

# Commandes en ligne IDEXX

## Guide d'utilisation rapide et FAQ

### Comment trouver les produits à commander?

Sur le côté gauche de la page, parcourez les catégories; cliquez sur l'une d'elles pour afficher la liste des articles. Sélectionnez ceux que vous désirez commander, entrez les quantités, puis cliquez sur le panier en haut de la page pour finaliser votre commande.

Vous pouvez aussi chercher un produit par numéro ou par description dans le champ de recherche en haut de la page.

### Que se passe-t-il une fois que j'ai passé une commande?

Après avoir passé une commande, vous recevrez une confirmation par courriel résumant les informations de la commande. Une fois la commande expédiée, vous recevrez une confirmation d'expédition par courriel avec les informations de suivi.

### Comment puis-je suivre ma livraison?

Pour suivre une livraison, sélectionnez **Suivi de livraisons** dans le menu **Mes commandes** en haut de la page. Trouvez votre commande dans la liste, puis cliquez sur **Afficher/Suivre la livraison**. À la page suivante, cliquez sur l'icône du camion dans **Informations de suivi** pour voir les détails.

### Que signifie "Appeler le service à la clientèle d'IDEXX"?

Certains produits ne peuvent pas être commandés en ligne. Si vous voyez la mention **Appeler le service à la clientèle d'IDEXX** sur la page d'un produit ou dans une liste de produits, vous devez communiquer avec IDEXX pour le commander. Pour obtenir nos coordonnées, cliquez sur le lien **Appeler le service à la clientèle d'IDEXX** ou sur **Nous contacter** en bas de la page.

### Puis-je enregistrer ma commande et la terminer plus tard?

Pour enregistrer une commande, cliquez sur le bouton **Enregistrer pour plus tard** en bas de la page de commande. Pour terminer la commande, sélectionnez **Commandes sauvegardées** dans le menu **Mes commandes** en haut de la page.

### Comment commander à nouveau un article rapidement?

Les trois produits les plus commandés par votre clinique sont affichés au centre de la page d'accueil. Entrez simplement la quantité désirée et cliquez sur **Ajouter à la commande**.

Pour voir plus d'articles, sélectionnez **Produits commandés fréquemment** dans le menu **Options de commande** en haut de la page. Vous y trouverez la liste des fournitures commandées dans les 6 derniers mois, classés par quantité. Vous pouvez aussi filtrer la liste par période ou par type de produit en haut à droite. Pour commander à nouveau un article, entrez une quantité, puis cliquez sur le lien **Options de commande**. Pour commander plusieurs articles, cochez les cases correspondantes, entrez les quantités puis cliquez sur **Ajouter la sélection à la commande**. Cliquez sur le panier en haut de la page pour finaliser votre commande.

### Comment consulter l'historique de mes commandes?

Pour consulter l'historique de vos commandes, sélectionnez **Historique des commandes** dans le menu **Mes commandes** en haut de la page. Vous y trouverez la liste de vos commandes antérieures, que vous pouvez filtrer par état de la commande ou par date de création.

### Puis-je programmer des commandes automatiques?

Il y a deux façons de simplifier votre processus de commande et de l'automatiser.

#### Créer un modèle de commande favorite

Plusieurs de vos commandes se ressemblent? Vous pouvez simplifier votre processus de commande en créant un modèle de commande favorite. Pour ce faire, cliquez sur **Options de commande**, accessible au haut de la page, puis sélectionnez **Commandes favorites**. Ensuite, cliquez sur le bouton **Nouvelle commande favorite** et donnez un nom à votre commande. Cherchez et sélectionnez les produits que vous souhaitez inclure dans votre modèle. Vous pouvez indiquer les quantités maintenant ou lors de la commande. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**. Tous vos modèles de commandes favorites seront répertoriés sous **Commandes favorites** dans l'onglet **Options de commande**.

#### Programmer une commande pour l'expédition automatique à la fréquence de votre choix

Pour programmer une commande, cliquez sur **Options de commande**, accessible au haut de la page, puis sélectionnez **Commandes programmées**. Choisissez la fréquence de commande et le jour de la semaine pour la livraison, puis cliquez sur **Nouvelle commande programmée**. Choisissez la date de la première expédition et donnez un nom à votre commande programmée. Choisissez les produits et la quantité, puis cliquez sur **Suivant**. Vérifiez les détails de votre commande, puis cliquez sur **Soumettre la commande**. Toutes les commandes programmées sont répertoriées sous **Commandes programmées** dans l'onglet **Options de commande**.

**Astuce :** Pour modifier une commande programmée, cliquez sur **Options de commande**, puis **Commandes programmées** et sélectionnez ensuite la commande souhaitée.

Si vous souhaitez :

- + Ignorer le prochain envoi, cliquez sur **Ignorer le prochain envoi**. Une commande programmée peut être annulée jusqu'à 3 jours avant l'expédition.
- + Modifier le contenu de la prochaine livraison, cliquez **Modifier l'expédition**. Cette option sera visible uniquement dans les 3 jours précédant l'expédition.
- + Modifier le calendrier des livraisons, les produits, les quantités ou pour supprimer entièrement une commande préprogrammée, cliquez sur **Modifier**.