

# RETOUR D'EXPERIENCE SUR NORMAFRET-SERVICES

---

## Identification

NOM: ..... PRENOM: ..... AGE: .....  
TEL: ..... EMAIL: .....  
SOCIETE: .....

## CONNAISSANCES TECHNIQUES

### Bureautique :

- MS Word (Bases)  MS Word (Avancé)  
 MS Excel (Bases)  MS Excel (Avancé/Macros)  MS Access  
 Programmation (Langage(s) : .....)  
 Administration Réseau

**Compréhension de normes EDI :**  UBL  UN/EDIFACT  EbXML

**Interfaçage EDI :**  UBL  UN/EDIFACT  EbXML

## METIER

- Client  Fournisseur  Sous-Traitant  Prestataire  Exploitant  Opérationnel  
 Douanes  Commissionnaire de transport  Transitaire  R&D  SSII  
 Autre : .....

## FONCTION

- Directeur  Secrétaire  Comptable  Administrateur réseau  Développeur informatique  
 Agent  Commercial  Manutentionnaire  Conducteur  Bargiste  
 Autre : .....

## Tests

### Parcours du référentiel EDI

**Méthode de recherche** [ ] Par contexte d'utilisation (facture, bon de commande, ...) [ ] Par norme

Cette étape est-elle nécessaire pour vous ? [ ] Oui [ ] Non

Quel(s) type(s) de message(s) cherchiez-vous ? .....

Quel(s) message(s) n'avez-vous pas trouvé ? .....

Quelles conséquences sur votre métier ? .....

Avez-vous dû faire appel à l'assistance technique ? [ ] Oui [ ] Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### INSCRIPTION AU SERVICE

Quelles difficultés avez-vous rencontré pour votre inscription ?

### ENVOI D'UN MESSAGE STANDARD

Temps passé ? .....

#### Etape 1 : Définition de l'envoi via Norm@fret-Services

Avez-vous réalisé cette étape ?

[ ] Oui, sans difficultés [ ] Oui, difficilement [ ] Non, je n'ai pas réussi

[ ] Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape [ ] Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous pu réaliser intégralement la configuration en utilisant l'assistant ? [ ] Oui [ ] Non

Avez-vous dû faire appel à l'assistance technique ? [ ] Oui [ ] Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### **Etape 2 : Installation d'Enigma et mise en œuvre**

Avez-vous réalisé cette étape ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous dû faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### **Etape 3 : Exécution de la tâche dans Enigma**

Avez-vous réalisé cette étape ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Le résultat correspond-il à vos attentes ?  Oui  Non

Commentaire :

Avez-vous dû faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

## Réception d'un message standard

Temps passé ? .....

### Etape 1 : Définition de la réception via Norm@fret-Services

Avez-vous réalisé cette étape :

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous pu réaliser intégralement votre interchange en utilisant l'assistant ?  Oui  Non

Avez-vous dû faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### Etape 2 : Installation d'Enigma et mise en œuvre

Avez-vous réalisé cette étape ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### Etape 3 : Exécution de la tâche dans Enigma

Avez-vous réalisé cette étape ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Le résultat correspond-il à vos attentes ?  Oui  Non

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### CERTIFICATION D'INTEROPERABILITE

Temps passé ? .....

La notion de « certificat d'interopérabilité » est-elle claire pour vous ?  Oui  Non

Commentaire :

Avez-vous passé la certification ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de certification  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous dû faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

## **RECHERCHE ET PRISE DE CONTACT AVEC D'AUTRES ENTREPRISES CERTIFIES INTEROPERABLES**

Temps passé ? .....

Avez-vous réalisé cette étape :

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

## **CONTRAT D'INTERCHANGE ELECTRONIQUE CERTIFIE**

Temps passé ? .....

La notion de « contrat d'interchange électronique certifié » est-elle claire pour vous ?  Oui  Non

Commentaire :

### **Etape 1 : Construction**

Avez-vous réalisé cette étape :

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### **Etape 2 : Diffusion**

Avez-vous réussi à rendre votre contrat visible par les personnes ciblées ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

## ROUTAGE DE MESSAGES

Temps passé ? .....

### Etape 1 : Choix des cibles

Avez-vous réalisé cette étape ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Je n'ai pas besoin de réaliser cette étape  Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### Etape 2 : Dépôt des fichiers

Avez-vous réalisé cette étape ?

Oui, sans difficultés  Oui, difficilement  Non, je n'ai pas réussi

Non, car je ne suis pas convaincu par la démarche

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ?  Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

### Etape 3 : Test de réception

Votre cible a-t-elle reçu le message ? [ ] Oui [ ] Non

Commentaire :

Avez-vous du faire appel à l'assistance technique ? [ ] Oui [ ] Non

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

## Avis Général

## Avis sur la hotline

Temps d'attente ? .....

Politesse ? .....

Délai de résolution du problème ? .....

Nombre d'appel avant la résolution ? .....

Clarté de la réponse ? .....

Avez-vous dû intervenir dans la résolution (manipulations de votre part) ? [ ] Oui [ ] Non

Certains problèmes restent-ils non résolus ? [ ] Oui [ ] Non

Si oui, de merci d'indiquer les numéros de tickets concernés :

Commentaires

## Souhaits d'amélioration