

## 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
7.2. Contrôles de saisie .....	28
7.2.1. Prix atelier / Prix client.....	28
7.2.2. Description article et interventions .....	29
<b>8. GESTION D'UN DEVIS.....</b>	<b>30</b>
8.1. Envoyer le devis à l'atelier .....	30
8.2. Attendre la réponse de l'atelier .....	30
8.3. Enregistrer la réponse de l'atelier.....	30
8.4. Prévenir le client de l'arrivée du devis.....	32
8.5. Enregistrer la réponse du client .....	32
8.6. Réactiver un devis refusé .....	34
<b>9. SORTIE DE RÉPARATION / DEVIS.....</b>	<b>35</b>
<b>10. STATISTIQUES.....</b>	<b>37</b>
10.1. Tableau des performances.....	37
10.2. Statistiques sur les devis .....	38

## 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.

 Esc - Fermer  F4-Supprimer  F5-Nouveau  F6-Modifier  Alt+I-Imprimer	
 Libellés Produits	
 Recherche	
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	chaine maille

### 1.2. Libellé Réparation

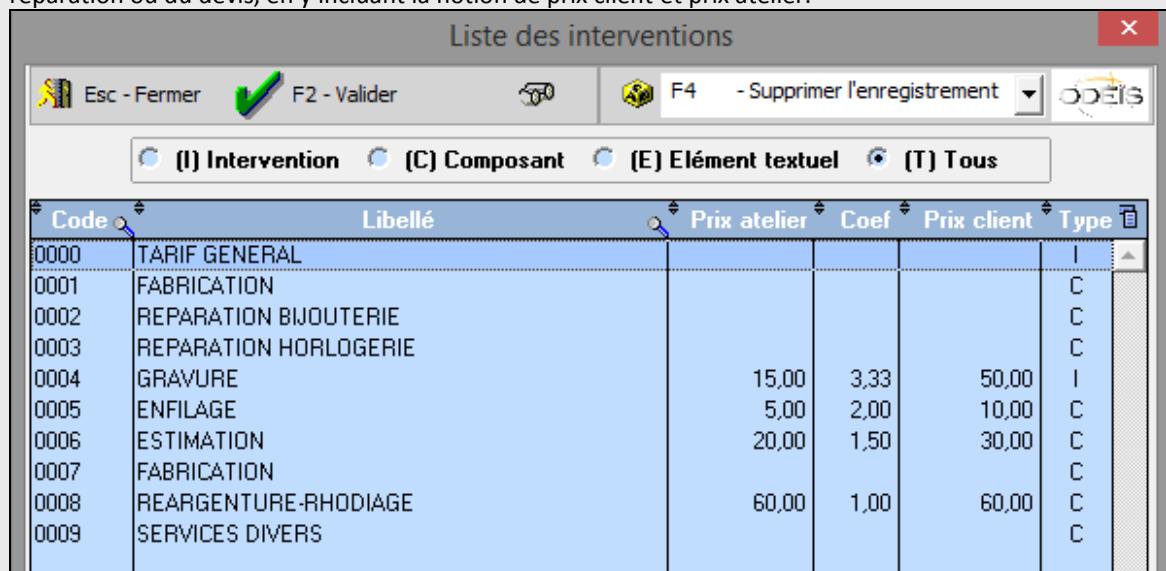
Sert à codifier des raccourcis pour une saisie rapide du travail demandé sur le produit.

 Esc - Fermer  F4-Supprimer  F5-Nouveau  F6-Modifier  Alt+I-Imprimer	
 Libellés Réparations	
 Recherche	
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	Suprimer la gravure
DEV FAB	devis fabrication au model
DEV RE	devis remise en etat complet
DEVIS	Devis
ETANCHEITE	CONTROLER 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 et prix atelier.

**Liste des interventions**

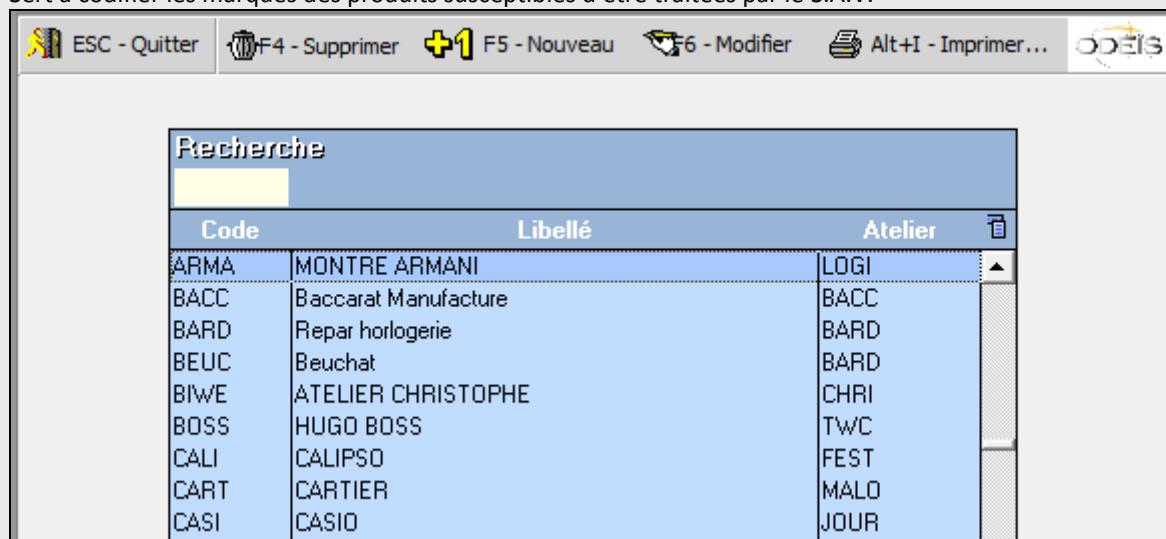


The window title is "Liste des interventions". The toolbar includes "Esc - Fermer", "F2 - Valider", "F4 - Supprimer l'enregistrement", and the ODEIS logo. A filter bar at the top has radio buttons for "(I) Intervention", "(C) Composant", "(E) Elément textuel", and "(T) Tous", with "(T) Tous" selected. The main table has columns: Code, Libellé, Prix atelier, Coef, Prix client, and Type. The data rows are:

Code	Libellé	Prix atelier	Coef	Prix client	Type
0000	TARIF GENERAL				I
0001	FABRICATION				C
0002	REPARATION BIJOUTERIE				C
0003	REPARATION HORLOGERIE				C
0004	GRAVURE	15,00	3,33	50,00	I
0005	ENFILAGE	5,00	2,00	10,00	C
0006	ESTIMATION	20,00	1,50	30,00	C
0007	FABRICATION				C
0008	REARGENTURE-RHODIAGE	60,00	1,00	60,00	C
0009	SERVICES DIVERS				C

### 1.4. Marques

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



The window title is "Recherche". The toolbar includes "ESC - Quitter", "F4 - Supprimer", "F5 - Nouveau", "F6 - Modifier", "Alt+I - Imprimer...", and the ODEIS logo. The main table has columns: Code, Libellé, and Atelier. The data rows are:

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.

**Liste des tarifs**

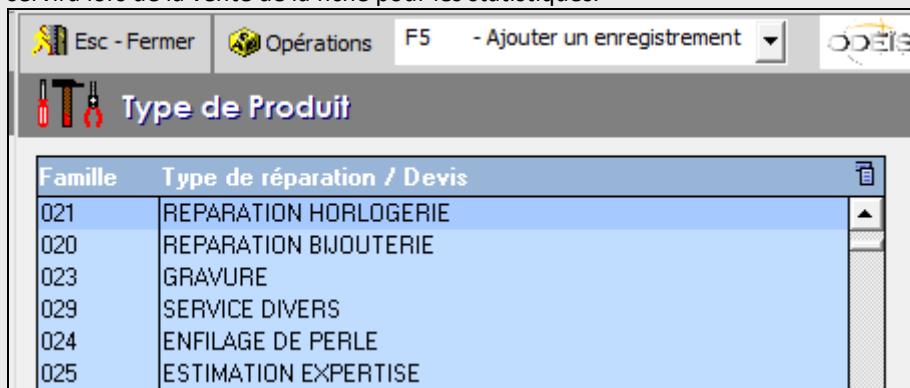


Marque	Code	Libellé	Prix atelier	Coef	Prix client	Type	Actions
BEU	0001	FABRICATION	5,00	3,00	15,00	C	
BEU	0002	REPARATION BIJOUTERIE	5,00	2,00	10,00	C	
BVAL	0003	REPARATION HORLOGERIE	5,00	1,60	8,00	C	
BALT	0004	GRAVURE	40,00	2,00	80,00	C	
CITI	0005	ENFILAGE			50,00	C	
CC	0006	ESTIMATION	5,00			C	
026	0007	FABRICATION				C	
CASI	0008	REARGENTURE-RHODIAGE	3,50			C	
BVAL	0009	SERVICES DIVERS	25,00			C	

## 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.

**Type de Produit**



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

**REPARATION**

En attente d'envoi atelier

Informations fiche		N° fiche	23 432
Client	7 835 BERALD	?	
Opér.	. 15300 MURAT	?	
1 Type	VENDEUR 1	?	
2 Marque	REPARATION BIJOUTERIE	?	
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			
4 Crée le	30/10/2014	5 Dispo. le	08/11/2014
6 Sortie le		7 Atelier	DP DE PIZZOL
8 Dispo le	08/11/2014	9 Envoi le	
Comment	11	10 Retour le	

**Informations réparation**

Détails		Prix client
maillon x2	20,00	30,00
soudure x2		
Articles		
Prix TTC brut 50,00		
Remise Client	%	Remise
		Prix TTC net 50,00
Total articles		
No d'acompte	Acompte	
<b>Net à payer 50,00</b>		
Gratuit / Garantie		
<input type="checkbox"/> Motif gratuité	<input type="checkbox"/> Gratuit	<input type="checkbox"/> Garantie
Date fin garantie	<input checked="" type="radio"/> Garantie Marque <input type="radio"/> Garantie Atelier	
Origine garantie		

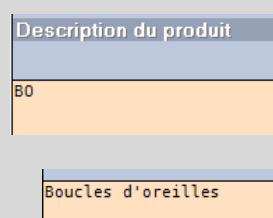
- 1 Le type d'intervention (voir le paragraphe **1.6. Type de produit** dans la partie *Fichiers de base*)
- 2 La marque, le poids, le titre métal et la couleur de l'article
- 3 La description du produit et la description de la réparation

#### 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 ».



- 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

**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		
<b>Description du produit</b>			
bracelet gourmette identité argent maille cheval plaque rectangle gravée Nathalie 6mm 18,5cm 2 maillons argent			
<b>Description de la réparation</b>			
ajouter 2 maillons longs			
<b>Dates</b>			
Créée le	30/10/2014	Sortie le	
Dispo. le	08/11/2014		
<b>Atelier</b>			
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
<b>Articles</b>		

Prix TTC brut: 50,00

Remise Client: % Remise: Prix TTC net: 50,00

Total articles: Acompte:

**Net à payer** **50,00**

**Gratuit / Garantie**

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

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						
	+	?				

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 unitair
BARD	GARA	Garantie 1 année sur pieces changées	
BARD	PILE	Pile simple sans controle d'étanchéité	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	

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

### 2.4. Réservation d'article du stock

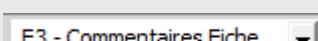
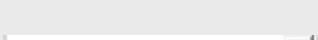
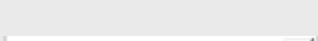
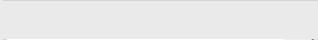
Le tableau ci-dessous vous permet, si vous le désirez, de lier un article en stock à la réparation (l'article est alors automatiquement réservé par ODEIS pour le client) : quand la réparation passera en vente, les articles saisis dans ce tableau seront d'office proposés pour la vente.

Articles		
100.57102	SYNA / 638 / 63801157	119,00

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

**Ventes > Divers > Interro Cdes/Réservations**

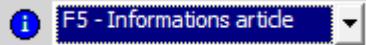
## 2.5. Actions possibles dans la fiche SAV

-  Esc - Fermer **Abandonner** la saisie en cours.
-  F2 - Valider **Enregistrer** la réparation (ou le devis).
-  **Editer** une pochette (et un devis).
-  **Démasquer** les prix ateliers
-  **Acompte** **Saisir un acompte**
-  F3 - Commentaires Fiche **Saisir un commentaire interne** au magasin (non édité sur la fiche)
-  F9 - Acquérir la photo **Prendre l'article en photo**
-  F11 - Photos multiples **Gestion de 4 photos** par fiche
-  F12 - Sélectionner une phot **Importer une photo** depuis l'ordinateur
-  Alt E- Email **Envoyer un email** au client
-  i F6 - Informations réparation **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

**REPARATION** Nouvelle réparation

<b>Informations fiche</b>	<b>N° fiche</b>	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	
<b>Description du produit</b>			
MULTI PIERRES SYNA / 22101315 / SOUCHAL LYDIE - BAGUE OR BLANC DIAMANT 0,50 CT HSI			
<b>Description de la réparation</b>			
Ici la réparation proposée			
<b>Dates</b>			
Crée le	30/03/2015	Sortie le	
Dispo. le			
<b>Atelier</b>			
Atelier		Envoi le	
Dispo le		Retour le	
Comment.			
<b>Informations article</b>			
Référence	22101315	Valeur déclarée	0,00
Gravure	SOUCHAL LYDIE		
<b>Etat général</b>	<input checked="" type="radio"/> Indéfini <input type="radio"/> Bon <input type="radio"/> Moyen <input type="radio"/> Mauvais		
Réf Odéis	164.146530	Réf four.	22101315
Famille	221	BAGUE MULTI-DTS MULTI PIERRES	
Fournisseur	SYNA	NEGOCE SYNALIA	
<b>Informations Complémentaires</b>			
Forme	AD		
Cadrans	Pierre 1	DI	H
Mouvement	AU	Poids	0,50
Bracelet	AC	Pierre 2	
Couleur		Poids	
Type	B		
Boîtier	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

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

Accès : **SAV > Gestion des fiches**

**Liste des fiches SAV**

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

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

**Liste des fiches SAV**

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

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  F2 - Valider

**Critères de recherche général ...**

Réparations  Devis  Recherche auto à l'ouverture  
 Disponibles (F5)

N° fiche **7 026**  Montant de **0** 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...**

Crée 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 

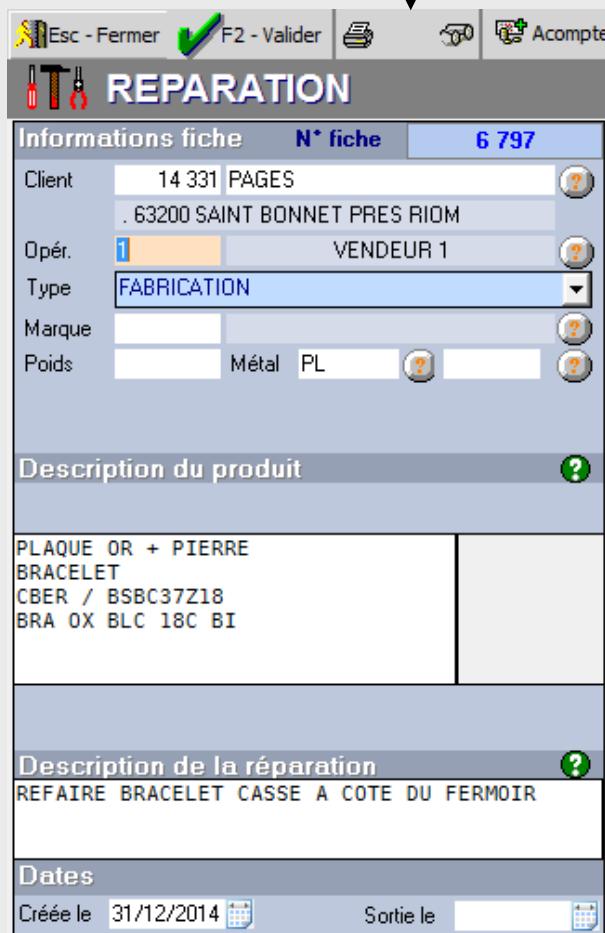
### 3.2. Modifier une fiche

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	GEORGETIN IRENE	Rép.	MONTRÉ CASIO ACIER FOND B	PILE + ETANCHEITE	32,00	
6 827	DELGADO .	Garantie	MONTRÉ DAME KENNETH COL	DEJA ENVOYE DANS V	0,00	
6 822	BERTIN YVES	Rép.	TOUT ARGENT	MAILLE CASSEAU NIK	0,00	
6 797	PAGES sylvain	Rép.	PLAQUE OR + PIERRE	REFAIRES BRACELET C	15,00	
6 791	DEGAULANGE Nicolas	Rép.	BAGUE OR JAUNE ET NAVETTE	DEVIS POUR REMETTI	144,00	

↓



**REPARATION**

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

Client: 14 331 PAGES  
63200 SAINT BONNET PRES RIOM

Opér.: 1 VENDEUR 1

Type: FABRICATION

Marque:

Poids: Métal PL

**Description du produit**

PLAQUE OR + PIERRE  
BRACELET  
CBER / BSBC37Z18  
BRA OX BLC 18C BI

**Description de la réparation**

REFAIRES BRACELET CASSE A COTE DU FERMOIR

**Dates**

Créée le: 31/12/2014 Sortie le:

**En attente d'envoi atelier**

**Informations réparation**

Détails

Articles

Remise Client %

Prix TTC brut

Remise

Prix TTC net

Total articles

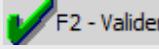
No d'acompte

Acompte

**Net à payer**

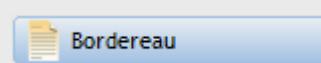
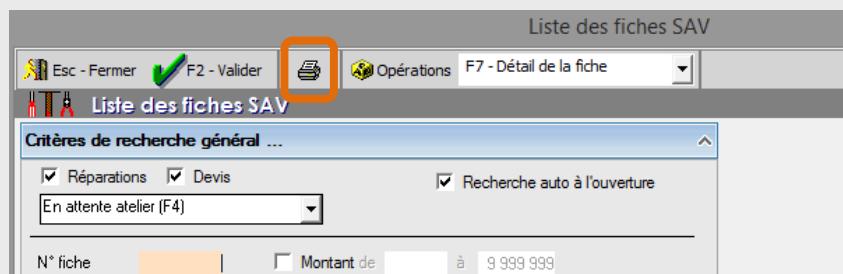
**Gratuit / Garantie**

Gratuit Garantie

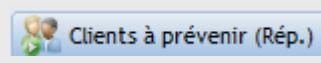
Cliquez sur  pour enregistrer la modification.

### 3.3. Impressions

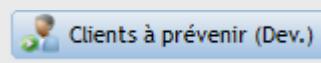
Depuis la Gestion des fiches, cliquez sur le bouton  pour accéder à l'écran des impressions. Plusieurs actions sont proposées.



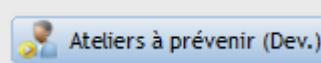
Bordereau d'envoi atelier



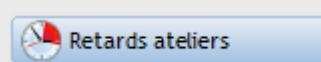
Liste des clients à prévenir par rapport à une réparation disponible en magasin



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



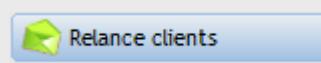
Liste des ateliers à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse du client



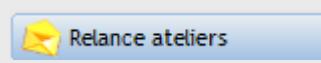
Liste des réparations en retard par rapport aux dates de disponibilité renseignées lors de l'entrée de la fiche.

Par exemple, pour une fiche saisie le 15 mars avec une date de dispo atelier 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 ».

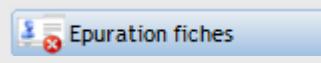
Attention, en plus de la disponibilité atelier, une date de disponibilité client doit également être renseignée.



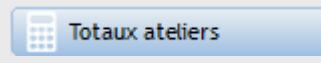
Lettres de relances pour informer le client que sa réparation est disponible en magasin



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.**

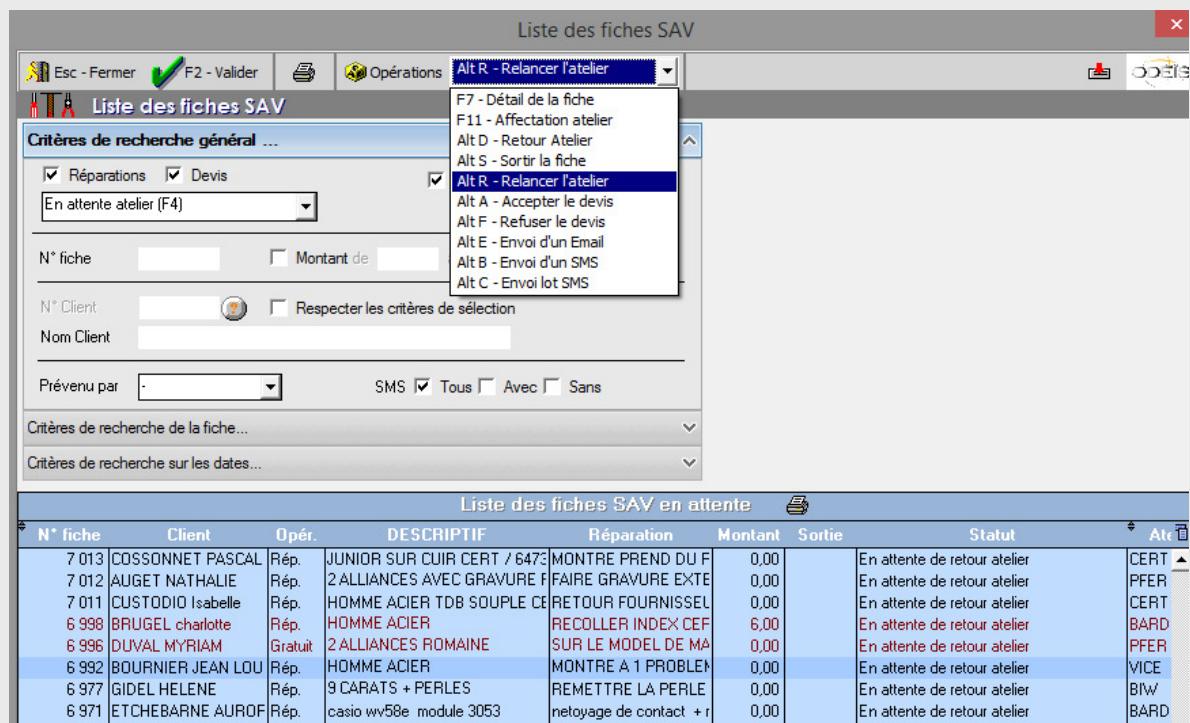


Montants facturés par vos ateliers.

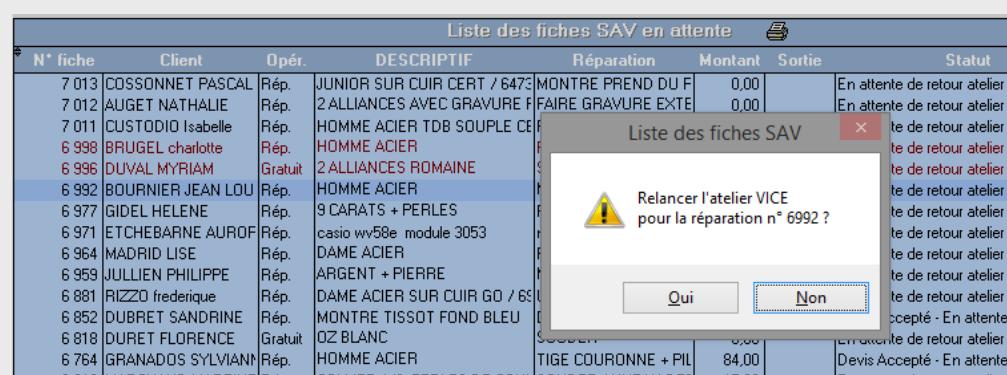
### 3.4. Relancer l'atelier

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 » :



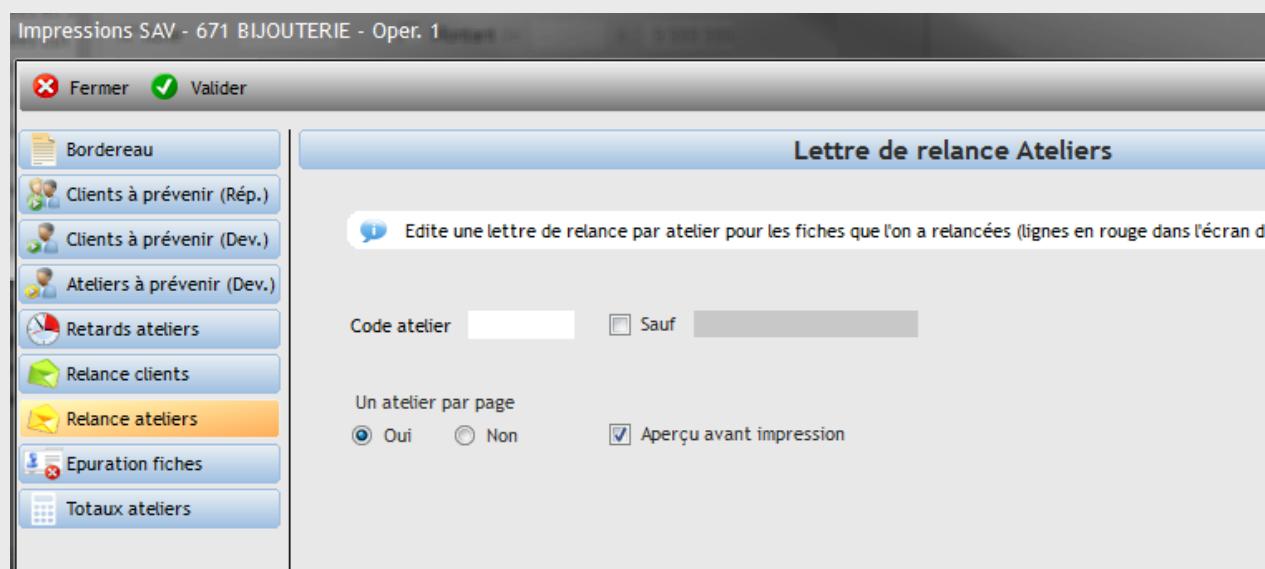
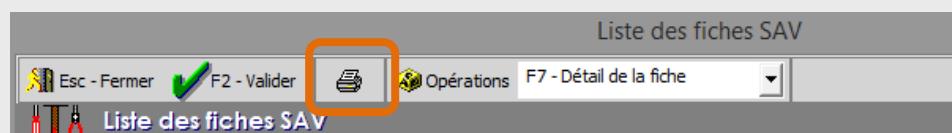
N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	Statut	Atel
7 013	COSSONNET PASCAL	Rép.	JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473	MONTRÉ PREND DU F	0,00		En attente de retour atelier	CERT
7 012	AUGET NATHALIE	Rép.	2 ALLIANCES AVEC GRAVURE	FAIRE GRAVURE EXTE	0,00		En attente de retour atelier	PFER
7 011	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	MONTRÉ 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 wv58e module 3053	nettoyage de contact + r	0,00		En attente de retour atelier	BARD
6 964	MADRID LISE	Rép.	DAME ACIER	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 959	JULLIEN PHILIPPE	Rép.	ARGENT + PIERRE	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 881	RIZZO frederique	Rép.	DAME ACIER SUR CUIR GO / 65	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 852	DUBRET SANDRINE	Rép.	MONTRÉ TISSOT FOND BLEU	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 818	DURET FLORENCE	Gratuit	OZ BLANC	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	HOMME ACIER	TIGE COURRONNE + PIL	84,00		Devis Accepté - En attente	CERT
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	COLLIER 1000 REPOSE DE COU	COLLIER 1000 REPOSE DE COU	15,00		Devis Accepté - En attente	CERT



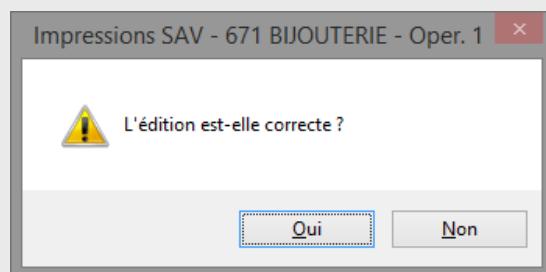
N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	Statut
7 013	COSSONNET PASCAL	Rép.	JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473	MONTRÉ PREND DU F	0,00		En attente de retour atelier
7 012	AUGET NATHALIE	Rép.	2 ALLIANCES AVEC GRAVURE	FAIRE GRAVURE EXTE	0,00		En attente de retour atelier
7 011	CUSTODIO Isabelle	Rép.	HOMME ACIER TDB SOUPLE CE	RETOUR FOURNISSEL	0,00		En attente de retour atelier
6 998	BRUGEL charlotte	Rép.	HOMME ACIER	RECOLLER INDEX CEF	6,00		En attente de retour atelier
6 996	DUVAL MYRIAM	Gratuit	2 ALLIANCES ROMAINE	SUR LE MODEL DE MA	0,00		En attente de retour atelier
6 992	BOURNIER JEAN LOU	Rép.	HOMME ACIER	MONTRÉ A 1 PROBLEM	0,00		En attente de retour atelier
6 977	GIDEL HELENE	Rép.	9 CARATS + PERLES	REMETTRE LA PERLE	0,00		En attente de retour atelier
6 971	ETCHEBARNE AUROF	Rép.	casio wv58e module 3053	nettoyage de contact + r	0,00		En attente de retour atelier
6 964	MADRID LISE	Rép.	DAME ACIER	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier
6 959	JULLIEN PHILIPPE	Rép.	ARGENT + PIERRE	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier
6 881	RIZZO frederique	Rép.	DAME ACIER SUR CUIR GO / 65	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier
6 852	DUBRET SANDRINE	Rép.	MONTRÉ TISSOT FOND BLEU	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier
6 818	DURET FLORENCE	Gratuit	OZ BLANC	RECOLLER INDEX CEF	0,00		En attente de retour atelier
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	HOMME ACIER	TIGE COURRONNE + PIL	84,00		Devis Accepté - En attente
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	COLLIER 1000 REPOSE DE COU	COLLIER 1000 REPOSE DE COU	15,00		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 disparait dans la liste des fiches.

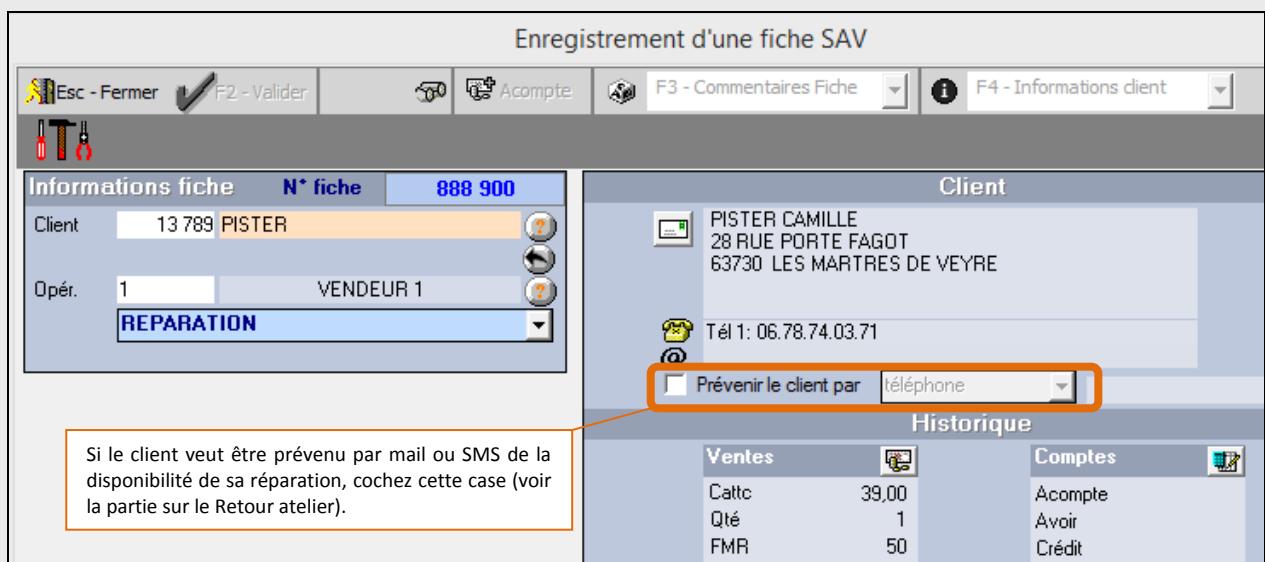


### 4. SAISIR VOS ENTRÉES DE RÉPARATIONS

**1**

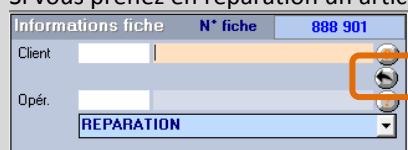
Allez au menu **SAV > Entrées réparations** pour saisir votre numéro de réparation et le client :

Enregistrement d'une fiche SAV



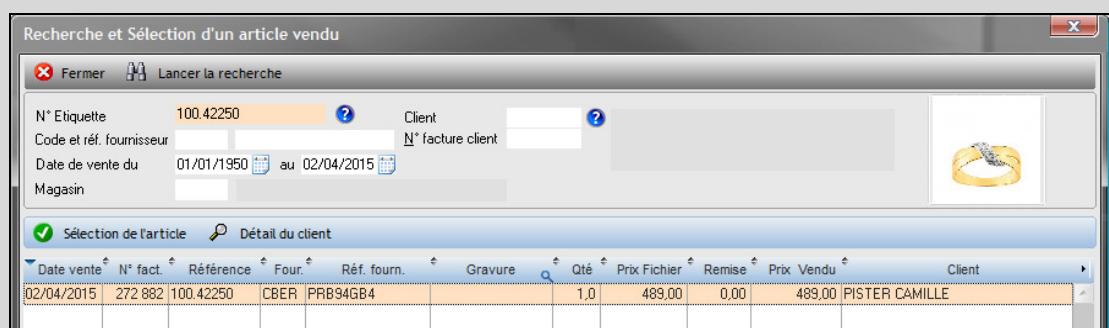
#### Remarque

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



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

Recherche et Sélection d'un article vendu



En sélectionnant l'article vendu (bouton  **Sélection de l'article**), les informations relatives à sa description seront récupérées 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

**REPARATION**

En attente d'envoi atelier

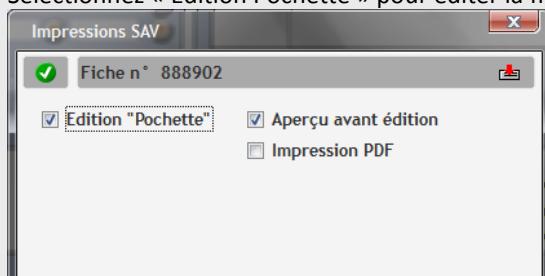
<b>Informations fiche</b>	<b>N° fiche</b>	<b>888 900</b>
Client	13 789 PISTER	
Tél :	06.78.74.03.71 . 63730 LES MARTRES DE'	
Opér.	1	VENDEUR 1
Type	REPARATION BIJOUTERIE	
Marque		
Poids	1,55	Métal OR750
<b>Description du produit</b>		
TRILOGY CBER / PRB94GB4 / BAGUE DIA 0.045 GRIS OR750		
<b>Description de la réparation</b>		
Gravure / polissage		
<b>Dates</b>		
Créée le	02/04/2015	Sortie le
Dispo. le		
<b>Atelier</b>		
Atelier	CBER	CHRISTIAN
Dispo le		Envoi le
Comment.		Retour le
<b>Informations réparation</b>		
Détails		
Articles		
Remise Client	Prix TTC brut	25,00
%	Remise	
	Prix TTC net	25,00
	Total articles	
No d'acompte	Acompte	
<b>Net à payer</b>		
25,00		
<b>Gratuit / Garantie</b>		
<input type="checkbox"/> Motif gratuité	<input type="checkbox"/> Gratuit	<input type="checkbox"/> Garantie
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  F2 - Valider

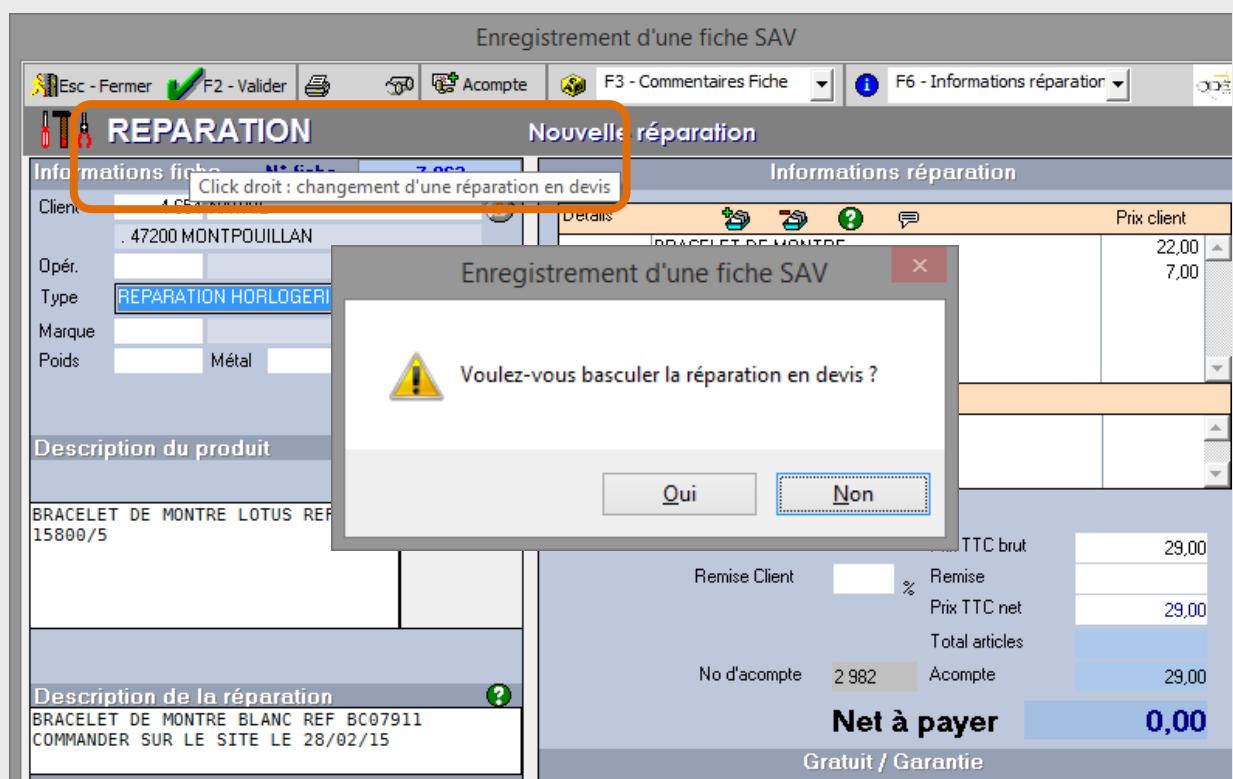
**4** Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV



### 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.

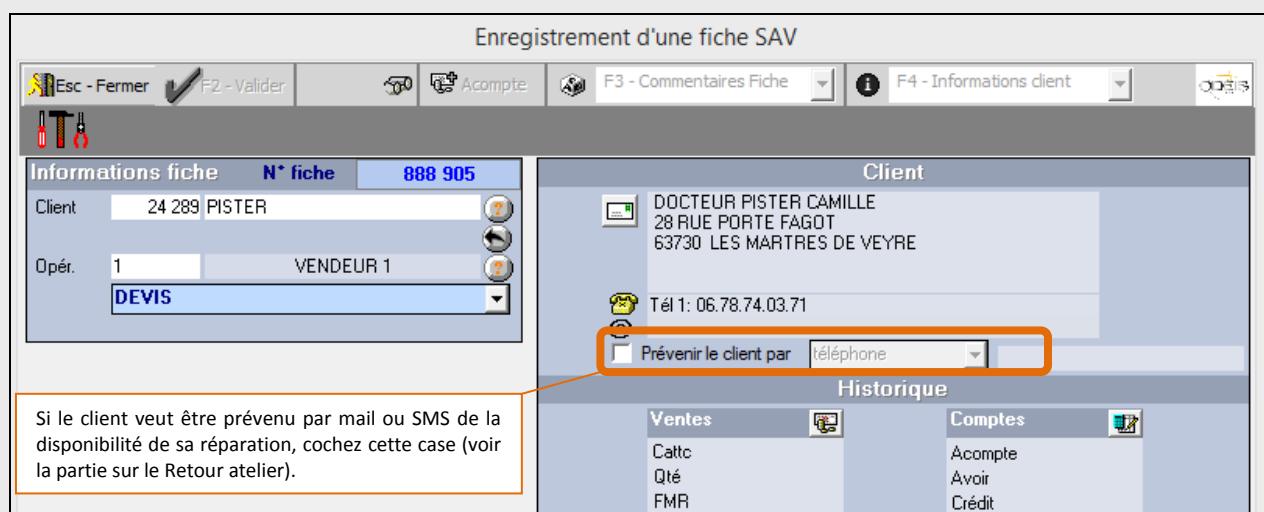


### 5. SAISIR VOS ENTRÉES DE DEVIS

1

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

Enregistrement d'une fiche SAV



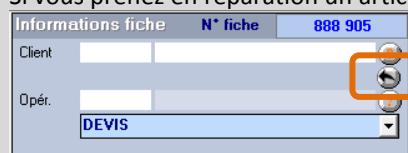
2

Sélectionnez le type DEVIS :

**DEVIS**

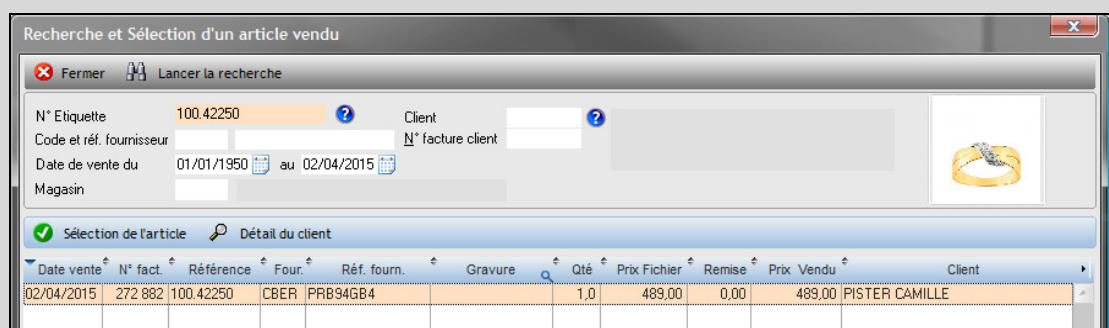
#### Remarque

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



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

Recherche et Sélection d'un article vendu



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

**3**

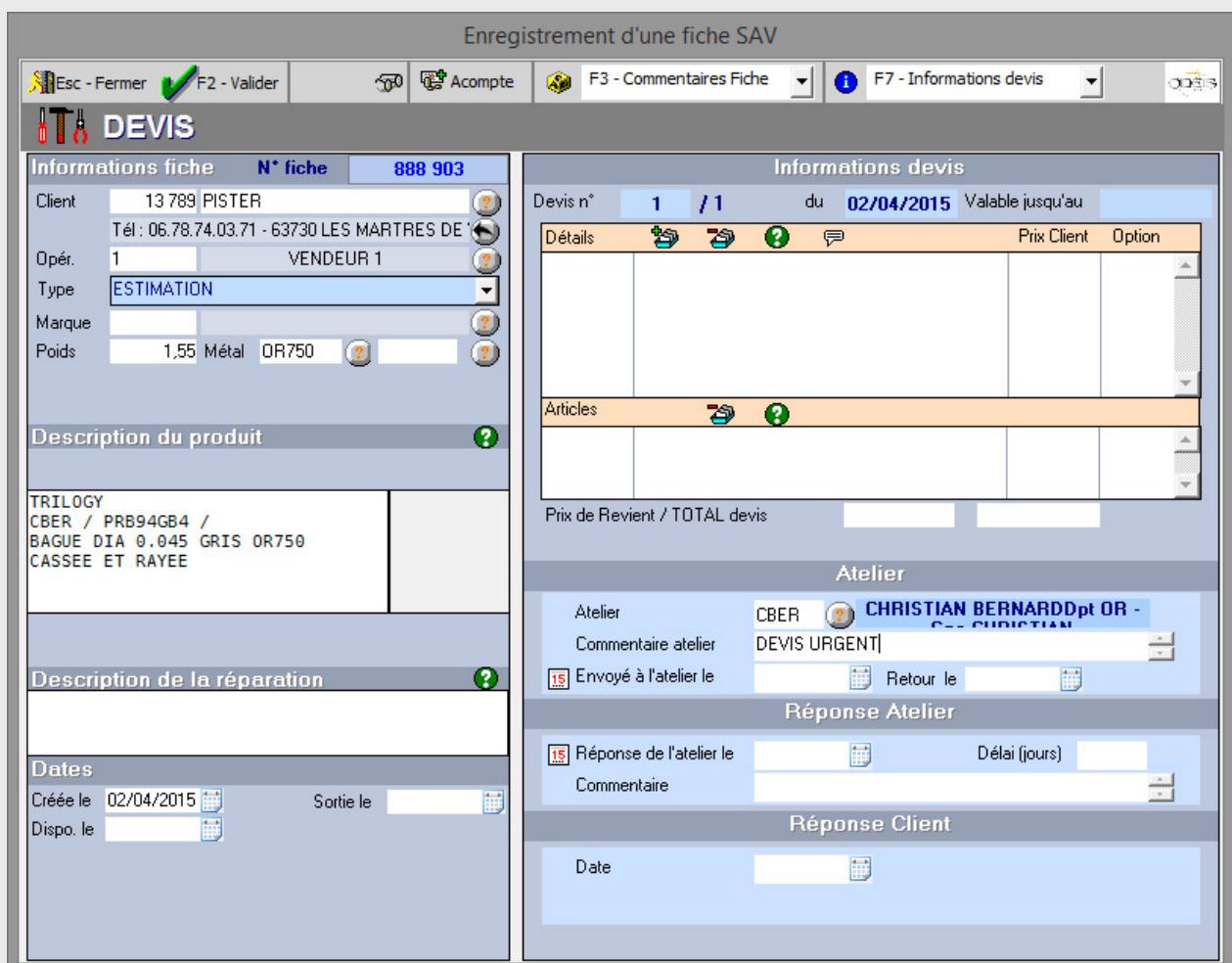
Tapez sur la touche *Entrée* jusqu'à voir apparaître la fiche SAV.

**4**

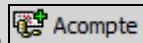
Remplissez les informations essentielles au devis :

- **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

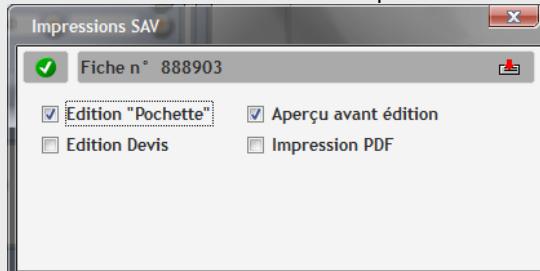


### Remarques

- Cliquez sur le bouton  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.

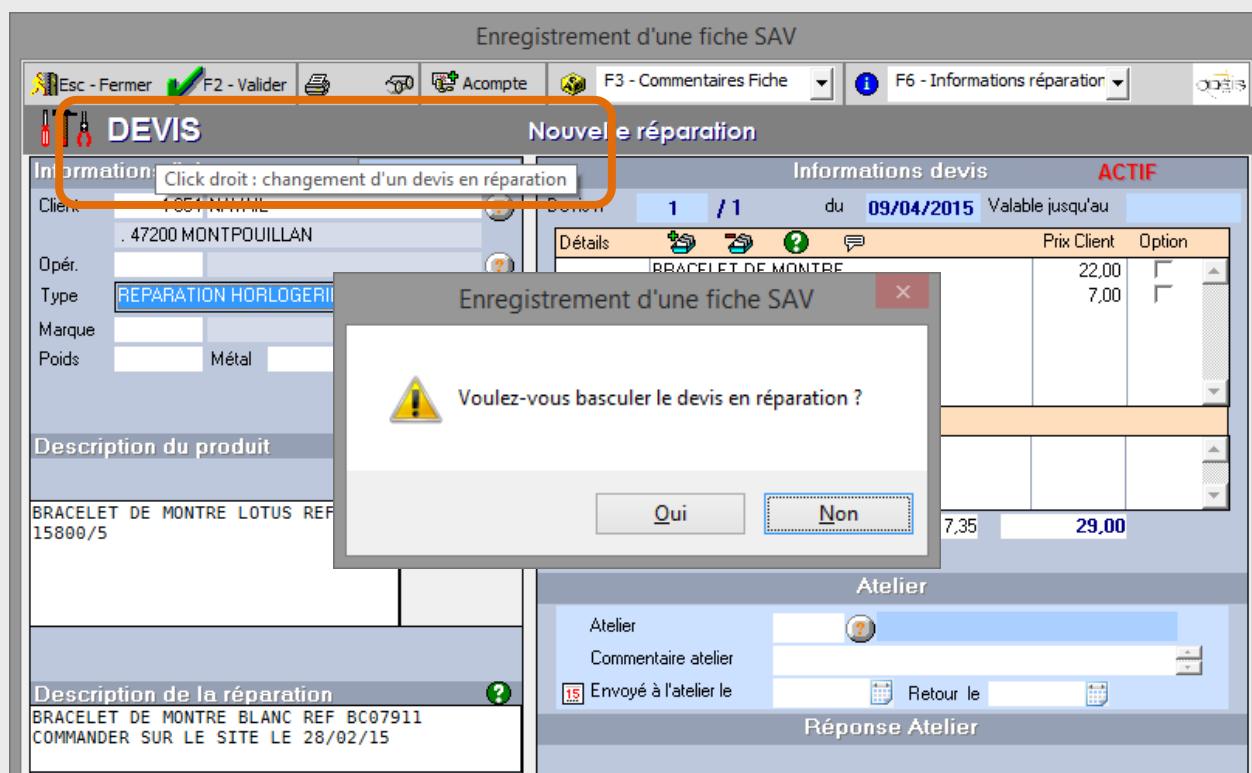


Il n'est pas nécessaire d'éditer le devis avant d'avoir eu la réponse de l'atelier.

### 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

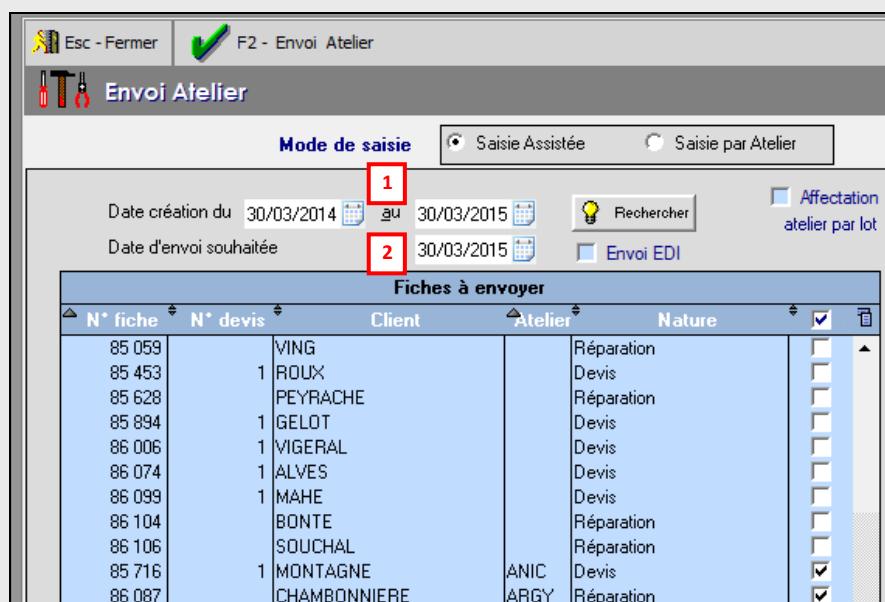
Accès : SAV > Affectation atelier

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'édition un bordereau d'envoi.

#### 6.1. Saisie assistée

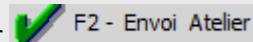
En mode Saisie assistée, le programme vous présente la liste des fiches créées le jour même en attente d'envoi atelier.

Pour afficher la liste des fiches en attente d'envoi sur une plus grande période, renseignez la période **1** et cliquez sur .



Fiches à envoyer				
N° fiche	N° devis	Client	Atelier	Nature
85 059		VING		Réparation
85 453	1	ROUX		Devis
85 628		PEYRACHE		Réparation
85 894	1	GELOT		Devis
86 006	1	VIGERAL		Devis
86 074	1	ALVES		Devis
86 099	1	MAHE		Devis
86 104		BONTE		Réparation
86 106		SOUCHAL		Réparation
85 716	1	MONTAGNE	ANIC	Devis
86 087		CHAMBONNIERE	ARGY	Réparation

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. **2**

#### 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.

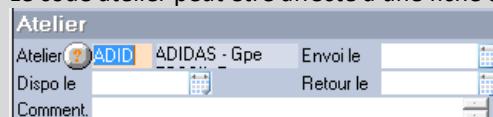


Cliquez sur F2 - Envoi Atelier pour valider l'envoi.

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 paramétriser 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.

Retour SAV - 671 BIJOUTERIE - Oper. 1								
		Client	Atelier	Prix	Interventions			
N° fiche SAV					Interventions	PAHT Net	Coef.	Prix client
7 039	Réparation	EXBRAYAT Max - UZES Tél. 0603060303  Le client doit être prévenu par SMS <input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS	30RF 30RF Date de retour 18/06/2015 Commentaire atelier	Atelier 15,00 Coeff. 3,33 Client 50,00	0004 GRAVURE	15,00	3,33	50,00
7 037	Réparation	CROZE Chantal - NIMES Tél. 0605040203  Le client doit être prévenu par SMS <input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS	30RF 30RF Date de retour 18/06/2015 Commentaire atelier	Atelier 60,00 Coeff. 1,00 Client 60,00	0008 REARGENTURE-RHODIAGE	60,00	1,00	60,00
7 034	Réparation	ESLINOSSA Gilles - BELLEGARDE Tél. 0605020102  Le client doit être prévenu par SMS <input checked="" type="checkbox"/> Prévenir par SMS	30RF 30RF Date de retour 18/06/2015 Commentaire atelier	Atelier 15,00 Coeff. 3,33 Client 50,00	0004 GRAVURE	15,00	3,33	50,00

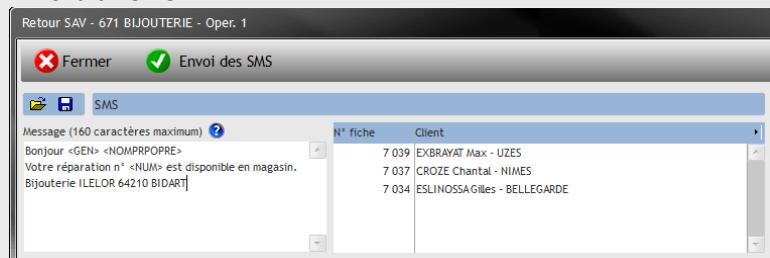
Indiquez les fiches réceptionnées et éventuellement les prix atelier et client puis F2 : les fiches passeront au statut « Disponible magasin ».

#### 7.1. Clients à prévenir

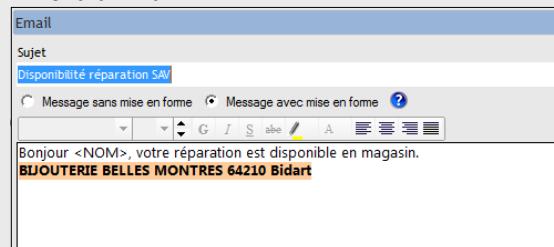
Si lors de l'entrée réparation vous avez indiqué « **Prévenir le client** » par mail ou sms, vous pouvez faire l'envoi des mails ou sms directement lors du retour atelier (voir les paragraphes 5 et 6 sur les entrées de réparation/devis).

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.

### Envoi d'un SMS :



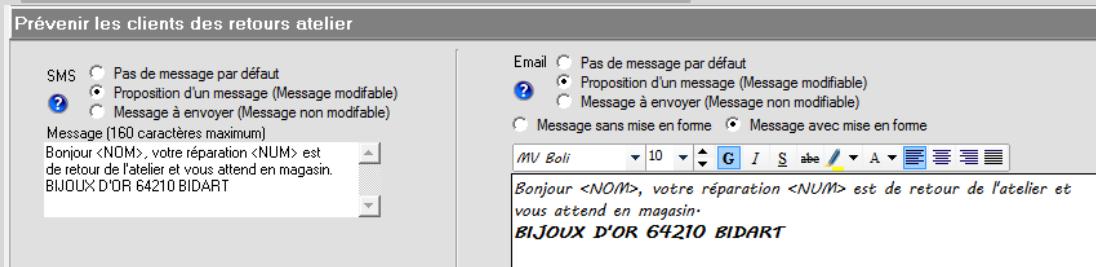
### Envoi d'un mail :



### Remarques

Vous pouvez paramétriser un message prédéfini pour le retour atelier.

Menu **Divers > Paramétrages > Paramètres fonctionnement**  
 Onglet **SAV**



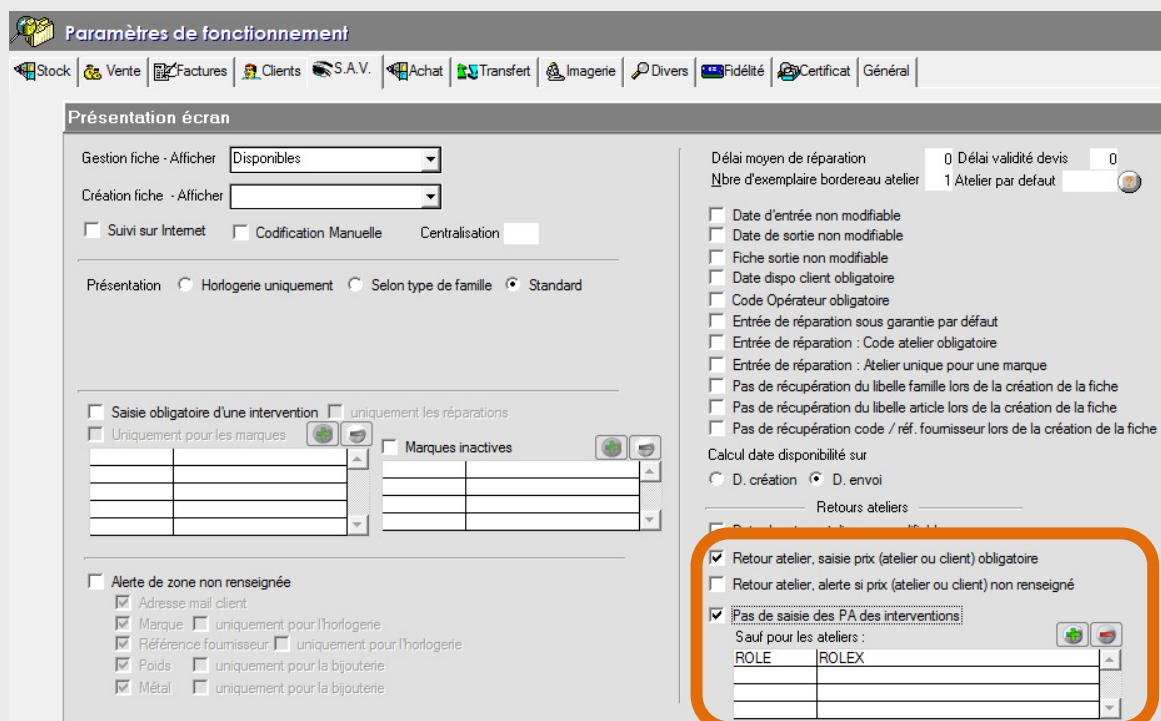
Paramétrage d'un message pour le Retour atelier (texte brut pour envoi SMS ou texte avec mise en forme pour envoi mail).

### 7.2. Contrôles de saisie

Menu **Divers > Paramétrages > Paramètres fonctionnement**  
 Onglet **SAV**

Vous avez la possibilité de rendre obligatoire la saisie de certaines informations de la fiche SAV.

#### 7.2.1. Prix atelier / Prix client



Paramètres de fonctionnement

Gestion fiche - Afficher: Disponibles

Création fiche - Afficher:

Suivi sur Internet  Codification Manuelle  Centralisation

Présentation:  Horlogerie uniquement  Selon type de famille  Standard

Saisie obligatoire d'une intervention  uniquement les réparations

Uniquement pour les marques  Marques inactives

Alert de zone non renseignée

Adresse mail client  Marque  uniquement pour l'horlogerie  Référence fournisseur  uniquement pour l'horlogerie  Poids  uniquement pour la bijouterie  Métal  uniquement pour la bijouterie

Délai moyen de réparation: 0 Délai validité devis: 0  
 Nbre d'exemplaire bordereau atelier: 1 Atelier par default

Date d'entrée non modifiable  Date de sortie non modifiable  Fiche sortie non modifiable  Date dispo client obligatoire  Code Opérateur obligatoire  Entrée de réparation sous garantie par défaut  Entrée de réparation : Code atelier obligatoire  Entrée de réparation : Atelier unique pour une marque  Pas de récupération du libelle famille lors de la création de la fiche  Pas de récupération du libelle article lors de la création de la fiche  Pas de récupération code / réf. fournisseur lors de la création de la fiche

Calcul date disponibilité sur:  D. création  D. envoi

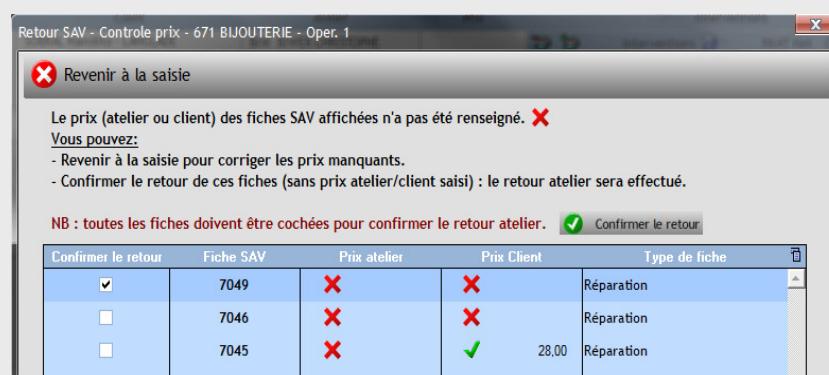
Retours ateliers

Retour atelier, saisie prix (atelier ou client) obligatoire  Retour atelier, alerte si prix (atelier ou client) non renseigné  Pas de saisie des PA des interventions

SAUF pour les ateliers :

ROLE	ROLEX

Une fois les contrôles activés, à la validation d'une fiche SAV, une alerte apparaîtra si des informations obligatoires n'ont pas été renseignées.



Retour SAV - Contrôle prix - 671 BIJOUTERIE - Oper. 1

**Revenir à la saisie**

Le prix (atelier ou client) des fiches SAV affichées n'a pas été renseigné. X

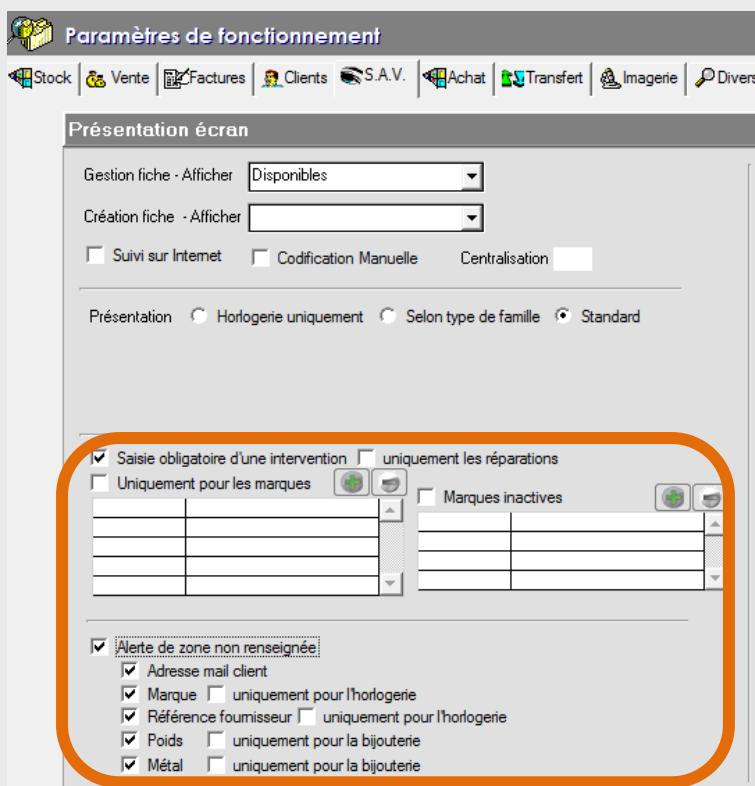
Vous pouvez:

- Revenir à la saisie pour corriger les prix manquants.
- Confirmer le retour de ces fiches (sans prix atelier/client saisi) : le retour atelier sera effectué.

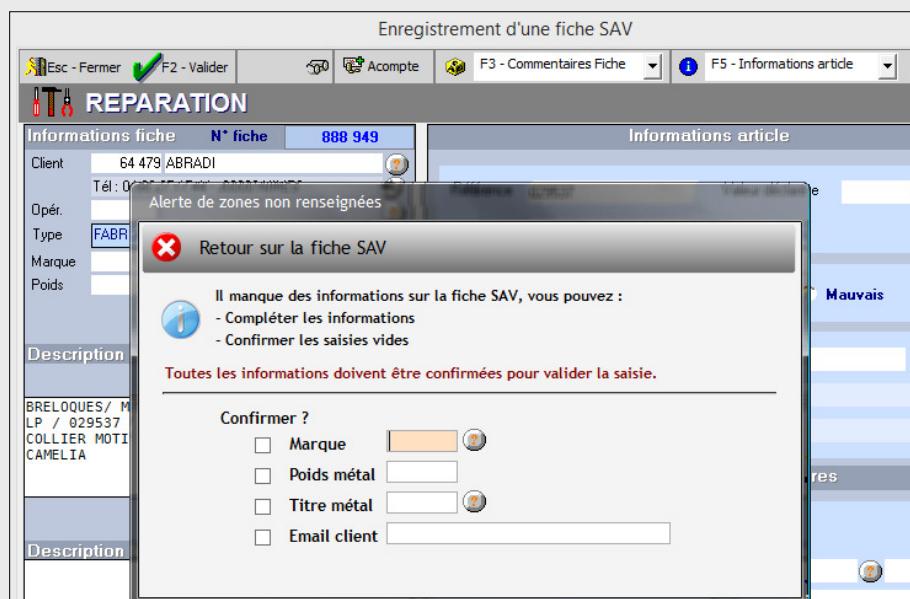
NB : toutes les fiches doivent être cochées pour confirmer le retour atelier.  Confirmer le retour

Confirmer le retour	Fiche SAV	Prix atelier	Prix Client	Type de fiche
<input checked="" type="checkbox"/>	7049	X	X	Réparation
<input type="checkbox"/>	7046	X	X	Réparation
<input type="checkbox"/>	7045	X	✓	28.00 Réparation

### 7.2.2. Description article et interventions



Une fois les contrôles activés, à la validation d'une fiche SAV, une alerte apparaîtra si des informations obligatoires n'ont pas été renseignées.



### 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

**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	
<b>Description du produit</b>			
BRACELET MAILLE AMERICAINE FERMOIR CASSE + UNE MAILLE ABIMEE A 1CM5 DU FERMOIR JE NE PEUX PAS L OUVRIR POR LE MESURER			
<b>Description de la réparation</b>			
1 POUR ENLEVER LA MAILLE ABIMEE			
<b>Dates</b>			
Créée le	28/02/2015	Sortie le	
Dispo. le	10/03/2015		

Informations devis		ACTIF																				
Devis n°	1 / 1	du 28/02/2015 Valable jusqu'au 30/03/2015																				
Détails	<table border="1"> <tr> <td>Réparation maille</td> <td>15,00</td> <td>2,00</td> <td>30,00</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Changement fermoir</td> <td>25,00</td> <td>2,00</td> <td>50,00</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Réparation maille	15,00	2,00	30,00	<input type="checkbox"/>	Changement fermoir	25,00	2,00	50,00	<input type="checkbox"/>										
Réparation maille	15,00	2,00	30,00	<input type="checkbox"/>																		
Changement fermoir	25,00	2,00	50,00	<input type="checkbox"/>																		
Articles																						
Prix de Revente / TOTAL devis			40,00	80,00																		
<b>Atelier</b>																						
Atelier	ADID	ADIDAS - Gpe FOSSIL France																				
Commentaire atelier																						
Envoyé à l'atelier le	03/03/2015	Retour le	<input type="button" value=""/>																			
<b>Réponse Atelier</b>																						
15 Réponse de l'atelier le	10/03/2015	Délai (jours)	<input type="button" value=""/>																			
Commentaire																						
<b>Réponse Client</b>																						
Date																						
<input checked="" type="button" value="Accepter le Devis"/> <input type="button" value="Dupliquer Devis"/> <input type="button" value="Nouveau Devis"/> <input type="button" value="Refuser le Devis"/>																						

## 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	ADIDAS - Gpe FOSSIL France
Commentaire atelier	
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.

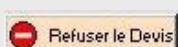
➔ Voir paragraphe **3.3 Impressions**.

### 8.5. Enregistrer la réponse du client

4 cas possibles :



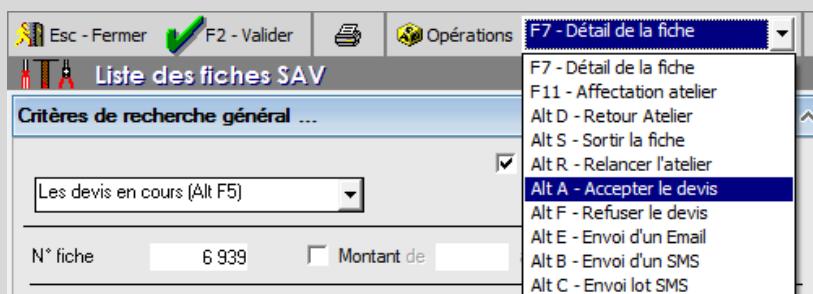
Le client accepte le devis : le devis bascule en réparation et la fiche passe au statut « **En attente de réparation** ». Le détail du devis est reporté dans le détail de la réparation (sauf pour les réparations optionnelles). Les autres devis en cours sont considérés comme « **Abandonnés** ».

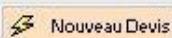


Le client refuse le devis : le devis actif passe à l'état « **Refusé** ». Ce devis n'est plus modifiable (mais peut être réactivé).

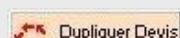
#### Remarque

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 :

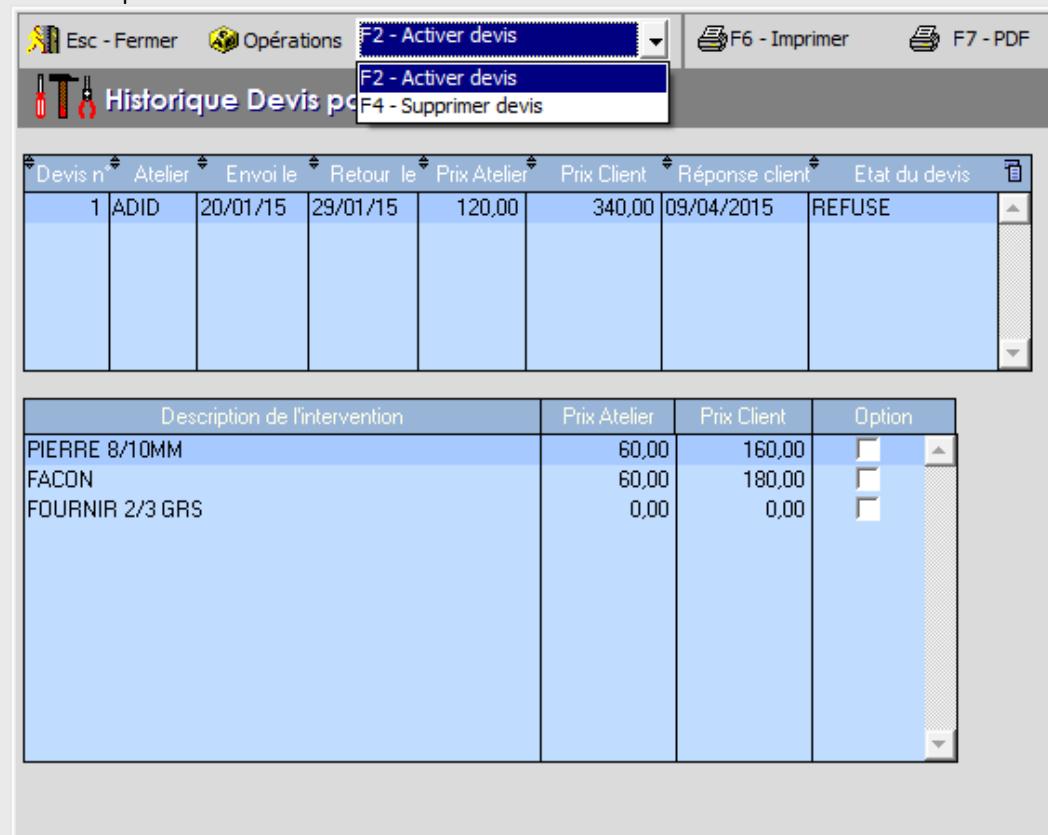


## 8.6. Réactiver un devis refusé

Cliquez sur le bouton  :



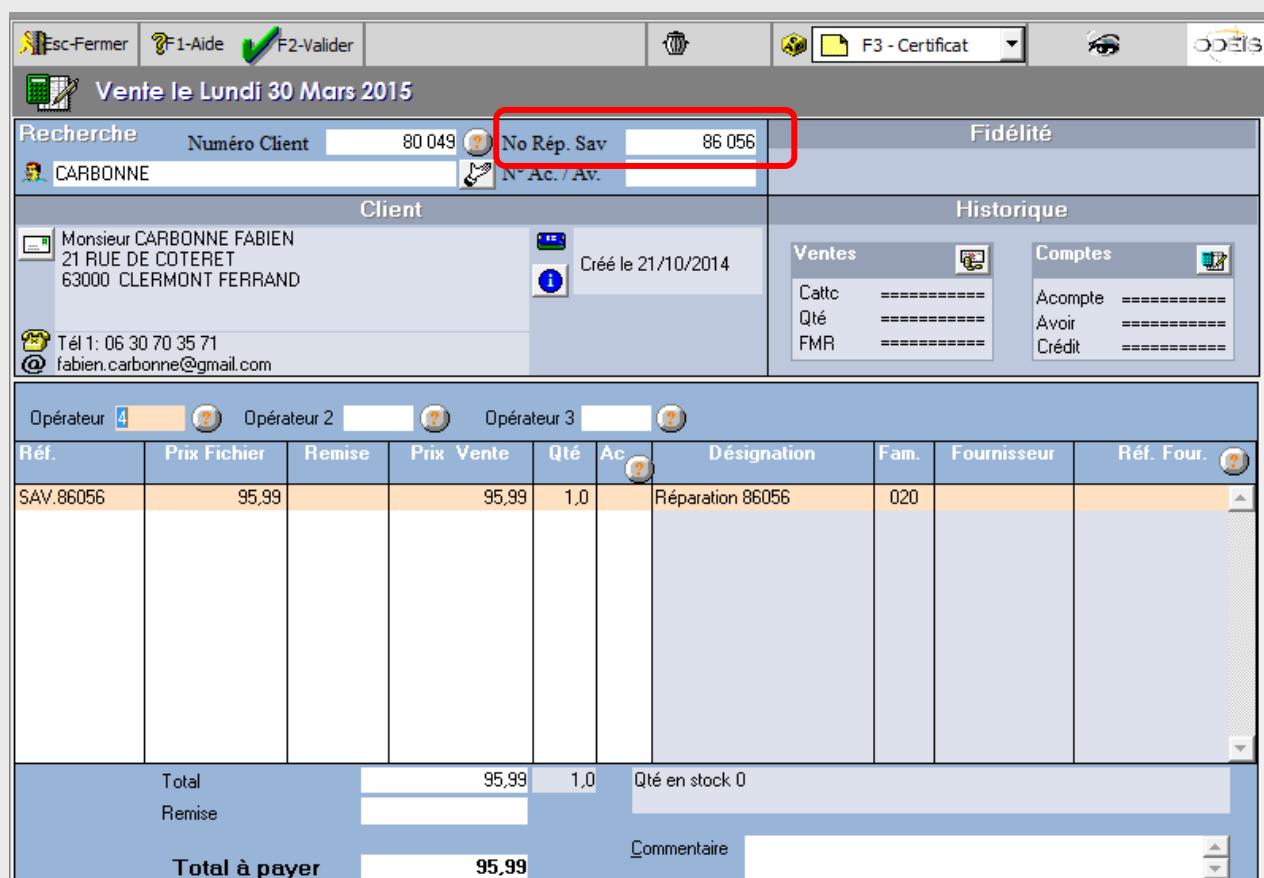
Utilisez l'opération « *Activer le devis* » afin de le réactiver :



## 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 :



Réf.	Prix Fichier	Remise	Prix Vente	Qté	Ac	Désignation	Fam.	Fournisseur	Réf. Four.
SAV.86056	95,99		95,99	1,0		Réparation 86056	020		

### Remarque

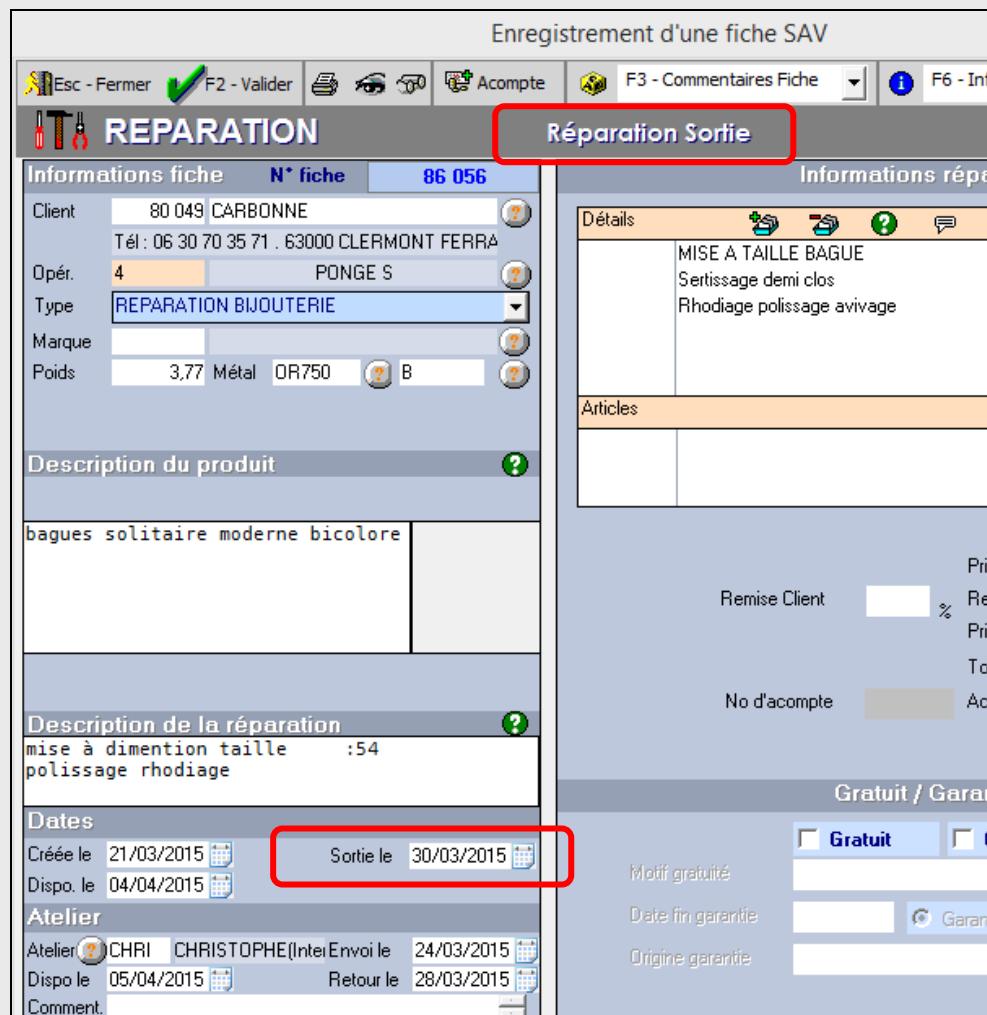
Si vous avez réservé un article au sein de la fiche SAV, cet article apparaîtra sur une ligne dédié lors de la vente :

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



**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

**Description du produit**

bagues solitaire moderne bicolore

**Description de la réparation**

mise à dimension taille :54  
polissage rhodiage

**Dates**

Créée le 21/03/2015 Sortie le 30/03/2015

Dispo. le 04/04/2015

**Atelier**

Atelier CHRI CHRISTOPHE (Inté) Envoi le 24/03/2015

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

Comment.

**Détails**

MISE A TAILLE BAGUE  
Sertissage demi clos  
Rhodiage polissage avivage

**Articles**

Remise Client %

No d'acompte

**Gratuit / Garantie**

**Gratuit**  **Garantie**

Motif gratuité

Date fin garantie

Origine garantie

### 10. STATISTIQUES

#### 10.1. Tableau des performances

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

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

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
<b>Total</b>	<b>7 421</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		<b>59,3</b>	<b>100,0</b>		<b>169</b>	<b>17</b>	<b>27</b>

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
<b>Total</b>	<b>7 421</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>-90,2</b>	<b>169</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>-87,7</b>	<b>59,3</b>	<b>100,0</b>	<b>-3,9</b>	<b>169</b>	<b>17</b>	<b>27</b>

## 10.2. Statistiques sur les devis

Cet écran synthétise votre activité au niveau des devis SAV.

Statistiques DEVIS

F3 - Annuler F6 - Autre page Alt+I - Impression

**Statistiques DEVIS**

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	BEAUVASIS DENIS	SPEED ANNEE AVANT 70	BUTEE DE REMONT	414,00	BARD	
85 838	03/03/2015	MALARDEAU EVELYN	MONTRE DAME	VOIR LE REMONTOIR	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 ETAN	72,00	BARD	
85 743	10/02/2015	GARCIA Nicole	BRACELET 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	▼