

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| Rubrique | Question/Problème | Solution (plusieurs réponses ou solutions sont possibles) |
|---|--|---|
| ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉ (EDI) | | |
| | Notre entreprise prend en charge les fonctions d'EDI. Peut-on s'inscrire comme partenaire commercial pour la soumission des factures par EDI, au lieu d'utiliser BBeX? | Certainement. Si vous souhaitez soumettre vos factures par EDI, veuillez envoyer un courriel à l'adresse be-supplier@jci.com . En attendant que l'inscription à l'EDI soit finalisée, les factures doivent être soumises par BBeX. |
| NAVIGATEURS INTERNET APPROUVÉS | | |
| | Quels navigateurs Internet fonctionnent correctement avec le système BBeX? Noms d'utilisateur et mots de passe | Les seuls navigateurs qui ont été testés et approuvés pour le système BBeX (Bottomline Business eXchange™) sont Internet Explorer 7 et Mozilla Firefox 3.x . Internet Explorer 8 est actuellement à l'essai et aucun problème n'a été détecté jusqu'à maintenant. Certains problèmes ont été constatés avec Mozilla Firefox 2.x et ses versions plus anciennes. Veuillez vous procurer la version la plus récente de Mozilla avant de tenter d'utiliser le système BBeX. |
| NOMS D'UTILISATEUR ET MOTS DE PASSE | | |
| | Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne fonctionnent pas. | Vérifiez si vous avez bien entré le nom d'utilisateur et le mot de passe tels qu'ils vous ont été fournis, en tapant de nouveau cette information; n'oubliez pas que le système tient compte des majuscules et des minuscules. Si le problème persiste, veuillez consigner tout message d'erreur que vous obtenez ou enregistrer une saisie d'écran (avec la touche IMPR.ÉCRAN ou PRINT SCREEN). Communiquez ensuite avec le service de soutien BBeX au 1-888-923-9553, option 7, ou envoyez un courriel à BBeXsupport@bottomline.com . |
| | J'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe. Comment puis-je rétablir mon accès? | Généralement, le nom d'utilisateur correspond à votre adresse de courriel. Si cette information ne résout pas le problème, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien BBeX au 1-888-923-9553, option 7, ou envoyez un courriel à BBeXsupport@bottomline.com . |
| | Quels sont les critères de format des mots de passe? | Voici les règles applicables aux mots de passe : <ul style="list-style-type: none"> • Entrez un minimum de huit caractères. • Utilisez au moins un chiffre [0 à 9]. • Utilisez au moins une lettre [a à z ou A à Z]. |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| Rubrique | Question/Problème | Solution (plusieurs réponses ou solutions sont possibles) |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez au moins un caractère spécial [tout autre caractère directement accessible au clavier]. • Les mots de passe sont valides indéfiniment [aucun délai d'expiration]. • Il n'y a aucune limite du nombre de tentatives de connexion. |
| | <p>Comment puis-je changer mon mot de passe?</p> <p>Comment puis-je changer mon mot de passe? (suite)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Preferences (Préférences) dans le coin supérieur droit de l'écran BBeX. 2. Dans la boîte de dialogue User Preferences (Préférences d'utilisateur), vous voyez à droite la section Change Password (Modifier le mot de passe). Entrez votre ancien mot de passe, puis tapez le nouveau mot de passe désiré. Entrez-le de nouveau dans le champ Confirm Password (Confirmer le mot de passe). 3. Cliquez sur Change Password (Modifier le mot de passe). 4. Cliquez sur Close (Fermer). |
| MULTIPLES COMPTES JOHNSON CONTROLS | | |
| | <p>Nous possédons plusieurs comptes de client Johnson Controls définis dans notre système. Les comptes Johnson Controls sont-ils tous facturés électroniquement?</p> | <p>Non. Actuellement, la facturation électronique est réservée aux factures pour Johnson Controls Building Efficiency avec bons de commande dont le numéro est dans l'un des formats suivants :</p> <p>Non. Actuellement, la facturation électronique est réservée aux factures pour Johnson Controls Building Efficiency avec bons de commande dont le numéro est dans l'un des formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • US <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéros à 7 chiffres commençant par 2 ou 3 (2xxxxxx ou 3xxxxxx) ○ Numéros à 6 chiffres commençant par 1 (1xxxx) ○ Numéros à 15 chiffres ou moins, commençant par 1, suivi d'un tiret (1-xxxxxxxxxxxxxx) • Canada <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéros à 6 chiffres commençant par 2 (2xxxxxx) ○ Numéros à 15 chiffres ou moins, commençant par 1, suivi d'un tiret (1-xxxxxxxxxxxxxx) |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| Rubrique | Question/Problème | Solution (plusieurs réponses ou solutions sont possibles) |
|--------------------------------|---|--|
| FACTURES PAPIER | | |
| | <p>Je préférerais envoyer des factures papier au lieu d'utiliser le système BBeX. Puis-je poster mes factures?</p> <p>Je préférerais envoyer des factures papier au lieu d'utiliser le système BBeX. Puis-je poster mes factures? (suite)</p> | <p>Non. Les factures doivent être soumises électroniquement pour les bons de commande dont le numéro est dans l'un des formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • US <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéros à 7 chiffres commençant par 2 ou 3 (2xxxxxx ou 3xxxxxx) ○ Numéros à 6 chiffres commençant par 1 (1xxxx) ○ Numéros à 15 chiffres ou moins, commençant par 1, suivi d'un tiret (1-xxxxxxxxxxxxxx) • Canada <ul style="list-style-type: none"> ○ Numéros à 6 chiffres commençant par 2 (2xxxxxx) ○ Numéros à 15 chiffres ou moins, commençant par 1, suivi d'un tiret (1-xxxxxxxxxxxxxx) <p>Si vous éprouvez des difficultés avec le système de facturation BBeX, veuillez appeler l'équipe de soutien de Johnson Controls au 866-205-8838, ou envoyer un courriel à be-supplier@jci.com</p> |
| NUMÉROS DE PROJET/FRAIS | | |
| | <p>Que doit-on entrer dans le champ Project/Charge (Projet/Frais)? J'ai un numéro de BC, mais pas de numéro de projet ou de frais.</p> | <p>Vous pouvez laisser ce champ vide lorsque vous générez une facture associée à un numéro de bon de commande de Johnson Controls. Cependant, si vous disposez de ce numéro, entrez-le.</p> |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| NUMÉROS DE BONS DE COMMANDE | | |
|------------------------------------|---|--|
| | Mon entreprise vient de recevoir son nom d'utilisateur et son mot de passe de BBeX pour soumettre ses factures à Johnson Controls par voie électronique. J'ai ouvert une session et navigué jusqu'à l'onglet Bons de commande (Purchase Orders) afin de rechercher le bon de commande pour lequel je veux soumettre une facture. Cependant, je ne vois aucun bon de commande pouvant être converti en facture. Que faire? | Ce n'est qu'une question de temps, car nous venons tout juste d'instaurer le système BBeX. Veuillez attendre deux jours ouvrables et essayer de nouveau. Si vous ne voyez toujours aucun bon de commande après deux jours, veuillez envoyer un courriel à BE-supplier@jci.com , en précisant que vous commencez à utiliser le système BBeX, que vous avez attendu deux jours et que vous ne voyez toujours pas de bon de commande pouvant être converti en facture. |
| | L'onglet Purchase Orders (Bons de commande) contient une liste de bons de commande, mais je ne trouve pas le numéro du BC que je désire convertir en facture. Dois-je entrer la facture manuellement? | Non. La mise en ligne des bons de commande s'effectue actuellement durant la nuit. Si le bon de commande a été généré le jour même, vous devez attendre le lendemain et vérifier de nouveau. Si le bon de commande a été généré depuis plus d'un jour, veuillez envoyer un courriel à be-supplier@jci.com , en précisant le numéro du bon de commande auquel vous devez avoir accès dans le système BBeX. |
| | Le bon de commande que je souhaite facturer comporte le statut d'acheteur Cancelled (Annulé). Pourquoi? Et que faire dans ce cas? | Le BC a probablement été modifié et une nouvelle version a été chargée dans le système. Vérifiez s'il existe un autre BC du même numéro dont le statut d'acheteur est Sent (Envoyé). |
| NOM DU DEMANDEUR | | |
| | Dois-je entrer mon nom dans les champs Requester Last Name (Nom de famille du demandeur) et Requester First Name (Prénom du demandeur)? | Non. Vous devez indiquer le nom de l'employé de Johnson Controls qui vous a commandé les articles, ou le nom de l'acheteur ou du demandeur indiqué sur le bon de commande. |
| CODE DU DEMANDEUR | | |
| | Je n'ai pas de code de demandeur parce que je n'ai pas de numéro de BC, mais le système ne me permet pas de soumettre la facture. | Si la commande a été passée verbalement par le demandeur, il devrait vous avoir indiqué un code d'employé. Si vous avez reçu une copie du bon de commande par télécopieur, entrez NA (Sans objet) dans le champ Requestor ID (Code du demandeur). |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| Adresse de l'entreprise | | |
|----------------------------------|--|--|
| | Quelles valeurs doit-on entrer dans les champs d'utilisateur Company (Entreprise) et Address (Adresse)? | <ul style="list-style-type: none"> - Dans le champ Company (Entreprise), entrez « JCI » ou « Johnson Controls » ainsi que le nom du projet si vous le connaissez. - Dans les champs d'adresse : <ul style="list-style-type: none"> - Si l'article a été expédié, entrez l'adresse à laquelle il a été livré. - Si l'article a été ramassé, entrez Picked up at (Ramassé à), suivi de l'adresse de votre entreprise où s'est effectué le ramassage de l'article. |
| | Notre entreprise a fourni un service. Dois-je sélectionner Pickup (Ramassage) ou Delivery (Livraison) dans le champ Delivery Type (Type de livraison)? | Comme vous « livrez » un service, entrez « d » dans ce champ ou sélectionnez Delivery (Livraison). Dans les champs d'adresse, entrez l'adresse de Johnson Controls où le service a été effectué. |
| | J'utilise toujours la même adresse de destination. Peut-on sauvegarder cette adresse en mémoire pour m'éviter de l'entrer chaque fois? | Cette fonctionnalité n'est actuellement pas offerte. Nous espérons pouvoir l'intégrer aux améliorations qui seront apportées ultérieurement. |
| TRANSMISSION DES FACTURES | | |
| | J'ai fini de préparer ma facture mais je ne vois pas de bouton Soumettre. | Cliquez sur le bouton Details (Détails) pour afficher la facture, puis cliquez sur Send (Envoyer). |
| | J'ai cliqué sur Send (Envoyer) mais je n'ai reçu aucune confirmation. Comment savoir si la facture a été envoyée? | Voici deux moyens de le vérifier : 1. Le bouton Send (Envoyer) ne devrait plus être sélectionnable. 2. À l'écran Invoices (Factures), recherchez le numéro de votre facture. Dans la colonne Supplier State (Statut du fournisseur), vous devriez voir l'indication Sent (Envoyée). |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| IMPRESSION DES FACTURES | | |
|---|---|---|
| | J'aimerais conserver un exemplaire de la facture que j'envoie, mais je ne trouve pas de fonction d'impression. Comment puis-je imprimer une facture que j'ai envoyée par l'intermédiaire du système BBeX? | Si vous désirez imprimer une facture pour vos dossiers : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Listing (Liste). 2. À l'extrémité gauche, cochez la case de la facture à imprimer. 3. Sélectionnez Print (Imprimer) dans le menu déroulant Action, puis cliquez sur Go (Aller). |
| MESSAGES D'ERREUR | | |
| | Le système semble figé ou fonctionne anormalement. J'obtiens parfois un message d'erreur. Que faire pour éviter ce genre de problème? | Veuillez enregistrer une saisie d'écran du message d'erreur et l'envoyer par courriel à be-supplier@jci.com , afin que l'équipe de soutien de Johnson Controls vérifie la situation. Veuillez indiquer le numéro de téléphone auquel l'équipe pourra vous joindre. |
| STATUT DES FACTURES | | |
| | Le statut de facture indiqué dans la colonne Buyer State (Statut de l'acheteur) est Approved (Approuvé). Qu'est-ce que cela signifie? | - Ce statut indique que la facture répond aux critères du système BBeX et qu'elle a été envoyée à Johnson Controls dans les 10 minutes suivant sa soumission, - Si aucun statut n'est indiqué, c'est que la facture est en cours de vérification. |
| | Le statut de ma facture est Held (Bloquée). Qu'est-ce que cela signifie? Dois-je intervenir? | Ce statut indique que la facture a été entrée manuellement dans le système ERP de Johnson Controls pour règlement. Aucune intervention n'est requise de votre part. Nous prévoyons définir un nouveau statut qui vous donnera une meilleure indication de la progression réelle des factures. |
| COMBINAISON OU COPIE DE FACTURES | | |
| | J'ai trois commandes du même article et pour la même destination, mais sous trois numéros de BC différents. Puis-je les combiner dans une seule facture? | Non. Chaque BC doit être facturé séparément. Vous devez soumettre une facture distincte pour chaque BC. |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| MODIFICATION DES FACTURES | | |
|----------------------------------|---|--|
| | Je viens d'envoyer ma facture mais je réalise que j'ai oublié un article. Puis-je modifier la facture ou pouvez-vous me la retourner? | Non. Vous devrez soumettre une autre facture pour l'article manquant. (Comme vous aurez le même numéro de facture dans votre système, mais que Johnson Controls n'accepte pas les numéros de facture en double, vous devez soumettre une nouvelle facture en ajoutant un suffixe, comme « -1 », à la suite de son numéro.) |
| | Puis-je supprimer une facture? | Vous ne pouvez supprimer que les factures dont le statut est Proposed (Proposée). Il est impossible de supprimer toute facture déjà envoyée. Si la facture n'aurait pas dû être soumise à Johnson Controls, vous pouvez la créditer en la convertissant en note de crédit. Soumettez ensuite la note de crédit afin de compenser la facture erronée. Pour savoir comment soumettre une note de crédit, veuillez vous reporter à la documentation de formation. |
| PRIX DES ARTICLES | | |
| | Lorsque je convertis un BC en facture, le prix affiché est 1 \$ et la quantité affichée est le prix que j'ai proposé. Dois-je intervertir manuellement les valeurs, de sorte que la quantité indiquée soit « 1 »? | Non. Le BC a été créé intentionnellement avec un prix de 1 \$, pour dénoter qu'il s'agit de contrats en sous-traitance. Laissez la valeur 1 \$ comme prix et indiquez le prix réellement facturé dans le champ de quantité. Veuillez remarquer que, si vous ne laissez pas le prix de 1 \$ dans ce champ, la facture sera SYSTÉMATIQUEMENT bloquée dans le système des comptes fournisseurs de Johnson Controls. |

Bottomline Business eXchange (BBeX) - FAQ sur la facturation

| PAIEMENT ÉLECTRONIQUE | | |
|-----------------------|--|---|
| | Comment puis-je m'inscrire au processus de paiement électronique? | Sélectionnez et remplissez le formulaire approprié à votre région (disponible à la page Downloads – Training & Forms (Téléchargements en aval – Formation et formulaires)), et envoyez le formulaire rempli à www.johnsoncontrols.com/be-supplier . Envoyez le formulaire rempli à l'équipe de soutien de Johnson Controls, à l'adresse be-supplier@jci.com . Le processus de configuration de l'inscription prendra environ une semaine. Les factures que nous avons déjà reçues de votre entreprise seront réglées à l'aide du système de chèques conventionnel. Les factures reçues après la configuration du paiement électronique seront payées par voie électronique. Des conseils sur l'imputation des paiements sont fournis pour vous aider à traiter les transactions de paiement électronique. |
| | Je suis inscrit au transfert électronique de fonds, mais je reçois maintenant des chèques. | Veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de Johnson Controls par courriel, à l'adresse be-supplier@jci.com , en indiquant que vous recevez des chèques au lieu d'être payé par TEF. (L'erreur découle probablement d'un lien manquant entre le service de TEF et ELEC00.) |

[FIN]