

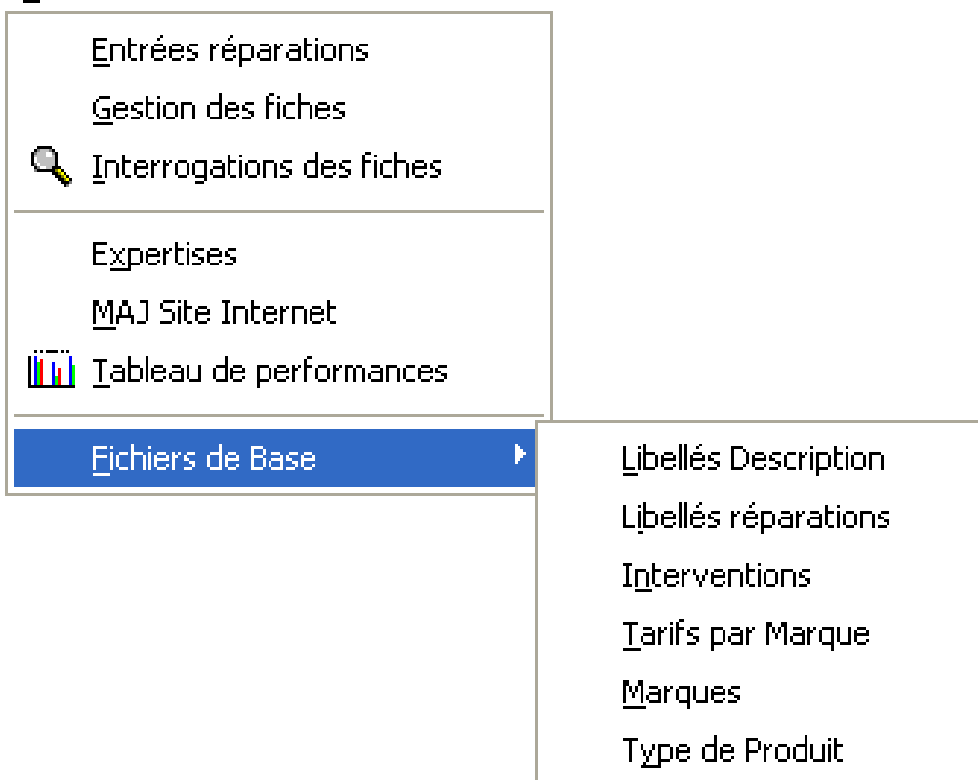
ODÉÏS DÉTAILLANT



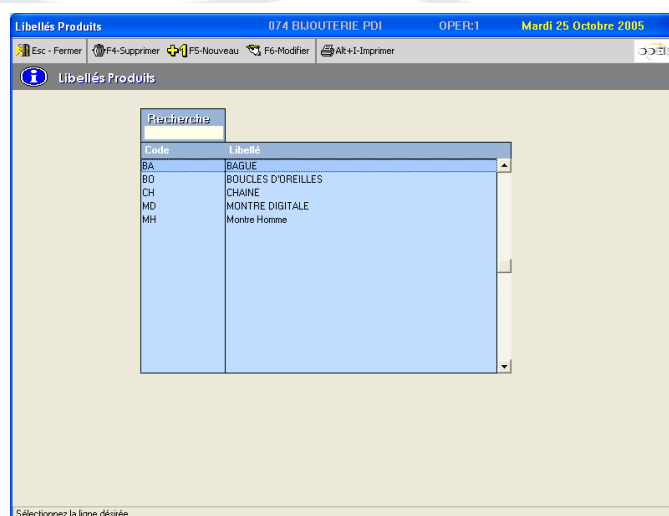
Manuel SAV

1) MENU SAV

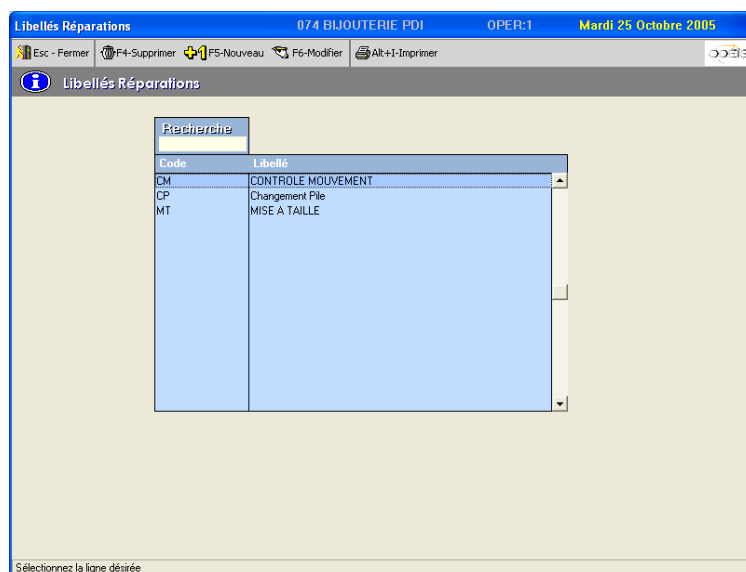
S.A.V.



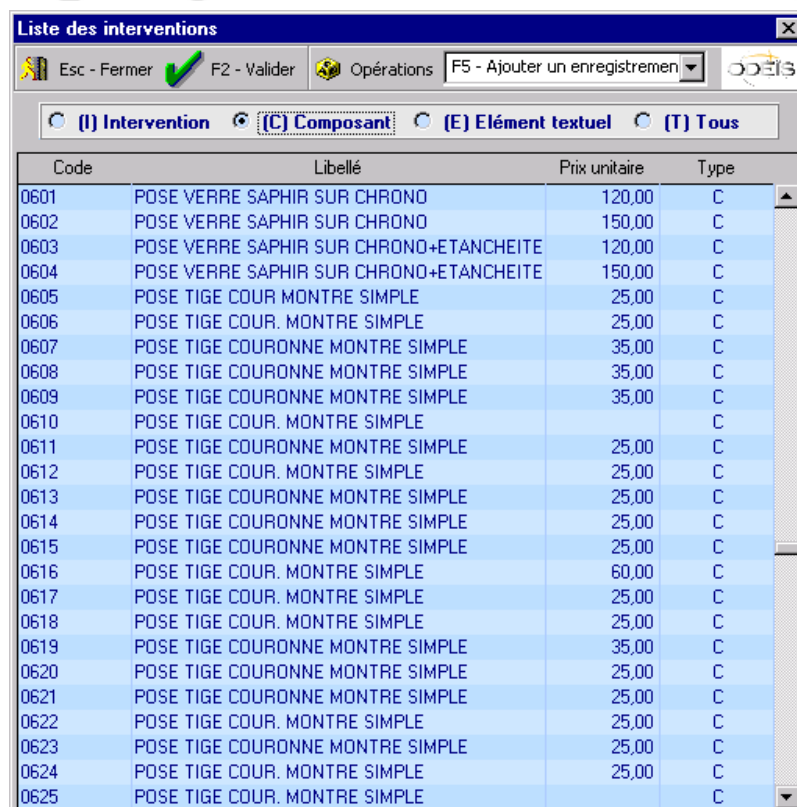
- les fonctionnalités 'fichiers de bases'
 - libellés description : sert à codifier des raccourcis pour une saisie rapide de la description du produit



- libellés réparations : sert à codifier des raccourcis pour une saisie rapide du travail demandé sur le produit

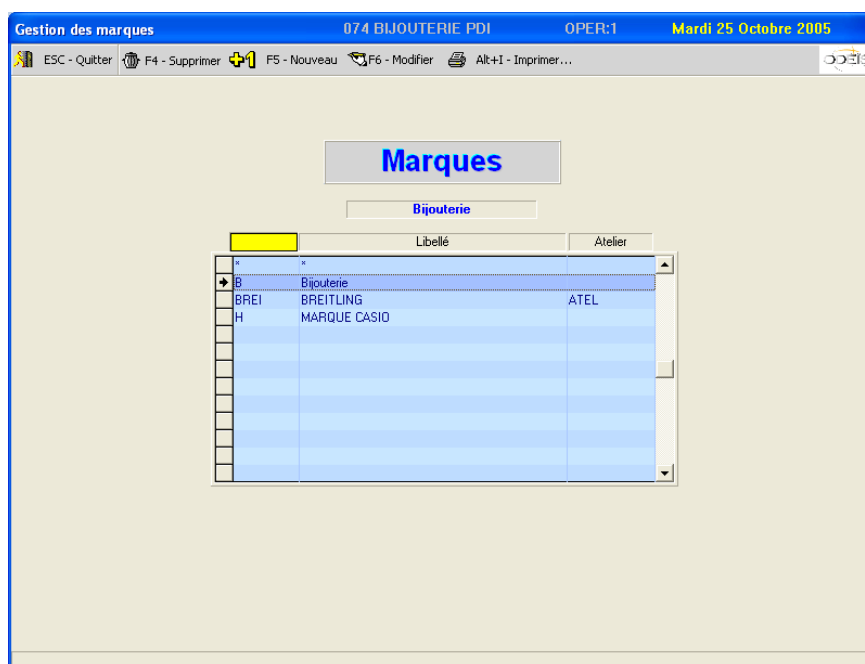


- interventions : sert à codifier l'ensemble des interventions, des composants indispensables à la réalisation de la réparation ou du devis, en y incluant la notion de prix client.



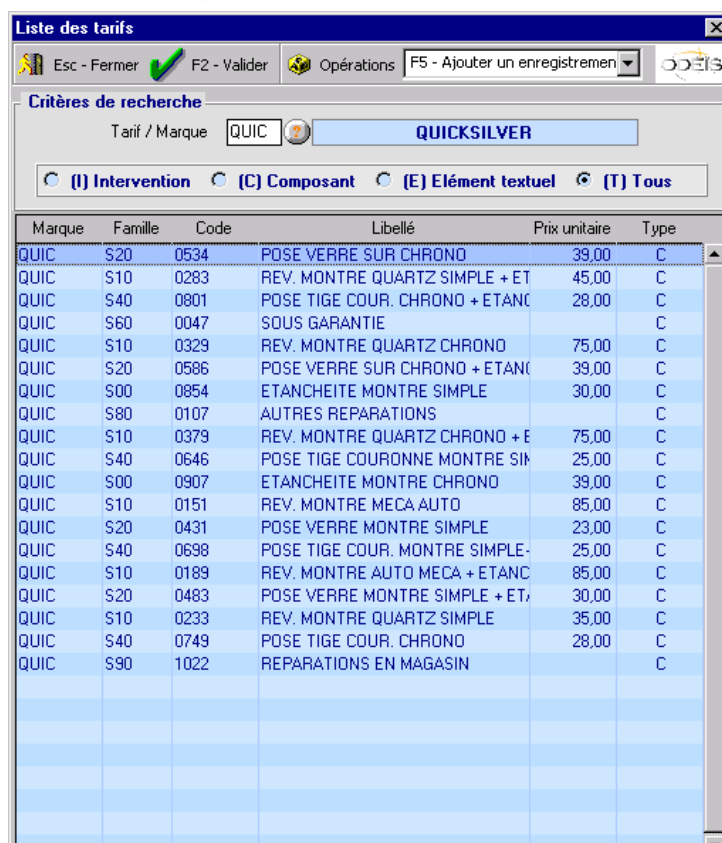
Code	Libellé	Prix unitaire	Type
0601	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO	120,00	C
0602	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO	150,00	C
0603	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO+ETANCHEITE	120,00	C
0604	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO+ETANCHEITE	150,00	C
0605	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0606	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0607	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	35,00	C
0608	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	35,00	C
0609	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	35,00	C
0610	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0611	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0612	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0613	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0614	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0615	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0616	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	60,00	C
0617	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0618	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0619	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	35,00	C
0620	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0621	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0622	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0623	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIMPLE	25,00	C
0624	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0625	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C

- marques : sert à codifier les marques des produits susceptibles d'être traitées par le SAV



	Libellé	Atelier
B	Bijouterie	
BREI	BREITLING	ATEL
H	MARQUE CASIO	

- tarifs par marques : une fois avoir décrit les marques et codifié toutes les interventions possibles, la fonction 'tarifs / marques' servira à lier une intervention à une marque.
Par exemple, l'intervention 'CHANGEMENT DE PILE' existe à 10 €, on pourra dire alors que pour la marque X, cette intervention est à 15 € ou à 5 € pour la marque Y, cela devient donc un tarif parmarque.



Marque	Famille	Code	Libellé	Prix unitaire	Type
QUIC	S20	0534	POSE VERRE SUR CHRONO	39,00	C
QUIC	S10	0283	REV. MONTRE QUARTZ SIMPLE + ET	45,00	C
QUIC	S40	0801	POSE TIGE COUR. CHRONO + ETANC	28,00	C
QUIC	S60	0047	SOUS GARANTIE		C
QUIC	S10	0329	REV. MONTRE QUARTZ CHRONO	75,00	C
QUIC	S20	0586	POSE VERRE SUR CHRONO + ETANC	39,00	C
QUIC	S00	0854	ETANCHEITE MONTRE SIMPLE	30,00	C
QUIC	S80	0107	AUTRES REPARATIONS		C
QUIC	S10	0379	REV. MONTRE QUARTZ CHRONO + E	75,00	C
QUIC	S40	0646	POSE TIGE COURONNE MONTRE SIM	25,00	C
QUIC	S00	0907	ETANCHEITE MONTRE CHRONO	39,00	C
QUIC	S10	0151	REV. MONTRE MECA AUTO	85,00	C
QUIC	S20	0431	POSE VERRE MONTRE SIMPLE	23,00	C
QUIC	S40	0698	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE-	25,00	C
QUIC	S10	0189	REV. MONTRE AUTO MECA + ETANC	85,00	C
QUIC	S20	0483	POSE VERRE MONTRE SIMPLE + ET	30,00	C
QUIC	S10	0233	REV. MONTRE QUARTZ SIMPLE	35,00	C
QUIC	S40	0749	POSE TIGE COUR. CHRONO	28,00	C
QUIC	S90	1022	REPARATIONS EN MAGASIN		C

- type de produit : cette fonction sert à codifier les types de produits que l'on pourra rencontrer lors de la saisie d'une fiche. Cette notion est primordiale car on doit affecter à chaque type de produit un code famille . Ce code famille servira lors de la vente de la fiche pour les statistiques.

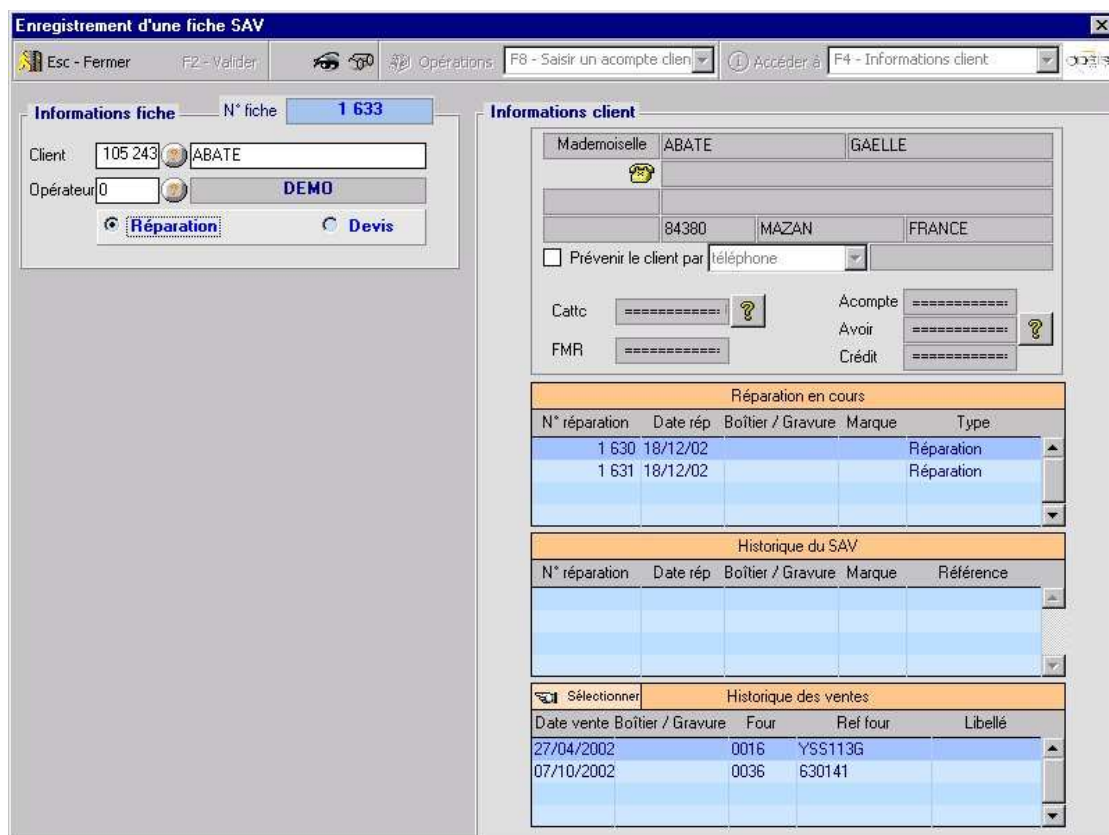
Type de Produit 002 002 TEST

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F5 - Ajouter un enregistrement

Type de Produit

Famille	Type de réparation / Devis
\$60	SAV SOUS GARANTIE
\$80	SAV AUTRES REPARATIONS
\$10	SAV REVISION MONTRE
\$20	SAV POSE VERRE SIMPLE
\$30	SAV POSE VERRE AUTRES
\$40	SAV TIGE COURONNE
\$00	SAV ETANCHEITE MONTRES
\$70	SAV POLISSAGE
A11	Réparations - SAV Réparations - SAV

2) L'ENTREE D'UNE REPARATION



N° réparation	Date rép	Boîtier / Gravure	Marque	Type
1 630	18/12/02			Réparation
1 631	18/12/02			Réparation

N° réparation	Date rép	Boîtier / Gravure	Marque	Référence

Date vente	Boîtier / Gravure	Four	Ref four	Libellé
27/04/2002		0016	YSS113G	
07/10/2002		0036	630141	

Saisir le nom du client (ou son numéro), si le client n'existe pas, vous aurez la possibilité de le créer rapidement. Dans la partie droite de l'écran l'historique du client s'affiche.

Vous pouvez cocher 'prévenir le client' et choisir un moyen pour le prévenir lorsque sa réparation sera faite et qu'il pourra venir la chercher.

L'historique client est décomposé en 4 parties : l'historique cumulé (CA, Acompte, Avoir, Crédit), les réparations en cours de traitement, les réparations déjà effectuées (partie historique du SAV) et l'historique détaillé des ventes du client.

Le bouton 'sélectionner' sert à prendre en réparation un article vendu au client, ce qui a pour effet de renseigner automatiquement le pavé 'infos articles' (voir plus bas).

Saisir le code opérateur.

Choisir l'option 'réparation'

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F8 - Saisir un acompte client Accéder à F4 - Informations client

Informations fiche N° fiche: **1 633**

REPARATION

Client: 105 243 ABATE

Opérateur: DEMO

Type: SAV SOUS GARANTIE

Marque: QUIC QUICKSILVER

Poids: 2,30 Métal: OR GRIS

Description: BAGUE

Réparation: SOUDURE GRIFFE

Dates: Créée le: 26/12/2002 Sortie le: / / Dispo. le: 07/01/2003

Atelier: Atelier répar.: LGS ATELIER LOGISAV

Envoi atelier le: 26/12/2002 Retour atelier le: / /

Commentaires: ICI LES COMMENTAIRES ATELIER

Informations réparation

Détails	Prix atelier	Coef.	Prix client
SOUDURE GRIFFE	6,00	2,50	15,00

Coefficient moyen: 2,50

Prix de revient: 6,00

Prix TTC brut: 15,00

Remise Client: %

Remise:

Prix TTC net: 15,00

Compte client:

Acompte:

Reste à payer: 15,00

Infos générales: CETTE ZONE SERT AU SUIVI COMMERCIAL DE LA FICHE

☐ Gratuit ☐ Garantie

Motif gratuité: INDIQUER ICI LE MOTIF DE LA GRATUITE

Date fin garantie: / / Garantie Marque Garantie Atelier

Origine garantie: INDIQUER ICI LA GARANTIE D'ORIGINE

La fiche de réparation apparaît. La partie gauche de l'écran contient les informations essentielles à la prise d'une fiche :

- ➔ Le type de produit (cf fichier de base)
 - ➔ La marque du produit
 - ➔ Le poids, le titre métal et la couleur du produit
 - ➔ La description du produit. Le fichier de base 'libellés description' peut servir ici, soit en utilisant F1 ou le bouton d'aide, soit en tapant le raccourci créé et en faisant <INSERT>. Par exemple, en tapant MO + <INSERT>, MONTRE s'affichera
 - ➔ La réparation. Le fichier de base 'libellés réparation' peut servir ici, soit en utilisant F1 ou le bouton d'aide, soit en tapant le raccourci créé et en faisant <INSERT>. Par exemple, en tapant PE + <INSERT>, PILE ETANCHEITE s'affichera. On note généralement ici le travail demandé (le travail à faire)
 - ➔ La date de disponibilité prévue (la date à partir de laquelle le client est censé venir récupérer son produit réparé)
 - ➔ L'atelier de réparation : soit vous savez à quel atelier vous affecter cette réparation, vous taperez donc son code et la date d'envoi atelier sera automatiquement renseignée, soit vous avez la possibilité d'affecter plus tard un atelier à cette fiche (voir l'affectation atelier)
 - ➔ La date de retour : ne sert pas en entrée mais sera mise à jour lors du retour atelier (voir le retour atelier)
- > Le commentaire atelier : sert à mettre un commentaire sur le produit . par exemple que la réparation est urgente, ou que le produit est déjà parti en réparation
Ce commentaire ne sera pas vu du client. Il apparaîtra sur le bordereau d'envoi atelier.

La partie gauche de l'écran, 'infos réparations', sert à décrire plus précisément la réparation. Dans le tableau 'détail', vous pouvez saisir le détail de la réparation :



Soit en ajoutant une ligne libre .



Soit en supprimant une ligne .



Soit en recherchant une intervention ou un tarif par marque saisi dans les fichiers de base.

Dans tous les cas, vous pourrez saisir le prix de chaque ligne et y appliquer un coefficient afin d'obtenir le prix client.



Le bouton sert à affecter un commentaire sur chaque ligne du détail de la réparation.

Le total de la colonne 'prix atelier' sera reporté dans la case 'prix de revient'.

Le total de la colonne 'prix client' sera reporté dans la case 'Prix TTC brut'.

Le coefficient moyen sera calculé automatiquement.

Le prix TTC net se calculera en fonction de la remise accordée au client (comme dans la vente).

Si un acompte a été saisi (dans la barre de menu , bouton F8 pour saisir un acompte) , son montant sera reporté dans la case 'acompte' et viendra en déduction pour calculer le 'reste à payer'.

Si vous ne souhaitez pas saisir le détail de la réparation dans le tableau, vous pouvez simplement indiquer dans la case 'prix de revient' le cout de la réparation pour vous, dans la case 'Prix TTC brut', le cout de la réparation pour le client.

Le champ 'infos générales' peut servir de commentaire interne à la fiche (par exemple, on peut y noter les différentes dates de relances client ou atelier).

Si la réparation est gratuite ou garantie, cocher la case correspondante. Vous aurez la possibilité de saisir le motif de la gratuité, la date de fin de garantie, l'origine de la garantie et le type de garantie (atelier ou marque).

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F8 - Saisir un acompte client Accéder à F5 - Informations article

Informations fiche N° fiche **1 618**

REPARATION

Client: 105 944 THOMAS

Opérateur: 441

Type: SAV POSE VERRE SIMPLE

Marque: SNDD SNOOPY

Poids: Métal

Description: SNOOPY FD GRIS SANS BRACELET

Réparation: CHANGER LE VERRE

Dates

Créée le: 07/12/2002 Sortie le: / /

Dispo. le: 19/12/2002

Atelier

Atelier répar.: DIVM DIVERS MARQUES

Envoi atelier le: 08/12/2002 Retour atelier le: 17/12/2002

Commentaires: ATELIER ATTACHÉ À LA MARQUE

Informations article

Référence: Valeur déclarée: 50,00

Gravure: SANS

Etat général: Indéfini Bon Moyen Mauvais

Réf Odéis: 002.0 Réf four: RAZ

Famille:

Fournisseur:

Informations Complémentaires

Forme:

Cadran: Pierre 1

Mouvement: Poids:

Bracelet: Pierre 2

Couleur: Poids:

Type:

Boitier:

En cliquant dans la barre de menu sur l'accès aux 'informations article', la partie droite change.

Dans cette partie, si vous avez sélectionné précédemment dans le menu 'infos client' un article initialement vendu au client, les caractéristiques de cet article apparaîtront, notamment la 'référence' (référence fournisseur du produit), le numero de gravure, le numéro d'étiquette du produit, la famille, le fournisseur, et les éventuelles pierres sur le produit.

De plus, vous pourrez saisir la 'valeur déclarée' du produit pris en réparation et son état général.

Vous pourrez prendre la photo du produit (dans la barre de menu, bouton F9 pour photographier un produit).

La photo du produit s'affichera dans la zone prévue à cet effet.

A la fin de votre saisie, cliquez sur le bouton F2 pour enregistrer la réparation. Vous aurez la possibilité d'imprimer une pochette SAV (en 2 parties, une qui reste avec le produit, l'autre étant donné au client comme reçu).

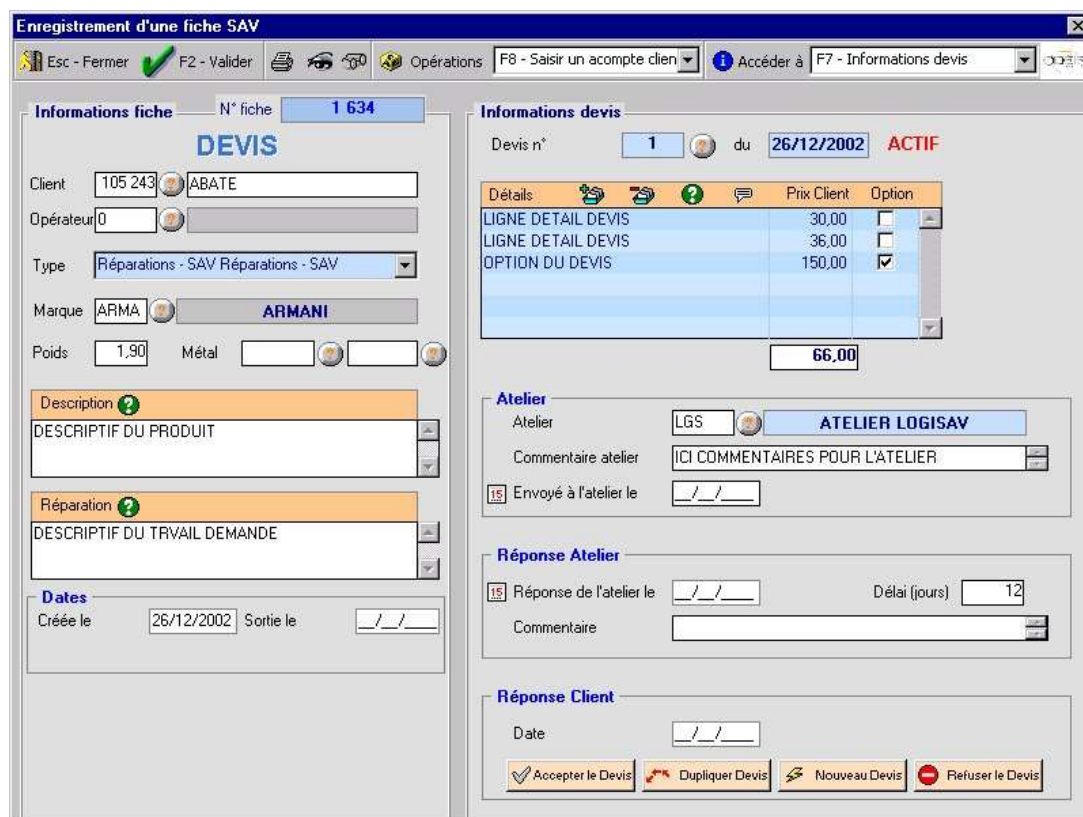
3) LA BARRE DE MENU



- ➔ Le bouton 'fermer' abandonne la saisie en cours.
- ➔ Le bouton 'valider' enregistre la réparation (ou le devis).
- ➔ L'imprimante sert à éditer une pochette (et un devis).
- ➔ L'œil sert, comme dans la vente, à démasquer l'historique client (mot de passe spécifique à saisir).
- ➔ Les lunettes servent à démasquer les prix ateliers (mot de passe spécifique à saisir)
- ➔ La liste 'opérations' sert à saisir un acompte sans sortir de la saisie SAV et à prendre la photo du produit.
- ➔ La liste 'accéder à' sert à naviguer dans la fiche en mettant à jour la partie droite de l'écran.

4) L'ENTREE D'UN DEVIS

L'entrée d'un devis commence exactement comme une réparation.
Choisir l'option 'devis' juste apres le code opérateur.



The screenshot shows the 'Enregistrement d'une fiche SAV' (SAV Record Entry) window. The title bar includes 'Esc - Fermer', 'F2 - Valider', 'Opérations', 'F8 - Saisir un acompte clien', 'Accéder à', and 'F7 - Informations devis'. The main window is divided into two panes: 'Informations fiche' and 'Informations devis'.

Informations fiche:

- N° fiche: 1 634
- Client: 105 243 ABATE
- Opérateur: 0
- Type: Réparations - SAV Réparations - SAV
- Marque: ARMA ARMANI
- Poids: 1,90 Métal
- Description: DESCRIPTIF DU PRODUIT
- Réparation: DESCRIPTIF DU TRAVAIL DEMANDE
- Dates: Créée le 26/12/2002 Sortie le

Informations devis:

- Devis n°: 1 du 26/12/2002 ACTIF
- Détails table:

Détails	Prix Client	Option
LIGNE DETAIL DEVIS	30,00	<input type="checkbox"/>
LIGNE DETAIL DEVIS	36,00	<input type="checkbox"/>
OPTION DU DEVIS	150,00	<input checked="" type="checkbox"/>
		66,00
- Atelier: LGS ATELIER LOGISAV
- Commentaire atelier: ICI COMMENTAIRES POUR L'ATELIER
- Envoyé à l'atelier le: / /
- Réponse Atelier:
 - Réponse de l'atelier le: / /
 - Délai (jours): 12
 - Commentaire:
- Réponse Client:
 - Date: / /
 - Buttons: Accepter le Devis, Dupliquer Devis, Nouveau Devis, Refuser le Devis

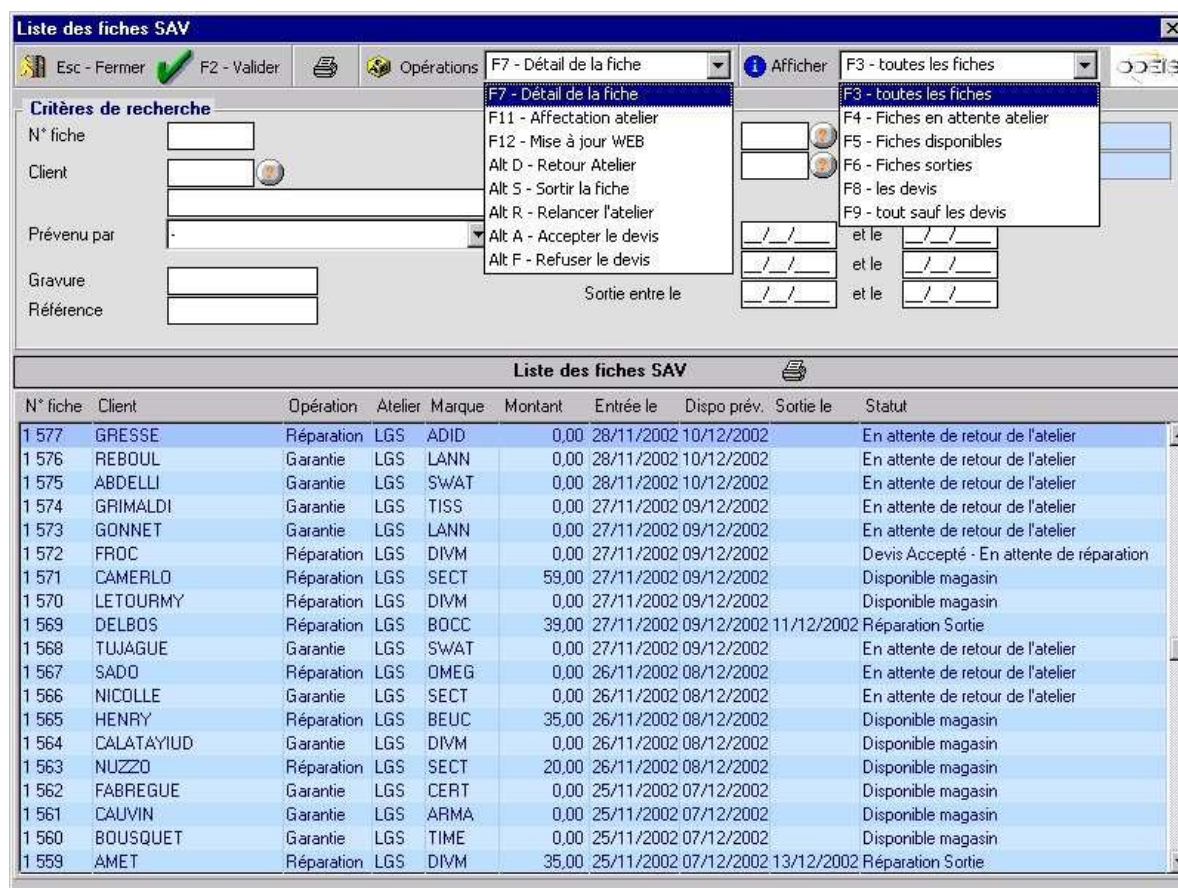
Comme pour une réparation, vous avez la possibilité de détailler le devis dans le tableau 'détail devis' si vous faites directement le devis devant le client.
Sinon indiquer simplement le prix atelier et le prix client.
Cochez la case option si la ligne de votre devis est optionnelle, elle ne sera pas prise en compte dans le calcul du prix final.
Vous pouvez aussi indiquer l'atelier affecté à ce devis ou le faire ultérieurement (voir affectation atelier).

Validez par F2

5) LA GESTION DES FICHES

Ce programme vous permet :

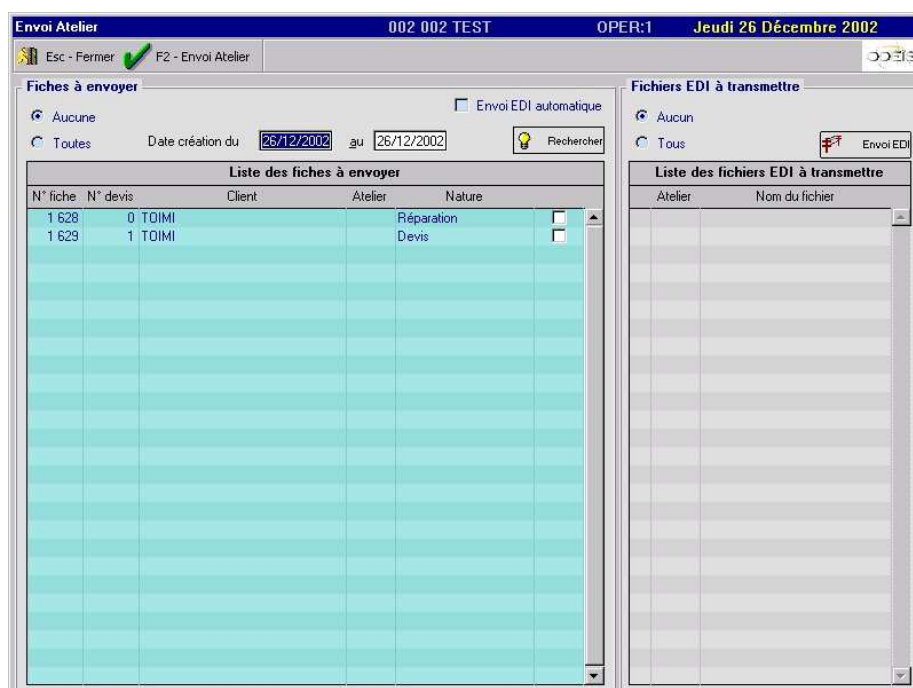
- de rechercher des fiches
- de modifier des fiches
- d'accéder au menu impression
- d'accéder à l'affectation atelier
- d'accéder au retour atelier
- de sortir une fiche sans la passer en caisse
- d'accepter ou de refuser un devis



N° fiche	Client	Opération	Atelier	Marque	Montant	Entrée le	Dispo prév.	Sortie le	Statut
1 577	GRESSE	Réparation	LGS	ADID	0,00	28/11/2002	10/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 576	REBOUL	Garantie	LGS	LANN	0,00	28/11/2002	10/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 575	ABDELLI	Garantie	LGS	SWAT	0,00	28/11/2002	10/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 574	GRIMALDI	Garantie	LGS	TISS	0,00	27/11/2002	09/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 573	GONNET	Garantie	LGS	LANN	0,00	27/11/2002	09/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 572	FROC	Réparation	LGS	DIVM	0,00	27/11/2002	09/12/2002		Devis Accepté - En attente de réparation
1 571	CAMERLO	Réparation	LGS	SECT	59,00	27/11/2002	09/12/2002		Disponible magasin
1 570	LETOURMY	Réparation	LGS	DIVM	0,00	27/11/2002	09/12/2002		Disponible magasin
1 569	DELBOS	Réparation	LGS	BOCC	39,00	27/11/2002	09/12/2002	11/12/2002	Réparation Sortie
1 568	TUJAGUE	Garantie	LGS	SWAT	0,00	27/11/2002	09/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 567	SADO	Réparation	LGS	OMEG	0,00	26/11/2002	08/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 566	NICOLLE	Garantie	LGS	SECT	0,00	26/11/2002	08/12/2002		En attente de retour de l'atelier
1 565	HENRY	Réparation	LGS	BEUC	35,00	26/11/2002	08/12/2002		Disponible magasin
1 564	CALATAYUD	Garantie	LGS	DIVM	0,00	26/11/2002	08/12/2002		Disponible magasin
1 563	NUZZO	Réparation	LGS	SECT	20,00	26/11/2002	08/12/2002		Disponible magasin
1 562	FABREGUE	Garantie	LGS	CERT	0,00	25/11/2002	07/12/2002		Disponible magasin
1 561	CAUVIN	Garantie	LGS	ARMA	0,00	25/11/2002	07/12/2002		Disponible magasin
1 560	BOUSQUET	Garantie	LGS	TIME	0,00	25/11/2002	07/12/2002		Disponible magasin
1 559	AMET	Réparation	LGS	DIVM	35,00	25/11/2002	07/12/2002	13/12/2002	Réparation Sortie

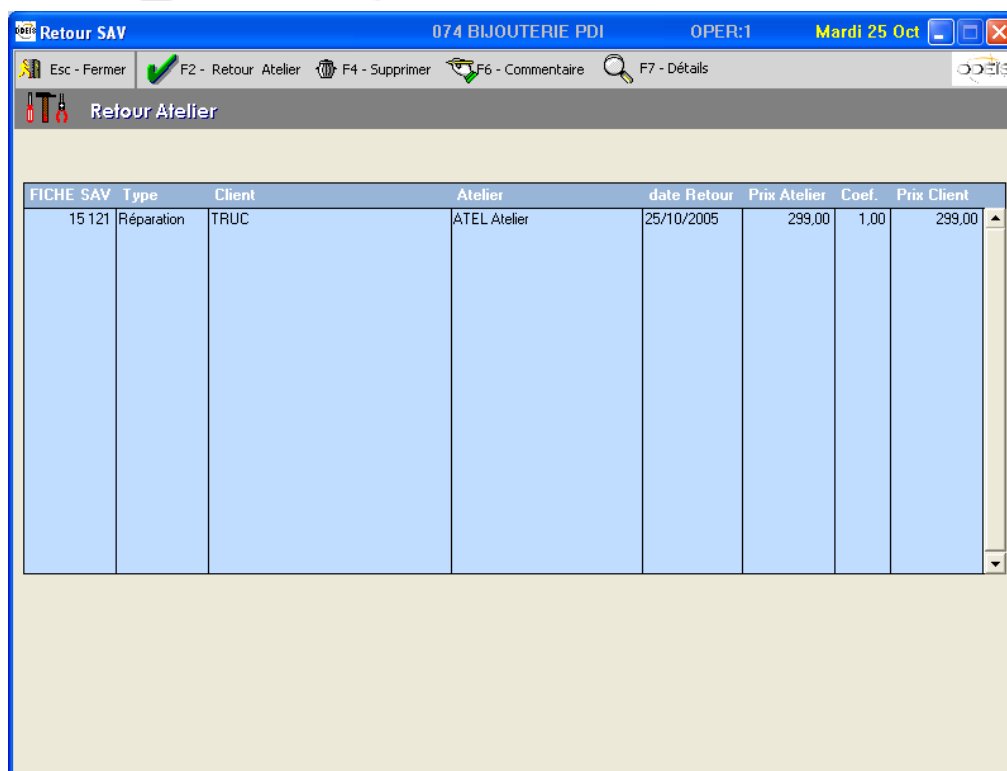
- ➔ Rechercher des fiches : indiquer vos critères de recherche dans la partie haute de l'écran puis faites F2 ou vous pouvez directement afficher avec le menu 'accéder à' des fiches suivant des critères de sélections prédéfinis
- ➔ Modifier des fiches : choisir la fiche dans la tableau puis faire F7 (détail de la fiche) . vous avez accès à la fiche en modification
- ➔ Affectation atelier : voir ecran suivant
- ➔ Retour atelier : voir ecran suivant

6) AFFECTATION ATELIER



Affecter un atelier au numéro de fiche que vous voulez envoyer au fournisseur puis faites F2 : les fiches sélectionnées seront considérées comme envoyées à l'atelier et l'édition du bordereau atelier sera proposée.

7) RETOUR ATELIER



Indiquez les fiches réceptionnées et éventuellement les prix atelier et client puis F2 : les fiches sont considérées comme disponibles magasin. F7 permet de voir le détail de la fiche.

8) LA GESTION D'UN DEVIS

Après avoir entré un devis et lui avoir affecté un atelier, plusieurs étapes chronologiques sont nécessaires jusqu'à la sortie de ce produit. Les différents états d'un devis sont ; ACTIF, EN COURS, ACCEPTE, REFUSE, ABANDONNE

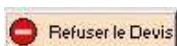
- **envoyer le devis à l'atelier** : utiliser la fonction affectation atelier
- **attendre la réponse de l'atelier**
Le temps de réponse de l'atelier peut être synonyme de mécontentement de la part du client.
Ainsi, dans le programme 'gestion de fiches', vous avez la possibilité de relancer un atelier, c'est à dire d'éditer, pour les fiches choisies, un état des produits pour lequel vous n'avez pas eu de réponse atelier.
- **enregistrer la réponse de l'atelier**
Pour cela, vous devez aller modifier le devis concerné (gestion des fiches) pour y indiquer les changements.
Reportez dans le tableau le détail du devis fourni par l'atelier (avec ou sans option) et indiquez la date de réponse de l'atelier.
- **Prévenir le client de l'arrivée du devis**
Vous avez la possibilité d'imprimer la liste des clients à prévenir.
Dans le menu 'impressions', choisissez l'option 'client à prévenir (DEVIS)'
Dans ce document, les informations nécessaires pour contacter le client seront à votre disposition.
- **voir ce que décide le client**
4 cas vous sont proposés : ces cas sont gérés en modification de devis
 - le client accepte le devis : le devis bascule en réparation et le produit est considéré comme 'en attente de réparation'. Le détail du devis est reporté dans le détail de la réparation, à l'exception des options du devis. Les autres devis en cours seront mis à abandonnés.



Cliquez sur ce bouton, une date de réponse client vous sera demandée. Valider la fiche par F2. (si vous faites ESC, aucune modification ne sera prise en compte)

Vous pouvez aussi directement accepter le devis d'une fiche sans rentrer en modification de celle ci grâce au programme 'gestion de fiche', sur la liste 'opérations' et en choisissant 'accepter le devis'.

- le client refuse le devis : le devis actif passe à l'état refusé. Ce devis ne sera plus modifiable.



cliquez sur ce bouton, une date de réponse client vous sera demandée. Valider la fiche par F2. (si vous faites ESC, aucune modification ne sera prise en compte)

Vous pouvez aussi directement accepter le devis d'une fiche sans rentrer en modification de celle ci grâce au programme 'gestion de fiche', sur la liste 'opérations' et en choisissant 'accepter le devis'.



- le client souhaite un nouveau devis : le devis actif passe à l'état 'en cours' et un nouveau devis actif est créé. cette fonction s'utilise lorsque le client souhaite avoir une nouvelle proposition de devis d'un autre atelier.
Cliquez sur ce bouton, une date de réponse client vous sera demandée. Valider la fiche par F2. (si vous faites ESC, aucune modification ne sera prise en compte)



- Le client souhaite voir une nouvelle proposition tout en gardant la base du devis existant (par exemple si l'atelier propose le forfait 'pile – étancheité' et que le client ne souhaite faire changer que sa pile sans contrôle d'étanchéité).
Le devis actif passe à l'état 'en cours' et un nouveau devis actif est créé.
Cliquez sur ce bouton, une date de réponse client vous sera demandée. Valider la fiche par F2. (si vous faites ESC, aucune modification ne sera prise en compte)

- **prévenir l'atelier des modifications apportées par le client**

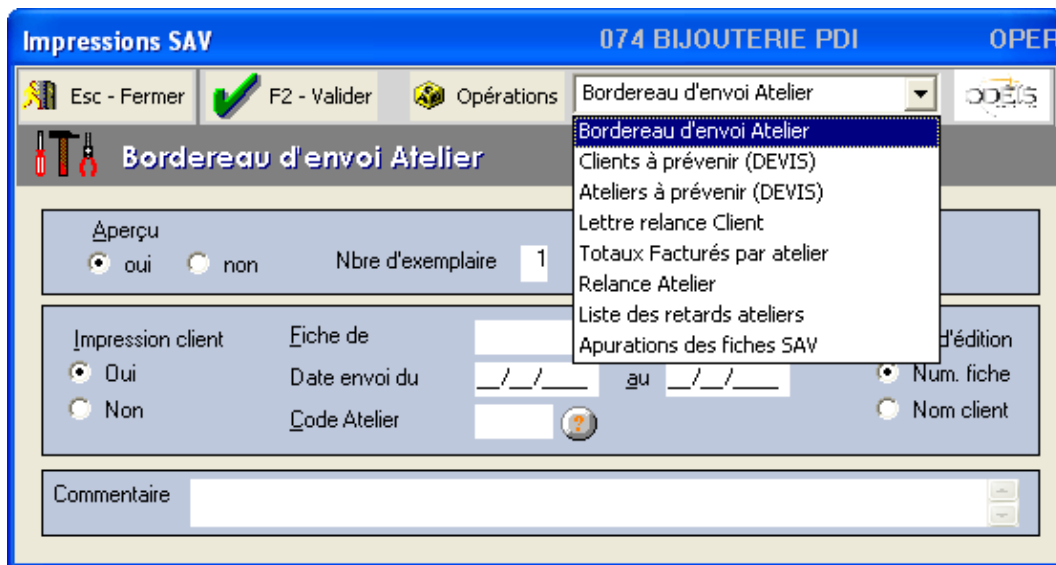
Vous avez la possibilité d'imprimer la liste des ateliers à prévenir .
Dans le menu 'impressions', choisissez l'option 'atelier à prévenir (DEVIS)'
Dans ce document, les informations nécessaires pour contacter le client seront à votre disposition.
Tous les devis acceptés, refusés, créés ou modifiés apparaitront sur cette liste.

Il faut noter que pour une fiche SAV, il peut y avoir plusieurs devis (mais toujours un devis Actif, c'est à dire le dernier devis sur lequel on a travaillé)

- **recupérer le produit réparé (ou non si refus du devis)**

cette opération se fait par l'intermédiaire du retour atelier (c'est à dire le retour physique du produit)

9) LES IMPRESSIONS



Ce menu vous permet d'éditer :

- ➔ le bordereau d'envoi atelier
- ➔ la liste des clients à prévenir par rapport à un devis (voir le point 9)
- ➔ la liste des ateliers à prévenir par rapport à un devis (voir le point 9)
- ➔ des lettres de relances pour informer le client que sa réparation est disponible en magasin
- ➔ le montant que vos divers ateliers vous ont facturés
- ➔ la liste des ateliers à relancer (voir le point 9)
- ➔ le liste des retards ateliers. Cette édition se base sur la date de disponibilité prévue du produit saisie en entrée de fiche.

Par exemple, une fiche est saisie le 15 mars avec une date de dispo prévue le 10 avril.

Nous sommes le 12 avril et le retour de cette fiche n'a toujours pas été fait : cette fiche sera considérée comme 'en retard atelier'.

- ➔ la liste des réparations sorties jusqu'à une date.

L'apuration SAV consiste à supprimer toutes les fiches ayant une date de sortie antérieure à celle saisie dans le programme.

10) INTERROGATION DE FICHE

Liste des fiches SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F7 - Détail de la fiche Afficher F3 - toutes les fiches

Critères de recherche

N° fiche Atelier de réparation

Client Marque

Prévenu par Créée entre le et le

Gravure Dispo prévue entre le et le

Référence Sortie entre le et le

Liste des fiches SAV

N° fiche	Client	Opération	Atelier	Marque	Montant	Entrée le	Dispo prév.	Sortie le	Statut
57 402	MARCARIE	Réparation	H		0,00	24/02/2003			Nouvelle réparation
57 401	AVDT	Réparation	H		0,00	24/02/2003			Nouvelle réparation
57 400	DUPONT	Réparation	H		0,00	21/02/2003			Nouvelle réparation
57 399	AVDT	Devis	H		10,00	14/01/2003			Nouveau Devis
57 398	AVDT	Réparation	H		0,00	14/01/2003			Nouvelle réparation
57 397	AVDT	Réparation	H		0,00	09/12/2002			Nouvelle réparation
57 396	AVDT	Réparation	18CA	H	0,00	18/10/2002			En attente de retour de l'atelier
57 395	ALLOUCHERY	Réparation			545,00	19/04/2002			Nouvelle réparation
57 394	ANATOLE	Réparation	ATEL	H	0,00	28/02/2002	15/03/2002		En attente de retour de l'atelier
57 393	AVDT	Devis	H		30,49	26/02/2002			Nouveau Devis
57 392	AVDT	Réparation	ATEL	B	100,00	19/02/2002	06/03/2002	13/02/2003	Réparation Sortie
57 389	AVDT	Devis	ATEL	H	600,00	18/02/2002	05/03/2002		En attente de réponse de l'atelier
40 000	AVDT	Devis	BREI		125,00	13/02/2002			Nouveau Devis
12 345	AVDT	Devis	ATEL	H	30,00	25/02/2002	12/03/2002		En attente de réponse de l'atelier
49	AVDT	Devis	B		22,87	12/02/2002	27/02/2002		Nouveau Devis
48	AVDT	Garantie	H		0,00	12/02/2002	27/02/2002		Nouvelle réparation
47	AVDT	Réparation	CCCP	B	171,51	02/04/2001		02/04/2001	Réparation Sortie
46	AVDT	Devis	B		457,35	02/04/2001			Nouveau Devis
45	AVDT	Devis	T		457,35	02/04/2001			Nouveau Devis

Cette fonction est identique à la gestion de fiche sauf qu'elle se limite à la visualisation du détail d'une fiche et à la recherche d'une fiche.