

## Comment envoyer un avis de confirmation de livraison par l'entremise du réseau FTD Mercury

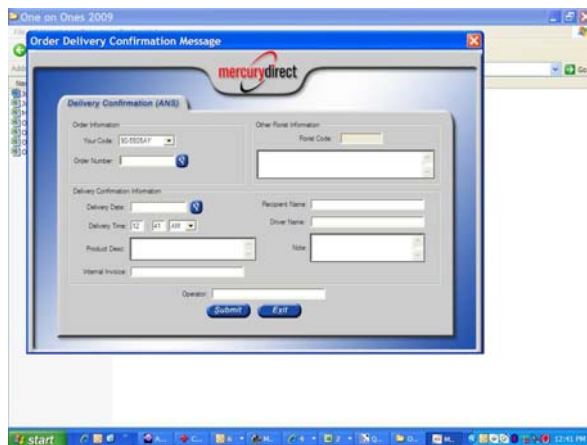
FTD accorde beaucoup d'importance à la qualité du service dans l'industrie florale et est toujours à l'affût de stratégies visant à améliorer l'expérience du consommateur afin que ce dernier continue d'accorder sa confiance à FTD et à son réseau de fleuristes. L'envoi d'un avis de confirmation de livraison fait partie de ces stratégies visant à améliorer l'expérience du consommateur.

L'envoi d'un avis de confirmation de livraison figure parmi les nombreuses fonctionnalités du réseau FTD Mercury. FTD prend les devants en garantissant un avis de confirmation de livraison que les fleuristes FTD offrent un service que les consommateurs s'attendent maintenant à recevoir. Ce programme vous permettra d'établir une relation durable avec vos clients pour qu'ils reviennent à votre boutique et continuent d'envoyer des fleurs.

Vous trouverez dans ce guide des directives étape par étape pour l'envoi d'un avis de confirmation de livraison par l'entremise du réseau FTD Mercury.

### Envoi d'un avis de confirmation de livraison par l'entremise de Mercury Direct

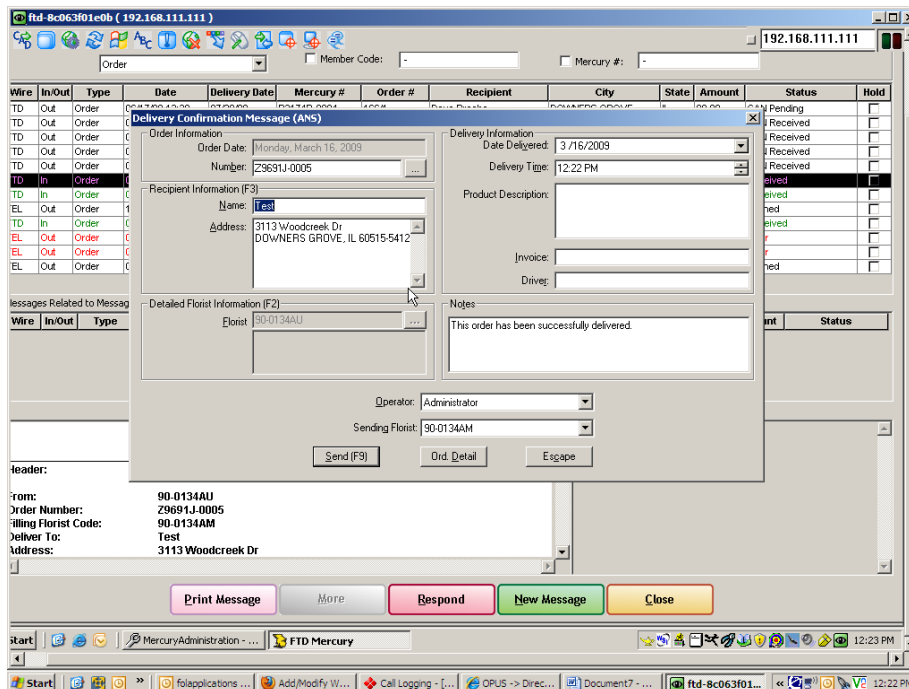
1. Sélectionnez « Send an Order Confirmation » dans le menu principal.
2. Saisissez le numéro de la commande, la date de livraison et les notes tel qu'indiqué.
3. Sélectionnez « Submit »



### Envoi d'un avis de confirmation de livraison par l'entremise de FTD Mercury

1. Dans le menu principal, cliquez sur « Message Search ».
2. Localisez le message entrant (FTD In message) pour lequel vous souhaitez envoyer un avis de confirmation de livraison.
3. Cliquez sur « Respond »
4. Cliquez sur « Delivery Confirmation » La fenêtre « Delivery Confirmation » s'ouvrira. Assurez-vous d'avoir sélectionné le bon message.
5. Fournissez l'information relative à la livraison en incluant tout commentaire utile au fleuriste qui a envoyé la commande.
6. Dans le champ « Operator », sélectionnez votre nom.
7. Cliquez sur « Send ».

Une fois que le réseau Mercury aura reçu l'avis de confirmation, vous recevrez un document à imprimer confirmant que vous avez bien envoyé l'avis de livraison et que le réseau l'a reçu.



### **Envoi d'un avis de confirmation de livraison par l'entremise de Mercury Advantage**

1. Dans le menu principal (**Main Menu**), appuyez sur **3**, puis sur **5**.
2. Saisissez la date de livraison et appuyez sur **Entrée**. Appuyez sur **A (All)**, puis sur **Entrée**.
3. Surlignez la commande et appuyez sur **Entrée**.
4. Dans « Order Entry », appuyez sur **F16 (Mercury History)**.
5. Pour ajouter un nouveau message, saisissez **A** après la commande « CORRECT ENTRY? ».
6. Saisissez **ANS** comme type de message et appuyez sur **Entrée**.
7. Dans le champ « Code », saisissez **C** pour confirmer la livraison, puis appuyez sur **Entrée**.
8. Dans le champ « **Text or Reason** », saisissez tout détail relatif à la livraison.
9. Dans le champ « **Operator** », saisissez votre nom et votre numéro d'employé.
10. Appuyez sur **F13** pour transmettre le message.

### **Envoi d'un avis de confirmation de livraison par l'entremise de Mercury 3000**

1. Dans le menu principal, sélectionnez #1.
2. Le type de message est : ANS.
3. Pour le numéro de la commande, saisissez les numéros de commande et de séquence de la commande que vous êtes en train de traiter.
4. Continuez de saisir l'information requise (date de la commande, destinataire, adresse et date de livraison).
5. Saisissez « C » dans le champ du code.
6. Laissez le champ du prix vide.
7. Saisissez « Delivery Confirmation » comme texte.
8. Dans le champ « Operator », saisissez votre nom et vos initiales.
9. Appuyez sur F1, puis F2 pour transmettre le message.

### **Envoi d'un avis de confirmation de livraison par l'entremise de Mercury 2000**

1. Sélectionnez la touche Admin.
2. Saisissez ANS.
3. Pour le numéro de la commande, saisissez les numéros de commande et de séquence de la commande que vous êtes en train de traiter.
4. Continuez de saisir l'information requise (date de la commande, destinataire, adresse et date de livraison).
5. Saisissez « C » dans le champ du code.
6. Laissez le champ du prix vide.
7. Saisissez « Delivery Confirmation » comme texte.
8. Dans le champ « Operator », saisissez votre nom et vos initiales.
9. Appuyez sur Enter, puis sur Xmit.

## Changement de la date de livraison

Si vous êtes le fleuriste qui exécute la commande et qu'on vous envoie une commande que vous ne pouvez pas livrer à la date indiquée, vous devez soit la rejeter ou envoyer un message « Ask » au fleuriste qui l'a envoyée pour savoir s'il est possible de livrer la commande un autre jour. Souvenez-vous que si le fleuriste qui exécute la commande envoie un message « Ask » et que vous n'avez pas reçu de réponse rapide, le Programme de gestion des délais de réponse s'applique toujours. Si le fleuriste qui a envoyé la commande n'accepte pas le changement de date, il doit envoyer un message « Answer » ou annuler la commande.

Si vous êtes le fleuriste qui a envoyé la commande et que vous voulez changer la date de livraison (si par exemple le client a demandé une nouvelle date), vous devez envoyer un message « Ask » pour changer la date de livraison. Si le fleuriste qui exécute la commande peut changer la date de livraison, il vous enverra un message « Answer » signifiant que le changement est fait. S'il ne peut pas changer la date, le fleuriste qui envoie la commande devrait annuler la commande.

En plus d'indiquer la demande de changement de date de livraison dans le corps du message, la date de livraison **doit** aussi être changée dans la case prévue à cet effet dans le formulaire.