

Découvrez notre nouvel outil de suivi des commandes.

Vous avez transmis une commande à BD ? Que se passe-t-il ensuite ?

Cher(e) client(e),

La recherche constante de l'excellence nous a décidés à mener une enquête pour déterminer le niveau de satisfaction de nos clients à l'égard du service et des livraisons de BD. S'il est vrai que la perception de notre service est globalement positive, l'enquête a aussi mis en évidence certains aspects à améliorer. Nous prenons ces informations particulièrement au sérieux et nous entreprenons les démarches nécessaires pour améliorer notre service en termes de confirmation des commandes et d'information systématique en cas de commandes en souffrance.

Nous avons le plaisir de vous présenter la « version bêta » de notre nouvel **outil en ligne OSN (Order Status Notification)**.

BD Order Status beta

Votre référence: 9270003071 17/05/12
Référence BD: 001U01155441
Statut général de votre commande: open

Adresse de livraison: Votre 'Adresse de livraison'
Numéro de compte de livraison: Votre 'Numéro de compte de livraison'
Date de création de votre commande: 17/05/2012

Adresse de facturation: Votre 'Adresse de facturation'
Numéro de compte de facturation: Votre 'Numéro de compte de facturation'
Details d'expédition: Pour plus d'information, cliquez sur l'icône du camion

Référence produit	Description produit	Quantité commandée	Date de livraison demandée	Date de livraison prévue	Statut			
					En attente	En cours de traitement	Expédié	Facturé
123456	Produit A Alternative Product: 654321 Produit B	14 Case 1000 / Each	22/05/2012	12/06/2012	14	0	0	0
123456	Produit A	14 Case 1000 / Each	22/05/2012	22/05/2012	0	0	0	14

Votre avis nous intéresse. N'hésitez pas à nous faire partager vos [commentaires et suggestions](#) sur ce service de suivi de commande.

Que vous apporte cet outil OSN ?

OSN a pour objectif de répondre aux questions suivantes : BD a-t-il bien reçu ma commande ? Serai-je informé si un article commandé est temporairement indisponible ? Quand puis-je m'attendre à voir l'article commandé disponible à nouveau dans le cas où le produit alternatif ne répondrait pas à mes attentes ? Puis-je obtenir une copie de mon bon de livraison ?

Vous souhaitez bénéficier de ce nouveau service ?

Merci de mentionner sur votre prochain bon de commande la ou les adresses mail auxquelles vous souhaitez recevoir les messages de confirmation de réception et de suivi de vos commandes.

Notre équipe Service Clients est à votre disposition par e-mail ou par téléphone pour toute question ou remarque que vous pourriez avoir à l'utilisation de l'outil OSN.

L'équipe du Service Clients

Email: serviceclientbdf@europe.bd.com

Tél: +33(0)4 76 68 94 96

Comment fonctionne OSN ?



Order Status beta

Votre référence	EK/01092205	Référence BD	I01F01378384	Statut général de votre commande	Open
Adresse de livraison	Votre adresse de livraison	Numéro de compte de livraison	Votre numéro de compte de livraison	Date de création de votre commande	17/05/2012
Adresse de facturation	Votre adresse de facturation	Numéro de compte de facturation	Votre numéro de compte de facturation	Détails d'expédition Pour plus d'information, cliquer sur l'icône du camion	

Référence produit	Description produit	Quantité commandée	Date de livraison demandée	Date de livraison prévue	Statut			
					En attente	En cours de traitement	Expédié	Facturé
123456	Product A Alternative Product : 654321 Product B	14 Case 1000 / Each	22/05/2012	12/06/2012	● 14	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 0
123456	Product A	14 Case 1000 / Each	22/05/2012	22/05/2012	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 0	● 14

Statut
Pour plus d'information sur le statut de l'article, positionner le curseur sur les points rouges ou verts ci-dessous

Commentaires & suggestions
Votre avis nous intéresse. N'hésitez pas à nous faire partager vos [commentaires et suggestions](#) sur ce service de suivi de commande.

Cette commande est soumise à nos conditions générales de vente. Une copie peut être demandée à votre Service Clients BD. Sauf indication contraire, BD, le logo BD et toutes les autres marques sont la propriété de Becton, Dickinson and Company. © 2012 BD Dernière mise à jour : 22/05/2012 02:34

Le système effectue en fin de journée, l'inventaire des nouvelles commandes et de celles dont la situation a changé par rapport à la veille et déclenche l'envoi d'un email. Cet email OSN contient un lien vers une page web qui restitue tous les détails de votre commande. Outre la fonction de confirmation de commande, OSN vous informe aussi systématiquement de toute commande en souffrance dans le cas où nous ne serions pas en mesure de respecter la date de livraison souhaitée pour les articles commandés.

- 1 Date de la commande:** Il s'agit de la date à laquelle la commande a été créée dans nos systèmes.
- 2 Détails de l'expédition - Bon de livraison:** Un icône PDF apparaît dès l'envoi d'un produit de la commande. Le contenu et le format de ce fichier sont identiques à ceux du bon de livraison que vous recevrez avec votre marchandise. En cas de livraisons fractionnées, plusieurs icônes PDF apparaissent.
- 3 Détails de l'expédition – Suivi et traçabilité:** Un icône symbolisé par un camion apparaît dès l'expédition en colis ou palettes de votre marchandise et contient un lien vers l'outil de suivi et traçabilité du transporteur. En cas de livraisons fractionnées, plusieurs icônes de camions apparaissent.
- 4 Date de livraison souhaitée:** Il s'agit de la date de livraison que vous souhaitez. Notez que certains dispositifs ne sont pas stockés et leur livraison demande un délai plus long. Celui-ci est reporté dans la date de livraison demandée.
- 5 Date de livraison prévue:** Il s'agit de la date à laquelle votre commande vous est livrée.
- 6 Produit alternatif:** Lorsqu'il existe un produit alternatif à un produit indisponible, celui-ci est affiché. Merci de contacter votre Service Clients si vous êtes intéressé par cette alternative proposée.
- 7 Statut:** Ces 4 points représentent les différents statuts de chacune des lignes de la commande. Le point vert signifie que nous sommes en mesure de respecter la date de livraison demandée et le point rouge signifie notre impossibilité de vous livrer à cette date. Merci de contacter votre Service Clients dans le cas où certaines lignes de la commande n'apparaîtraient pas.
- 8 Commentaires & suggestions:** N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions en cliquant sur le lien.
- 9 Dernière mise à jour:** Cette page web est une « photo » de l'état de vos articles à la date spécifique, ex. la date de dernière mise à jour.

Comment s'inscrire:

Il vous suffit simplement de mentionner votre adresse email sur votre bon de commande. Votre compte est activé lors du traitement de celui-ci et votre adresse email enregistrée. Il nous est possible d'envoyer les notifications de statut de commande vers plusieurs adresses email. Veuillez cependant garder à l'esprit que toute adresse électronique mentionnée sur votre commande sera automatiquement sélectionnée et viendra s'ajouter aux adresses que nous pourrions déjà avoir dans notre système.