

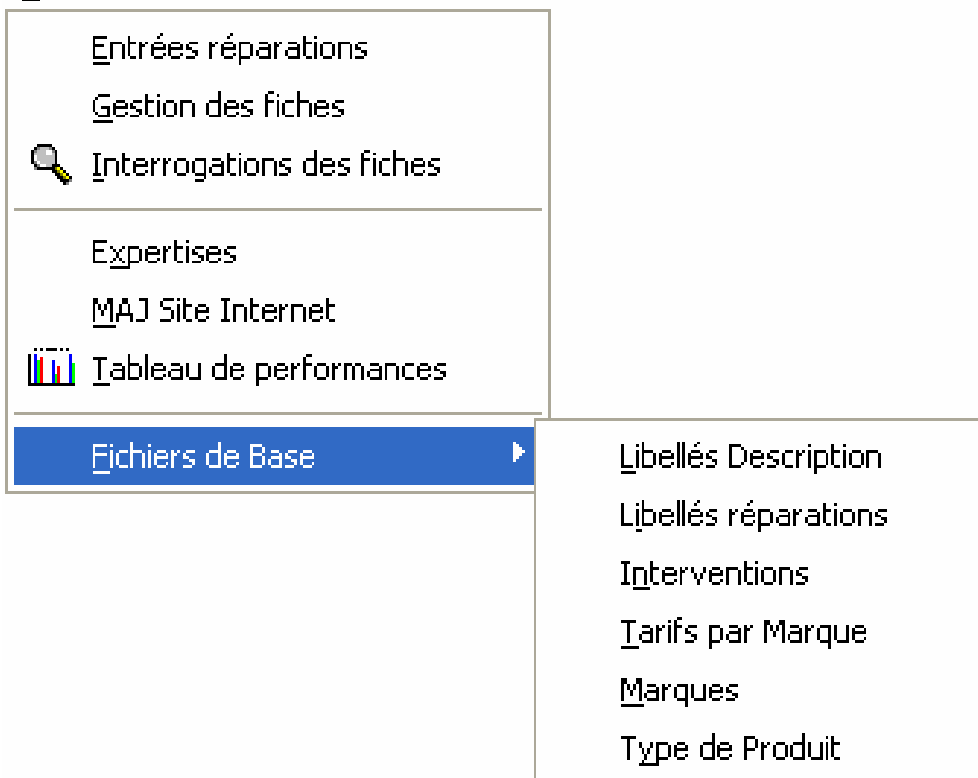
ODÉÏS DÉTAILLANT



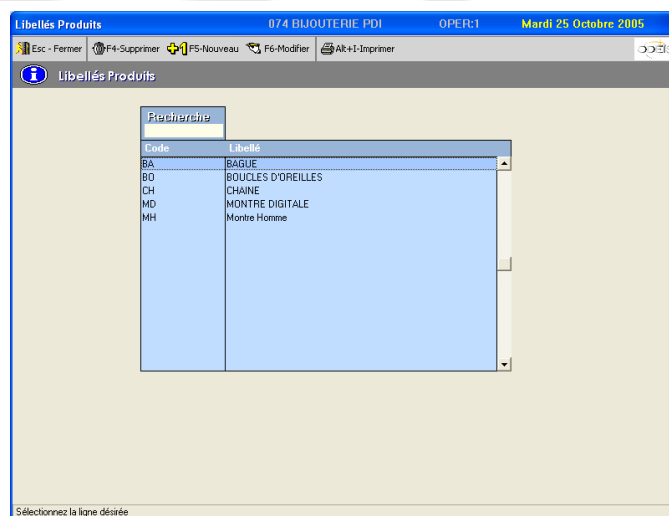
Manuel SAV

1) MENU SAV

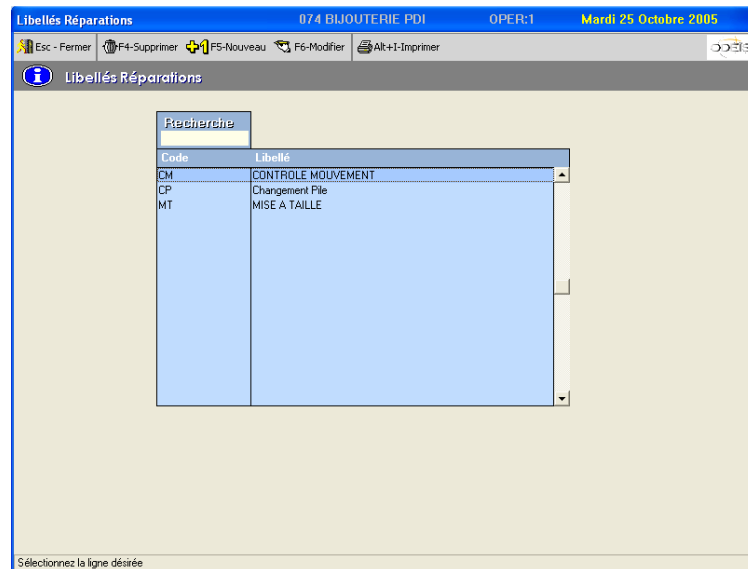
S.A.V.



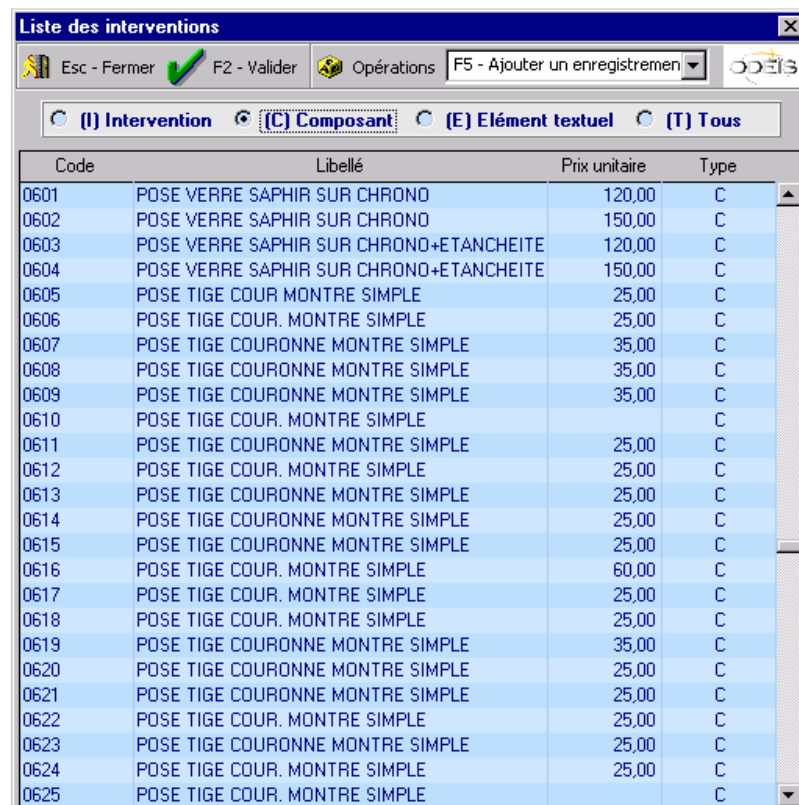
- les fonctionnalités 'fichiers de bases'
 - libellés description : sert à codifier des raccourcis pour une saisie rapide de la description du produit



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

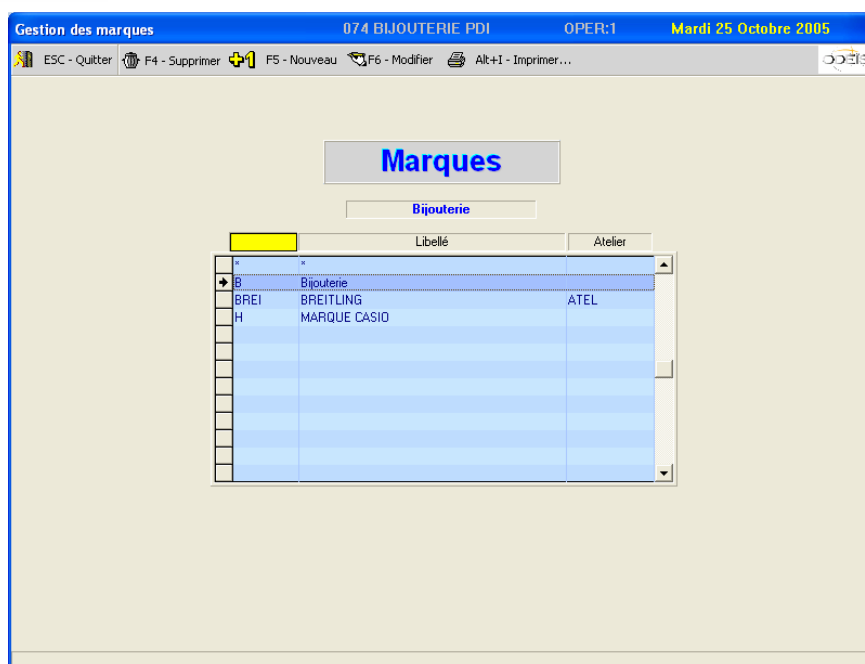


- interventions : sert à codifier l'ensemble des interventions, des composants indispensables à la réalisation de la réparation ou du devis, en y incluant la notion de prix client.

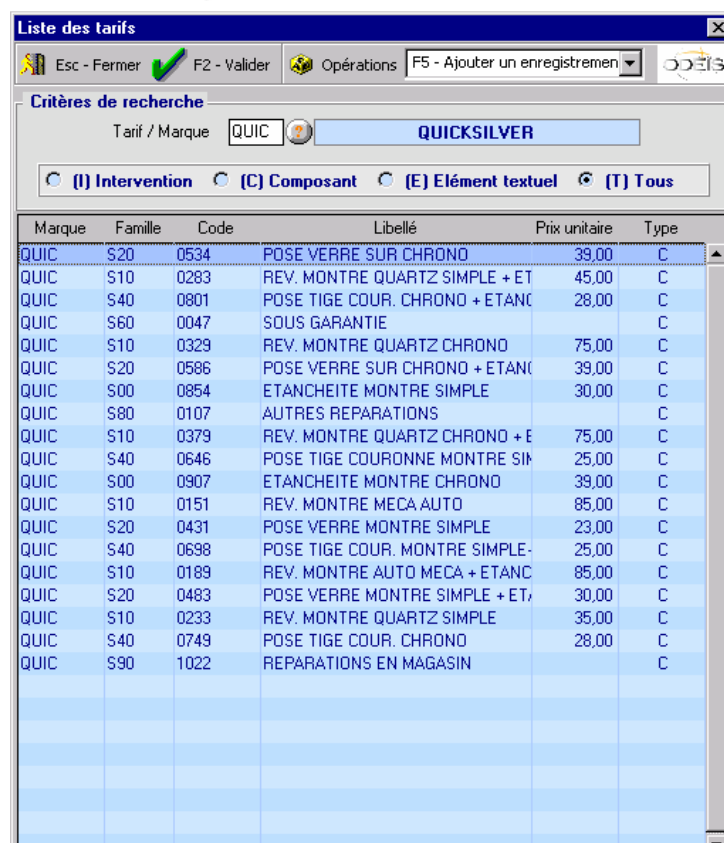


Code	Libellé	Prix unitaire	Type
0601	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO	120,00	C
0602	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO	150,00	C
0603	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO+ETANCHEITE	120,00	C
0604	POSE VERRE SAPHIR SUR CHRONO+ETANCHEITE	150,00	C
0605	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	25,00	C
0606	POSE TIGE COUR. MONTRE SIMPLE	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

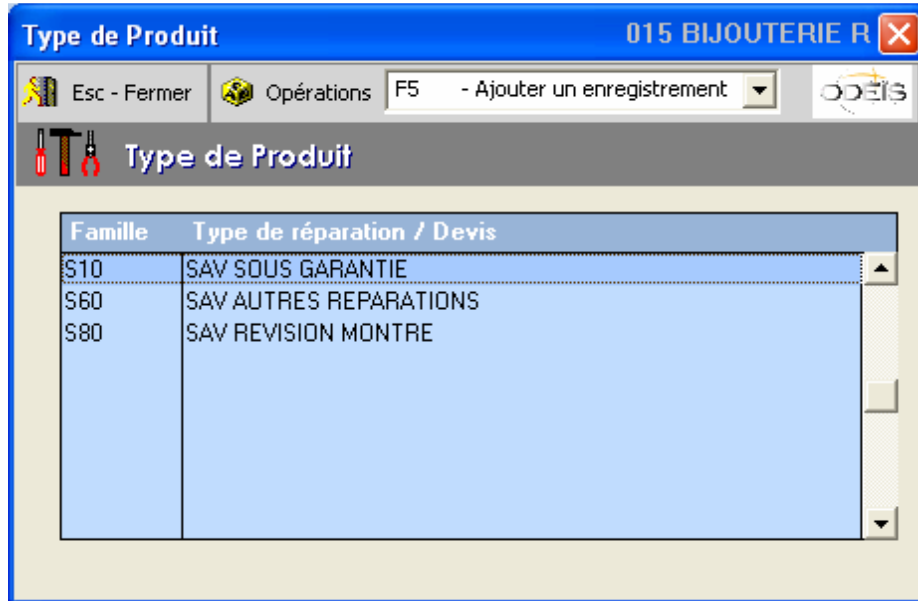


- tarifs par marques : une fois avoir décrit les marques et codifié toutes les interventions possibles, la fonction 'tarifs / marques' servira à lier une intervention à une marque.
Par exemple, l'intervention 'CHANGEMENT DE PILE' existe à 10 €, on pourra dire alors que pour la marque X, cette intervention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



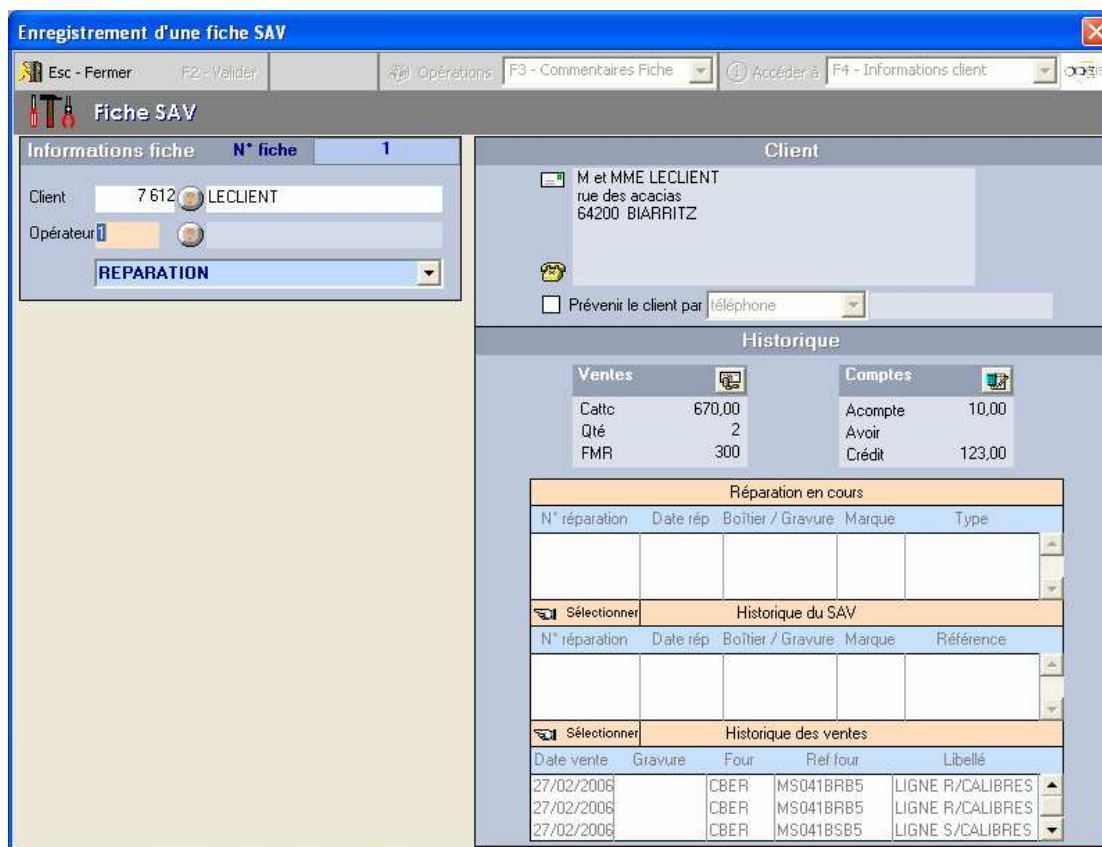
Marque	Famille	Code	Libellé	Prix unitaire	Type
QUIC	S20	0534	POSE VERRE SUR CHRONO	39,00	C
QUIC	S10	0283	REV. MONTRE QUARTZ SIMPLE + ET	45,00	C
QUIC	S40	0801	POSE TIGE COUR. CHRONO + ETANC	28,00	C
QUIC	S60	0047	SOUS GARANTIE		C
QUIC	S10	0329	REV. MONTRE QUARTZ CHRONO	75,00	C
QUIC	S20	0586	POSE VERRE 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.



Famille	Type de réparation / Devis
S10	SAV SOUS GARANTIE
S60	SAV AUTRES REPARATIONS
S80	SAV REVISION MONTRE

2) L'ENTREE D'UNE REPARATION



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 F3 - Commentaires Fiche Accéder à F4 - Informations client

Fiche SAV

Informations fiche N° fiche 1

REPARATION

Client: 7 612 LECLIENT
Tél: - 64200 BIARRITZ

Opérateur 1

Type: SAV AUTRES REPARATIONS

Marque

Poids Métal

Description
ICI LA DESCRIPTION DE L'OBJET AMENE EN REPARATION

Réparation
ICI LA REPARATION PROPOSEE

Dates
Crée le 28/02/2006 Sortie le
Dispo. le

Atelier
Atelier répar.
Envoi atelier le Retour atelier le
Commentaires ICI LES COMMENTAIRES ATELIER

Informations réparation

Détails	Prix atelier	Coef.	Prix client
ICI LA LISTE DES COMPOSANTS UTILISES POUR LA REPARATION	42,20	1,99	84,00
	12,00	2,00	24,00

Articles

Coeficient moyen 2,00

Remise Client %

Compte client

Prix de revient 54,20

Prix TTC brut 108,00

Remise

Prix TTC net 108,00

Acompte

Reste à payer 108,00

Gratuit / Garantie

☐ Gratuit ☒ Garantie

Motif gratuite:

Date fin garantie:

Origine garantie:

Garantie Marque: Garantie Atelier

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 affectez cette réparation, vous tapez 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).

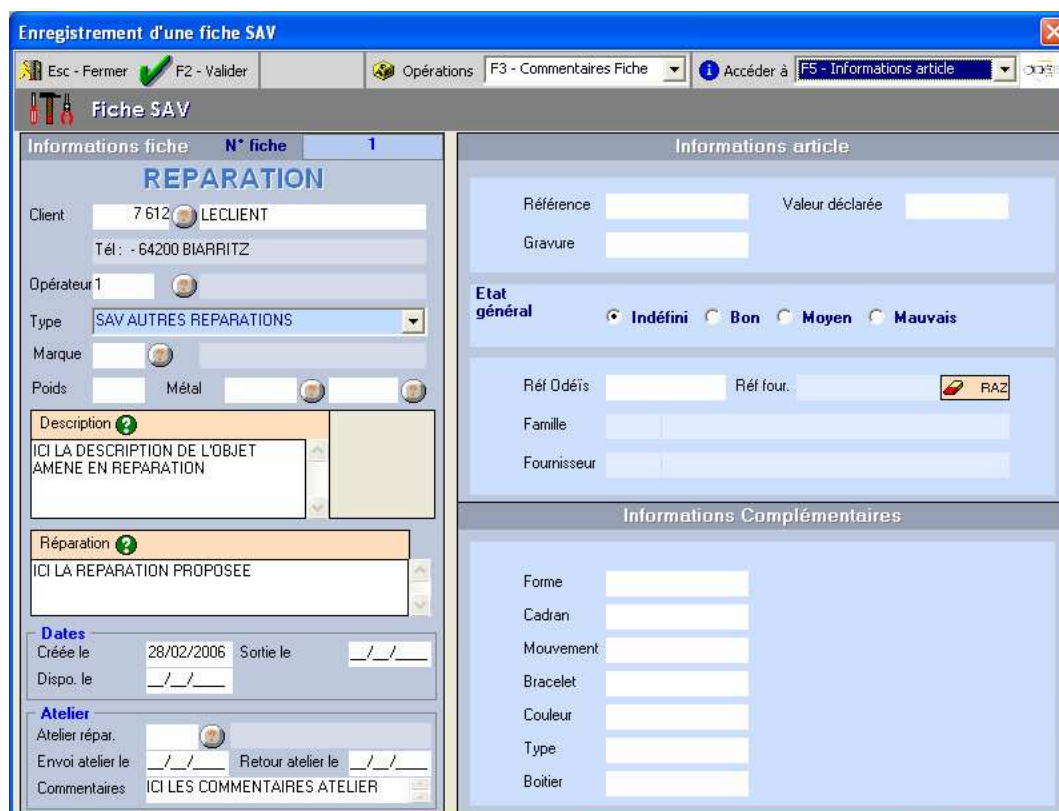
Si un acompte a été saisi (dans la barre de menu , bouton F8 pour saisir un acompte) , son montant sera reporté dans la case 'acompte' et viendra en déduction pour calculer le 'reste à payer'.

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 coût de la réparation pour vous, dans la case 'Prix TTC brut', le coût de la réparation pour le client.

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).

Le tableau ci dessous vous permet, si vous le désirez, de lier un article en stock à la réparation (l'article est alors automatiquement réservé par Odeïs pour le client): quand la réparation passera en vente, les articles saisis dans ce tableau seront d'office proposés pour la vente.

Articles  				



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

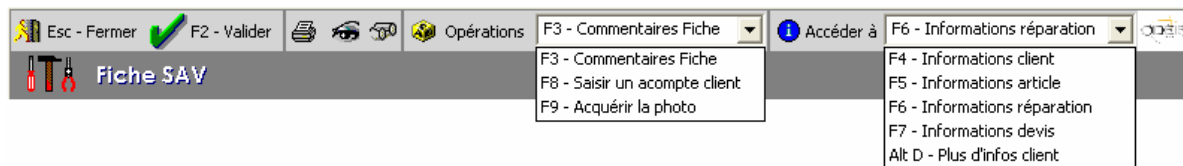
Dans cette partie, si vous avez sélectionné précédemment dans le menu 'infos client' un article initialement vendu au client, les caractéristiques de cet article apparaîtront, notamment la 'référence' (référence fournisseur du produit), le numéro de gravure, le numéro d'étiquette du produit, la famille,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

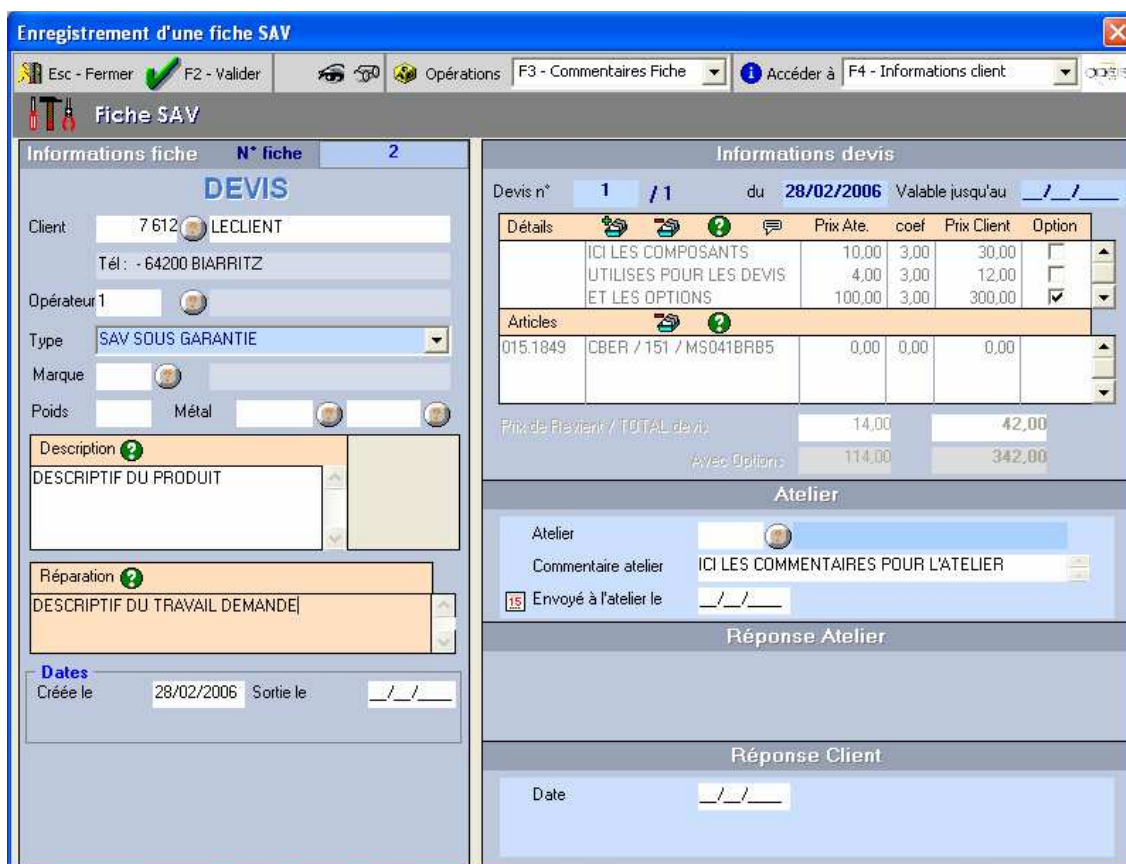
3) LA BARRE DE MENU



- 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, à prendre la photo du produit et à saisir des commentaires internes liés à la fiche.
- 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 après le code opérateur.



Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F3 - Commentaires Fiche Accéder à F4 - Informations client

Fiche SAV

Informations fiche N° fiche 2

DEVIS

Client: 7 612 LECLIENT
Tél: - 64200 BIARRITZ

Opérateur 1
Type: SAV SOUS GARANTIE
Marque
Poids Métal

Description
DESCRIPTIF DU PRODUIT

Réparation
DESCRIPTIF DU TRAVAIL DEMANDE

Dates
Créée le 28/02/2006 Sortie le

Informations devis

Devis n° 1 / 1 du 28/02/2006 Valable jusqu'au

Détails	Prix Ate.	coef	Prix Client	Option
ICI LES COMPOSANTS	10,00	3,00	30,00	<input type="checkbox"/>
UTILISES POUR LES DEVIS	4,00	3,00	12,00	<input type="checkbox"/>
ET LES OPTIONS	100,00	3,00	300,00	<input checked="" type="checkbox"/>

Articles

015.1849	CBER / 151 / MS041BR85	0,00	0,00	0,00
----------	------------------------	------	------	------

Prix de Revient / TOTAL devis: 14,00 42,00
Avec Options: 114,00 342,00

Atelier

Atelier
Commentaire atelier: ICI LES COMMENTAIRES POUR L'ATELIER
Envoyé à l'atelier le

Réponse Atelier

Réponse Client

Date

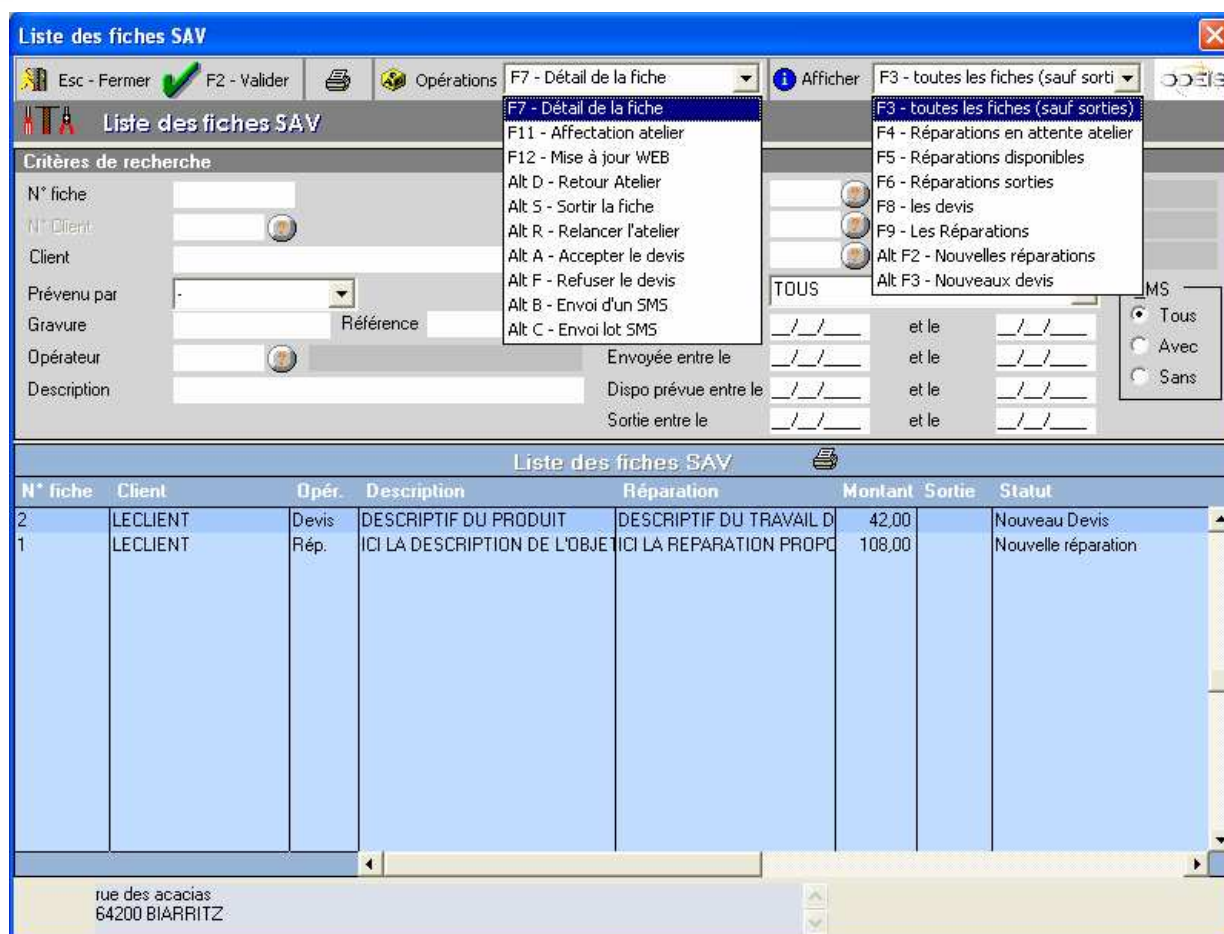
Comme pour une réparation, vous avez la possibilité de détailler le devis dans le tableau 'détail devis' si vous faites directement le devis devant le client.
Sinon indiquer simplement le prix atelier et le prix client.
Cochez la case option si la ligne de votre devis est optionnelle, elle ne sera pas 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

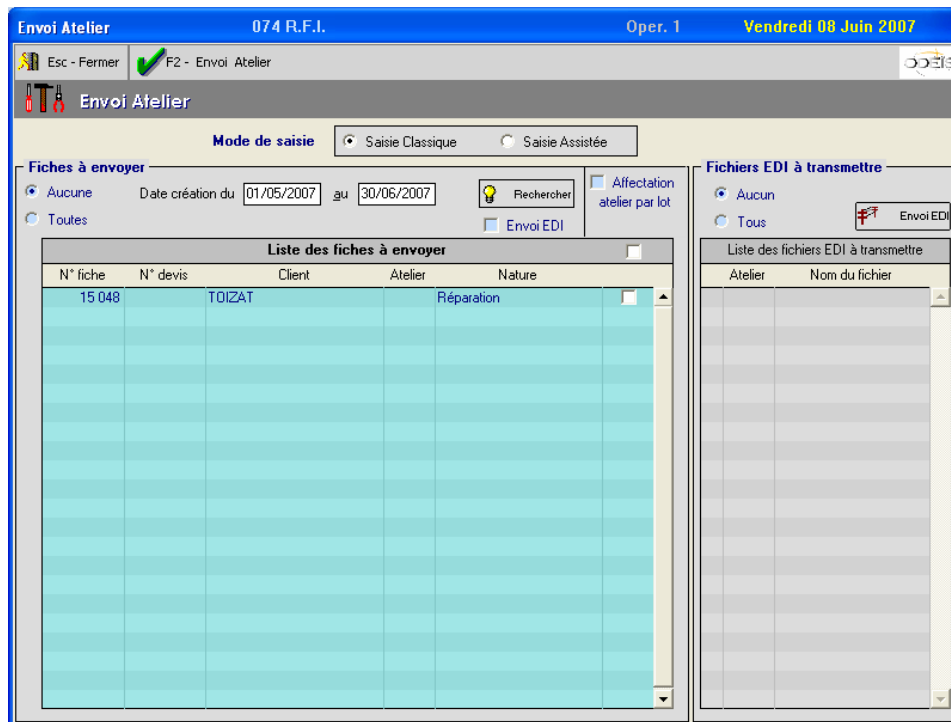
Ce programme vous permet :

- 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
- d'envoyer un ou plusieurs SMS



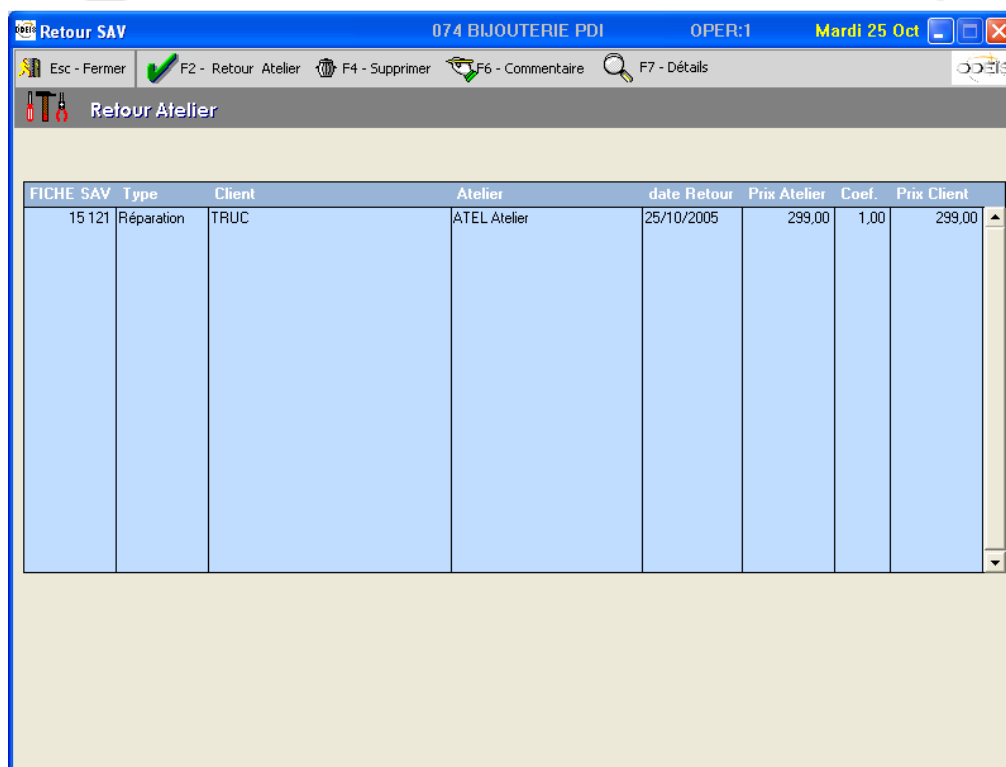
- ➔ Rechercher des fiches : indiquer vos critères de recherche dans la partie haute de l'écran puis faire F2 ou vous pouvez directement afficher avec le menu 'accéder à' des fiches suivant des critères de sélections prédéfinis
- ➔ Modifier des fiches : choisir la fiche dans le tableau puis faire F7 (détail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

6) AFFECTATION ATELIER



Affecter un atelier au numéro de fiche que vous voulez envoyer au fournisseur puis faire 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

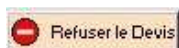
- **envoyer le devis à l'atelier** : utiliser la fonction affectation atelier
- **attendre la réponse de l'atelier**
Le temps de réponse de l'atelier peut être synonyme de mécontentement de la part du client.
Ainsi, dans le programme 'gestion de fiches', vous avez la possibilité de relancer un atelier, 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 – étanchéité' 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 apparaîtront 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)
- ➔ la liste des retards ateliers. Cette édition se base sur la date de disponibilité prévue du produit saisi 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.
- ➔ la liste des clients à prévenir par rapport à une réparation disponible en magasin

10) INTERROGATION DE FICHE

Liste des fiches SAV

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

Liste des fiches SAV

Critères de recherche

N° fiche: Atelier de réparation:

N° Client: Marque:

Client: Tarif:

Prévenu par: Créée entre le: et le:

Gravure: Référence: Envoyée entre le: et le:

Opérateur: Retournée entre le: et le:

Description: Dispo prévue entre le: et le:

Type de produit: TOUS Sortie entre le: et le:

SMS: ☒ Tous ☐ Avec ☐ Sans

Liste des fiches SAV

N° fiche	Client	Opér.	Description	Réparation	Montant	Sortie	Statut
15 048	TOIZAT Laurie	Rép.	S.OVALE/ENT.10DTS/KYD41		0,00		Nouvelle réparation
15 047	TOIZAT Laurie	Rép.	description en plus		0,00		En attente de retour atelier
15 046	LECLIENT Jean	Devis			1 000,00		Client à prévenir
15 045	TOIZAT Olivier	Gratuit			0,00		En attente de retour atelier
15 044	TOIZAT Olivier	Gratuit			0,00		En attente de retour atelier
15 043	TEST Jean	Rép.			0,00		Nouvelle réparation
15 042	TOIZAT Olivier	Rép.		ghi	0,00		En attente de retour atelier
15 041	LECLIENT Jean	Rép.	description complémentaire du prod libellé de la réparation		333,00		En attente de retour atelier
15 040	LECLIENT Jean	Rép.	ceci est le descriptif complémentaire ceci est la description de la ré		50,00		En attente de retour atelier
15 039	TOIZAT Olivier	Rép.			0,00		Nouvelle réparation
15 038	TOIZAT Olivier	Rép.	hhhhh		0,00		En attente de retour atelier
15 037	TOIZAT Olivier	Rép.			0,00		Nouvelle réparation
15 036	TOIZAT Olivier	Rép.			0,00		Nouvelle réparation
15 035	TOIZAT Olivier	Rép.			0,00		Nouvelle réparation

1
64990 URCUIT

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.