

Tutoriel Online Support

Liste des transactions

**24h/24
7j/7**

**Portail en ligne
ONLINE SUPPORT**

*Configuration de produits, sélection de pièces détachées,
demande d'offre, commande, suivi de livraison et bien plus encore !*

<http://os.usocome.com>

Introduction



Fonctions :

- Recherches avancées
- Génération de votre package documentaires
- Suivi des commandes en direct
- Suivi transporteur
- Gestion des modèles

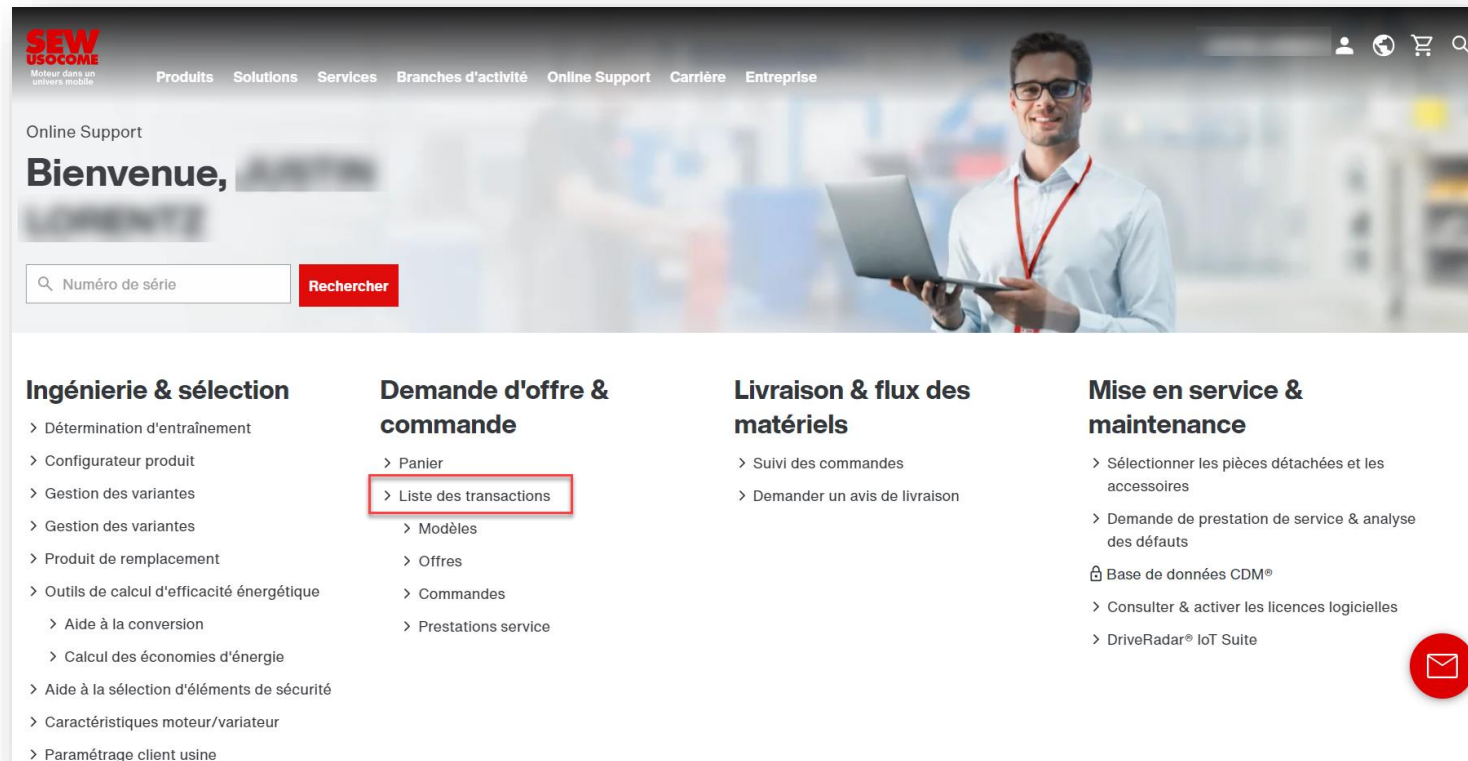


Avantages :

- Une seule application pour visualiser les informations détaillées pour **tous types de transactions (offres, commandes, prestations service)**
- **10 ans d'historique**
- Récupération de la preuve de livraison
- Accès aux documents PDF des offres, ARC, factures, bulletins de livraison

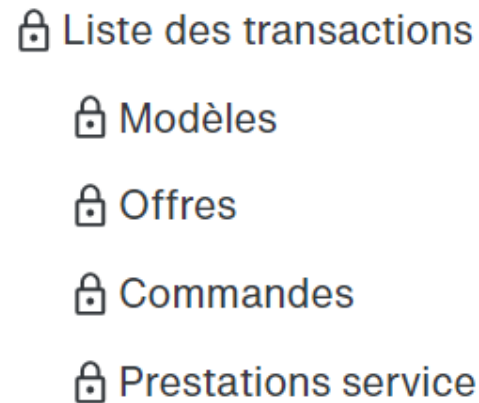
Accès à la fonction

- Accessible via https://www.usocom.com/fr_fr/online_support/
- Dans la rubrique "Demande d'offre & commande"



Droits d'accès

- Nécessitent d'être connecté à son compte Online Support
- Nécessitent un rattachement à votre compte client SEW USOCOME (si ce n'est pas le cas, veuillez contacter votre interlocuteur commercial habituel)

- 
- 🔒 Liste des transactions
 - 🔒 Modèles
 - 🔒 Offres
 - 🔒 Commandes
 - 🔒 Prestations service

Critères de recherche

- Réf. Transaction SEW : n° d'ARC, d'offre ...
- Votre référence transaction
- Votre référence projet
- Votre référence matériel
- Référence matériel SEW (06435343)
- Codification SEW (R37DRN90L4)
- Numéro de série SEW
- **Données de référence :**
 - Client final
 - Référence projet client final
 - Site client final
 - Installation client final
 - Application client final
 - Emplacement fonctionnel client final
 - Référence produit client final
- **Modèles :**
 - Nom modèle
- **Commandes :**
 - Etat d'avancement commande
 - Référence bulletin de livraison
 - Numéro de facture
- **Prestations service :**
 - Etat d'avancement intervention

Recherche

Critère de recherche

Réf. transaction SEW

Saisir critère de recherche

Ajouter

Critères de recherche

Compte client 30210

Période 3 derniers mois



Utiliser le filtre de temps aussi pour les modèles

Supprimer tous les filtres


Rechercher

Entête des transactions (offres, commandes, ...)

- Exemple de l'entête des commandes :

	Réf. ARC SEW	Cpt. client	Votre référence commande	créé le	État d'avancement commande
<input type="checkbox"/>	Tous	Tous	Tous	<input type="text"/> 	Tous
<input type="checkbox"/>	84585773		4500123060-0	07.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84578136		4500122873-0	03.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84577976		4500122875-1	03.10.2024	En cours

- Peut être personnalisé avec les champs suivants (varie selon le type de transaction) :

	Réf. ARC SEW	Cpt. client	Votre référence
Fermer 			
Configuration colonne			
<input checked="" type="checkbox"/> Cpt. client	<input checked="" type="checkbox"/> créé le	<input type="checkbox"/> Site client final	
<input type="checkbox"/> Nom de la société	<input type="checkbox"/> modifié le	<input type="checkbox"/> Installation client final	
<input type="checkbox"/> Votre collaborateur	<input checked="" type="checkbox"/> État d'avancement commande	<input type="checkbox"/> Application client final	
<input checked="" type="checkbox"/> Votre référence commande	<input type="checkbox"/> Votre référence projet		
<input type="checkbox"/> Client final (nom + département)	<input type="checkbox"/> Référence projet client final		

Ouvrir une ou plusieurs transaction(s)

- En cliquant sur une ligne, le détail de cette transaction s'affiche :

	Réf. ARC SEW	Cpt. client	Votre référence commande	créé le	État d'avancement commande
<input type="checkbox"/>	Tous	Tous	Tous		Tous
<input checked="" type="checkbox"/>	84585773		4500123060-0	07.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84578136		4500122873-0	03.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84577976		4500122875-1	03.10.2024	En cours

Vous avez coché 1 position(s) dans 1 commande(s) sélectionnée(s). Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

[Ajouter dans le panier](#) [Package documentaire](#) [Transférer](#)

84585773:		Données de référence							
Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tous		Tous	Tous		Tous	Tous		
<input checked="" type="checkbox"/>	100	SEW	S77 R37 DRN80MK4/BE1HR	1	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 44/2024		

- En cliquant sur une ligne, le détail de cette transaction s'affiche :

	Réf. ARC SEW	Cpt. client	Votre référence commande	créé le	État d'avancement commande
<input type="checkbox"/>	Tous	Tous	Tous		Tous
<input checked="" type="checkbox"/>	84585773		4500123060-0	07.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84578136		4500122873-0	03.10.2024	En cours
<input checked="" type="checkbox"/>	84577976		4500122875-1	03.10.2024	En cours

Vous avez coché 3 position(s) dans 2 commande(s) sélectionnée(s). Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

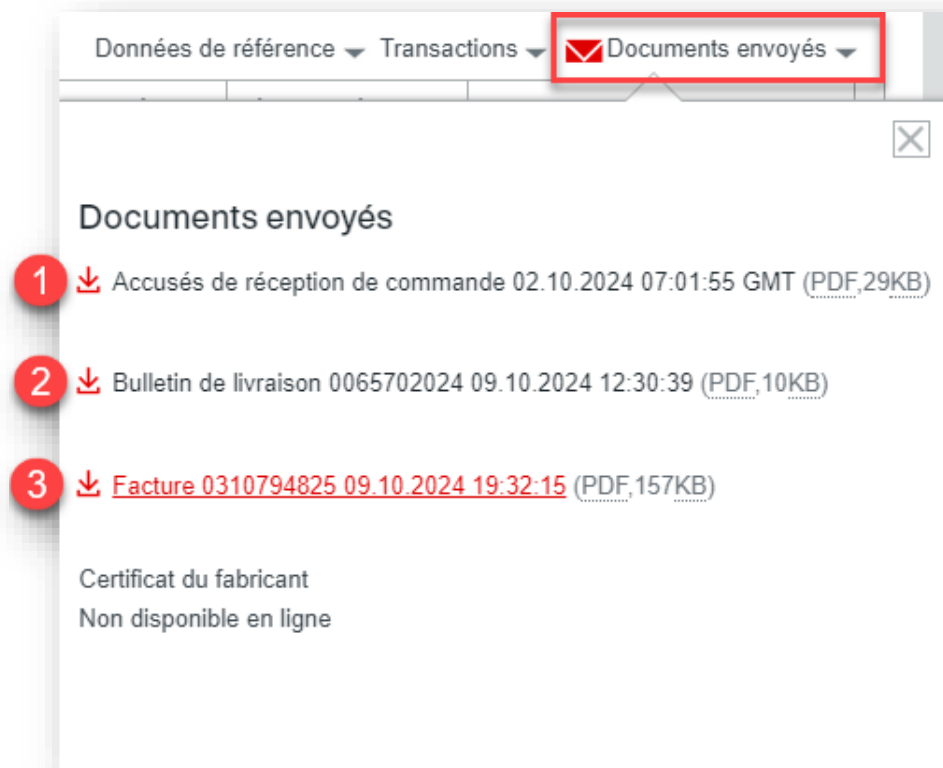
[Ajouter dans le panier](#) [Package documentaire](#) [Transférer](#)

84577976:		Données de référence							
Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tous		Tous	Tous		Tous	Tous		
<input checked="" type="checkbox"/>	100	SEW	SA77/T R37 DRN80MK4/BE1HR/AL	1	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 42/2024		
<input checked="" type="checkbox"/>	200	SEW	SF67 DRN100L4/EI76	4	Annulé	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 42/2024		

84585773:		Données de référence							
Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tous		Tous	Tous		Tous	Tous		
<input checked="" type="checkbox"/>	100	SEW	S77 R37 DRN80MK4/BE1HR	1	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 44/2024		

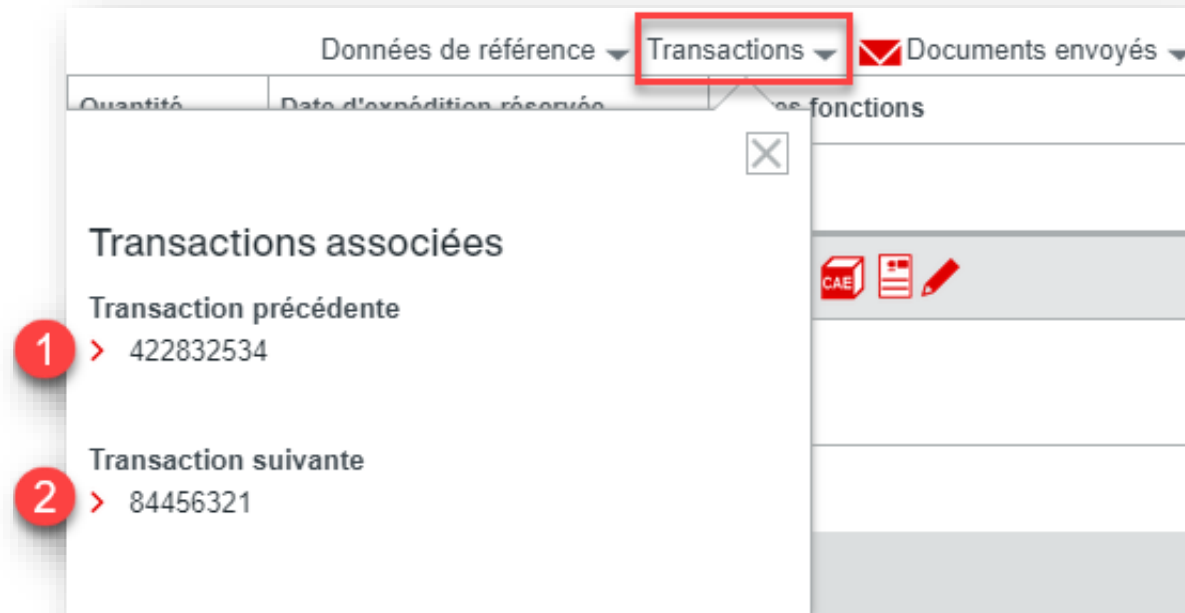
Documents envoyés concernant votre transaction

- Au niveau du détail d'une transaction, un menu dépliant "Documents envoyés", vous permet de consulter les documents PDF relatifs à votre transaction. Exemple d'une commande :
 - Accusé(s) de réception de commande (1)
 - Bulletin(s) de livraison (2)
 - Facture(s) (3)



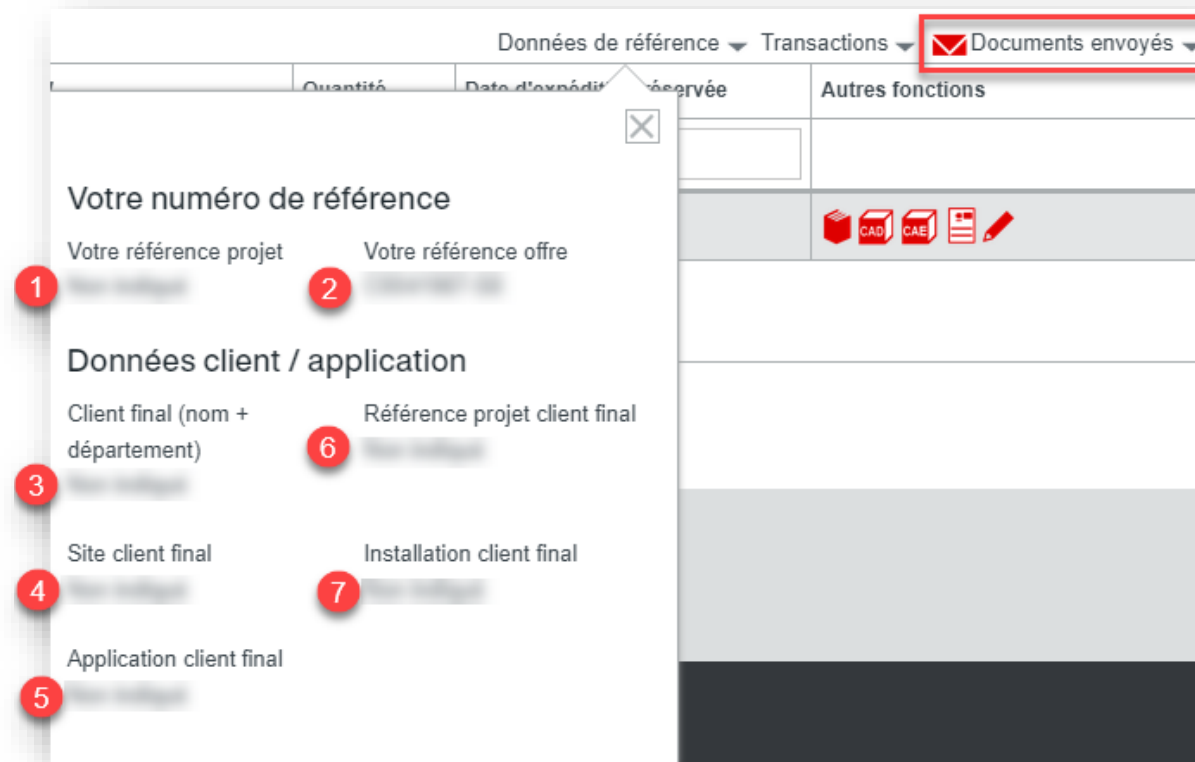
Transactions associées à la transaction

- Au niveau du détail d'une transaction, un menu dépliant "Transactions", vous permet de consulter les liens vers :
 - La transaction précédente (commande qui se base sur une offre) (1)
 - La transaction suivante (offre qui a été transformée en commande) (2)



Données de référence de la transaction

- Au niveau du détail d'une transaction, un menu dépliant "Données de référence", vous permet de consulter les données de références relatives à la transaction (entête) :
 - Référence projet (1)
 - Référence transaction (2)
 - Client final (3)
 - Site client final (4)
 - Application client final (5)
 - Référence projet final (6)
 - Installation client final (7)



Positions d'une transaction

- Exemple des positions d'une commande

84387115: <input type="text"/>		Données de référence ▾ Transactions ▾ Documents envoyés ▾										
	Pos.	Votre référence maté...	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confir...	Délai d'exp...	Date expédi...	Autres fonctions	
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="Tous"/>		<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="Tous"/>		<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="x"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	▶	100	C0044819--	SEW	RF57 CM3C80M-P/DI/DFC/PK/AZ2Z/BW1	1	Expédié	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 36/2024		09.09.2024	

- Peut être personnalisé avec les champs suivants (varie selon le type de transaction) :

	Pos.	Votre référence m...	Réf. mat. S...	Codification SEW	Qua...	État pos.	Suivi
--	------	----------------------	----------------	------------------	--------	-----------	-------

Fermer ✕




Configuration colonne

<input type="checkbox"/> Pos. princ.	<input checked="" type="checkbox"/> Suivi	<input type="checkbox"/> Site client final
<input checked="" type="checkbox"/> Votre référence matériel	<input checked="" type="checkbox"/> Délai confirmé	<input type="checkbox"/> Installation client final
<input checked="" type="checkbox"/> Réf. mat. SEW	<input checked="" type="checkbox"/> Date expédition	<input type="checkbox"/> Application client final
<input checked="" type="checkbox"/> Codification SEW	<input checked="" type="checkbox"/> Autres fonctions	<input type="checkbox"/> Emplacement fonctionnel client final
<input checked="" type="checkbox"/> Quantité	<input type="checkbox"/> Client final (nom + département)	<input type="checkbox"/> Référence produit client final
<input checked="" type="checkbox"/> État pos.	<input type="checkbox"/> Référence projet client final	<input type="checkbox"/> Votre référence projet








Accès fonctions Online Support pour une position

- Selon la disponibilité, pour chaque position de votre transaction, vous avez accès aux fonctions Online Support suivantes :
 - Données et documentations → Documentations (1)
 - Données et documentations → Données CAO (2)
 - Données et documentations → Données IAO (3)
 - Données et documentations → Données produits (4)
 - Produit de remplacement ou pièce détachée (uniquement pour une commande) (5)

Vous avez coché 1 position(s) dans 1 commande(s) sélectionnée(s). Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

84585773: MECATHERM Données de référence ▾ Transactions ▾ Documents envoyés ▾

	Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions
<input checked="" type="checkbox"/>		Tous		Tous	Tous ▾		Tous	Tous	
<input checked="" type="checkbox"/> 	100	SEW	S77 R37 DRN80MK4/BE1HR	1	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 44/2024		    

Accès aux fonctions Online Support pour une sélection de positions

- Cocher une/plusieurs position(s) de une/plusieurs transaction(s) (1)
- **Pour le(s) produit(s) sélectionné(s) :**
 - Transfert dans le panier pour un nouveau chiffrage (nécessite d'avoir accès à la fonction "Prix nets"), une demande d'offre ou une commande (nécessite d'avoir accès à la fonction "Commander") (2)
 - Génère un package documentaire (archive ZIP de données CAO, données produit, documentations en une/plusieurs langues) (3)
- Envoie un lien de transfert via e-mail vers la transaction en cours (nécessite évidemment d'avoir un accès à la transaction pour le destinataire du mail) (4)

Vous avez coché 2 position(s) dans 1 commande(s) sélectionnée(s). Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Ajouter dans le panier
 Package documentaire
 Transférer

84578136: MECATHERM Données de référence ▾ Transactions ▾ Documents envoyés ▾

	Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions
<input checked="" type="checkbox"/> 1		Tous		Tous	Tous ▾		Tous	Tous	
<input checked="" type="checkbox"/>	100	SEW	S77 R37 DRN80MK4/BE1HR	3	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 45/2024		
<input checked="" type="checkbox"/>	200	SEW	SA57 DRN80MK4/BE1HR	1	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 45/2024		

Notification sur le changement de l'état d'avancement de votre commande

- En cliquant sur la coche (1), vous recevrez un mail (2) vous notifiant sur l'état d'avancement de votre commande.

☰	Réf. ARC SEW	Cpt. client	Votre référence commande	créé le	État d'avancement commande
<input type="checkbox"/>	Tous	Tous	Tous	<input type="text" value="x"/> 📅	Tous
<input checked="" type="checkbox"/>	84601416		4500123475-0	10.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84601101		4500123416-0	10.10.2024	En cours
<input type="checkbox"/>	84585773		4500123060-0	07.10.2024	En cours

Vous avez coché 25 position(s) dans 1 commande(s) sélectionnée(s). Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

[Ajouter dans le panier](#) [Package documentaire](#) [Transférer](#)

84601416: Données de référence Transactions Documents envoyés

☰	Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions
<input checked="" type="checkbox"/>		Tous		Tous	Tous		Tous	Tous	
<input checked="" type="checkbox"/>	100	SEW	SAF57 DRN90S4/BE2HR	1	Commande confirmée	<input checked="" type="checkbox"/> activer	env. sem. 44/2024		📄 📄 📄 ⚙️

SEW USOCOME
Moteur dans un univers mobile

Monsieur [Nom]

Votre commande 4500115057-0 est en cours de traitement ; elle a évolué.

Commande	Position	Désignation SEW	Votre référence matériel	État actuel
0084112702	000300	SA47 DRN80MK4	C0044861-S7	En cours de montage

Des questions concernant votre commande ? N'hésitez pas à contacter votre interlocuteur SEW local. Indiquez la référence de transaction SEW 0084112702.

Pour désactiver les notifications de changement d'état pour cette position, cliquez [ici](#).

Sincères salutations,
SEW USOCOME

Suivi transporteur

- Pour une commande expédiée uniquement :
 - En cliquant sur l'état "Expédié" directement, vous pouvez accéder aux "Informations pour la livraison" (1)
 - Accéder au suivi du colis sur le site du transporteur directement et y récupérer la preuve de livraison (2)

84569503: [dropdown] Données de référence Transactions Documents envoyés

Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions
[checkbox]	Tous		Tous	Tous		Tous	Tous	
[checkbox]	100	130346	Soupap.Evacuat. W4086 S-M42x2-CuZn-HEI	1	Expédié	env. sem. 40/2024		[CAD] [CAE] [] []

Informations pour la livraison Données de référence Prévisualisation

Informations pour la livraison

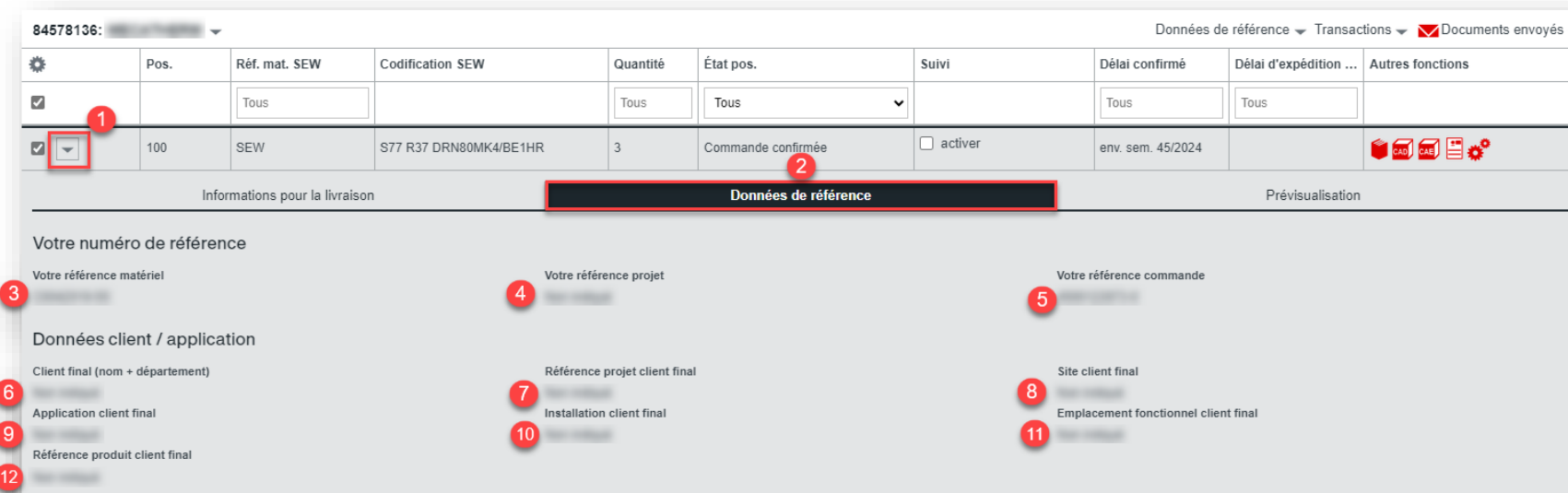
Destinataire [redacted] Délai confirmé env. sem. 40/2024 Date expédition 01.10.2024 (13:48:54 CET) Bulletins de livraison [Bulletin de livraison - 01.10.2024 \(11:48:57\)](#)

Suivi des envois

Transporteur TNT EXPRESS NATIONAL 04 72 80 77 77 Référence colis : 6748950284012084 **Suivi** > Suivi des envois

Données de référence de la position

- En cliquant sur l'icône "Détail" (1), on peut visualiser dans l'onglet "Données de références" (2) les données de référence relatives à la position.
 - Référence matériel (3)
 - Site client final (8)
 - Référence projet (4)
 - Installation client final (9)
 - Référence commande (5)
 - Application client final (10)
 - Client final (6)
 - Emplacement fonctionnel client final (11)
 - Référence projet client final (7)
 - Référence produit client final (12)



84578136: [dropdown] Données de référence Transactions Documents envoyés

Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions
	Tous		Tous	Tous		Tous	Tous	
100	SEW	S77 R37 DRN80MK4/BE1HR	3	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 45/2024		

Informations pour la livraison **Données de référence** Prévisualisation

Votre numéro de référence

Votre référence matériel (3)

Votre référence projet (4)

Votre référence commande (5)

Données client / application

Client final (nom + département) (6)

Référence projet client final (7)

Site client final (8)

Application client final (9)

Installation client final (10)


Emplacement fonctionnel client final (11)

Référence produit client final (12)

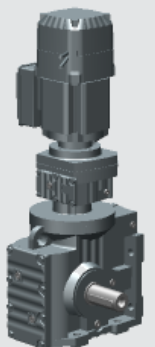
Prévisualisation du produit

- En cliquant sur l'icône "Détail" (1), on peut visualiser la miniature 3D du produit relatif à la position dans l'onglet "Prévisualisation" (2).

84578136: MECATHERM ▾ Données de référence ▾ Transactions ▾ Documents envoyés ▾

⚙	Pos.	Réf. mat. SEW	Codification SEW	Quantité	État pos.	Suivi	Délai confirmé	Délai d'expédition ...	Autres fonctions
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="text" value="Tous"/>		<input type="text" value="Tous"/>	<input style="border-bottom: 1px solid black;" type="text" value="Tous"/>		<input type="text" value="Tous"/>	<input type="text" value="Tous"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> ⏏ 1	100	SEW	S77 R37 DRN80MK4/BE1HR	3	Commande confirmée	<input type="checkbox"/> activer	env. sem. 45/2024		2 

Informations pour la livraisonDonnées de référencePrévisualisation



Merci beaucoup pour votre intérêt !

Vous avez des questions ?



Assistance Online Support

 online-support@usocome.com

 03.88.73.65.65