition sera terminée le 6 juin 2022, suite au projet pilote des changements avec un segment plus petit de notre base de clientèle.

## Comment les horaires d'expédition seront-ils affectés?

Les horaires d'expédition des clients resteront les mêmes, et vos commandes continueront à être expédiées à partir de notre centre de distribution principal de Bromont.

## Comment les utilisateurs actuels d'ABB empower seront-ils affectés par cette transition?

Les utilisateurs actuels d'ABB empower pourraient devoir demander accès à leur compte SP/SB CAS6. Il est possible que ce compte soit déjà ajouté à leur profil empower s'il a été ajouté lors du déploiement de la gamme de produits d'Éclairage d'urgence en juillet 2021.

## Quelles tâches demande-t-on aux nouveaux utilisateurs d'ABB empower d'effectuer?

Les clients devront prendre des mesures pour configurer leur compte d'ABB afin d'aider à assurer une expérience de soumission et de commande efficace. Veuillez consulter la liste de vérification ci-dessous.

## Modalités

Les modalités générales de vente d'ABB Électrification Canada SRI s'appliqueront : [SVP mettre le lien vers la version francophone et non anglophone du document](#)

**Consultez votre représentant des ventes pour obtenir plus de détails.**



# Liste de vérification pour Énergie intelligente et Bâtiments intelligents

## Tâches détaillées exigées pour une transition réussie (Canada)

### Référence

- Page 7  **1. Veillez à ce que tous vos numéros de catalogue des gammes de produits Éclairage d'urgence, Énergie intelligente et Bâtiments intelligents soient réunis sous l'un des numéros de fournisseur (nouvellement créé ou original) avant la date de lancement**  
 Qui : **Tous les clients**  
 Échéancier : Doit être effectué d'ici la date de lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents  
 Lieu : Système interne du client
- Page 11  **2. Effectuer l'essai d'acceptation par l'utilisateur avec ABB**  
 Remarque : Si vous avez déjà effectué des essais dans le cadre de la phase pilote d'EML, vous devrez réencoder vos numéros de catalogue des gammes de produits Énergie intelligente et Bâtiments intelligents pour qu'ils s'harmonisent à la configuration d'EDI qui a déjà été mise en place et mise à l'essai pour EML.  
 Qui : **Clients utilisant l'EDI**  
 Comment : Le représentant de l'EDI d'ABB communiquera avec le représentant de l'EDI du client
- Pages 7-8  **3. Recevoir le numéro de client de la part d'ABB**  
 Qui : ABB l'enverra (les utilisateurs actuels d'empower continueront d'utiliser le même numéro)  
 Échéancier : Dans un délai de 45 jours avant la date du lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents  
 Comment : Les numéros de clients empower d'ABB seront fournis au client
- Page 10  **4. Essais des réclamations D'accord de prix spéciaux (réclamations SPA)**  
 Qui : **Tous les clients ayant des soumissions (d'accord de prix spéciaux) de livraison et de débit**  
 Échéancier : 45 jours avant la date du lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents  
 Comment : Téléverser tous les nouveaux numéros de soumission SAP et codes d'utilisateurs finaux. Télécharger le modèle requis par empower, suivi par la formation et les essais (essai de l'EDI 844 et 849).
- Page 9  **5. Préparez votre système en utilisant les bons champs Gamme de produits / Groupe de produits selon la nouvelle conversion terminologique de MPG/MG2 dans SAP**  
 Qui : **Tous les clients**  
 Échéancier : Dans un délai de 45 jours avant la date du lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents  
 Comment : voir la page 9 du Guide de transition pour obtenir plus de détails et d'exemples
- Page 11  **6. Recevoir les dossiers de tarification de la part d'ABB et les télécharger dans le système interne**  
 Qui : **Tous les clients** ont la responsabilité de télécharger les nouveaux fichiers de tarification à partir d'**ABB empower**  
 Échéancier : Dans un délai de 45 jours avant la date du lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents  
 Comment : Télécharger les dossiers de tarification à partir d'ABB et les téléverser dans votre système interne
- Page 12  **7. Envoyer tous les retours en attente**  
 Qui : **Tous les clients**  
 Échéancier : Les retours doivent être réglés au moins 30 jours avant la date de lancement, puisque nous prévoyons une période de gel. Les retours ne peuvent pas être envoyés pendant cette période.  
 Comment : À partir de TnB Access
- Page 8  **8. S'inscrire pour obtenir une authentification unique d'ABB**  
 Qui : **Tous les clients**, qu'il s'agisse d'utilisateurs réguliers ou d'utilisateurs devant télécharger de nouveaux fichiers de tarification  
 Échéancier : Dans un délai de 45 jours avant la date de lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents  
 Où : [site Web d'empower](#) / [Inscription des clients sur empower](#) / [Guide de démarrage d'empower](#)
- Page 7  **9. Ouvrir une session dans empower**  
 Qui : **Utilisateurs de TnB Access seulement** (les autres peuvent passer à l'étape suivante)  
 Échéancier : À la date du lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents, ou demander l'accès dans un délai de 45 jours avant cette date pour ceux désirant télécharger de nouveaux fichiers de tarification  
 Où : [site Web d'empower](#) / [Inscription des clients sur empower](#) / [Guide de démarrage d'empower](#)
- Pages 7-8  **10. S'inscrire pour obtenir un profil empower et demander des comptes**  
 Qui : **Utilisateurs ne provenant pas de TnB Access**  
 Échéancier : À la date du lancement d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents, ou demander l'accès dans un délai de 45 jours avant cette date pour ceux désirant télécharger de nouveaux fichiers de tarification  
 Où : [site Web d'empower](#) / [Inscription des clients sur empower](#) / [Guide de démarrage d'empower](#)

### Légende

**Numéro de fournisseur** – Numéro unique attribué pour ELIP par le client à ABB Électrification Canada SRI une fois que le client a indiqué ABB comme fournisseur dans son système interne.

**Numéro de compte** – Numéro unique attribué par ABB à chaque client. Ce numéro est généré par le système SAP d'ABB et est le même numéro qui est utilisé dans empower pour identifier un client.

**Numéro de client** – Même numéro que le numéro de compte.

# Configuration de compte pour les nouveaux utilisateurs d'ABB empower

Tous les clients qui achètent les produits concernés seront migrés vers le système d'exploitation ABB empower. Votre nouveau numéro de client d'ABB Électrification Canada SRI sera communiqué au cours des prochaines semaines. Une fois la migration terminée, de nouvelles modalités de paiement pourraient s'appliquer. Veuillez noter que vos renseignements de versement seront modifiés. Pour télécharger une copie des [SVP mettre le lien vers la version francophone et non anglophone du document](#) à titre de référence, utilisez le lien ci-dessus.



## ABB Électrification Canada SRI

### Renseignements pour la configuration du fournisseur

Il se peut que les clients qui commandent des produits d'Éclairage d'urgence et des Produits d'installation doivent configurer un nouveau numéro de fournisseur pour séparer les produits lors de la phase pilote. Après la transition d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents vers empower, puis ultérieurement la transition de Produits d'installation en 2023, tous les produits pourront être transférés sous le même numéro de fournisseur.

Si des commandes ouvertes doivent être annulées et créées à nouveau dans notre nouveau système d'ERP, votre représentant du service à la clientèle d'ABB communiquera avec vous.

#### **NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS SUR LES VERSEMENTS - CHÈQUE ET VIREMENT** : (en vigueur à compter du 6 juin 2022)

**Pour les paiements par chèque, veuillez suivre les directives ci-dessous :**

##### **Paiement par chèque en CAD (par courrier recommandé)**

**Nom:** ABB Électrification Canada SRI  
C/O: T45798C  
BP : 4578 Succursale A  
Toronto, Ontario M5W 0L8

##### **Paiement par chèque en CAD (par messenger)**

**Nom:** Toronto Wholesale Lockbox Department  
4 Prince Andrew Place  
Toronto, Ontario M3C 2H4  
Attn: ABB Électrification Canada SRI (Lockbox# T45798C)

##### **Paiement par chèque en USD (par courrier recommandé)**

**Nom:** ABB Électrification Canada SRI  
C/O T45798U  
BP : 4578 Succursale A  
Toronto, Ontario M5W 0L8

##### **Paiement par chèque en USD (par messenger)**

**Nom:** Toronto Wholesale Lockbox Department  
4 Prince Andrew Place  
Toronto, Ontario M3C 2H4  
Attn: ABB Électrification Canada SRI (Lockbox# T45798U)

**Numéro d'identification aux fins de l'impôt fédéral :** R105265250

**Numéro d'identification aux fins de l'impôt provincial :** 1002886509

**Numéro D&B :** 20-200-9064

Une personne-ressource pour les comptes clients vous sera attribuée lorsque votre compte sera établi dans le système.

**Les demandes d'information peuvent être envoyées à :**  
[collection.canada@ca.abb.com](mailto:collection.canada@ca.abb.com)

**Pour les paiements par virement ou par transfert bancaire, veuillez suivre les directives ci-dessous :**

Renseignements sur le traitement automatique des chèques et le transfert électronique

**Banque du bénéficiaire :** Citibank N.A. Canadian Branch  
123 Front Street, 18ième étage  
Toronto, Ontario M5J 2M3

**Numéro de banque :** 0328

**SWIFT :** CITICATTBCH

**Bénéficiaire :** ABB Électrification Canada SRI

**Numéro de transit :** 20012

**Numéro de compte :** 2010560105 Compte en CAD  
2010560107 Compte en CAD USD

**Pour les virements en dollars U.S. provenant des États-Unis veuillez utiliser la banque intermédiaire suivante :**

**Banque intermédiaire :** Citibank New York

**Code ABA :** 021000089

**SWIFT:** CITIUS33

**Détail de paiement :** Factures : \_\_\_\_\_

**Identifier clairement les numéros de factures payées**

**Envoyer la confirmation à :** [acctg\\_canada@ca.abb.com](mailto:acctg_canada@ca.abb.com)

# Aperçu d'ABB empower

ABB empower offre aux utilisateurs la capacité de créer et de suivre l'intégralité des commandes grâce à une fonction clé de commerce numérique

Certains guides importants aideront les utilisateurs à se familiariser avec le système ABB empower et à apprendre des astuces pratiques pour utiliser l'outil :

[Inscription d'un client](#)

[Guide de démarrage d'empower](#)

Chaque page dans ABB empower a une icône qui mène directement à des leçons en ligne. ABB empower est très intuitif, et même les nouveaux utilisateurs peuvent le parcourir rapidement pour obtenir instantanément des réponses.

## Obtenir de l'aide : pour inscrire un compte ABB empower

### Pour les utilisateurs actuels d'empower

Consultez votre liste de comptes dans empower pour voir si vos nouveaux comptes d'ABB Électrification EL Canada sont déjà sur votre profil. Si ce n'est pas le cas, vous devrez demander à ce qu'un compte soit ajouté. Veuillez consulter le [Guide de démarrage d'empower](#) pour obtenir des renseignements sur la façon d'accéder aux nouveaux comptes.



**TRÈS IMPORTANT :** les clients sont encouragés à créer leur identifiant à authentification unique d'ABB et leur profil empower n'importe quand après le 19 avril 2022. Leurs fonctionnalités se limiteront au téléchargement de documents de tarification jusqu'au lancement 6 juin 2022.

### Pour les utilisateurs actuels de TnB Access

Chaque utilisateur doit tout de même s'inscrire pour obtenir un identifiant à authentification unique d'ABB pour procéder à la configuration de son compte empower. Lorsque l'identifiant est activé, les utilisateurs de TnB Access auront l'option de se connecter avec leur identifiant de TnB Access. Cela complètera la création de leur profil empower et importera leurs comptes automatiquement. Consulter le guide sur l'[Inscription des clients](#) pour obtenir de plus amples détails.

### Pour les utilisateurs ne provenant pas de TnB Access

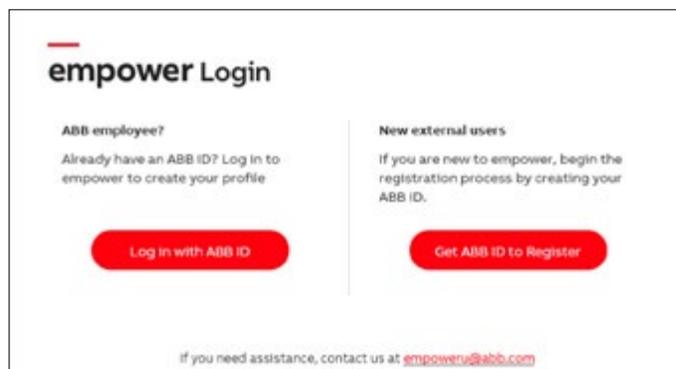
Les nouveaux utilisateurs et les utilisateurs qui n'ont pas récemment ouvert une session dans TnB Access doivent créer un profil empower. Cela nécessite de connaître vos numéros de compte client. Visitez [empower.abb.com](http://empower.abb.com) et cliquez sur « S'inscrire maintenant » pour commencer le processus de configuration de l'utilisateur. Veuillez consulter le guide sur l'[Inscription des clients](#) pour obtenir de plus amples détails par rapport à la façon de s'inscrire à ABB empower.

Communiquez avec [empowerU@abb.com](mailto:empowerU@abb.com) en cas de problèmes techniques ou de questions liées à l'utilisation d'ABB empower. Vous pouvez également cliquer sur l'icône au bas de la page puis sélectionner « Aide ». Les clients doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte ou leur administrateur d'empower pour les demandes d'accès au compte et de revalidation. Communiquez avec le service à la clientèle pour toute question concernant les commandes et la facturation.

**Étape 1 :** Connectez-vous ou créez un compte « S'inscrire maintenant ».



**Étape 2 :** Créez votre profil avec votre identifiant d'ABB ou cliquez sur Obtenez un identifiant d'ABB pour vous inscrire.



Les clients qui achètent des produits dans plusieurs organisations de vente d'ABB peuvent voir une liste des comptes approuvés dans leur page de gestion de compte empower selon les noms légaux avec lesquels ils font des transactions.

Choisissez le compte approprié qui correspond à la personne morale ABB sur votre bon de commande. Veuillez noter que pour les produits concernés par ce guide de transition, « ABB EL Canada » doit être choisi.

**Vous trouverez ci-dessous des exemples de différents noms légaux d'ABB et une capture d'écran de la page de gestion de compte d'empower :**

**ABB SI au Canada** doit être utilisé pour passer une commande d'anciens produits de Solutions industrielles au Canada (CAS1)

**ABB EL au Canada (Produits d'électrification)** doit être utilisé pour passer une commande de produits d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents (CAS6)

The screenshot shows the ABB empower website interface. At the top, there is a navigation bar with links: ACCUEIL, MON PANIER, COMMANDES, EXPÉDITIONS, PRODUITS ENREGISTRÉS, FACTURE, PRODUITS, SERVICE APRÈS-VENTE, ENTENTES DE PRIX. Below this, the user's profile is shown as 'Mon profil | Gestion de comptes'. The main section is titled 'Comptes' and includes a dropdown for 'Amérique du Nord' and a search bar. There are three tabs: 'Comptes approuvés' (selected), 'Favoris', and 'Validation enattente'. A 'Demander un compte' button is visible. The table below lists four approved accounts:

N° de compte	Nom du compte	Ville	État/province	Organisation commerciale	Circuit de vente
XXXXXX	ABBCDEFGHIJKL1	BIRMINGHAM	Alabama sbama	ABB IS United States	Distribution
XXXXXX	ABBCDEFGHIJKL2	BIRMINGHAM	Alabama sbama	ABB Inc.	Distribution
XXXXXX	ABBCDEFGHIJKL3	BIRMINGHAM	Alabama sbama	ABB Zenith United States	Distribution
XXXXXX	ABBCDEFGHIJKL4	EAST FACEBKS	Arkansas kansas	ABB IS United States	Other GE

Showing 1 to 4 of 4 entries

## Structure de tarification des produits

Dans SAP, une terminologie distincte est utilisée pour distinguer les gammes et les groupes de produits à des fins de tarification :

- Gamme de produits = MPG
- Groupe de produits = MG2

Il y a une relation directe entre le MG2 et les Groupes de produits existant actuellement dans TOPS (les fichiers de référence croisée pourront être téléchargés à partir du site Web de la Transformation de l'Amérique du Nord).

Le fichier de tarification pour la conversion dans SAP sera fondé sur la [structure tarifaire des MPG/MG2](#). Veuillez préparer votre système pour accepter ces champs.

Pour ce qui est de la Gamme de produits, certaines gammes de produits ont été divisées en plusieurs MPG conformément à la référence croisée, mais cela n'aura pas de répercussions sur la structure tarifaire. Vous trouverez un exemple ci-dessous.

Actuellement Gamme de produits TOPS	Nouveau MPG	Nouvelle description du MPG	Actuellement Groupe de produits TOPS	Nouveau MG2	Nouvelle description du MG2
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50512	A5A	UNITÉS PRINCIPALES ARC GUARD
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	5052A	A5B	ARC GUARD - ACCESSOIRES
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50551	A5B	ARC GUARD - ACCESSOIRES
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50551	A5F	ARC GUARD - DÉTECTEURS/CÂBLES OPTIQUES
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50552	A5A	UNITÉS PRINCIPALES ARC GUARD
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50552	A5B	ARC GUARD - ACCESSOIRES
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50552	A5D	ARC GUARD - DÉTECTEURS/CÂBLES OPTIQUES
505	A5	SYSTÈME ARC GUARD	50552	A5E	ARC GUARD - ÉCHANTILLONS ET TVO EN DÉMO

# Processus des réclamations des Accords de prix

Exigences par rapport à la documentation des Produits d'électrification d'ABB et ressources pour soumettre des réclamations d'accord de prix spéciaux pour obtenir un crédit

## Les soumissions SPA - Accord de prix spéciaux :

- Numéro de compte de distributeur
- Numéro d'entente SAP
- Numéro de référence de crédit
- Numéro de catalogue d'ABB
- Numéro de compte du client final (code de l'utilisateur final)
- Nom du client final
- Date de la facture du client final
- Numéro de facturation du distributeur
- Quantité vendue
- Coût par article
- Coût par article selon l'entente de tarification spéciale
- Montant de crédit demandé par le distributeur

Tous les clients sont responsables de télécharger les nouveaux fichiers de tarification à partir d'ABB empower dans un délai de 45 jours avant la date du lancement. Une fois les fichiers de tarification téléchargés, téléchargez-les dans votre système interne comme il est décrit dans le document de la liste de vérification. Les nouveaux numéros d'entente SAP seront liés aux numéros de soumission de livraison et de débit actuels. Les nouveaux numéros d'entente SAP (qui commencent par 4500) devront être soumis avec votre réclamation.

## ABB empower

La page d'accueil ABB empower U contient les lignes directrices complètes pour l'utilisateur concernant tous les aspects de l'utilisation d'ABB empower, notamment :

- Qu'est-ce qu'ABB empower? [Présentation globale et avantages d'utiliser ABB empower](#)
- Comment démarrer : [processus pratique d'ouverture de session et d'inscription, liens utiles d'ABB empower](#)

## Réclamations SPA - Accord de prix spéciaux

Toutes les réclamations enlever en lien avec les produits d'Électrification, d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents doivent être soumises par l'entremise d'ABB empower ou par notre nouvel identifiant d'échange d'EDISAP, ce qui comprend les réclamations enlever et remplacer per SPA liées aux commandes saisies dans TOPS et dans TnB Access (anciens systèmes) avant la transition. ABB n'acceptera plus de nouvelles soumissions dans TnB Access ou l'ancien identifiant d'échange pour les gammes de produits d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents. Les réclamations de enlever et remplacer per SPA en lien avec les commandes de Produits d'installation d'Électrification devront encore être saisies dans les anciens systèmes.

Si vous envoyez présentement des réclamations d'accord de prix spéciaux par l'entremise d'un portail Web (TnB Access/ empower) et avez besoin de soutien pour passer à l'EDI, communiquez avec notre équipe de soutien d'EDI à l'adresse [edisupport@us.abb.com](mailto:edisupport@us.abb.com) afin de configurer votre compte.

Si vous avez des questions par rapport au processus de livraison et de débit, veuillez envoyer un courriel à [spasupport.canada@ca.abb.com](mailto:spasupport.canada@ca.abb.com)

## Référence

[Politique et procédures sur les remises d'ententes de tarification spéciale d'ABB Électrification au Canada](#)



# Processus de gestion de la tarification d'ABB empower

<p><b>Prix et disponibilité</b></p> <p>Le module Prix et disponibilité permet aux utilisateurs d'obtenir une tarification et des renseignements sur la disponibilité en temps réel pour les produits se trouvant dans le catalogue. Ces articles peuvent être directement ajoutés à...</p> <p>🕒 2 min</p>	<p><b>Mises à jour sur la terminologie de tarification</b></p> <p>En apprendre plus par rapport aux plus récentes mises à jour apportées aux libellés des champs dans empower pour appuyer des processus mondiaux à jour.</p> <p>🕒 3 min</p>	<p><b>Tarification de projets</b></p> <p>En apprendre plus par rapport à la façon de fixer le prix d'une soumission empower pour recevoir les bons multiplicateurs de produits et soumettre des recours tarifaires.</p> <p>🕒 7 min</p>	<p><b>Gestion des Ententes de tarification spéciale (SPA)</b></p> <p>Accédez à vos ententes spécifiques de tarification spéciale et au prix du livre publié. Apprenez comment demander et télécharger ces fichiers.</p> <p>🕒 3 min</p>	<p><b>Demandes de remises</b></p> <p>[5 minutes] Les utilisateurs peuvent soumettre leurs Demandes de remises dans empower. Apprenez comment traiter une remise manuelle ou comment téléverser un fichier de remise pour traitement.</p>	<p><b>Suivi des remises</b></p> <p>[3 minutes] Les utilisateurs peuvent maintenant faire le suivi de leurs demandes de remises et télécharger leurs rapports de réconciliation directement dans GE empower.</p>
---	--	--	--	--	---

Lorsque vous recevez vos authentifiants pour ABB empower, vous pouvez accéder à un programme d'apprentissage complet sur ABB empower à : <https://empoweru.lesonly.com/lesson/544436-mise-en-route-empower> (Sélectionnez le français dans le menu déroulant des langues)

Par exemple, le lien suivant décrit le processus de gestion de la tarification, y compris les sujets énumérés ci-dessous. Ouvrez une session dans votre compte ABB empower pour prendre connaissance des renseignements. [Cliquez ici](#)

## Commerce électronique

### Transferts à l'industrie

ABB continuera d'offrir des renseignements marketing enrichis sur ses meilleurs produits à partir du connecteur Industry Data Exchange Association (IDEA), ainsi que d'autres plateformes de gestion des données de référence dont TradeServices et 1WorldSync. Cela comprend les pages de spécifications, le contenu technique attribué, les images, les descriptions de marketing et les liens vers d'autres documents de soutien.

### EDI

Nos excellents services d'EDI resteront disponibles et si vous êtes un client qui faisait partie de notre conversion de la gamme de produits d'Éclairage d'urgence, vous ne devriez pas vous attendre à des changements de l'EDI. Vos acheteurs commanderont notre matériel de Bâtiments intelligents (SB) et d'Énergie intelligente (SP) par l'entremise de votre nouveau fournisseur d'Éclairage d'urgence d'ABB qui a été configuré en 2021.

Pour les clients qui ne faisaient pas partie de la conversion de la gamme de produits d'Éclairage d'urgence, il faudra configurer un nouveau fournisseur pour diviser les achats de matériel de Bâtiments intelligents et d'Énergie intelligente de ceux de Produits d'installation d'ABB. Vos services d'acheteurs et de comptes clients seront avisés des exigences de changement. De plus, un nouveau partenaire commercial d'EDI pour ABB Électrification Canada SRI devra être configuré pour le nouveau fournisseur en utilisant les renseignements suivants :

### Numéros d'identification d'EDI d'ABB :

- **Essai** : 002154433SAPQ
- **Production** : 002154433SAP
- **Code qualificateur** : 01

# Autorisation de demande de retour (RMA)

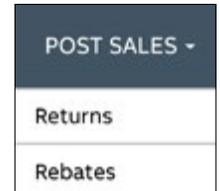
Toutes les demandes de retour pour les gammes de produits concernées passeront de TnB Access à ABB empower.

—  
01 Il est possible de demander des retours de garantie par l'entremise de l'option Après-vente dans empower.

**Les produits achetés par l'entremise d'ABB empower et les produits achetés par l'entremise de TnB Access avant la migration doivent être retournés par ABB empower.**

Pour garantir une transition harmonieuse de TnB Access à empower, 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 TnB Access. Vous pourrez faire traiter les nouvelles demandes dans ABB empower lorsque la transition sera terminée. Nous vous encourageons fermement à retourner les produits associés à une demande de retour présentement active dans TnB Access aussi tôt que possible.



—  
01

**Pour être admissibles à un crédit, les produits retournés doivent respecter les exigences suivantes :**

1. Ils doivent être de conception actuelle, à l'état neuf et non endommagés, dans l'emballage d'origine non ouvert « comme expédié ».
2. Ils doivent être classés par ABB comme pouvant être retournables, comme indiqué dans l'outil RMA d'ABB empower.
3. Les produits pouvant être retournés doivent porter des codes de date de fabrication de deux (2) ans ou moins au moment du retour.
4. Les produits retournés doivent être reçus par ABB dans les 30 jours suivant la date d'approbation du RMA.
5. Le transport de retour doit être prépayé par l'emplacement du distributeur (à l'exception des retours par erreur d'ABB).
6. Aucun débit n'est autorisé jusqu'à ce que le matériel ait été retourné et que l'usine l'ait inspecté, puis émis le crédit.
7. Le montant du débit doit correspondre au montant approuvé. Veuillez indiquer le numéro de la note de crédit sur le débit.
8. L'autorisation de retour de biens doit être présentée. Le matériel livré à notre installation sans RMA sera retourné à l'expéditeur.

Remarque : Il s'agit des modalités de retour standards; veuillez consulter vos modalités pour obtenir plus de renseignements.

## Service à la clientèle

Équipe de soutien au service à la clientèle d'ABB : toutes les commandes pour ABB Électrification Canada SRI seront acheminées par ABB empower, le portail en ligne d'ABB. Pour vous aider pendant cette transition, vous pouvez communiquer avec notre équipe de soutien au service à la clientèle, qui sera votre point de contact stable.

**L'équipe de soutien au service à la clientèle d'ABB offre un soutien spécialisé :**

- Gestion et surveillance des commandes pour vous aider à veiller à ce que chaque article expédié respecte le calendrier selon les exigences.
- Confirmation et amélioration des dates d'expédition prévues pour vous aider à respecter le calendrier de vos clients dans la mesure du possible.
- Coordination des commandes avec l'ajout d'instructions spéciales d'expédition.
- Résolution de problèmes émergents après la commande.
- Coordination des RMA avec les différents intervenants.

[Personnes-ressources du service à la clientèle](#)

---

## Soutien technique d'ABB

Le soutien technique d'ABB Électrification Canada SRI offre un soutien et des solutions pour les produits et applications d'ABB Électrification Canada SRI, et offre les services suivants :

1. Soutien par rapport à l'application du produit
2. Certificats techniques
3. Communication par le Web et par courriel

**Pour obtenir les personnes-ressources les plus récentes de l'équipe du service à la clientèle et du soutien technique, veuillez visiter :**

**Personnes-ressources au Canada**

[Personnes-ressources du service à la clientèle](#)

[Soutien technique](#)

[Équipe de livraison et de débit](#)



# Organisation des ventes d'Énergie intelligente et de Bâtiments intelligents au Canada



## Énergie intelligente et Bâtiments intelligents - Personnes-ressources régionales de niveau supérieur - Canada

### Ouest

#### **Rob Ruys**

Directeur régional des ventes  
[rob.ruys@ca.abb.com](mailto:rob.ruys@ca.abb.com)

#### **Travis Cook**

Directeur des ventes  
[travis.cook@ca.abb.com](mailto:travis.cook@ca.abb.com)

### Sud

#### **Todd Ferguson**

Directeur régional des ventes  
[todd.ferguson@ca.abb.com](mailto:todd.ferguson@ca.abb.com)

#### **Mathew Clark**

Directeur des ventes  
[mathew.clark@ca.abb.com](mailto:mathew.clark@ca.abb.com)

### Est

#### **Jean-Francois Dugal**

Directeur régional des ventes  
[jean-francois.dugal@ca.abb.com](mailto:jean-francois.dugal@ca.abb.com)

#### **Jean-Marc Theoret**

Directeur des ventes  
[jean-marc.theoret@ca.abb.com](mailto:jean-marc.theoret@ca.abb.com)

### Toutes les régions

#### **Soutien prévente**

[ep.support@ca.abb.com](mailto:ep.support@ca.abb.com)