



## Gestion du SAV

<b>1. PARAMÉTRAGE DES FICHIERS DE BASE .....</b>	<b>2</b>
1.1. Libellé Description .....	2
1.2. Libellé Réparation .....	2
1.3. Interventions .....	3
1.4. Marques .....	3
1.5. Tarifs par marques .....	4
1.6. Type de produit.....	4
<b>2. DÉTAIL FICHE SAV .....</b>	<b>5</b>
2.1. Interventions et tarifs .....	7
2.2. Gestion des prix de revient .....	8
2.3. Réparation gratuite ou garantie .....	9
2.4. Réservation d'article du stock.....	9
2.5. Actions possibles dans la fiche SAV .....	10
<b>3. GESTION DES FICHES .....</b>	<b>12</b>
3.1. Rechercher une fiche .....	13
3.2. Modifier une fiche .....	14
3.3. Impressions .....	15
3.4. Relancer l'atelier .....	16
<b>4. SAISIR VOS ENTRÉES DE RÉPARATIONS .....</b>	<b>18</b>
4.1. Basculer d'une Réparation à Devis .....	20
<b>5. SAISIR VOS ENTRÉES DE DEVIS.....</b>	<b>21</b>
5.1. Basculer d'un Devis à Réparation .....	23
<b>6. AFFECTATION ET ENVOI À L'ATELIER .....</b>	<b>24</b>
6.1. Saisie assistée.....	24
6.2. Saisie par atelier.....	25
<b>7. RETOUR ATELIER .....</b>	<b>26</b>
7.1. Clients à prévenir .....	26
<b>8. GESTION D'UN DEVIS.....</b>	<b>27</b>
8.1. Envoyer le devis à l'atelier .....	27
8.2. Attendre la réponse de l'atelier .....	27
8.3. Enregistrer la réponse de l'atelier.....	27
8.4. Prévenir le client de l'arrivée du devis.....	29
8.5. Enregistrer la réponse du client.....	29
8.6. Réactiver un devis refusé.....	31
<b>9. SORTIE DE RÉPARATION / DEVIS.....</b>	<b>32</b>
<b>10. STATISTIQUES.....</b>	<b>34</b>
10.1. Tableau des performances.....	34
10.2. Statistiques sur les devis .....	35



## 1. PARAMÉTRAGE DES FICHIERS DE BASE

Accès : SAV > Fichiers de base

### 1.1. Libellé Description

Sert à codifier des raccourcis pour une saisie rapide de la description du produit.

<b>Libellés Produits</b>				
<div>Recherche</div>				
Code	Libellé			
A	Alliance			
AD	alliance diamant serti :			
AO	Alliance tout OR			
AP	Alliance Pierres =			
B	bagues			
BE	bague emeraude			
BF	bague pierre fines			
BO	Bague tout OR			
BP	bague porte pieces			
BR	bague rubis			
BS	bague saphir			
C	chaîne maille			

### 1.2. Libellé Réparation

Sert à codifier des raccourcis pour une saisie rapide du travail demandé sur le produit.

<b>Libellés Réparations</b>				
<div>Recherche</div>				
Code	Libellé			
8 DE SECU	poser 8 de securite complet			
ANN INTERM	poser anneau intermediaire			
ANNEAUX	changer anneaux de bout			
BELIERE	changer la beliere			
CHARNIERE	refaire charniere			
CLIQ BOITE	changer la boite a cliquet			
CLIQ PDP	refaire piece de pouce cliquet			
CLIQUET	fermeture cliquet complet			
CORPS	changer le corps			
DEGRAVER	Supprimer la gravure			
DEV FAB	devis fabrication au model			
DEV RE	devis remise en etat complet			
DEVIS	Devis			
ETANCHEITE	CONTROLLER ETANCHEITE			



## 1.3. 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
0001	Remise en forme et polissage	15,00	I
0015	Echange mouvement complet		C
0018	Changer Beliere demi jonc simple	30,00	I
0021	MISE A TAILLE BAGUE		I
0022	Suplément mise à dimention (+de3 N°)		I
0023	MISE MESUR CHEVALIERE - 3 TAILLES		I
0024	OR 18 carat a fournir en complement		C
0025	Refection panier de bague		I
0030	Pile et Controle Etancheite	30,00	I
0031	Controlre Etancheite Automatique et Chrono	24,00	I
0033	mise a grandeur - de 3 tailles		I
0040	Revision montre Mecanique		I
0041	Revision Montre Quartz avec garantie 6 mois		I
0042	Revision montre quartz multifonction		I

## 1.4. Marques

Sert à codifier les marques des produits susceptibles d'être traitées par le S.A.V.

Code	Libellé	Atelier
ARMA	MONTRE ARMANI	LOGI
BACC	Baccarat Manufacture	BACC
BARD	Repar horlogerie	BARD
BEUC	Beuchat	BARD
BIWE	ATELIER CHRISTOPHE	CHRI
BOSS	HUGO BOSS	TWC
CALI	CALIPSO	FEST
CART	CARTIER	MALO
CASI	CASIO	JOUR

Vous pouvez associer un atelier à une marque. Ainsi, après la saisie de la marque, le code atelier associé sera automatiquement affecté à la réparation (il restera modifiable à tout moment).



## 1.5. Tarifs par marques

Une fois avoir décrit les marques et codifié toutes les interventions possibles, la fonction « Tarifs par marques » sert à lier une intervention à une marque.

<div>  Esc - Fermer          F2 - Valider          F5 - Ajouter un enregistrement       </div>				
Tarif / Marque <input type="text"/>				
<input checked="" type="radio"/> (I) Intervention <input type="radio"/> (C) Composant <input type="radio"/> (E) Élément textuel <input checked="" type="radio"/> (T) Tous				
Marque	Code	Libellé	Prix unitaire	Type
BARD	GARA	Garantie 1 année sur pieces changées		T
BARD	PILE	Pile simple sans controle d'etancheite	10,00	I
BARD	PORT	Participation Port & Assurance	12,00	I
BARD	SEC	Service Horlogerie d'entretien complet		I
BARD	SEP	service Horlogerie d'entretien partiel		I
BARD	TC J	Tige + couronne ( Remontoir )	35,00	C
CK	0043	Revision montre Automatique	198,00	I
CK	0044	Revision montre Chrono quartz	198,00	I
CK	0045	Revision montre Chrono Automatique	250,00	I
CK	0047	Service bracelet	88,00	I
CK	047	Service glace	82,00	I
CK	LOGI	frais logistique & de traitement	20,00	I
CK	POLA	Polissage boite de montre	35,00	I
CK	PORT	Participation Port & Assurance	24,00	I
CK	SEP	service Horlogerie d'entretien partiel	73,00	I
CULT	BR1	Bracelet Réenfilage sans noeuds par rang	28,00	I
CULT	BR2	Bracelet Réenfilage sans noeud avec barettes par	32,00	I

## 1.6. Type de produit

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.

<div>  Esc - Fermer          Opérations          F5 - Ajouter un enregistrement       </div>	
<div> </div>	
Famille	Type de réparation / Devis
021	REPARATION HORLOGERIE
020	REPARATION BIJOUTERIE
023	GRAVURE
029	SERVICE DIVERS
024	ENFILAGE DE PERLE
025	ESTIMATION EXPERTISE

### Remarque

Des rubriques complémentaires sont disponibles selon paramétrage : Boitiers, Bracelets, Mouvements, Type Montre, Cadran, Affichage heure.



## 2. DÉTAIL FICHE SAV

La partie gauche de l'écran contient les informations essentielles à la saisie d'une fiche :

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F6 - Informations réparation

### REPARATION

En attente d'envoi atelier

**Informations fiche** N° fiche 23 432

Client 7 835 BERARD  
15300 MURAT

Opér. 1 VENDEUR 1

Type REPARATION BIJOUTERIE

Marque

Poids 11,13 Métal

Description du produit  
bracelet gourmette identité  
argent maille cheval plaque  
rectangle gravée Nathalie 6mm  
18.5cm  
2 maillons argent

Description de la réparation  
ajouter 2 maillons longs

Dates  
Créée le 30/10/2014 Sortie le  
Dispo. le 08/11/2014

Atelier  
Atelier DP DE PIZZOL Envoi le  
Dispo le 08/11/2014 Retour le  
Comment.

**Informations réparation**

Détails

	Prix client
maillon x2	20,00
soudure x2	30,00

Articles



Prix TTC brut 50,00  
Remise Client % Remise  
Prix TTC net 50,00  
Total articles  
No d'acompte Acompte

**Net à payer 50,00**

Gratuit / Garantie

☐ Gratuit ☐ Garantie

Motif gratuit  
Date fin garantie Garantie Marque Garantie Atelier  
Origine garantie

- 1 Le type d'intervention (voir le paragraphe 1.6. **Type de produit** dans la partie *Fichiers de base*)
- 2 La marque, le poids, le titre métal et la couleur de l'article
- 3 La description du produit et la description de la réparation

### Remarques

- Pour faciliter votre saisie, utilisez le bouton ? pour afficher la liste des libellés disponibles. (Reportez-vous aux paragraphes 1.1. **Libellé description** et 1.2 **Libellé réparation** de la partie *Fichiers de base*).
- Des raccourcis sont utilisables pour accélérer la saisie des libellés.  
Exemple avec le fichier de base suivant pour les Libellés Description :

Code	
AL	Alliance
AU	Automatique
BA	Bague
BC	Broche
BO	Boucles d'oreilles
BQ	Breloque

→ Par exemple, tapez le code « BO » puis la touche INSER du clavier pour faire apparaître le libellé complet « Boucles d'oreilles ».

Description du produit

BO

Boucles d'oreilles



- 4** La date de création : automatiquement renseignée avec la date du jour lors de la **création de la fiche**.
- 5** La date de disponibilité client prévue (la date à partir de laquelle le client peut venir récupérer son produit réparé).
- 6** La date de sortie : automatiquement renseignée lors de la **vente** ou de la **sortie manuelle**.
- 7** L'atelier de réparation : à renseigner lors de **l'entrée de la réparation**, ou lors de **l'envoi atelier**.
- 8** La date de disponibilité atelier : date à laquelle la réparation est censée être retournée au magasin (un délai de réparation en jours est paramétrable pour toutes vos réparations, ou par fournisseur).
- 9** La date d'envoi atelier : automatiquement renseignée lors de **l'envoi atelier**.
- 10** La date de retour atelier : automatiquement renseignée lors du **retour atelier**.
- 11** Le commentaire atelier : sert à mettre un commentaire sur le produit, par exemple si la réparation est urgente, ou que le produit est déjà parti en réparation. Ce commentaire ne sera pas visible par le client. Il apparaîtra sur le bordereau d'envoi atelier.

### Remarques

Les dates conditionnent le statut de la réparation, voici le tableau récapitulatif :

Statuts	Dates					
	Création		Envoi	Retour		Sortie
	Atelier vide	Atelier renseigné		<input type="checkbox"/> Prévenir le client par	<input checked="" type="checkbox"/> Prévenir le client par	
Nouvelle réparation	X					
En attente d'envoi		X				
En attente de retour		X	X			
Disponible magasin		X	X	X		
Client à prévenir		X	X		X	
Sortie	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)	X

Les modules d'**Affectation atelier** et de **Retour atelier** permettent de mettre à jour les dates d'envoi et de retour sur une liste de fiches.

A tout moment, depuis le menu **SAV > Gestion des fiches** vous pouvez intervenir individuellement sur une réparation pour modifier une date (et donc son statut).



## 2.1. Interventions et tarifs

La partie droite de la fiche permet de décrire précisément les interventions et les tarifs.

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F6 - Informations réparation

### REPARATION

En attente d'envoi atelier

**Informations fiche** N° fiche 23 432

Client 7 835 BERALD  
15300 MURAT

Opér. 1 VENDEUR 1

Type REPARATION BIJOUTERIE

Marque

Poids 11,13 Métal

**Description du produit**

bracelet gourmette identité  
argent maille cheval plaque  
rectangle gravée Nathalie 6mm  
18.5cm  
2 maillons argent

**Description de la réparation**

ajouter 2 maillons longs

**Dates**

Créée le 30/10/2014 Sortie le

Dispo. le 08/11/2014

**Atelier**

Atelier DP DE PIZZOL Envoi le

Dispo le 08/11/2014 Retour le

Comment.

**Informations réparation**

Détails	Prix client
maillon x2	20,00
soudure x2	30,00

**Articles**

--	--

Remise Client %

No d'acompte

Acompte

Prix TTC brut 50,00

Remise

Prix TTC net 50,00

Total articles

**Net à payer 50,00**

**Gratuit / Garantie**

☐ Gratuit ☐ Garantie





Motif gratuité

Date fin garantie

Origine garantie

☒ Garantie Marque ☐ Garantie Atelier

Dans le tableau « Détail », vous pouvez saisir le détail des interventions en écrivant du texte libre ou en utilisant la liste des interventions de vos fichiers de base (voir le paragraphe **1.3 Interventions** de la partie *Fichiers de base*).

- Utilisez l'icône  pour ajouter une ligne manuellement.  
Tapez votre intervention dans la deuxième colonne.
- Utilisez l'icône  pour rechercher une intervention listée dans vos fichiers de base.
- Utilisez l'icône  pour supprimer une ligne d'intervention.
- Utilisez l'icône  pour ajouter un commentaire sur la ligne d'intervention.



## 2.2. Gestion des prix de revient

Cliquez sur l'icône « lunettes »  en haut de l'écran pour masquer/démasquer les prix de revient.

En appliquant un coefficient, le prix client est calculé.

Si vous ne saisissez que le prix client, le coefficient est par défaut mis à 1 donc **le prix de revient = le prix client**.

Informations réparation				
Détails		Prix atelier	Coef.	Prix client
	maillon x2	8,00	2,50	20,00
	soudure x2	12,00	2,50	30,00
Articles				

3 Coefficient moyen	2,50	Prix de revient	20,00	1
Remise Client	%	Prix TTC brut	50,00	2
		Remise		
		Prix TTC net	50,00	
No d'acompte		Total articles		
		Acompte		
<b>Net à payer</b>			<b>50,00</b>	

Le total de la colonne « **Prix atelier** » sera reporté dans la case « **Prix de revient** » 1

Le total de la colonne « **Prix client** » sera reporté dans la case « **Prix TTC brut** » 2

Le coefficient moyen sera calculé automatiquement. 3

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 « **Net 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.

### Remarque

Dans la liste des interventions (fichiers de bases) les prix unitaires sont des prix clients.

Marque	Code	Libellé	Prix unitaire
BARD	GARA	Garantie 1 année sur pieces changées	
BARD	PILE	Pile simple sans controle d'etancheite	10,00





## 2.3. Réparation gratuite ou garantie





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).

Gratuit / Garantie	
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Gratuit</b> <input type="checkbox"/> <b>Garantie</b>
Motif gratuité	<input type="text"/>

Gratuit / Garantie	
	<input type="checkbox"/> <b>Gratuit</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Garantie</b>
Motif gratuité	<input type="text"/>
Date fin garantie	<input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> Garantie Marque <input type="radio"/> Garantie Atelier
Origine garantie	<input type="text"/>

## 2.4. Réservation d'article du stock

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 ODEIS pour le client) : quand la réparation passera en vente, les articles saisis dans ce tableau seront d'office proposés pour la vente.

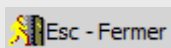
Articles  		
100.57102	SYNA / 638 / 63801157	119,00  

Les articles réservés depuis une fiche SAV sont visibles dans l'écran d'interrogation des Commandes/Réervations clients

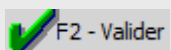
**Ventes > Divers > Interro Cdes/Réervations**



## 2.5. Actions possibles dans la fiche SAV



**Abandonner** la saisie en cours.



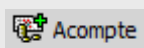
**Enregistrer** la réparation (ou le devis).



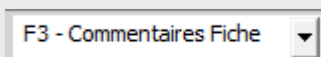
**Editer** une pochette (et un devis).



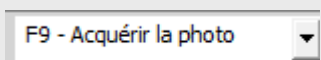
**Démasquer** les prix ateliers



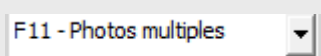
**Saisir un acompte**



**Saisir un commentaire interne** au magasin (non édité sur la fiche)



Prendre l'article en **photo**



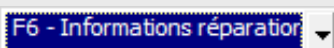
Gestion de **4 photos** par fiche



**Importer une photo** depuis l'ordinateur



**Envoyer un email** au client



**Basculer l'affichage de la partie droite** de la fiche SAV. Voir page suivante.

- F4 - Informations client
- F5 - Informations article
- F6 - Informations réparation**
- F7 - Informations devis
- Alt D - Plus d'infos client



Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer   F2 - Valider   Acompte   F3 - Commentaires Fiche   F5 - Informations article

## REPARATION Nouvelle réparation

### Informations fiche

N° fiche: **86 106**

Client: 81 519 SOUCHAL  
Tél: 06.74.81.74.87 . 63530 VOLVIC

Opér.: JM   MATHIEU

Type: REPARATION BIJOUTERIE

Marque: SYNA   SYNALIA

Poids: 3,70 Métal OR750

### Description du produit

MULTI PIERRES  
SYNA / 22101315 / SOUCHAL LYDIE  
- BAGUE OR BLANC DIAMANT 0,50 CT  
HSI

### Description de la réparation

Ici la réparation proposée

### Dates

Créée le: 30/03/2015   Sortie le:

Dispo. le:

### Atelier

Atelier:   Envoi le:

Dispo le:   Retour le:

Comment.:

### Informations article

Référence: 22101315   Valeur déclarée: 0,00

Gravure: SOUCHAL LYDIE

### Etat général

☒ Indéfini   ☐ Bon   ☐ Moyen   ☐ Mauvais

Réf Odéis: 164.146530   Réf four: 22101315   RAZ

Famille: 221   BAGUE MULTI-DTS MULTI PIERRES

Fournisseur: SYNA   NEGOCE SYNALIA

### Informations Complémentaires

Forme: AD

Cadran:   Pierre 1: DI   H

Mouvement: AJU   Poids: 0,50

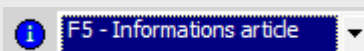
Bracelet: AC   Pierre 2:  

Couleur:   Poids:  

Type: B

Boitier: AC

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



Dans cette partie peuvent être saisis les caractéristiques de l'article pris en réparation, notamment la référence fournisseur, 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.

### Remarque

En renseignant le numéro d'étiquette du stock, toutes les infos complémentaires de la fiche stock sont récupérées.

Commencez donc par saisir le numéro d'étiquette.



### 3. GESTION DES FICHES

Accès : SAV > Gestion des fiches

Ce programme vous permet de :

- rechercher des fiches
- modifier des fiches
- accéder au menu des impressions
- accéder à l'affectation atelier
- accéder au retour atelier
- sortir une fiche sans la passer en caisse
- accepter ou refuser un devis
- envoyer un mail
- envoyer un ou plusieurs SMS

Liste des fiches SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Opérations F7 - Détail de la fiche

**Liste des fiches SAV**

Critères de recherche général ...

☒ Réparations ☐ Devis

Non sorties (F3)

N° fiche  Montant de

N° Client  Respecter les critères de sélection

Nom Client

Prévenu par  SMS ☒ Tous ☐ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

**Liste des fiches SAV**

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	Statut	At
86 106	SOUCHAL LYDIE	Rép.	MULTI PIERRES	Ici la réparation proposé	0,00		Nouvelle réparation	
86 105	BOUDON CHLOE	Rép.	TOUT ARGENT	GRAVER EN N°1 NOTF	24,00		En attente d'envoi atelier	SOLI
86 104	BONTE MAXIME	Rép.	bracelet rigide or jaune taille 63	mise a taille 59	39,00		Nouvelle réparation	
86 103	GARNAUD ANDRE	Rép.	COLLIER AVEC PIERRES ET MC	FAIRE ENFILLAGE AU f	0,00		En attente d'envoi atelier	CULT
86 102	LOUIS GERARD	Rép.	montre ck	1 vis	0,00		En attente d'envoi atelier	RJP
86 101	REVEL Ludovic	Rép.	BAGUE MULTI-DTS	GR 51	0,00		En attente d'envoi atelier	LARD
86 100	REVEL Ludovic	Rép.	SOLITAIRE DT	GR 51	0,00		En attente d'envoi atelier	SYNA
86 098	ROUX MONIQUE	Rép.	COLLIER ARGENT AVEC PIERR	FERMOIR CHANGER LI	0,00		En attente d'envoi atelier	RJP
86 097	HERVIER Jonathan	Rép.	1/2 ALL. DT	GRAVER	0,00		En attente d'envoi atelier	SOLI
86 096	BONNY NICOLE	Rép.	MONTRE TISSOT	ECHANGE DE JOINT	0,00		En attente d'envoi atelier	BARD
86 095	HAMIEH Ahmed	Rép.	1/2 ALL. DT	GRAVER	0,00		En attente d'envoi atelier	CHRI
86 094	CHABAUD JEAN	Rép.	MONTRE BAUME/MERCIER	PILE + CONTROLE ETA	0,00		En attente d'envoi atelier	BARD
86 093	BRETON CAROLE	Gratuit	164.146393	homme graver CAROLE	0,00		En attente d'envoi atelier	SOLI
86 092	MARIOTTI PATRICE/C	Rép.	montre tissot	verifier pile +nettoyer cac	0,00		En attente d'envoi atelier	BARD
86 091	MELMOUX IRIS	Rép.	ck	pile control etanch	0,00		En attente d'envoi atelier	SGSC
86 090	DELORME NICOLE	Rép.	1 solitaire 2.06*	alliance verifier serti	0,00		En attente d'envoi atelier	CHRI

5 LOT DE LA RIBBE  
63530 VOLVIC Tél 1: 06.74.81.74.87

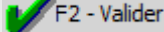
#### Remarque

SAV > Interrogations de fiches

Le menu **SAV > Interrogations de fiches** équivaut à la **Gestion de fiche** en mode lecture uniquement. Vous pouvez visualiser le détail d'une fiche et effectuer des recherches, mais rien n'est modifiable.



## 3.1. Rechercher une fiche

Indiquez vos critères de recherche dans la partie haute de l'écran puis .

**Critères de recherche général ...**

☒ Réparations ☒ Devis ☒ Recherche auto à l'ouverture

Disponibles (F5)

N° fiche 7 026 ☐ Montant de à 9 999 999

N° Client  ☐ Respecter les critères de sélection

Nom Client

Prévenu par  SMS ☒ Tous ☐ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

Critères de recherche général ...

**Critères de recherche de la fiche...**

Atelier  ☐ Sauf

Marque  ☐ Sauf

Tarif  ☐ Sauf

Opérateur  ☐ Sauf

Gravure NP12052004 Référence

Description

Type de produit TOUS

Critères de recherche sur les dates...

Critères de recherche général ...

Critères de recherche de la fiche...

**Critères de recherche sur les dates...**

Créée entre le 01/12/2015 et le 15/12/2015

Envoyée entre le et le

Retournée entre le et le

Dispo Client prévue entre le et le

Dispo Atelier prévue entre le et le

Sortie entre le et le



## 3.2. Modifier une fiche

Double cliquez sur la fiche dans le tableau résultat pour la modifier.

Liste des fiches SAV						
N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie
6 856	GEORGELIN IRENE	Rép.	MONTRE CASIO ACIER FOND B	PILE + ETANCHEITE	32,00	
6 827	DELGADO .	Garantie	MONTRE DAME KENNETH COL	DEJA ENVOYE DANS V	0,00	
6 822	BERTIN YVES	Rép.	TOUT ARGENT	MAILLE CASSEAU NIN	0,00	
6 797	PAGES sylvain	Rép.	PLAQUE OR + PIERRE	REFAIRE BRACELET C	15,00	
6 791	DEGAULANGE Nicolas	Rép.	BAGUE OR JAUNE ET NAVETTE	DEVIS POUR REMETTI	144,00	

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F6 - Informations répar.

**REPARATION** En attente d'envoi atelier

**Informations fiche** **N° fiche** 6 797

Client

14 331 PAGES

. 63200 SAINT BONNET PRES RIOM

Opér.

VENDEUR 1

Type

FABRICATION

Marque

Poids

Métal PL

**Description du produit**

PLAQUE OR + PIERRE  
BRACELET  
CBER / BS8C37Z18  
BRA OX BLC 18C BI

**Description de la réparation**

REFAIRE BRACELET CASSE A COTE DU FERMOIR

**Dates**

Créée le 31/12/2014

Sortie le

**Informations réparation**

**Détails**

**Articles**

Remise Client

%

Prix TTC brut

Remise

Prix TTC net

Total articles

No d'acompte

Acompte

**Net à payer**

**Gratuit / Garantie**


☐ Gratuit ☐ Garantie

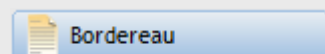
Modif. gratuite

Cliquez sur F2 - Valider pour enregistrer la modification.

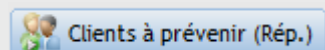


## 3.3. Impressions

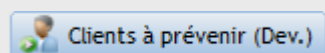
Depuis la Gestion des fiches, cliquez sur le bouton  pour accéder à l'écran des impressions. Plusieurs actions sont proposées.



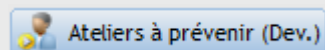
Bordereau d'envoi atelier



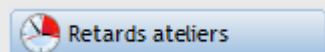
Liste des clients à prévenir par rapport à une réparation disponible en magasin



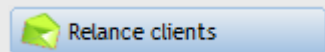
Liste des clients à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse de l'atelier



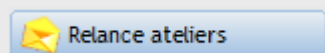
Liste des ateliers à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse du client



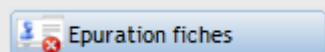
Liste des ateliers à relancer.  
Cette édition se base sur la date de disponibilité prévue du produit saisi en entrée de fiche.  
Par exemple, pour une fiche saisie le 15 mars avec une date de dispo prévue le 10 avril. Si nous sommes le 12 avril et que le retour de cette fiche n'a toujours pas été fait : cette fiche sera considérée comme « en retard atelier »



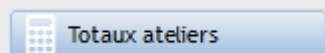
Lettres de relances pour informer le client que sa réparation est disponible en magasin



Liste les fiches pour lesquelles on a effectué la « Relance atelier » depuis la gestion des fiches SAV. Voir paragraphe **3.4 Relance atelier**.



Supprimer toutes les fiches ayant une date de sortie antérieure à celle saisie par l'utilisateur. **Afin de conserver un historique complet, cette opération est déconseillée.**



Montants facturés par vos ateliers.



### 3.4. Relancer l'atelier

Dans la gestion des fiches, vous pouvez mettre en évidence une liste de réparations pour lesquelles vous souhaitez éditer un courrier de relance à l'atelier.

Dans la liste de vos réparations, sélectionnez celle pour laquelle vous souhaitez relancer l'atelier, puis cliquez sur l'opération « Relancer l'atelier » :

Alt R - Relancer l'atelier

F7 - Détail de la fiche  
F11 - Affectation atelier  
Alt D - Retour Atelier  
Alt S - Sortir la fiche  
Alt R - Relancer l'atelier  
Alt A - Accepter le devis  
Alt F - Refuser le devis  
Alt E - Envoi d'un Email  
Alt B - Envoi d'un SMS  
Alt C - Envoi lot SMS

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	Statut	Alt
7 013	COSSONNET PASCAL	Rép.	JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473	MONTRE PREND DU F	0,00		En attente de retour atelier	CERT
7 012	AUGET NATHALIE	Rép.	2 ALLIANCES AVEC GRAVURE F	FAIRE GRAVURE EXTE	0,00		En attente de retour atelier	PFER
7 011	CUSTODIO Isabelle	Rép.	HOMME ACIER TDB SOUPLE CE	RETOUR FOURNISSEL	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 998	BRUGEL charlotte	Rép.	HOMME ACIER	RECOLLER INDEX CEF	6,00		En attente de retour atelier	BARD
6 996	DUVAL MYRIAM	Gratuit	2 ALLIANCES ROMAINE	SUR LE MODEL DE MA	0,00		En attente de retour atelier	PFER
6 992	BOURNIER JEAN LOU	Rép.	HOMME ACIER	MONTRE A 1 PROBLEM	0,00		En attente de retour atelier	VICE
6 977	GIDEL HELENE	Rép.	9 CARATS + PERLES	REMETTRE LA PERLE	0,00		En attente de retour atelier	BIW
6 971	ETCHEBARNE AUROF	Rép.	casio wy58e module 3053	netoyage de contact + r	0,00		En attente de retour atelier	BARD

Liste des fiches SAV

Relancer l'atelier VICE pour la réparation n° 6992 ?

Oui Non

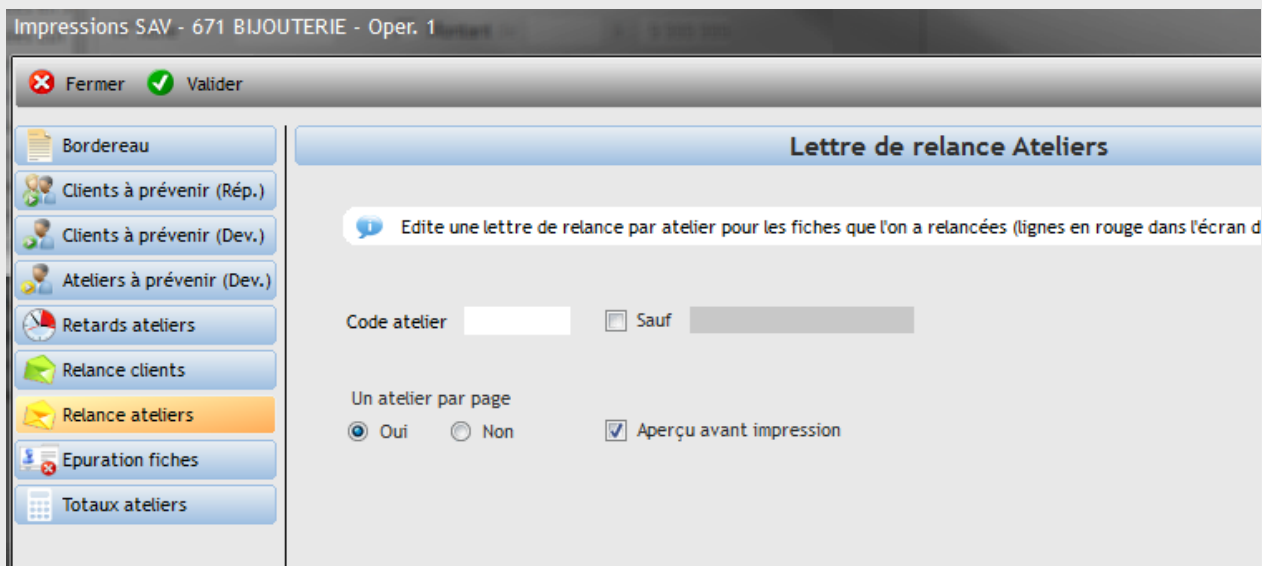
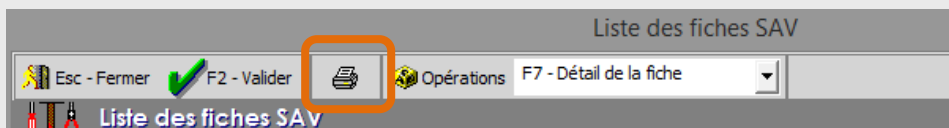
N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	Statut
7 013	COSSONNET PASCAL	Rép.	JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473	MONTRE PREND DU F	0,00		En attente de retour atelier
7 012	AUGET NATHALIE	Rép.	2 ALLIANCES AVEC GRAVURE F	FAIRE GRAVURE EXTE	0,00		En attente de retour atelier
7 011	CUSTODIO Isabelle	Rép.	HOMME ACIER TDB SOUPLE CE	RETOUR FOURNISSEL			En attente de retour atelier
6 998	BRUGEL charlotte	Rép.	HOMME ACIER	RECOLLER INDEX CEF			En attente de retour atelier
6 996	DUVAL MYRIAM	Gratuit	2 ALLIANCES ROMAINE	SUR LE MODEL DE MA			En attente de retour atelier
6 992	BOURNIER JEAN LOU	Rép.	HOMME ACIER	MONTRE A 1 PROBLEM			En attente de retour atelier
6 977	GIDEL HELENE	Rép.	9 CARATS + PERLES	REMETTRE LA PERLE			En attente de retour atelier
6 971	ETCHEBARNE AUROF	Rép.	casio wy58e module 3053	netoyage de contact + r			En attente de retour atelier
6 964	MADRID LISE	Rép.	DAME ACIER				En attente de retour atelier
6 959	JULLIEN PHILIPPE	Rép.	ARGENT + PIERRE				En attente de retour atelier
6 881	RIZZO frederique	Rép.	DAME ACIER SUR CUIR GO / 69				En attente de retour atelier
6 852	DUBRET SANDRINE	Rép.	MONTRE TISSOT FOND BLEU				En attente de retour atelier
6 818	DURET FLORENCE	Gratuit	OZ BLANC				En attente de retour atelier
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	HOMME ACIER	TIGE COURONNE + PIL	84,00		Devis Accepté - En attente

Les réparations que vous aurez relancées se colorent en rouge.

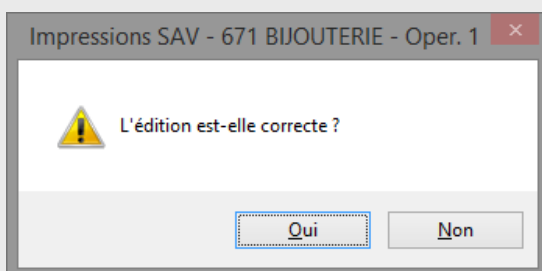




Accédez ensuite au menu des impressions pour lancer l'édition de « Relance atelier ».



Après édition, si vous confirmez que celle-ci est correcte, les réparations sont considérées comme relancées et la coloration rouge disparaît dans la liste des fiches.





## 4. SAISIR VOS ENTRÉES DE RÉPARATIONS

1

Allez au menu **SAV > Entrées réparations** pour saisir votre numéro de réparation et le client :

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F4 - Informations client

Informations fiche N° fiche 888 900

Client 13 789 PISTER

Opér. 1 VENDEUR 1

REPARATION

Client

PISTER CAMILLE  
28 RUE PORTE FAGOT  
63730 LES MARTRES DE VEYRE

Tél 1: 06.78.74.03.71

Prévenir le client par téléphone

Historique

Ventes	Comptes
Catc 39,00	Acompte
Qté 1	Avoir
FMR 50	Crédit

Si le client veut être prévenu par mail ou SMS de la disponibilité de sa réparation, cochez cette case (voir la partie sur le Retour atelier).

### Remarque

Si vous prenez en réparation un article vendu dans votre magasin, utilisez le bouton

Informations fiche N° fiche 888 901

Client

Opér.

REPARATION

→ Une fenêtre s'affiche pour rechercher votre article dans l'historique des ventes.

Recherche et Sélection d'un article vendu

Fermer Lancer la recherche

N° Etiquette 100.42250 ? Client ?

Code et réf. fournisseur ? N° facture client ?

Date de vente du 01/01/1950 au 02/04/2015

Magasin

Sélection de l'article ? Détail du client

Date vente	N° fact.	Référence	Four.	Réf. fourn.	Gravure	Qté	Prix Fichier	Remise	Prix Vendu	Client
02/04/2015	272 882	100.42250	CBER	PRB94GB4		1,0	489,00	0,00	489,00	PISTER CAMILLE

En sélectionnant l'article vendu (bouton Sélection de l'article), les informations relatives à sa description seront récupérés dans la fiche SAV pour faciliter la saisie.



2

Tapez sur la touche *Entrée* jusqu'à voir apparaître la fiche SAV.

3

Remplissez les informations essentielles à la réparation :

- **Description du produit** pris en réparation (être le plus exhaustif possible pour qu'il n'y ait aucun litige avec le client quant à l'état de l'article).
- **Description de la réparation** à effectuer
- **Code atelier**
- **Prix TTC** de la réparation

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F6 - Informations réparation

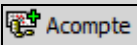
### REPARATION

En attente d'envoi atelier

Informations fiche		N° fiche	888 900
Client	13 789 PISTER		
Tél :	06.78.74.03.71 - 63730 LES MARTRES DE		
Opér.	1	VENDEUR 1	
Type	REPARATION BIJOUTERIE		
Marque			
Poids	1,55 Métal	OR750	
Description du produit			
TRILOGY CBER / PR894GB4 / BAGUE DIA 0.045 GRIS OR750			
Description de la réparation			
Gravure / polissage			
Dates			
Créée le	02/04/2015	Sortie le	
Dispo. le			
Atelier			
Atelier	CBER CHRISTIAN	Envoi le	
Dispo le		Retour le	
Comment.			

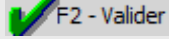
Informations réparation	
Détails	Prix client
Articles	
Prix TTC brut 25,00	
Remise Client %	Remise
Prix TTC net 25,00	
Total articles	
No d'acompte	Acompte
<b>Net à payer 25,00</b>	
Gratuit / Garantie	
<input type="checkbox"/> Gratuit	<input type="checkbox"/> Garantie
Motif gratuité	
Date fin garantie	<input checked="" type="radio"/> Garantie Marque <input type="radio"/> Garantie Atelier
Origine garantie	

### Remarques

- Cliquez sur le bouton  pour ouvrir l'écran de saisie des acomptes.
- Reportez-vous au paragraphe 2. **Détail fiche SAV** pour connaître toutes les options et actions possibles sur la fiche SAV.

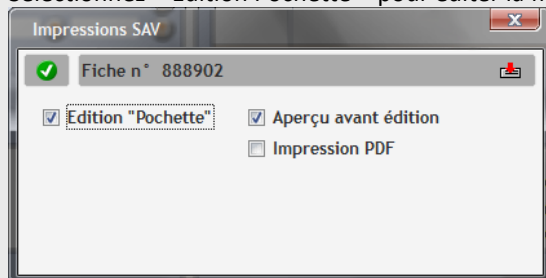


3

Validez l'entrée de réparation en cliquant sur 

4

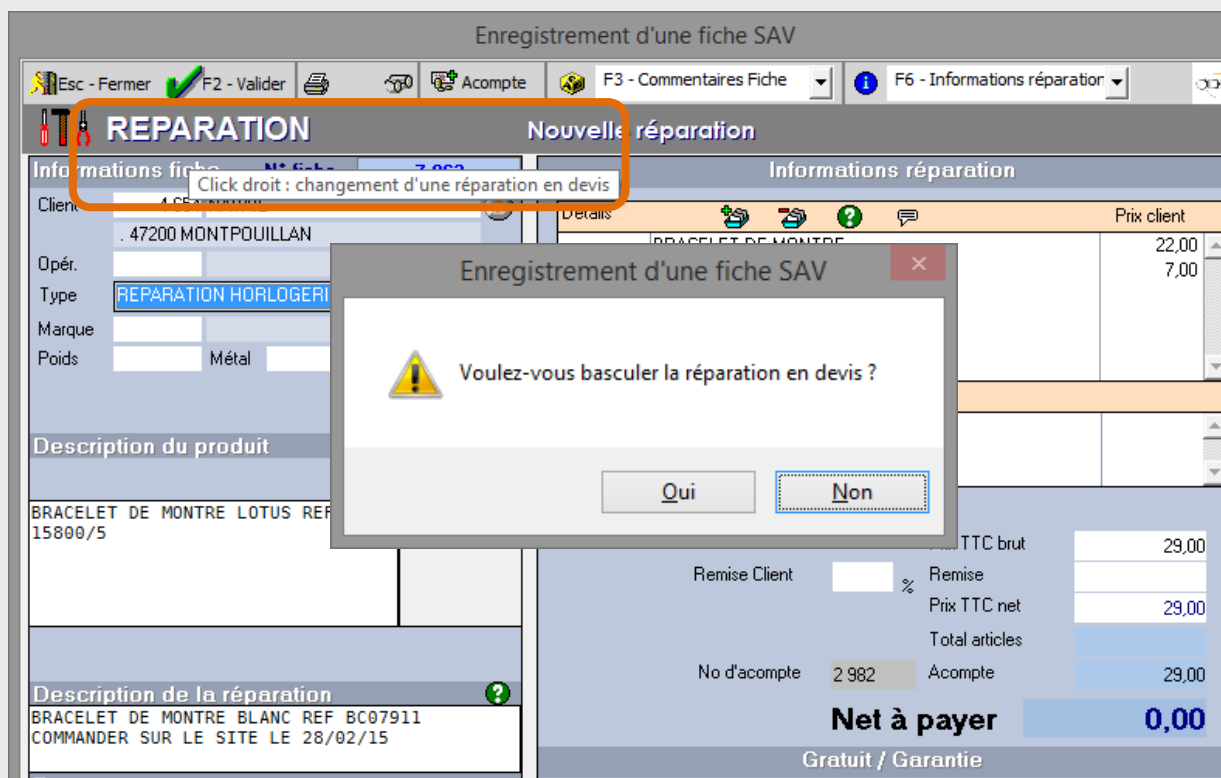
Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV



## 4.1. Basculer d'une Réparation à Devis

Vous avez saisi tout le détail d'un devis mais sur une fiche de type Réparation ?

- ⇒ Faites un « clic droit » sur le titre « REPARATION » pour basculer la fiche en type DEVIS sans tout ressaisir.





## 5. SAISIR VOS ENTRÉES DE DEVIS

1

Allez au menu **SAV > Entrées réparations** pour saisir le numéro de devis et le client

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F4 - Informations client

**Informations fiche** N° fiche 888 905

Client 24 289 PISTER

Opér. 1 VENDEUR 1

DEVIS

**Client**

DOCTEUR PISTER CAMILLE  
28 RUE PORTE FAGOT  
63730 LES MARTRES DE VEYRE

Tél 1: 06.78.74.03.71

Prévenir le client par téléphone

**Historique**

**Ventes**

Catto  
Qté  
FMR

**Comptes**

Acompte  
Avoir  
Crédit

Si le client veut être prévenu par mail ou SMS de la disponibilité de sa réparation, cochez cette case (voir la partie sur le Retour atelier).

2

Sélectionnez le type DEVIS :

DEVIS

### Remarque

Si vous prenez en réparation un article vendu dans votre magasin, utilisez le bouton

**Informations fiche** N° fiche 888 905

Client

Opér.

DEVIS

→ Une fenêtre s'affiche pour rechercher votre article dans l'historique des ventes.

Recherche et Sélection d'un article vendu

Fermer Lancer la recherche

N° Etiquette 100.42250 Client

Code et réf. fournisseur N° facture client

Date de vente du 01/01/1950 au 02/04/2015

Magasin

✓ Sélection de l'article

Date vente	N° fact.	Référence	Four.	Réf. fourn.	Gravure	Qté	Prix Fichier	Remise	Prix Vendu	Client
02/04/2015	272 882	100.42250	CBER	PRB94GB4		1,0	489,00	0,00	489,00	PISTER CAMILLE

En sélectionnant l'article vendu (bouton Sélection de l'article), les informations relatives à sa description seront récupérés dans la fiche SAV pour faciliter la saisie du devis.



**3**

Tapez sur la touche *Entrée* jusqu'à voir apparaître la fiche SAV.

**4**

Remplissez les informations essentielles au devis :

- **Description du produit** pris en réparation (être le plus exhaustif possible pour qu'il n'y ait aucun litige avec le client quant à l'état de l'article).
- **Code atelier** (partie de droite)

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer
F2 - Valider
Acompte
F3 - Commentaires Fiche
F7 - Informations devis

### DEVIS

**Informations fiche**    N° fiche: **888 903**

Client: 13 789 PISTER  
Tél: 06.78.74.03.71 - 63730 LES MARTRES DE  
Opér.: 1    VENDEUR 1  
Type: ESTIMATION  
Marque:  
Poids: 1,55 Métal OR750

**Description du produit**

TRILOGY  
CBER / PRB94GB4 /  
BAGUE DIA 0,045 GRIS OR750  
CASSEE ET RAYEE

**Description de la réparation**

**Dates**  
Créée le: 02/04/2015    Sortie le:  
Dispo. le:

**Informations devis**  
Devis n°: 1 / 1    du: 02/04/2015    Valable jusqu'au:

Détails	Prix Client	Option
Articles		

Prix de Revient / TOTAL devis

**Atelier**  
Atelier: CBER    CHRISTIAN BERNARD Dpt OR -  
Commentaire atelier: DEVIS URGENT  
Envoyé à l'atelier le:    Retour le:

**Réponse Atelier**  
Réponse de l'atelier le:    Délai (jours):  
Commentaire:


**Réponse Client**  
Date:

## Remarques

- Cliquez sur le bouton **Acompte** pour ouvrir l'écran de saisie des acomptes.
- Reportez-vous au paragraphe *Détail du devis* pour connaître toutes les options et actions possibles sur les Devis.

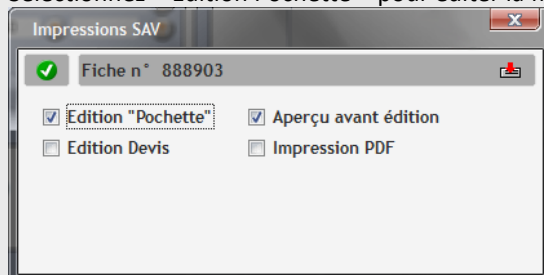


3

Validez l'entrée du devis en cliquant sur  F2 - Valider

4

Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV.

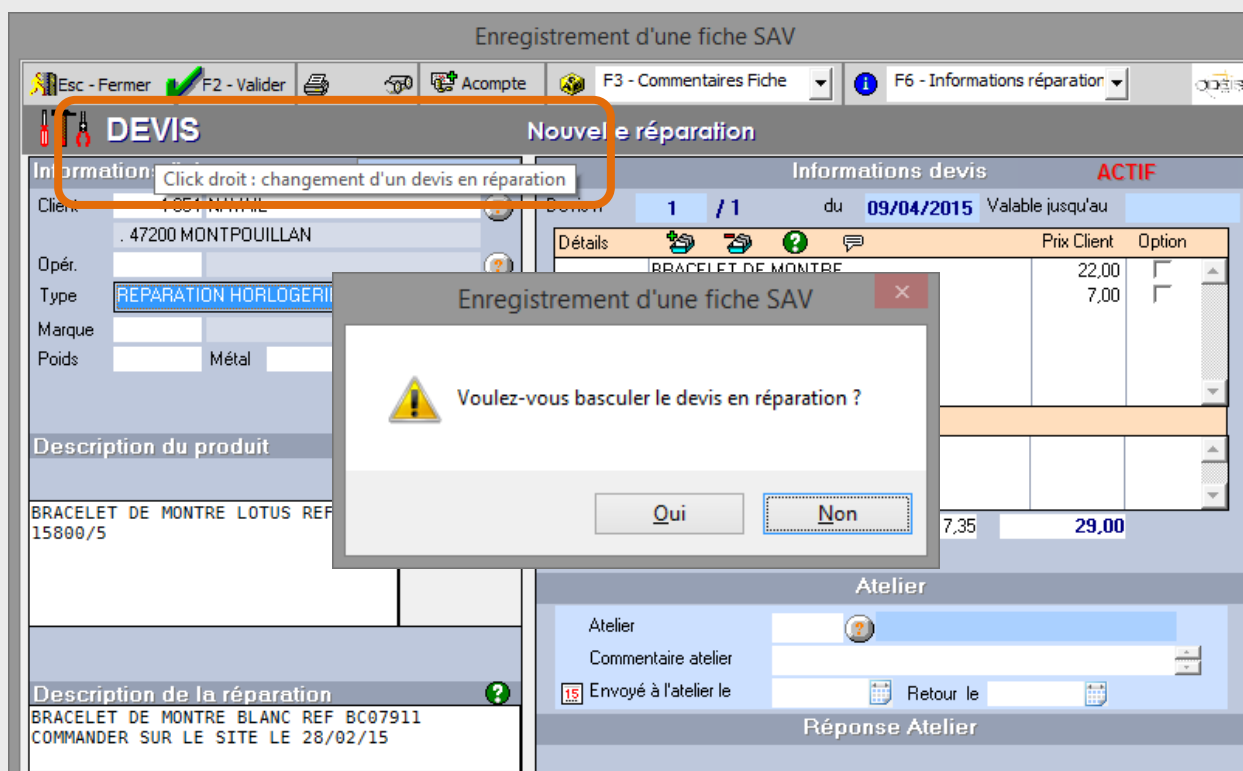


Il n'est pas nécessaire d'éditer le devis avant d'avoir eu la réponse de l'atelier.

## 5.1. Basculer d'un Devis à Réparation

Vous avez saisi tout le détail d'une réparation mais sur une fiche de type Devis ?

- ⇒ Faites un « clic droit » sur le titre « DEVIS » pour basculer la fiche en type REPARATION sans tout ressaisir.





## 6. AFFECTATION ET ENVOI À L'ATELIER

Accès : SAV > Affectation atelier

Ce programme vous permet d'affecter un atelier et une date d'envoi atelier sur une fiche SAV (devis ou réparation), ou une liste de fiches, et d'éditer un bordereau d'envoi.

### 6.1. Saisie assistée

En mode Saisie assistée, le programme vous présente la liste des fiches créées le jour même en attente d'envoi atelier.

Pour afficher la liste des fiches en attente d'envoi sur une plus grande période, renseignez la période

et cliquez sur

On ne peut valider un envoi de fiche que si elle a un code atelier affecté. Si ce n'est pas le cas, vous devez renseigner le code atelier dans la colonne Atelier.

Pour valider l'envoi, cochez les fiches à envoyer et cliquez sur

L'édition du bordereau vous sera alors proposé et toutes les fiches sélectionnées auront une Date d'envoi renseignée, le statut passera alors à « En attente atelier ».

La date d'envoi sera par défaut la date du jour, mais vous pouvez la modifier avant de faire l'envoi.

### Remarques

Si vous avez beaucoup de fiches à envoyer et pour lesquelles il vous faut saisir le même code atelier, utilisez l'option d'**Affectation par lot**.

En choisissant votre code atelier et en tapant *Entrée*, toutes les réparations/devis listées deviennent rattachées à cet atelier.






## 6.2. Saisie par atelier

En mode Saisie par Atelier, le programme vous permet de saisir le code atelier. A vous ensuite de saisir la liste des réparations/devis à affecter à cet atelier et à envoyer.

N° fiche	N° devis	Client	Atelier	Nature	
7 051	1	HABONNEL	ADID	Devis	<input checked="" type="checkbox"/>
7 057	1	HAYEZ	ADID	Devis	<input checked="" type="checkbox"/>
7 062		NAVAIL	ADID	Réparation	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliquez sur  F2 - Envoi Atelier pour valider l'envoi.

L'édition du bordereau vous sera proposée et toutes les fiches sélectionnées auront une Date d'envoi renseignée, le statut passera alors à « En attente atelier ».

### Remarques

- Le code atelier peut être affecté à une fiche dès sa création dans la partie Atelier :

Tant que la date d'envoi n'est pas renseignée, la fiche ne sera pas considérée comme partie à l'atelier.

- Il est possible de paramétrer Odeis pour affecter un code atelier par défaut.



## 7. RETOUR ATELIER

Accès : SAV > Retour atelier

Ce programme vous permet d'affecter une date de retour atelier sur une fiche SAV, ou une liste de fiches, et de faire des envois de SMS ou emails aux clients demandeurs.

N° fiche	Type	Atelier	Client	Prévenir	par	Retour	Prix Atelier	Coef.	Prix Client
86 085	Réparation	SOLI GRAVURE	CREUILLY	<input type="checkbox"/>		30/03/15	50,00	2,00	100,00
86 082	Réparation	ANIC ANNICK RICH	PASQUIER	<input checked="" type="checkbox"/>	SMS	30/03/15	15,00	2,00	30,00
86 070	Réparation	ANIC ANNICK RICH	BRUNEL	<input type="checkbox"/>		30/03/15	5,00	3,00	15,00
86 072	Réparation	CHRI CHRISTOPHE	MESTRE	<input type="checkbox"/>		30/03/15	42,00	2,00	84,00
86 067	Réparation	BARD BARDET JEAN	SWAROVSKI	<input type="checkbox"/>		30/03/15	8,00	2,00	16,00
86 058	Réparation	PFER FAIR/BELLE	MONTEULHET	<input checked="" type="checkbox"/>	SMS	30/03/15	8,00	2,00	16,00

Descriptif	Prix atelier	Coef.	Prix client
GR02 Gravure DATE sur Medaille / Gol	8,00	2,00	16,00

Indiquez les fiches réceptionnées et éventuellement les prix atelier et client puis F2 : les fiches passeront au statut « Disponible magasin ».

### 7.1. Clients à prévenir

Si lors de l'entrée réparation vous avez indiqué « **Prévenir le client** » par mail ou sms, vous pouvez faire l'envoi des mails ou sms directement lors du retour atelier (voir les paragraphes 5 et 6 sur les entrées de réparation/devis).

Pour cela, dans le tableau des retours, cochez la case « **Prévenir par** » pour qu'après validation des retours ateliers Odeis vous affiche l'écran des envois de mail ou sms afin de faire des envois groupés.



### 8. GESTION D'UN DEVIS

Après la saisie de votre devis, plusieurs opérations sont possibles en fonction de l'état d'avancement du devis.

#### 8.1. Envoyer le devis à l'atelier

Utilisez la fonction affectation atelier.

→ voir paragraphe 6. **Affectation et envoi à l'atelier.**

#### 8.2. 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 l'écran de « gestion de fiches » vous avez la possibilité de relancer un atelier en éditant un listing des produits pour lequel vous n'avez pas eu de réponse atelier.

→ Voir paragraphe 3.4 **Relancer l'atelier.**

#### 8.3. Enregistrer la réponse de l'atelier

Allez en modification sur le devis concerné (via l'écran de **Gestion des fiches**) pour y indiquer :

- Le **détail des réparations et tarifs** fournis par l'atelier (partie droite). Cliquez sur le bouton des « lunettes »  pour afficher les prix atelier
- Compléter la description de la réparation si besoin (partie gauche)
- La **date de réponse de l'atelier** (c'est elle qui fera passer le statut « **En attente atelier** » à « **En attente de réponse client** »)

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F7 - Informations devis

### DEVIS

En attente de réponse atelier

**Informations fiche** N° fiche: 7 048  
Client: 7 640 RIDANE  
Tél: 06.47.90.59.15 - 03600 COMMENTRY  
Opér.:  
Type: REPARATION BIJOUTERIE  
Marque:  
Poids: 24,02 Métal OR750 J

**Description du produit**

BRACELET MAILLE AMERICAINE  
FERMOIR CASSE + UNE MAILLE ABIMEE  
A 1CM5 DU FERMOIR  
JE NE PEUX PAS L OUVRIR POR LE  
MESURER

**Description de la réparation**

1 POUR ENLEVER LA MAILLE ABIMEE

**Dates**  
Créée le: 28/02/2015  
Dispo. le: 10/03/2015  
Sortie le:

**Informations devis** **ACTIF**  
Devis n°: 1 / 1 du 28/02/2015 Valable jusqu'au 30/03/2015

Détails	Prix Ate.	coef	Prix Client	Option
Réparation maille	15,00	2,00	30,00	
Changement fermoir	25,00	2,00	50,00	

Articles

Prix de Revient / TOTAL devis: 40,00 80,00

**Atelier**  
Atelier: ADID ADIDAS - Gpe FOSSIL France  
Commentaire atelier:  
Envoyé à l'atelier le: 03/03/2015 Retour le:

**Réponse Atelier**  
15 Réponse de l'atelier le: 10/03/2015 Délai (jours):  
Commentaire:

**Réponse Client**  
Date:  
Accepter le Devis Dupliquer Devis Nouveau Devis Refuser le Devis

Dernière mise à jour le 10/03/2016




Gestion du SAV 27/35



## Remarques

Si l'atelier vous a retourné le produit en même temps que le devis, vous devez le signaler en remplissant la date de retour directement dans la fiche ou en utilisant le programme de retour atelier (voir paragraphe 7.

**Retour atelier**) :

Atelier	
Atelier	ADID  <b>ADIDAS - Gpe FOSSIL France</b>
Commentaire atelier	<input type="text"/>
Envoyé à l'atelier le	03/03/2015  Retour le 10/03/2015 

Si le client accepte le devis, vous devrez refaire l'opération d'envoi atelier (voir paragraphe 6. **Affectation et envoi atelier**) pour l'envoyer en réparation.



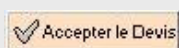
## 8.4. Prévenir le client de l'arrivée du devis

Une option d'édition depuis la Gestion des fiches vous permet de sortir le listing de tous les clients à prévenir.

➔ Voir paragraphe 3.3 Impressions.

## 8.5. Enregistrer la réponse du client

4 cas possibles :



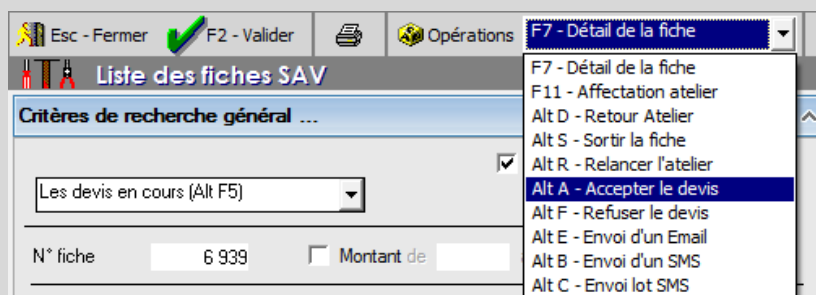
Le client accepte le devis : le devis bascule en réparation et la fiche passe au statut « **En attente de réparation** ». Le détail du devis est reporté dans le détail de la réparation (sauf pour les réparations optionnelles). Les autres devis en cours sont considérés comme « Abandonnés ».



Le client refuse le devis : le devis actif passe à l'état « **Refusé** ». Ce devis n'est plus modifiable (mais peut être réactivé).

### Remarque

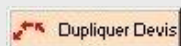
Vous pouvez directement **accepter** ou **refuser** un devis sans rentrer en modification sur la fiche depuis l'écran de Gestion des fiches, en choisissant l'opération correspondante :





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.

Une nouvelle version du devis est créée, en conservant le même numéro.




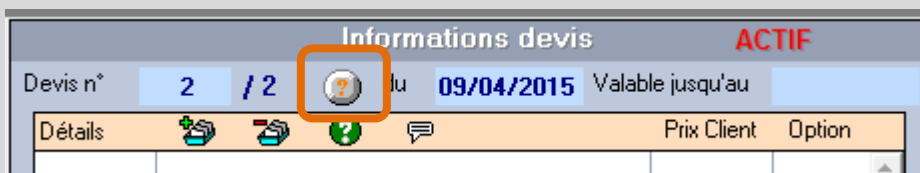
Le client souhaite voir une nouvelle proposition tout en gardant la base du devis existant (par exemple si l'atelier propose le forfait « pile – étanchéité » et que le client ne souhaite faire changer que sa pile sans contrôle d'étanchéité).

Une nouvelle version du devis est créée, en conservant le même numéro de fiche.


Le devis actif passe à l'état « **En cours** » et un nouveau devis actif est créé.

## Remarque

Cliquez sur le bouton  pour accéder aux différentes versions d'un devis :



## 8.6. Réactiver un devis refusé

Cliquez sur le bouton  :

Esc - Fermer

F2 - Valider

Acompte

F3 - Commentaires Fiche

F7 - Informations devis

DEVIS

Devis Refusé - Disponible Magasin

Informations fiche

N° fiche

6 939

Client

16 051 JOURDE

Tél : 04.73.70.22.55 - 63350 JOZE

Opér.

Type

FABRICATION

Marque

Poids

Métal

Description du produit

FABRICATION D UN PENDENTIF 6  
GRIFFES SUR OR AVEC AMETyste PAS  
TROP FONCEE

Informations devis

REFUSÉ

Devis n°

1 / 1

du

29/01/2015

Valable jusqu'au

28/02/2015

Détails

PIERRE 8/10MM

FACON

FOURNIR 2/3 GRS

Prix Client

160,00

180,00

0,00

Option

Articles

340,00

Atelier

Utilisez l'opération « **Activer le devis** » afin de le réactiver :

Esc - Fermer   
 Opérations   
 F2 - Activer devis   
 F6 - Imprimer   
 F7 - PDF

---

Historique Devis par atelier   
 F2 - Activer devis   
 F4 - Supprimer devis

Devis n°	Atelier	Envoi le	Retour le	Prix Atelier	Prix Client	Réponse client	Etat du devis
1	ADID	20/01/15	29/01/15	120,00	340,00	09/04/2015	REFUSE

Description de l'intervention	Prix Atelier	Prix Client	Option
PIERRE 8/10MM	60,00	160,00	<input type="checkbox"/>
FACON	60,00	180,00	<input type="checkbox"/>
FOURNIR 2/3 GRS	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>



## 9. SORTIE DE RÉPARATION / DEVIS

Une fois que l'article réparé est revenu en magasin (action de Retour atelier), vous pouvez encaisser le règlement de client et sortir la fiche de votre en cours.

Depuis l'écran des ventes, saisissez directement le numéro de la réparation SAV dans le champ prévu à cet effet :

Esc-Fermer ? F1-Aide F2-Valider F3 - Certificat

**Vente le Lundi 30 Mars 2015**

Recherche Numéro Client 80 049 No Rép. Sav 86 056 FIDÉLITÉ

CARBONNE N° Ac. / Av.

**Client**

Monsieur CARBONNE FABIE  
21 RUE DE COTERET  
63000 CLERMONT FERRAND  
Créé le 21/10/2014  
Tél 1: 06 30 70 35 71  
fabien.carbonne@gmail.com

**Historique**

Ventes Comptes

Catc ===== Acompte =====  
Qté ===== Avoir =====  
FMR ===== Crédit =====

Opérateur 4 Opérateur 2 Opérateur 3

Réf.	Prix Fichier	Remise	Prix Vente	Qté	Ac	Désignation	Fam.	Fournisseur	Réf. Four.
SAV.86056	95,99		95,99	1,0		Réparation 86056	020		
Total			95,99	1,0	Qté en stock 0				
Remise									
Total à payer			95,99		Commentaire				

### Remarque

Si vous avez réservé un article au sein de la fiche SAV, cet article apparaîtra sur une ligne dédiée lors de la vente :

Réf.	Prix Fichier	Remise	Prix Vente	Qté	Ac	Désignation	Fam.	Fournisseur	Réf. Four.
SAV.888909	50,00		50,00	1,0		Réparation 888909	026		
669.44399	375,00		375,00	1,0		chaîne MAILLE PALMIER or	142	SYNALIA	14200004_040





Continuez la vente comme un article classique.

A la validation du règlement, la date de sortie est inscrite sur la fiche SAV, et son statut passe à « **Réparation sortie** ».

Enregistrement d'une fiche SAV

Esc - Fermer F2 - Valider Acompte F3 - Commentaires Fiche F6 - Inf

## REPARATION

**Réparation Sortie**

Informations fiche N° fiche 86 056

Client 80 049 CARBONNE  
Tél : 06 30 70 35 71 . 63000 CLERMONT FERRA

Opér. 4 PONGE S

Type REPARATION BIJOUTERIE

Marque

Poids 3,77 Métal OR750 B

Description du produit

bagues solitaire moderne bicolore

Description de la réparation

mise à dimension taille :54  
polissage rhodiage

Dates

Crée le 21/03/2015

Sortie le 30/03/2015

Dispo. le 04/04/2015

Atelier

Atelier CHRI CHRISTOPHE(Inter Envoi le 24/03/2015

Dispo le 05/04/2015 Retour le 28/03/2015

Comment.

Informations répa

Détails

MISE A TAILLE BAGUE  
Sertissage demi clos  
Rhodiage polissage avivage

Articles

Remise Client %

No d'acompte

Gratuit / Garan

Gratuit

Motif gratuité

Date fin garantie

Origine garantie



### 10. STATISTIQUES

#### 10.1. Tableau des performances

Cet écran synthétise votre activité par *Famille*, *Fournisseur* ou *Marque*.

Esc - Fermer F3 - Annuler F6 - Autre page Opérations Alt+I - Imprimer														
Tableau de performances SAV														
Code	Chiffre d'affaire TTC				Nombre de ventes				Marges			Délai moyen (en jours)		
	C.A. Cumulé	% Rép.	%Cum.	% Evol.	Nombre	% Rép.	%Cum.	% Evol.	En %	% Rép.	% Evol.	Nb fiches	Répar. atel.	Sortie mag.
020	3 459	46,6	46,6	-46,8	88	52,1	52,1	-22,8	61	47,6	-3,3	88	19	25
021	3 910	52,7	99,3	-9,4	75	44,4	96,5	-9,6	59	52,0	1,6	75	14	29
023	24	0,3	99,6	-25,0	3	1,8	98,2	50,0	4	0,0	-92,5	3	14	23
024	28	0,4	100,0		1	0,6	98,8		66	0,4		1	10	18
029			100,0	-100,0	2	1,2	100,0	-50,0			-100,0	2	18	43

Esc - Fermer F3 - Annuler F6 - Autre page Opérations Alt+I - Imprimer														
Tableau de performances SAV														
Code	Chiffre d'affaire TTC				Nombre de ventes				Marges			Délai moyen (en jours)		
	C.A. Cumulé	% Rép.	%Cum.	% Evol.	Nombre	% Rép.	%Cum.	% Evol.	En %	% Rép.	% Evol.	Nb fiches	Répar. atel.	Sortie mag.
ANIC	864	11,6	11,6		31	18,3	18,3		59	11,6		31	8	12
ARGY			11,6		1	0,6	18,9					1	33	60
BARD	2 615	35,2	46,9		57	33,7	52,7		64	37,7		57	13	19
CASI	154	2,1	49,0		1	0,6	53,3		55	1,9		1	32	35
CBER			49,0		2	1,2	54,4			-0,6		2	31	46
CHRI	2 269	30,6	79,5		30	17,8	72,2		67	34,3		30	17	26
CULT	160	2,2	81,7		4	2,4	74,6		64	2,3		4	13	19
FLEU			81,7		1	0,6	75,1					1	5	14
LOTU	20	0,3	82,0		1	0,6	75,7		70	0,3		1	13	14
MALO	41	0,6	82,5		3	1,8	77,5		-27	-0,3		3	8	112
RJP	207	2,8	85,3		10	5,9	83,4		58	2,7		10	8	17
RODA	308	4,2	89,5		3	1,8	85,2		55	3,9		3	29	55
SGSC	741	10,0	99,4		8	4,7	89,9		40	6,8		8	36	83
SKAG			99,4		2	1,2	91,1					2	23	47
SOLI	42	0,6	100,0		10	5,9	97,0		-82	-0,8		10	11	25
SYNA			100,0		1	0,6	97,6					1	63	70
TSAB			100,0		1	0,6	98,2					1	28	58
Total	7 421	100,0	100,0		169	100,0	100,0		59,3	100,0		169	17	27

Esc - Fermer F3 - Annuler F6 - Autre page Opérations Alt+I - Imprimer														
Tableau de performances SAV														
Code	Chiffre d'affaire TTC				Nombre de ventes				Marges			Délai moyen (en jours)		
	C.A. Cumulé	% Rép.	%Cum.	% Evol.	Nombre	% Rép.	%Cum.	% Evol.	En %	% Rép.	% Evol.	Nb fiches	Répar. atel.	Sortie mag.
-	2 942	39,6	39,6	8,8	71	42,0	42,0	44,9	65	43,5	5,6	71	19	24
BARD	436	5,9	45,5	-83,9	17	10,1	52,1	-65,3	71	7,0	14,7	17	5	8
BAUM			45,5	-100,0	1	0,6	52,7	-98,0			-100,0	1		24
BOSS			45,5	-100,0	1	0,6	53,3	-98,0			-100,0	1		13
CASI	154	2,1	47,6	-94,3	1	0,6	53,8	-98,0	55	1,9	-11,0	1	32	35
CK	84	1,1	48,7	-96,9	3	1,8	55,6	-93,9	1	0,0	-97,7	3	24	58
FEST	104	1,4	50,1	-96,2	3	1,8	57,4	-93,9	67	1,6	7,8	3	10	18
FLAN			50,1	-100,0	1	0,6	58,0	-98,0		-0,6	-100,0	1	15	15
GIRA			50,1	-100,0	1	0,6	58,6	-98,0		-0,2	-100,0	1	10	21
HAMI			50,1	-100,0	1	0,6	59,2	-98,0			-100,0	1	6	10
HERB	90	1,2	51,3	-96,7	3	1,8	61,0	-93,9	33	0,7	-46,0	3	7	15
LONG	102	1,4	52,7	-96,2	2	1,2	62,1	-95,9	68	1,6	10,5	2	6	8
LOTU	20	0,3	53,0	-99,3	1	0,6	62,7	-98,0	70	0,3	14,1	1	13	14
OMEG	405	5,5	58,4	-85,0	3	1,8	64,5	-93,9	54	5,0	-12,0	3	17	118
PEND	55	0,7	59,2	-98,0	1	0,6	65,1	-98,0	65	0,8	5,4	1	41	41
PULS	118	1,6	60,8	-95,6	2	1,2	66,3	-95,9	61	1,6	-0,6	2	18	26
RADO	543	7,3	68,1	-79,9	8	4,7	71,0	-83,7	49	6,0	-20,8	8	13	21
Total	7 421	100,0	100,0	-90,2	169	100,0	100,0	-87,7	59,3	100,0	-3,9	169	17	27



## 10.2. Statistiques sur les devis

Cet écran synthétise votre activité au niveau des devis SAV.

Statistiques DEVIS						
<div>  Esc - Fermer            F3 - Annuler            F6 - Autre page            Alt+I - Impression         </div>						
Type	Nombre	Répartition %	Montant €	Répartition %		
Acceptés	14	20,59	1 579,00	4,78		
En cours	39	57,35	25 696,02	77,72		
Refusés	15	22,06	5 786,00	17,50		

Fiche	Création	Client	Descriptif	Réparation	Montant €	Atelier
86 004	28/03/2015	BONTE MAXIME	COLLIER 68 PERLES	DEVIS POUR LE TRA	74,00	CULT
85 952	10/03/2015	SEBAUX EDITH	BAGUE ARGENT AVEC PIERR	DEVIS	126,00	CHRI
85 924	28/02/2015	DELESALLE GISLAINE	MONTRE DAME ANCIENNE	DEVIS DE REPARATI	95,00	BARD
85 911	27/02/2015	BLONDEAU AGNES	MONTRE DAME AUREUS	FAIRE DEVIS DE REF	126,00	BARD
85 900	26/02/2015	BEAUVAIS DENIS	SPEED ANNEE AVANT 70	BUTEE DE REMONT	414,00	BARD
85 838	03/03/2015	MALARDEAU EVELYN	MONTRE DAME	VOIR LE REMONTOIF	274,00	SGSC
85 832	17/03/2015	DE BEJARRY Christine	montre ripcurl	bracelet d origine resin	47,00	RJP
85 785	13/02/2015	SEGUY GILBERT	PULSAR	PILE CONTROL ETAT	72,00	BARD
85 743	10/02/2015	GARCIA Nicole	BRCELET MAILLE PALMIER PL	DEVIS DE REPARATI	38,00	CHRI
85 736	31/01/2015	SEGUIN MONIQUE	REVEIL SWIZA	Vérifier le mécanisme e	0,00	BARD
85 711	29/01/2015	PISSAVIN DENIS	FONTENAY	PILE NEUVE DEVIS F	72,00	BARD
85 665	30/01/2015	BONJEAN PIERRE	ck	pile etanch faite 21.08	84,00	BARD
85 653	21/01/2015	ROYON FRANCK	ALLIANCE DAME TAILLE 52.5	DEVIS POUR SOUDE	115,00	CHRI