Gestion du SAV

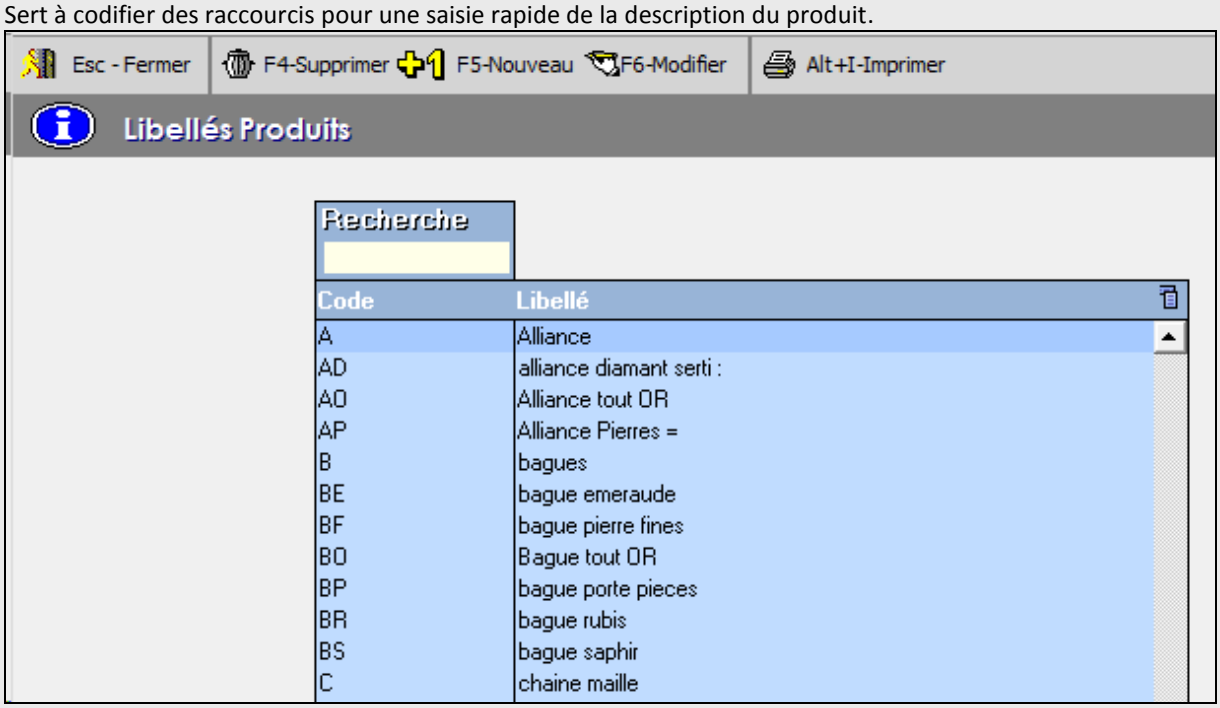
1. PARAMÉTRAGE DES FICHIERS DE BASE 2
1.1. Libellé Description 2
1.2. Libellé Réparation 2
1.3. Interventions 3
1.4. Marques 3
1.5. Tarifs par marques 4
1.6. Type de produit 4
2. DÉTAIL FICHE SAV 5
2.1. Interventions et tarifs 7
2.2. Gestion des prix de revient 8
2.3. Réparation gratuite ou garantie 9
2.4. Réservation d'article du stock 9
2.5. Actions possibles dans la fiche SAV 10
3. GESTION DES FICHES 12
3.1. Rechercher une fiche 13
3.2. Modifier une fiche 14
3.3. Impressions 15
3.4. Relancer l'atelier 16
4. SAISIR VOS ENTRÉES DE RÉPARATIONS 18
4.1. Basculer d'une Réparation à Devis 20
5. SAISIR VOS ENTRÉES DE DEVIS 21
5.1. Basculer d'un Devis à Réparation 23
6. AFFECTATION ET ENVOI À L'ATELIER 24
6.1. Saisie assistée 24
6.2. Saisie par atelier 25
7. RETOUR ATELIER 26
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
8. GESTION D'UN DEVIS 30
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
9. SORTIE DE RÉPARATION / DEVIS 35
10. STATISTIQUES 37
10.1. Tableau des performances 37
10.2. Statistiques sur les devis 38

1. PARAMÉTRAGE DES FICHIERS DE BASE

Accès : *SAV > Fichiers de base*

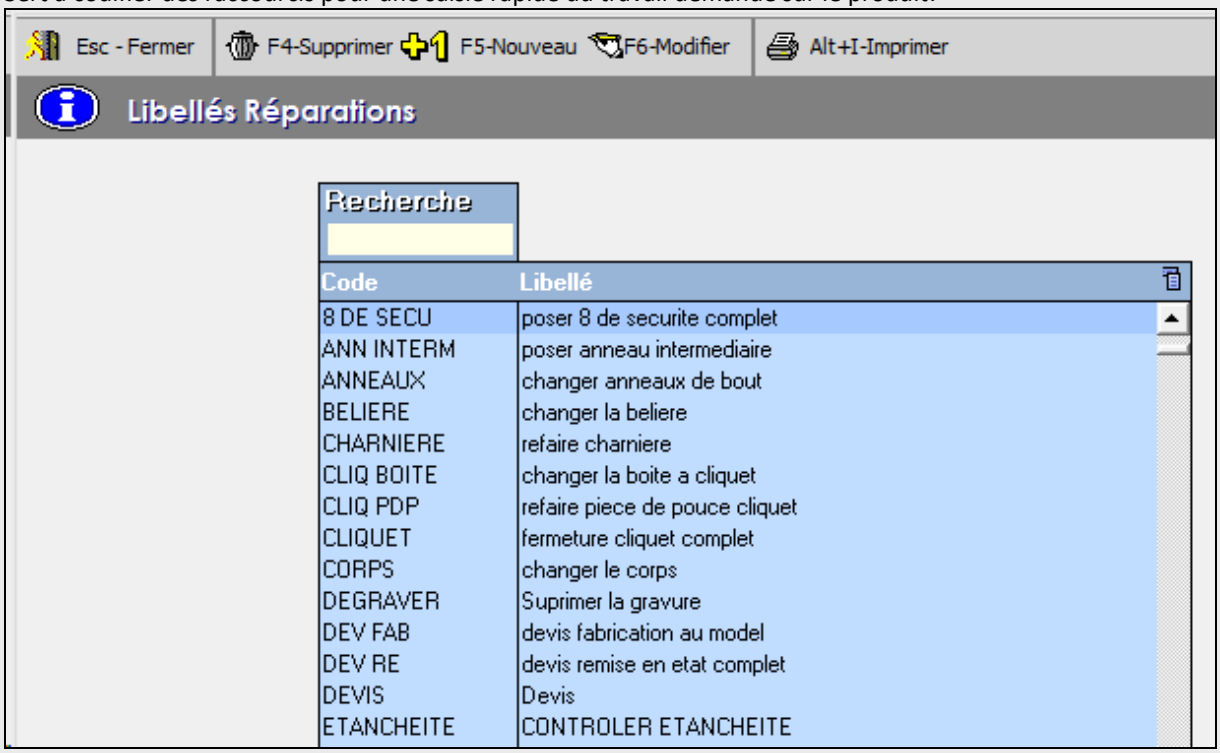
1.1. Libellé Description

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



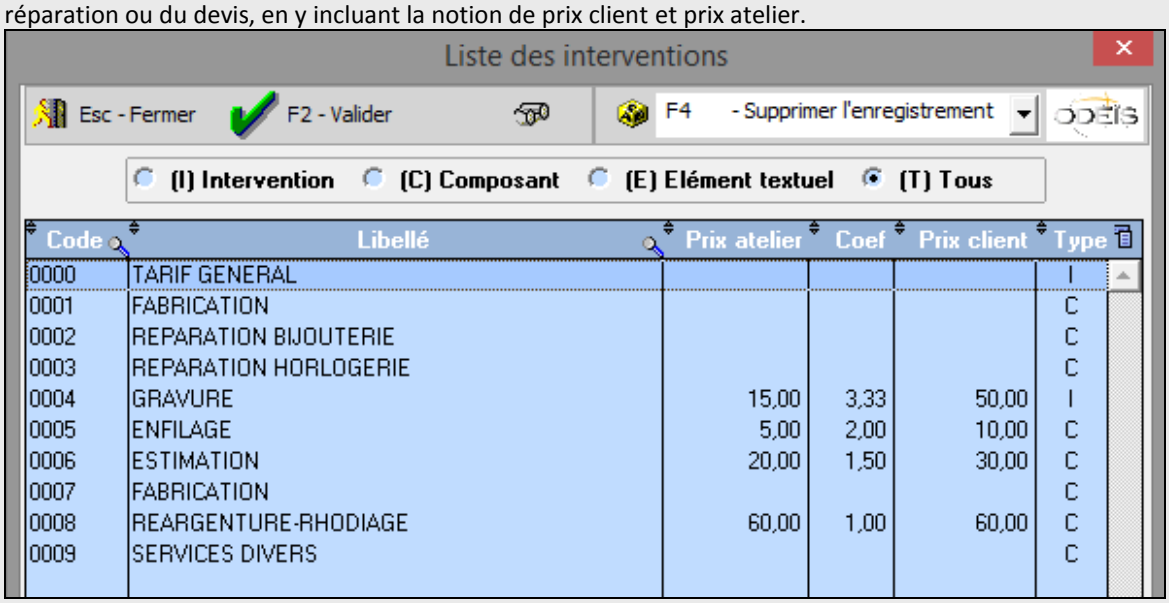
1.2. Libellé Réparation

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



1.3. Interventions

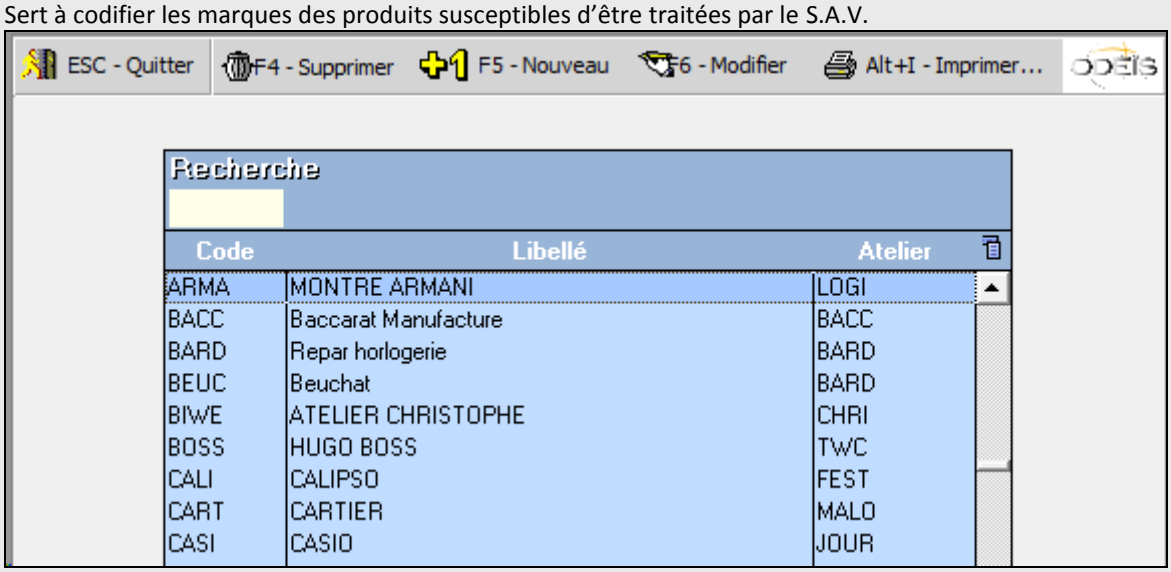
Sert à codifier l'ensemble des interventions, des composants indispensables à la réalisation de la réparation ou du devis, en y incluant la notion de prix client et prix atelier.



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.

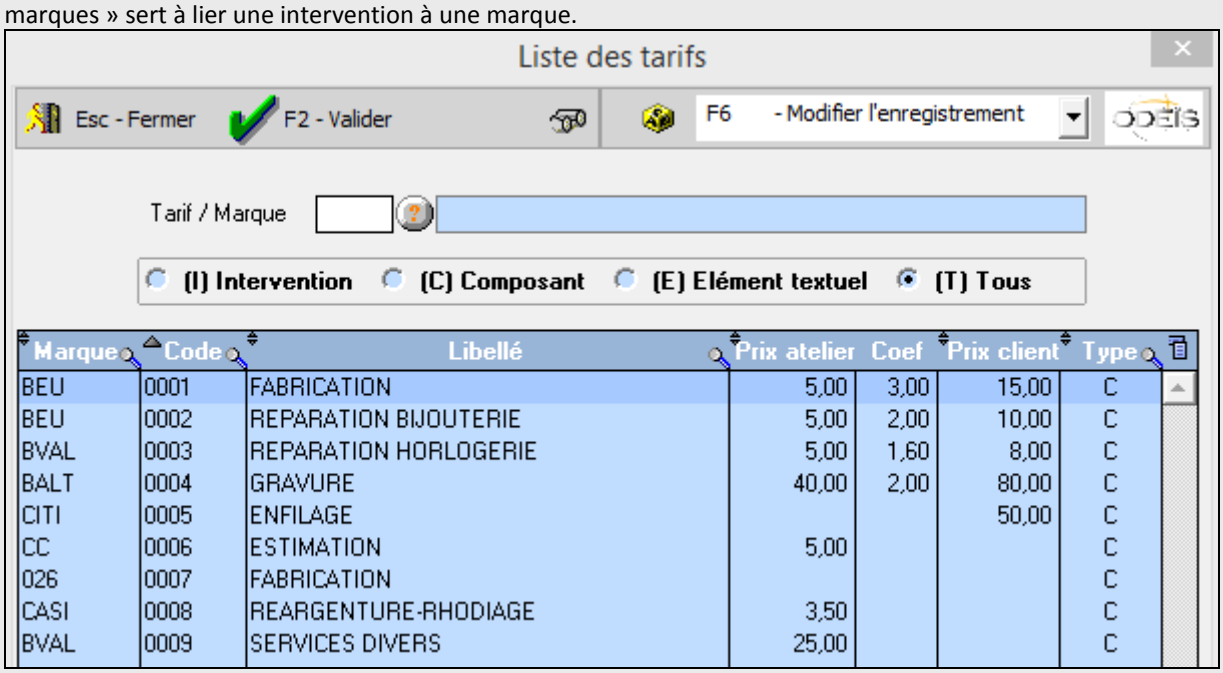


Code	Libellé	Atelier
ARMA	MONTRE ARMANI	LOGI
BACC	Baccarat Manufacture	BACC
BARD	Repar horlogerie	BARD
BEUC	Beuchat	BARD
BIWE	ATELIER CHRISTOPHE	CHRI
BOSS	HUGO BOSS	TWC
CALI	CALIPSO	FEST
CART	CARTIER	MALO
CASI	CASIO	JOUR

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

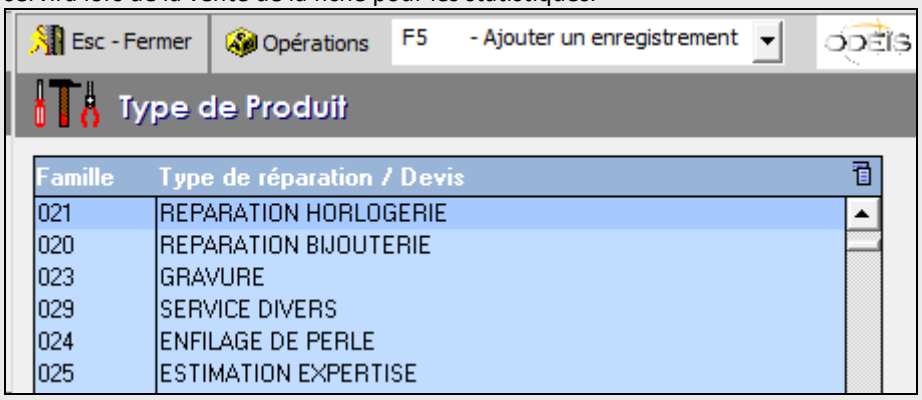
Une fois avoir décrit les marques et codifié toutes les interventions possibles, la fonction « Tarifs par marques » sert à lier une intervention à une marque.



Marque	Code	Libellé	Prix atelier	Coef	Prix client	Type
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.



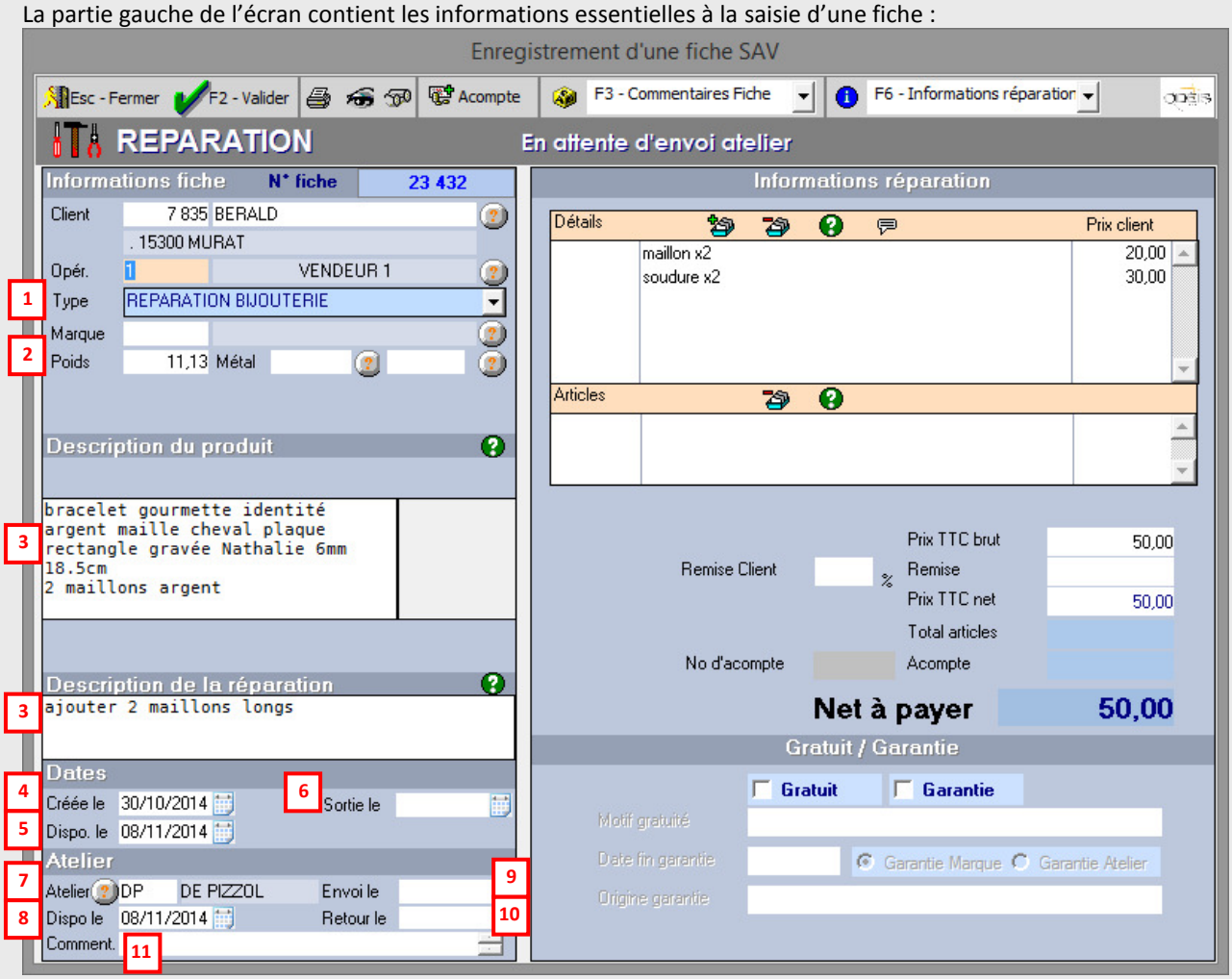
Famille	Type de réparation / Devis
021	REPARATION HORLOGERIE
020	REPARATION BIJOUTERIE
023	GRAVURE
029	SERVICE DIVERS
024	ENFILAGE DE PERLE
025	ESTIMATION EXPERTISE

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 :



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

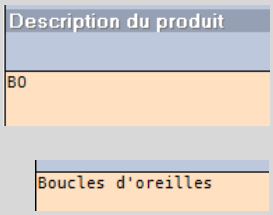
Remarques

- 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 apparaitre 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 :

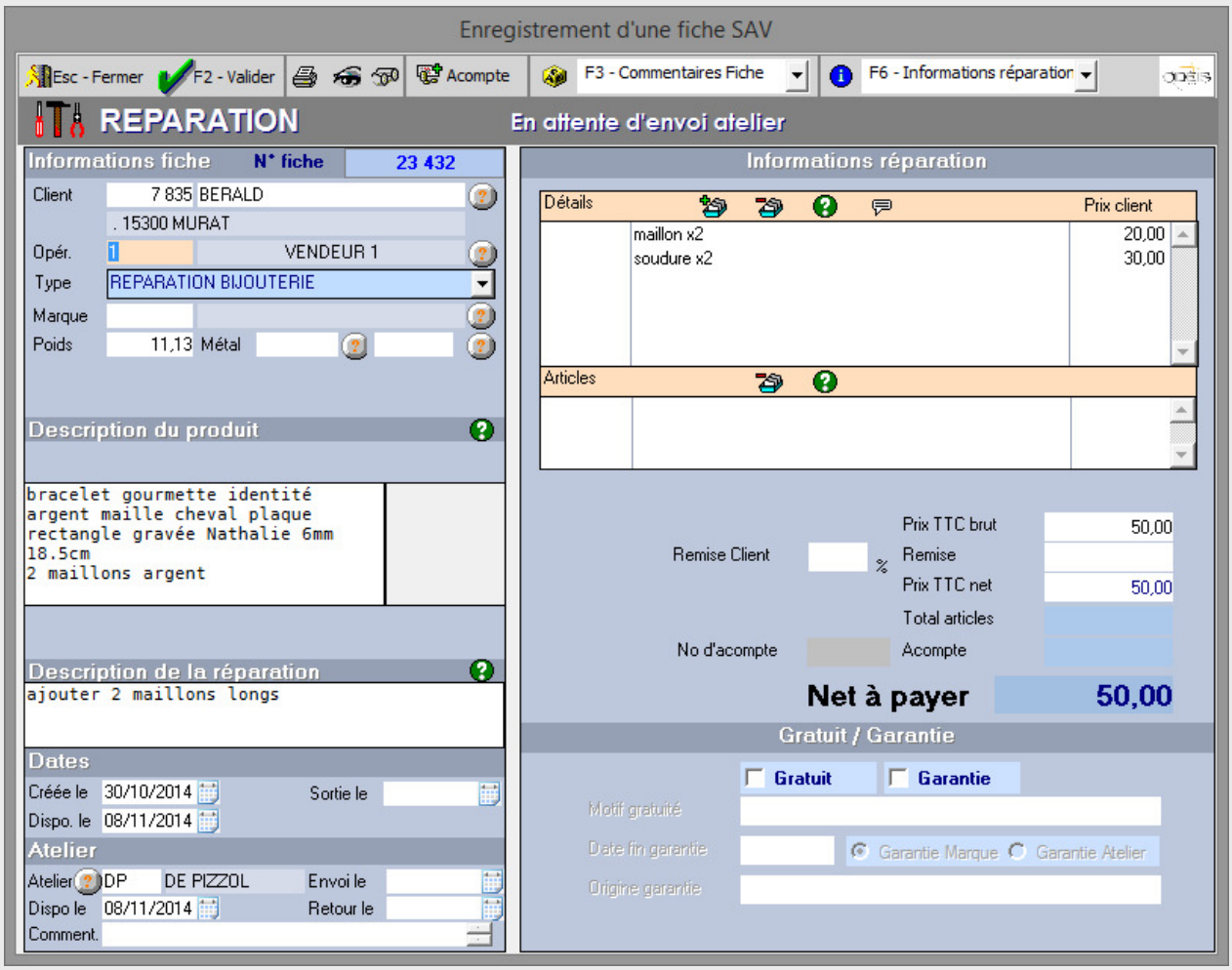
	Dates					
	Création		Envoi	Retour		Sortie
Statuts	Atelier vide	Atelier renseigné		☐ Prévenir le client par	☑ Prévenir le client par	
Nouvelle réparation	X					
En attente d'envoi		X				
En attente de retour		X	X			
Disponible magasin		X	X	X		
Client à prévenir		X	X		X	
Sortie	(X)	(X)	(X)	(X)	(X)	X

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.



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*).

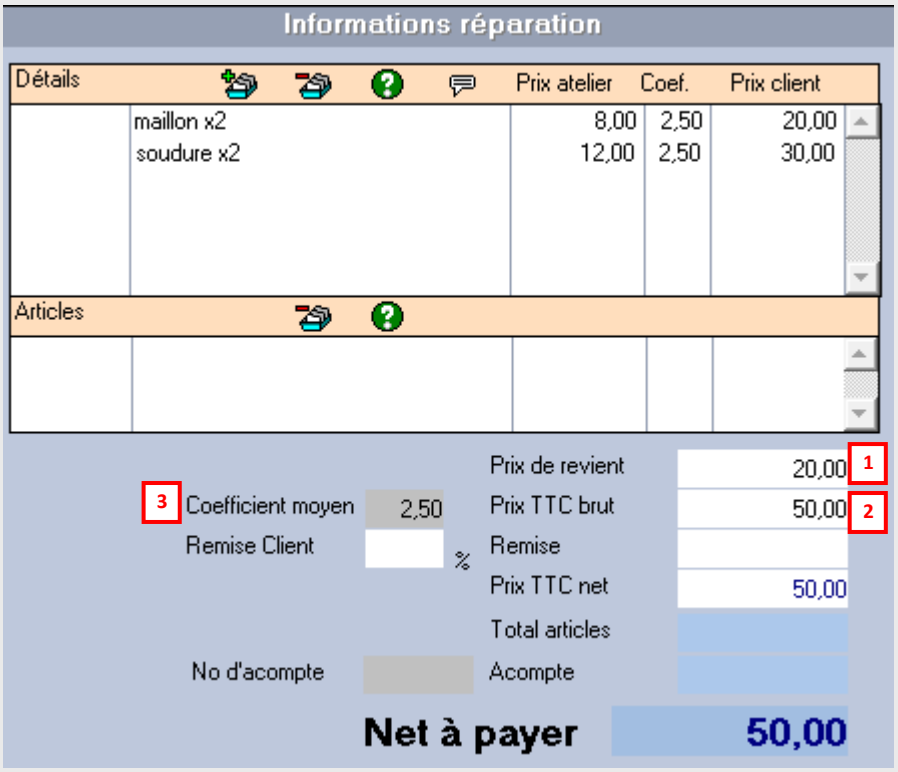
- Utilisez l'icône pour ajouter une ligne manuellement.
  Tapez votre intervention dans la deuxième colonne.
- Utilisez l'icône pour rechercher une intervention listée dans vos fichiers de base.
- Utilisez l'icône pour supprimer une ligne d'intervention.
- Utilisez l'icône pour ajouter un commentaire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



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**.

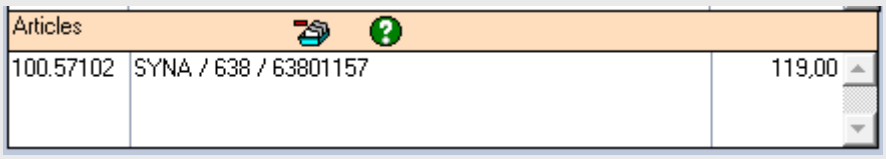
Marque	Code	Libellé	Prix unitair
BARD	GARA	Garantie 1 année sur pieces changées	
BARD	PILE	Pile simple sans controle d'etancheite	10,00

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).

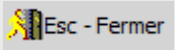
2.4. Réservation d'article du stock

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.

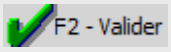


Les articles réservés depuis une fiche SAV sont visibles dans l'écran d'interrogation des Commandes/Réservations clients ***Ventes > Divers > Interro Cdes/Réservations***

2.5. Actions possibles dans la fiche SAV



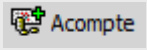
Abandonner la saisie en cours.



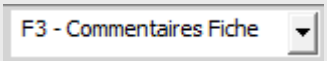
Enregistrer la réparation (ou le devis).

Editer une pochette (et un devis).

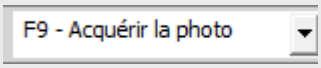
Démasquer les prix ateliers



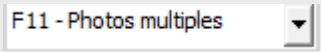
Saisir un acompte



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



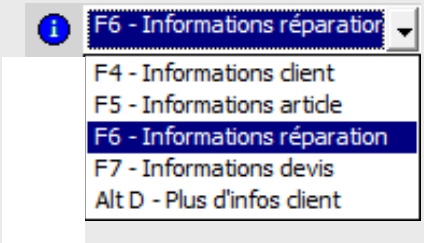
Prendre l'article en ***photo***



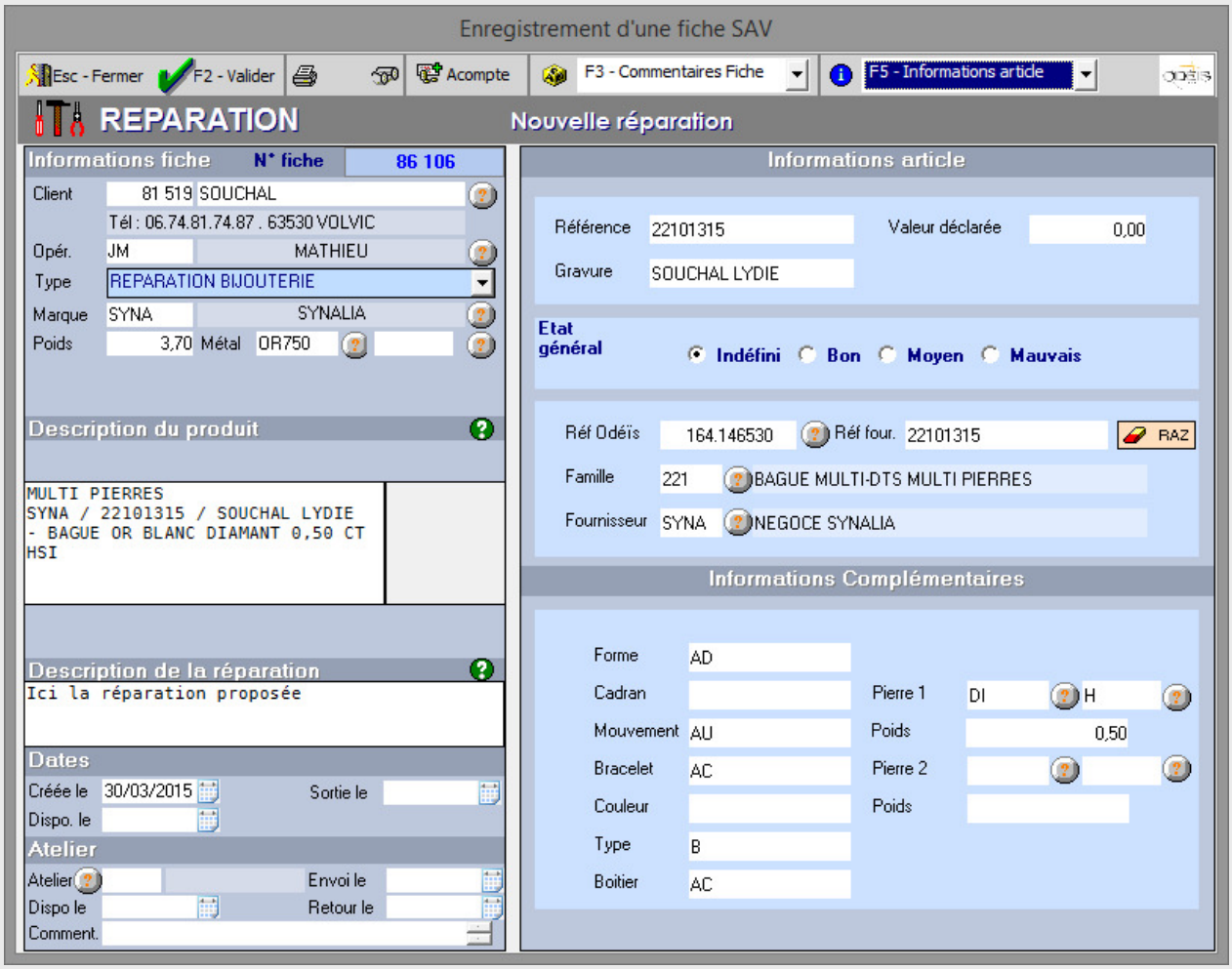
Gestion de ***4 photos*** par fiche

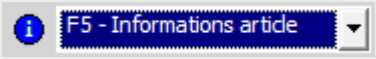
Importer une photo depuis l'ordinateur

Envoyer un email au client



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



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

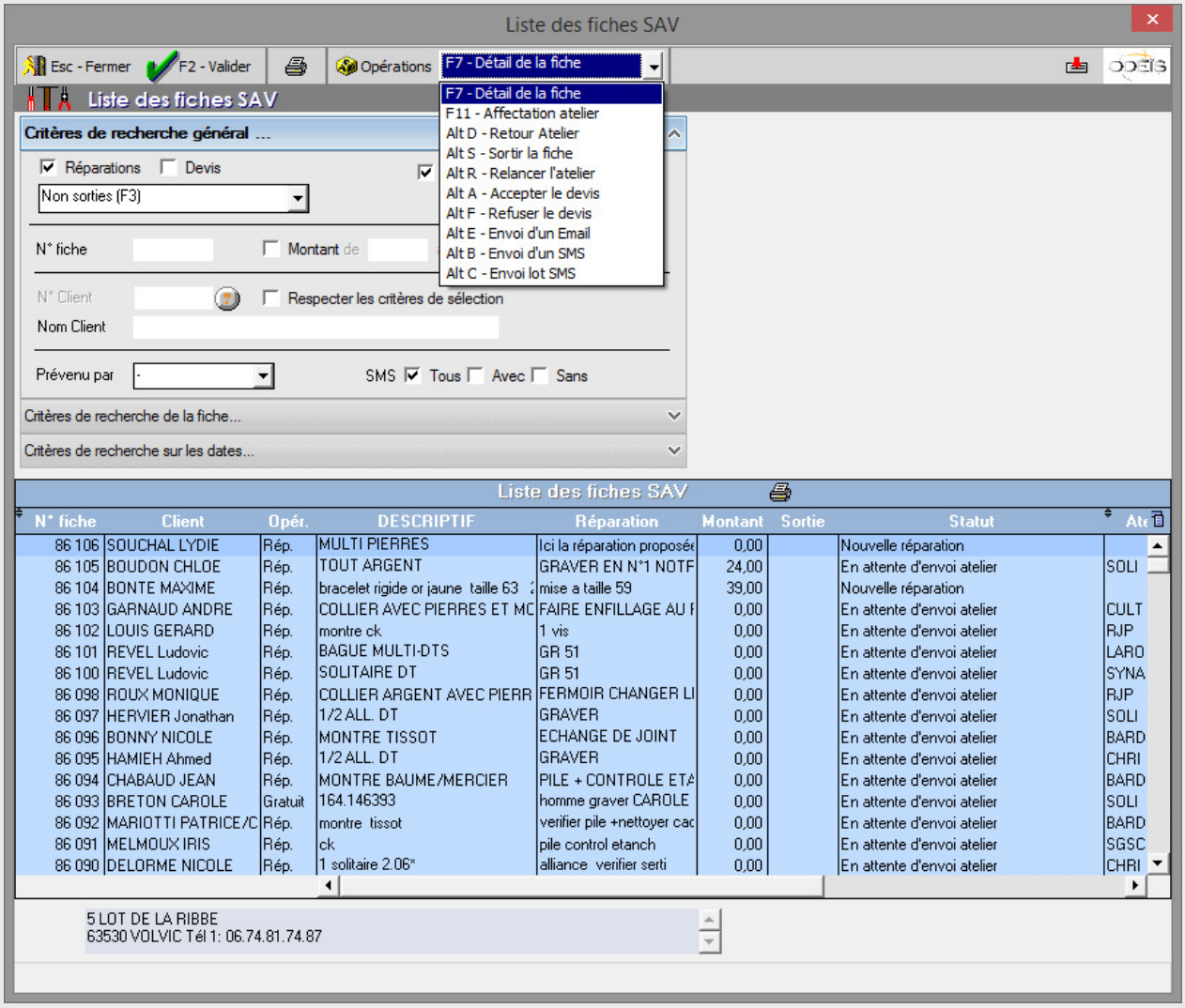
En renseignant le numéro d'étiquette du stock, toutes les infos complémentaires de la fiche stock sont récupérées.
Commencez donc par saisir le numéro d'étiquette.

Accès : *SAV > Gestion des fiches*

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

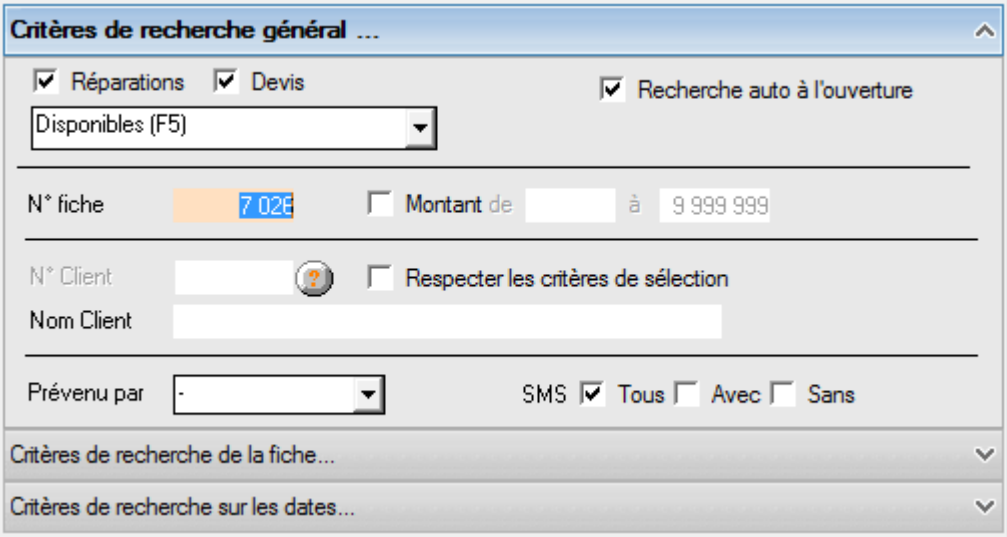


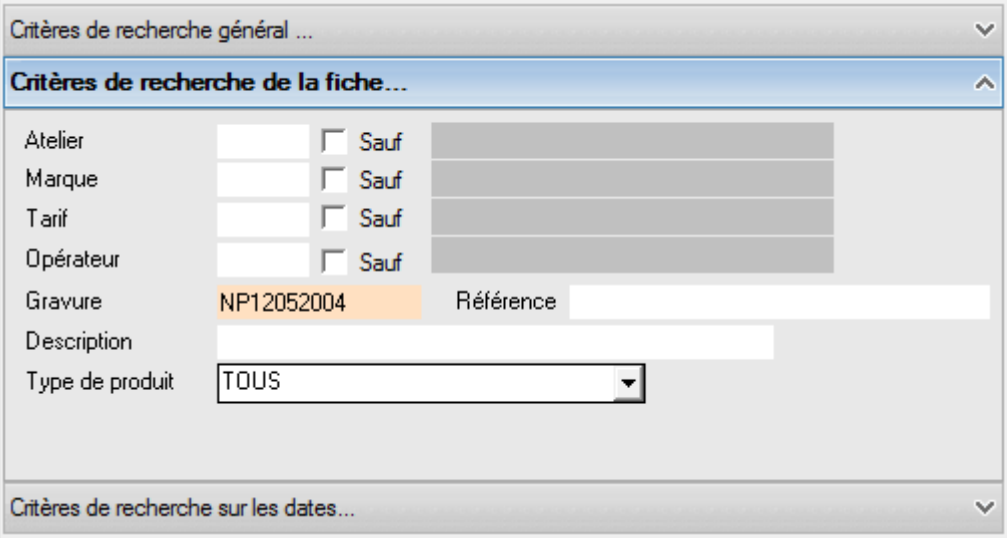
Remarque

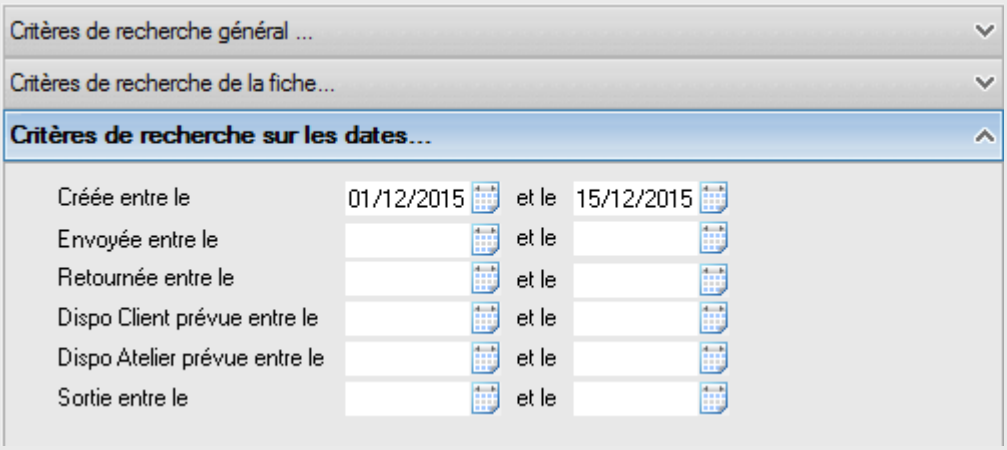
Le menu ***SAV > Interrogations de fiches*** équivaut à la ***Gestion de fiche*** en mode lecture uniquement. Vous pouvez visualiser le détail d'une fiche et effectuer des recherches, mais rien n'est modifiable.

3.1. Rechercher une fiche

Indiquez vos critères de recherche dans la partie haute de l'écran puis F2 - Valider.

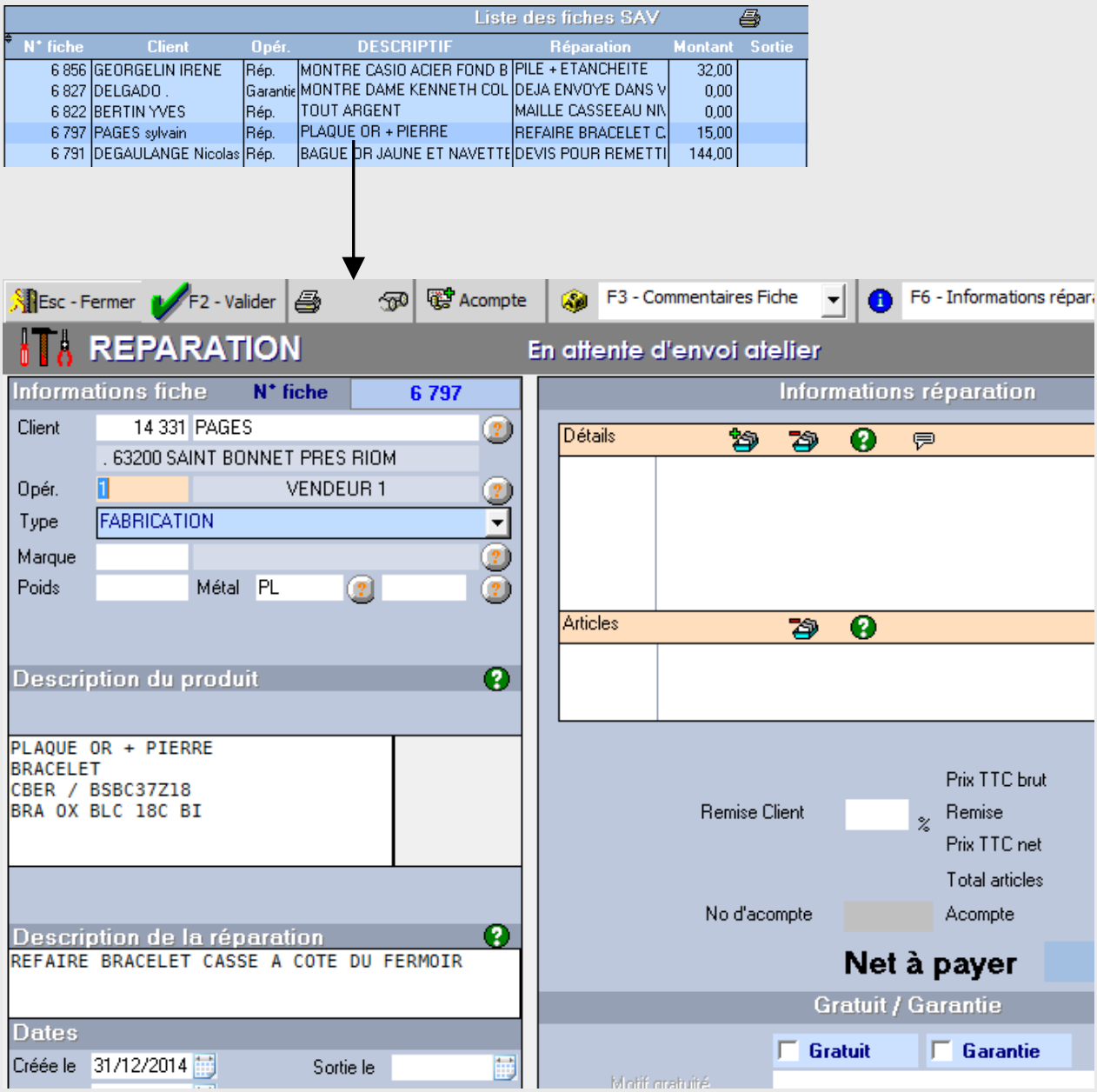






3.2. Modifier une fiche

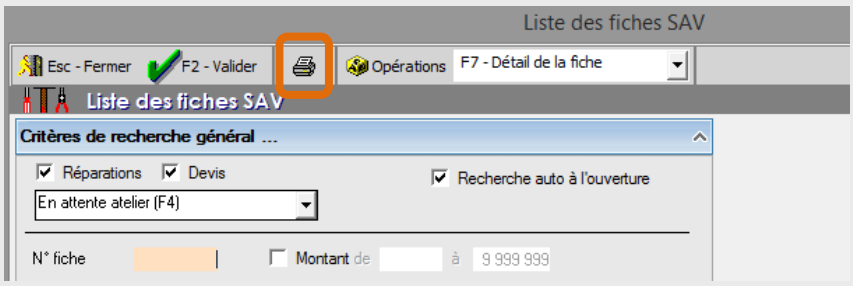
Double cliquez sur la fiche dans le tableau résultat pour la modifier.

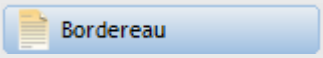


Cliquez sur F2 - Valider pour enregistrer la modification.

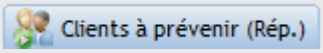
3.3. Impressions

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

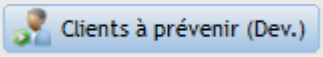




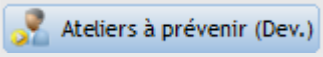
Bordereau d'envoi atelier



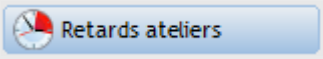
Liste des clients à prévenir par rapport à une réparation disponible en magasin



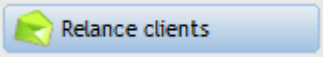
Liste des clients à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse de l'atelier



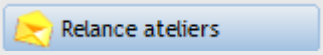
Liste des ateliers à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse du client



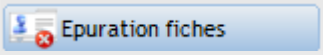
Liste des réparations en retard par rapport aux dates de disponibilité renseignées lors de l'entrée de la fiche.
Par exemple, pour une fiche saisie le 15 mars avec une date de dispo atelier prévue le 10 avril. Si nous sommes le 12 avril et que le retour de cette fiche n'a toujours pas été fait : cette fiche sera considérée comme « en retard atelier ».
Attention, en plus de la disponibilité atelier, une date de disponibilité client doit également être renseignée.



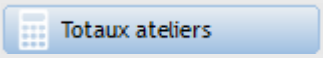
Lettres de relances pour informer le client que sa réparation est disponible en magasin



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***.

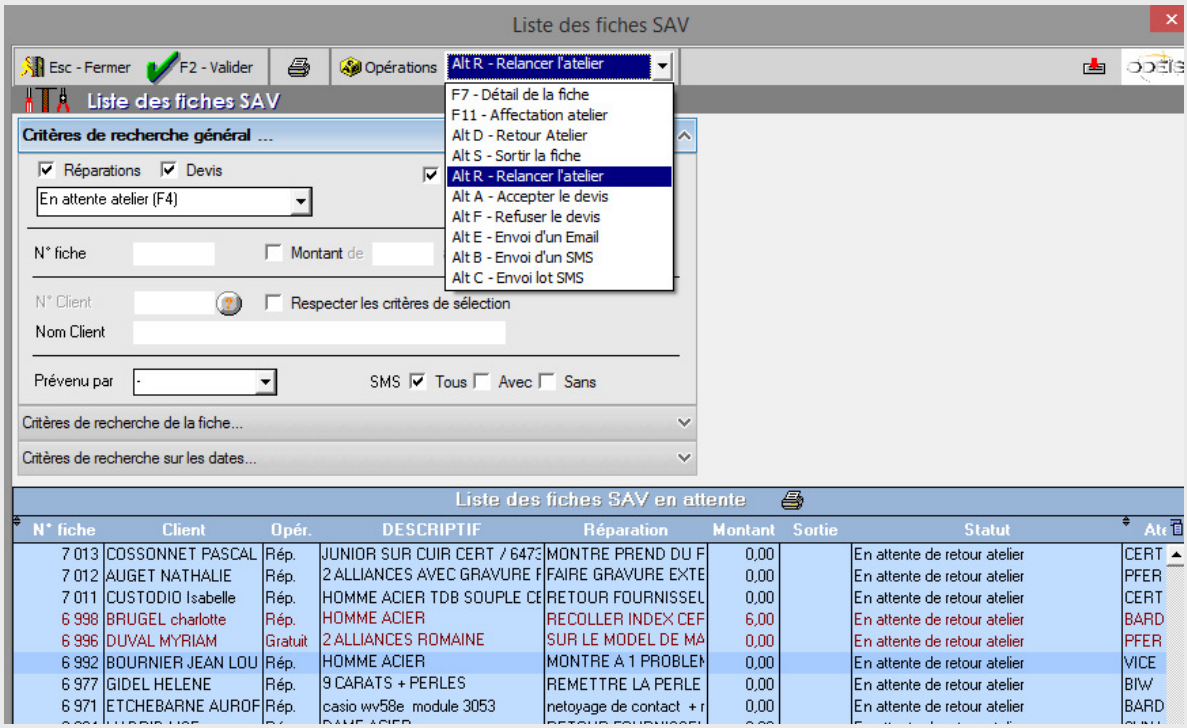


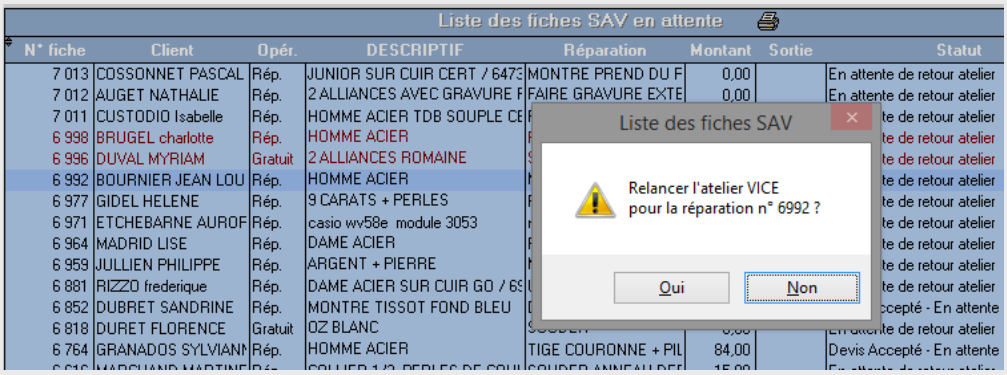
Montants facturés par vos ateliers.

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.

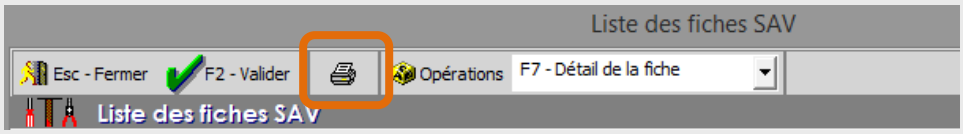
Dans la liste de vos réparations, sélectionnez celle pour laquelle vous souhaitez relancer l'atelier, puis cliquez sur l'opération « Relancer l'atelier » :

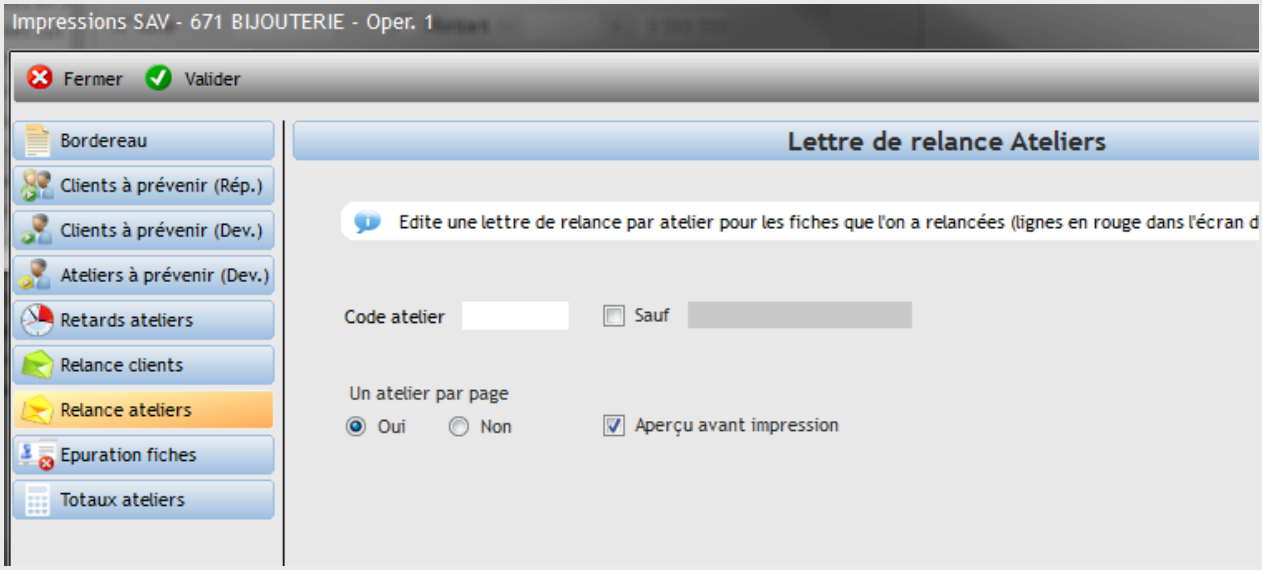




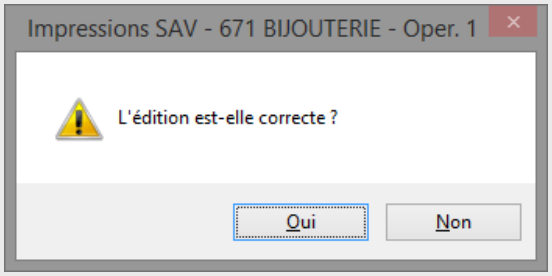
Les réparations que vous aurez relancées se colorent en rouge.

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



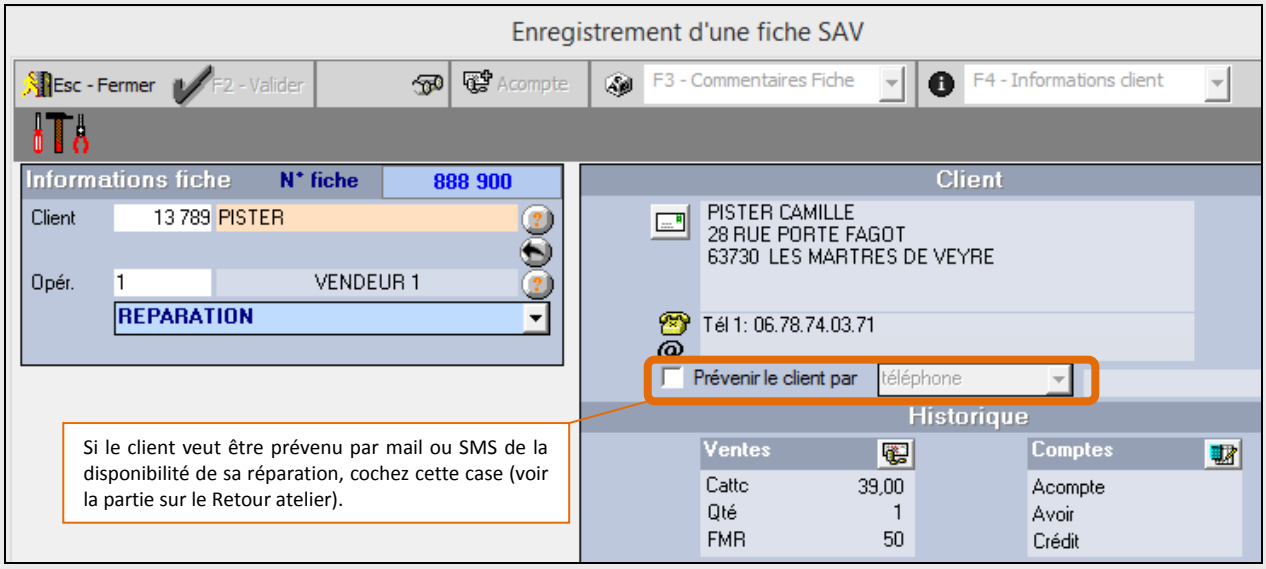


Après édition, si vous confirmez que celle-ci est correcte, les réparations sont considérées comme relancées et la coloration rouge disparait dans la liste des fiches.



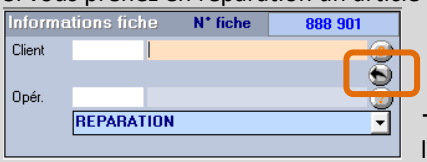
4. SAISIR VOS ENTRÉES DE RÉPARATIONS

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

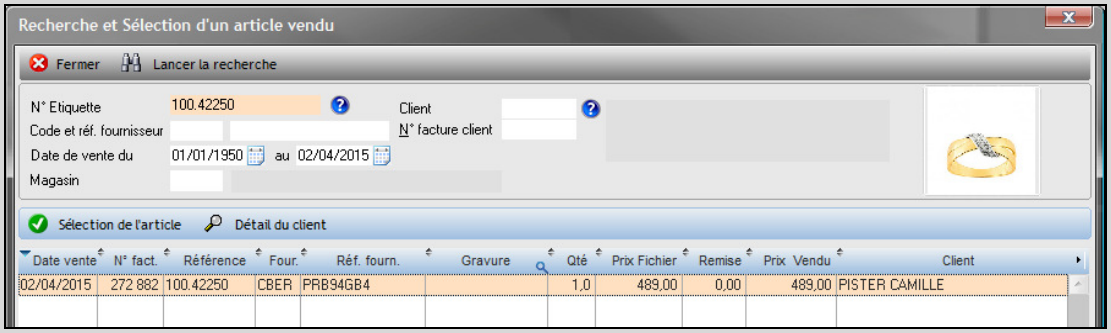


Remarque

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.

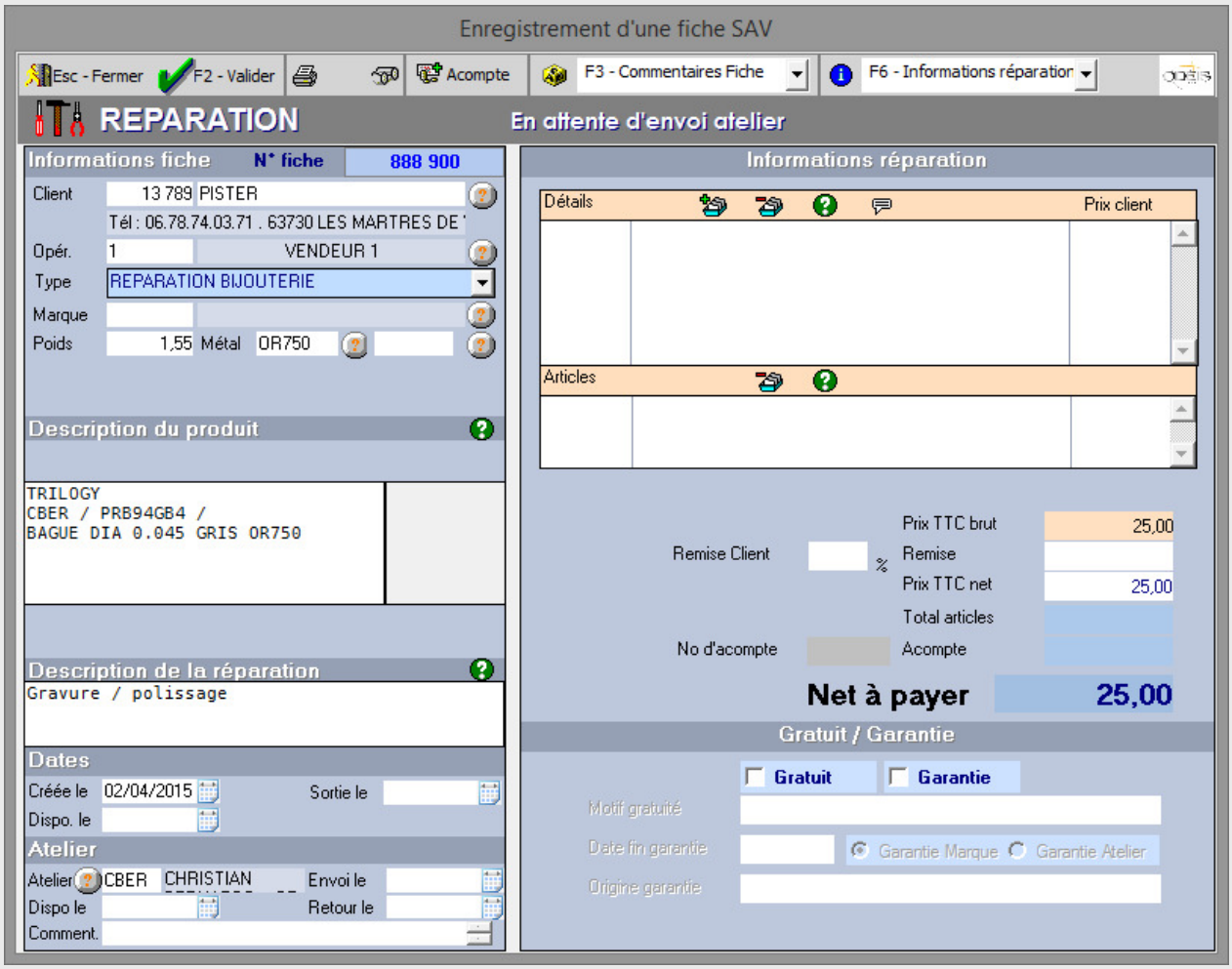


En sélectionnant l'article vendu (bouton Sélection de l'article), les informations relatives à sa descritpion seront récupérés dans la fiche SAV pour faciliter la saisie.

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

3 Remplissez les informations essentielles à la réparation :

- ***Description du produit*** pris en réparation (être le plus exaustif 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



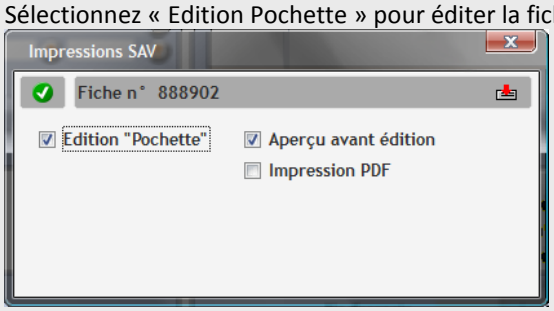
Remarques

- Cliquez sur le bouton

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

3 Validez l'entrée de réparation en cliquant sur F2 - Valider

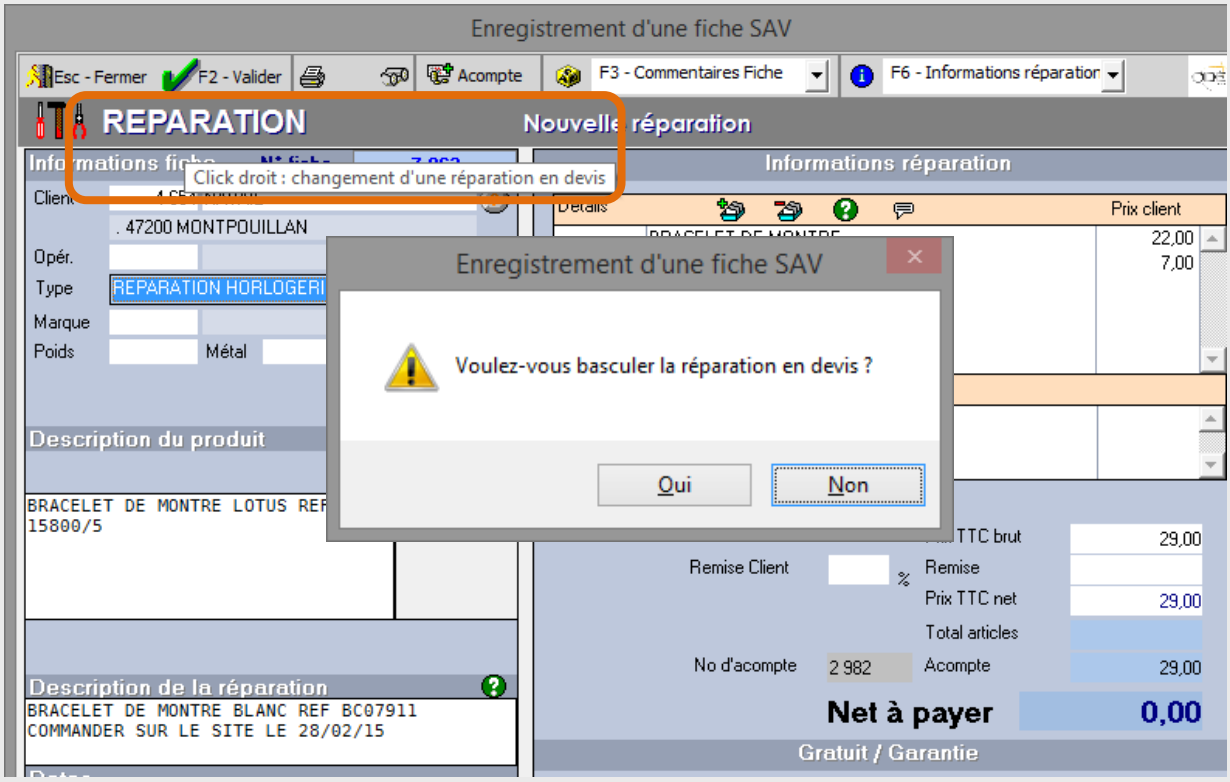
4 Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV



4.1. Basculer d'une Réparation à Devis

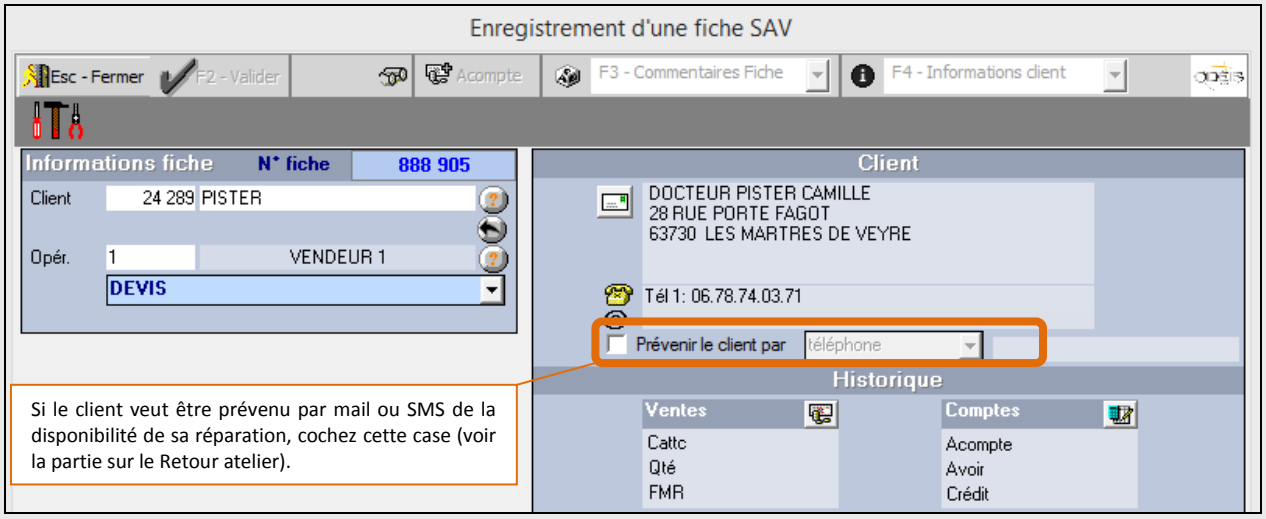
Vous avez saisi tout le détail d'un devis mais sur une fiche de type Réparation ?

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



5. SAISIR VOS ENTRÉES DE DEVIS

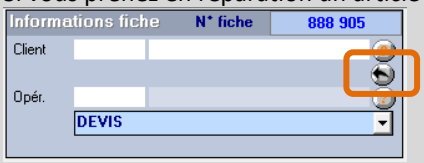
1 Allez au menu ***SAV > Entrées réparations*** pour saisir le numéro de devis et le client



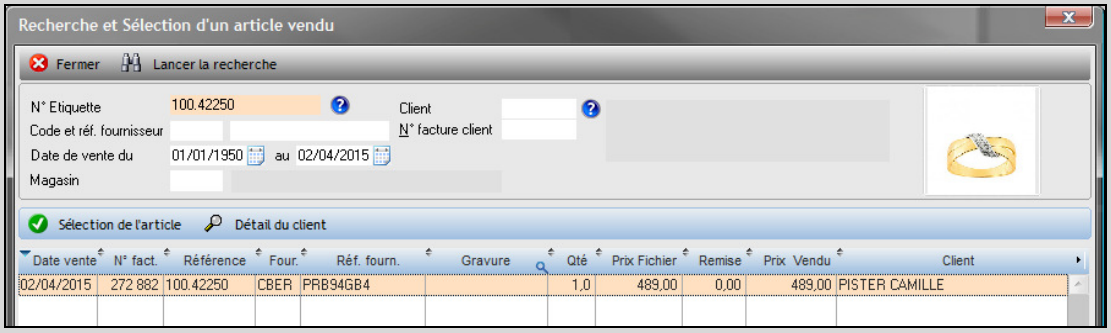
2 Sélectionnez le type DEVIS :

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.

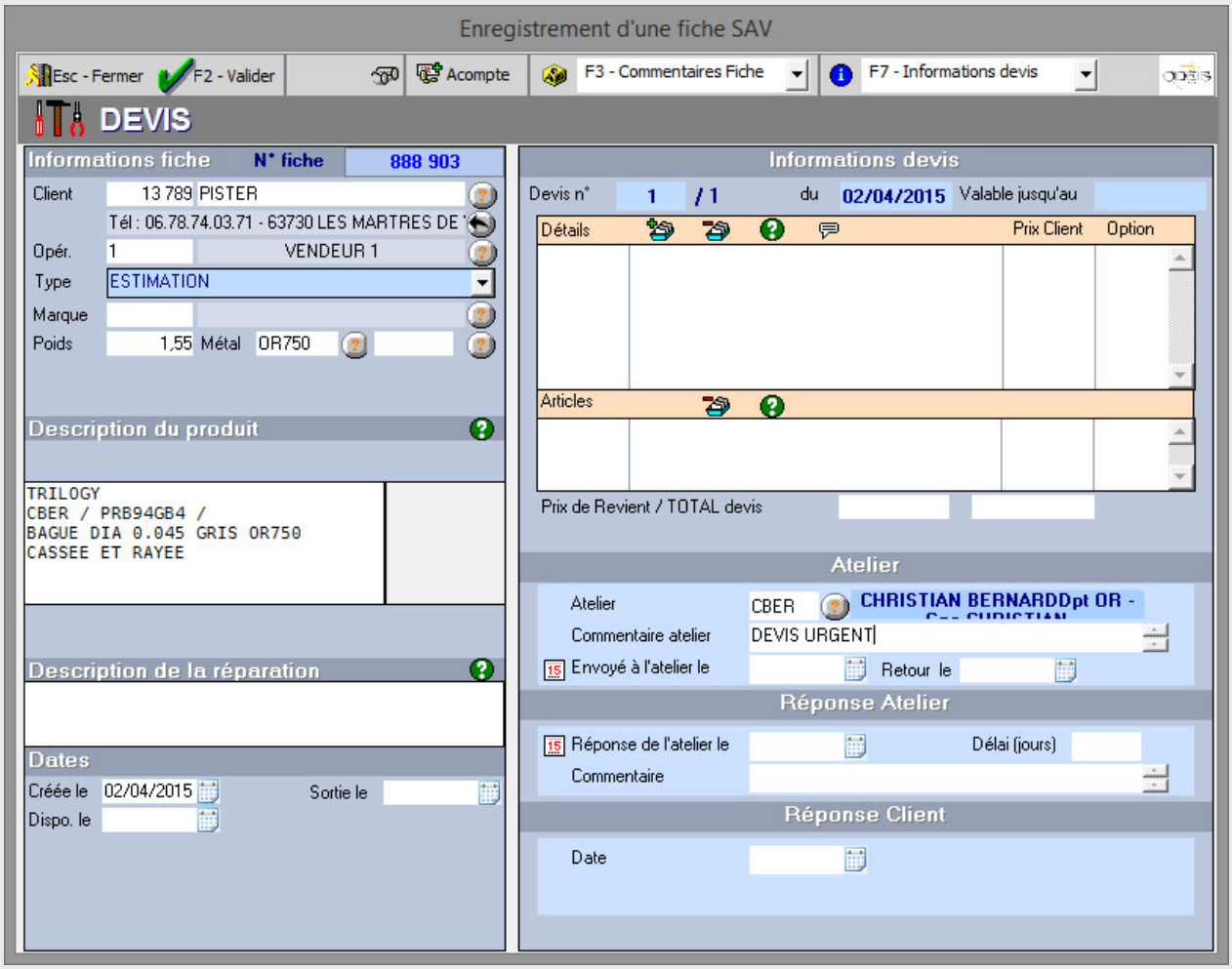


En sélectionnant l'article vendu (bouton Sélection de l'article), les informations relatives à sa descritpion seront récupérés dans la fiche SAV pour faciliter la saisie du devis.

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

4 Remplissez les informations essentielles au devis :

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

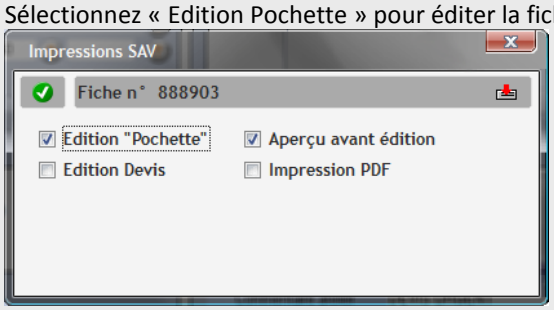


Remarques

- Cliquez sur le bouton Acompte pour ouvrir l'écran de saisie des acomptes.
- Reportez-vous au paragraphe *Détail du devis* pour connaitre 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.

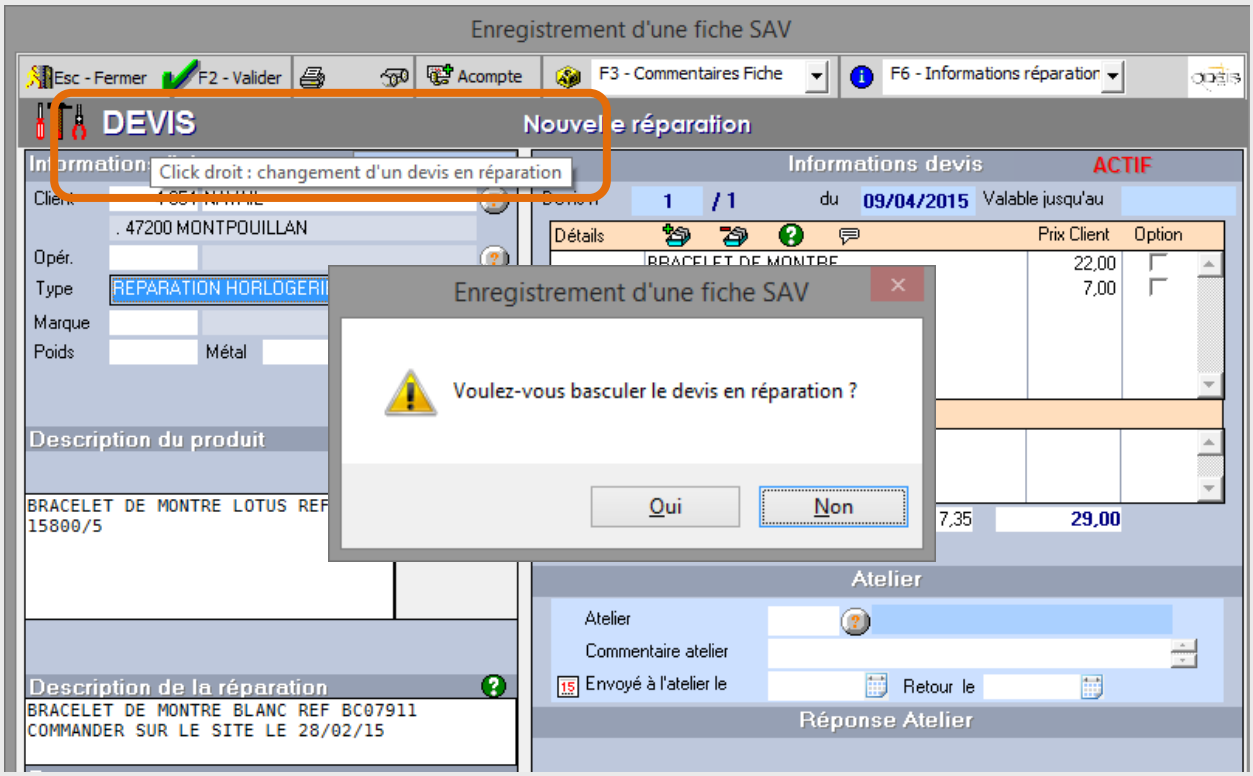


Il n'est pas nécessaire d'éditer le devis avant d'avoir eu la réponse de l'atelier.

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

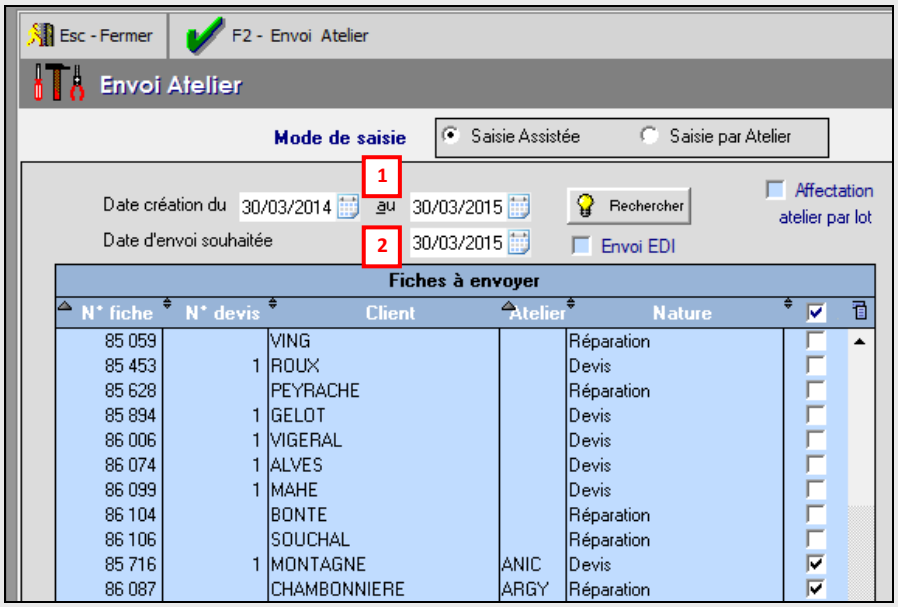
Accès : *SAV > Affectation atelier*

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 1 et cliquez sur Rechercher.



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 F2 - Envoi Atelier.

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

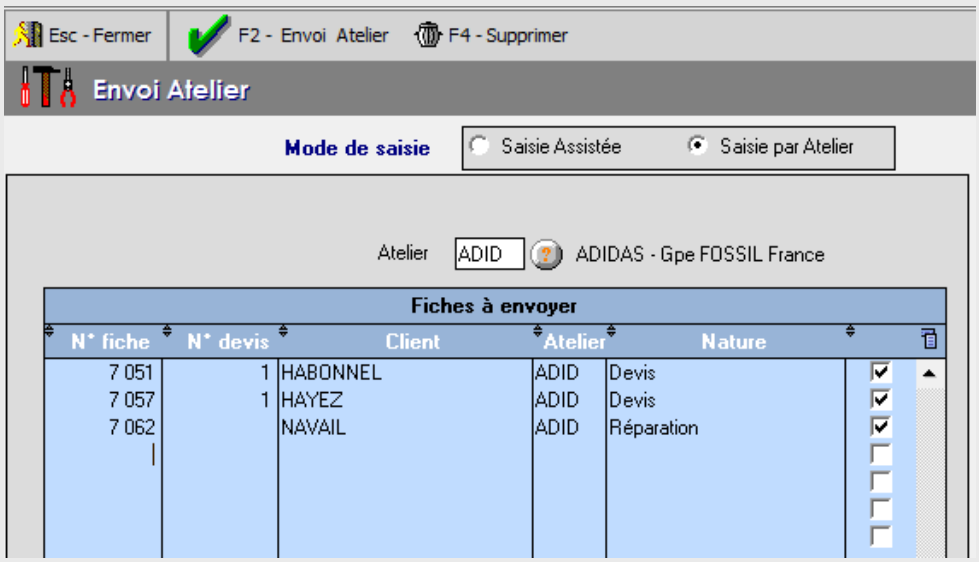
Remarques

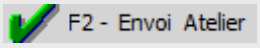
Si vous avez beaucoup de fiches à envoyer et pour lequelles il vous faut saisir le même code atelier, utilisez l'option d'***Affectation par lot***.

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.



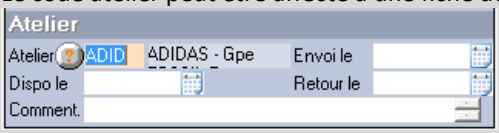
Cliquez sur 

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 :



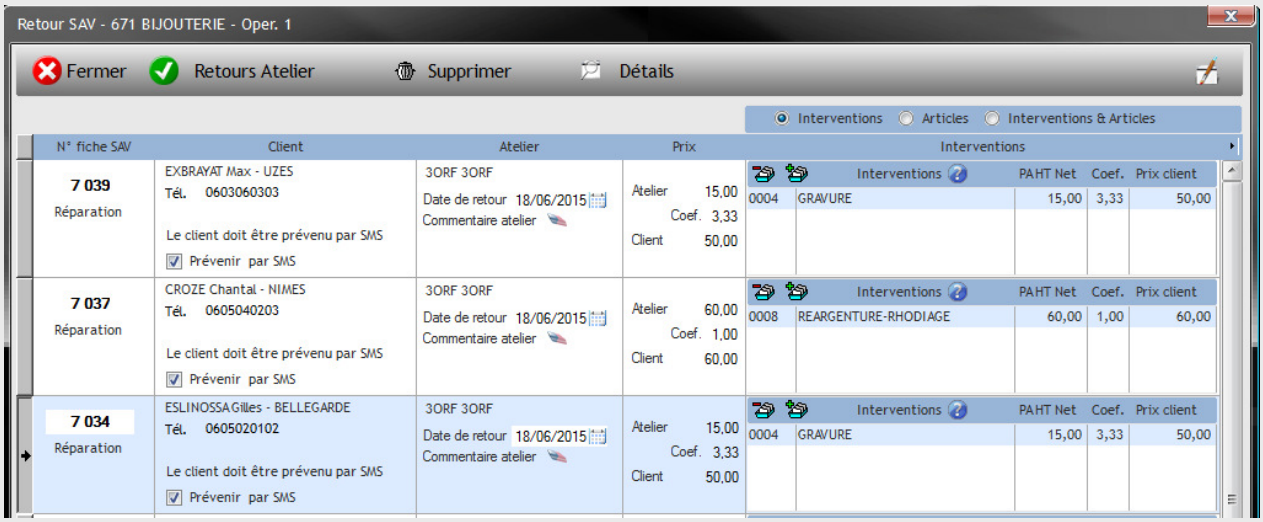
  Tant que la date d'envoi n'est pas renseignée, la fiche ne sera pas considérée comme partie à l'atelier.

- 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.



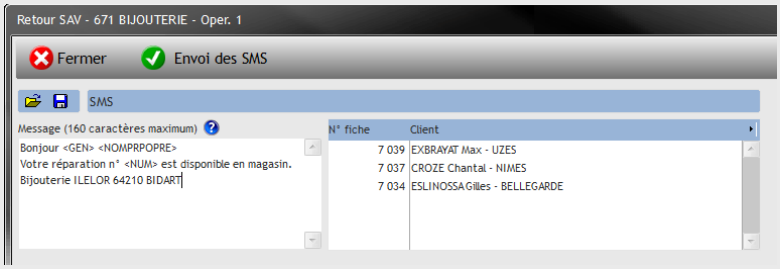
Indiquez les fiches réceptionnées et éventuellement les prix atelier et client puis F2 : les fiches passeront au statut « Disponible magasin ».

7.1. Clients à prévenir

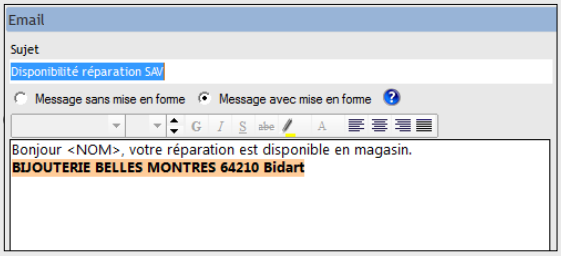
Si lors de l'entrée réparation vous avez indiqué « ***Prévenir le client*** » par mail ou sms, vous pouvez faire l'envoi des mails ou sms directement lors du retour atelier (voir les paragraphes 5 et 6 sur les entrées de réparation/devis).

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 :



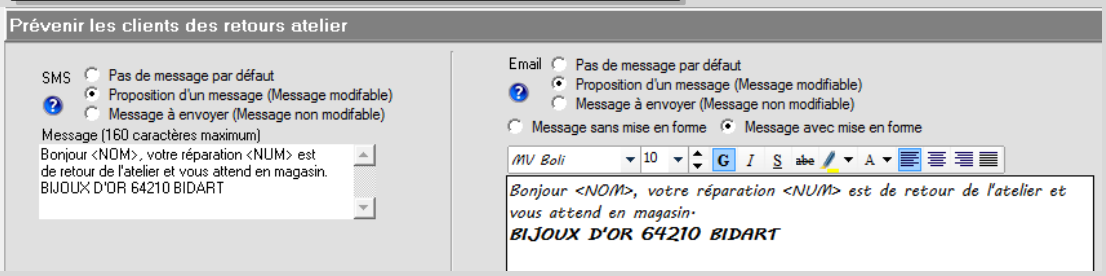
Envoi d'un mail :



Remarques

Vous pouvez paramétrer un message prédéfinis pour le retour atelier.

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



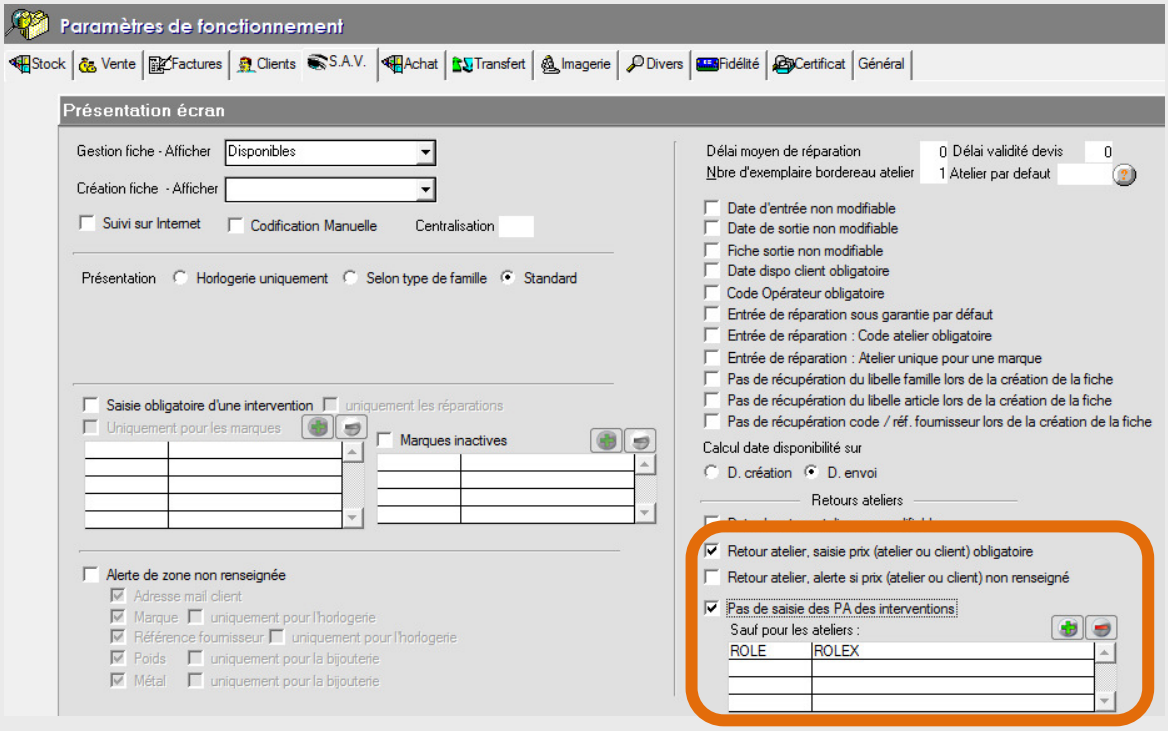
Paramétrage d'un message pour le Retour atelier (texte brut pour envoi SMS ou texte avec mise en forme pour envoi mail).

7.2. Contrôles de saisie

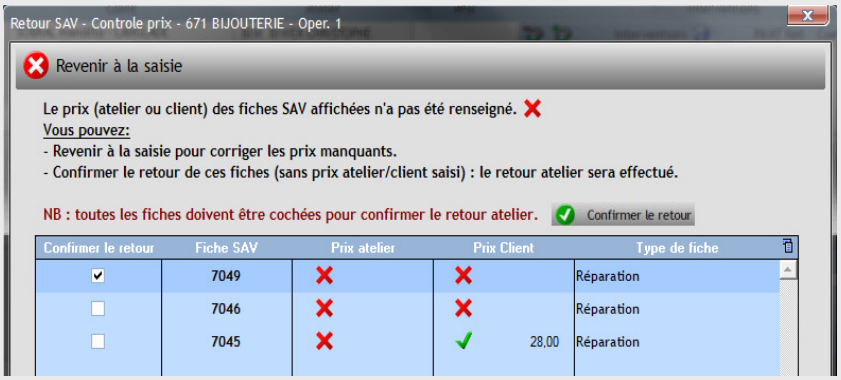
Menu	***Divers > Paramétrages > Paramètres fonctionnement***
Onglet	***SAV***

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

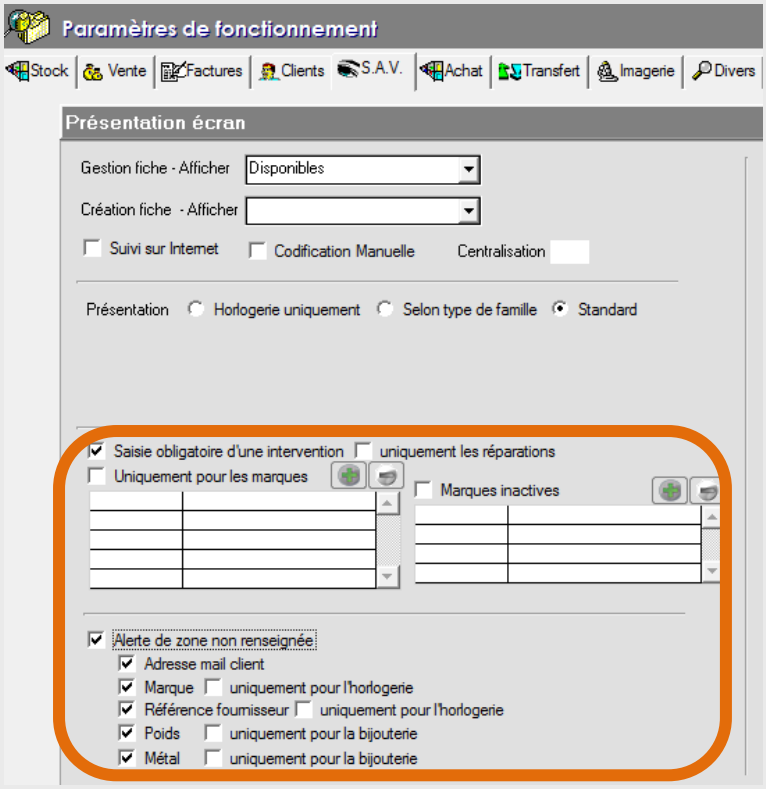
7.2.1. Prix atelier / Prix client



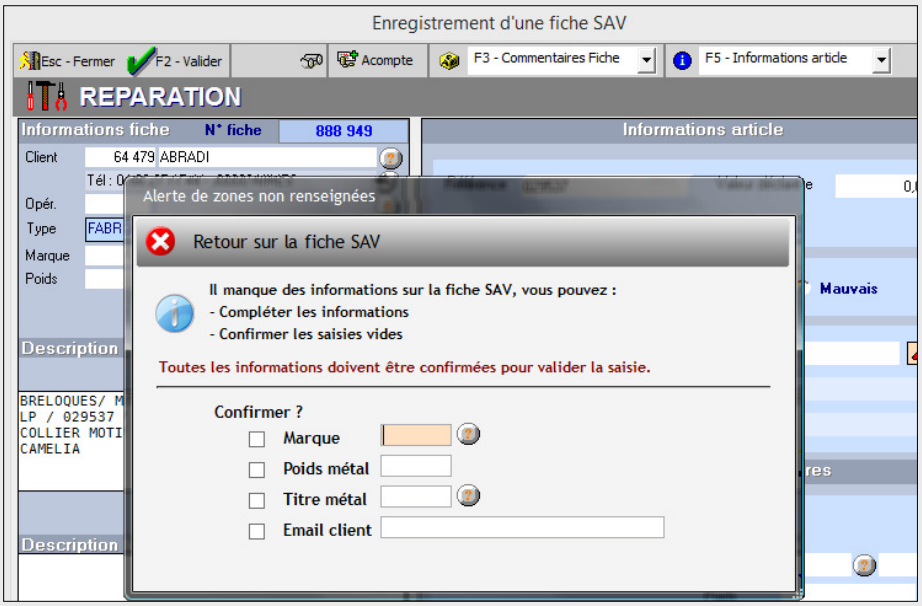
Une fois les contrôles activés, à la validation d'une fiche SAV, une alerte apparaitra si des informations obligatoires n'ont pas été renseignées.



7.2.2. Description article et interventions



Une fois les contrôles activés, à la validation d'une fiche SAV, une alerte apparaitra 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

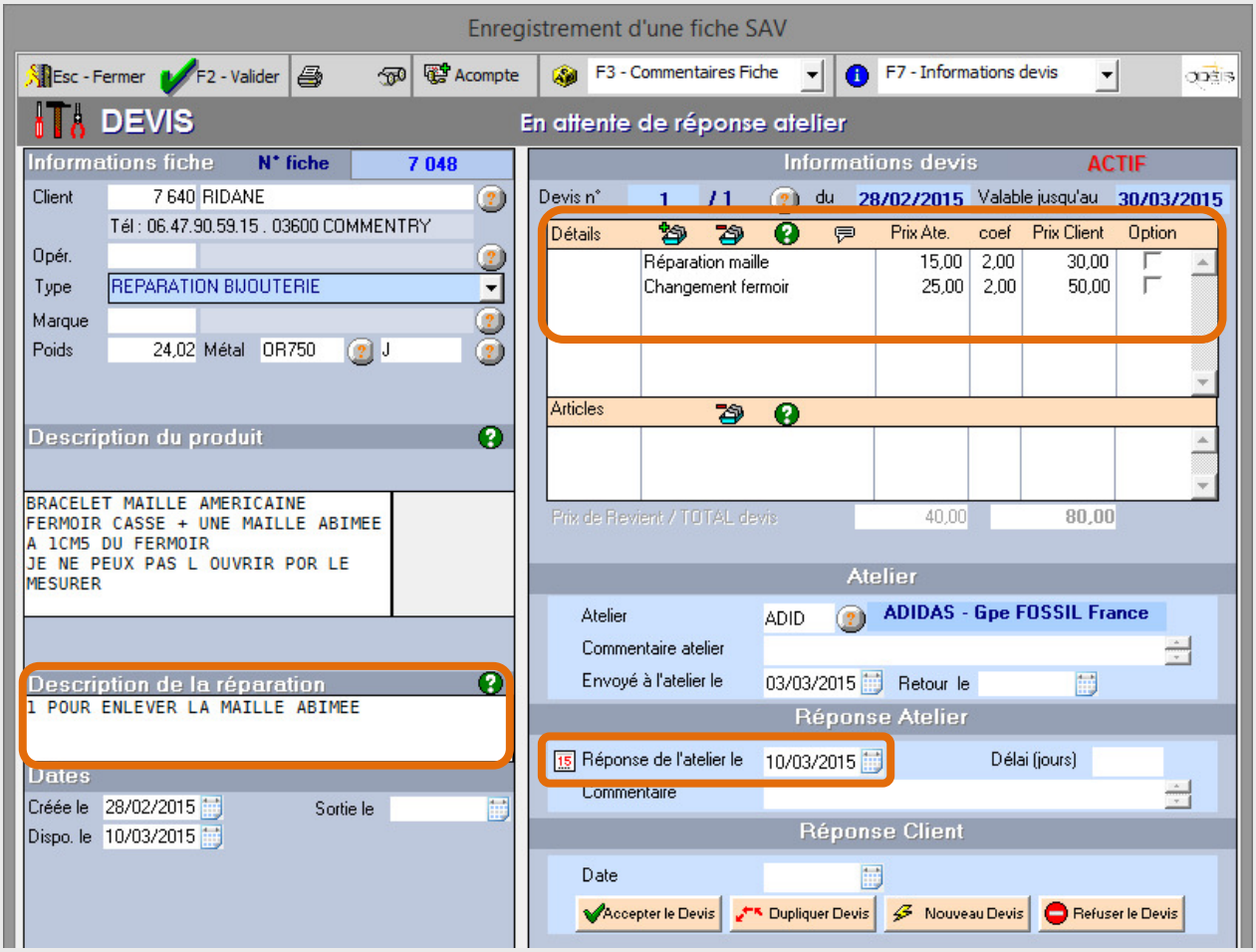
Le temps de réponse de l'atelier peut être synonyme de mécontentement de la part du client.
Ainsi, dans l'écran de « gestion de fiches » vous avez la possibilité de relancer un atelier en éditant un listing des produits pour lequel vous n'avez pas eu de réponse atelier.

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

8.3. Enregistrer la réponse de l'atelier

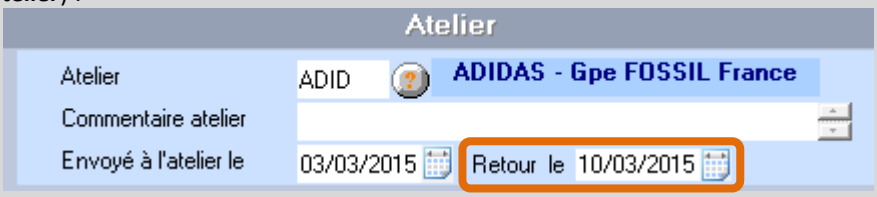
Allez en modification sur le devis concerné (via l'écran de ***Gestion des fiches***) pour y indiquer :

- 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*** »)



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***) :



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

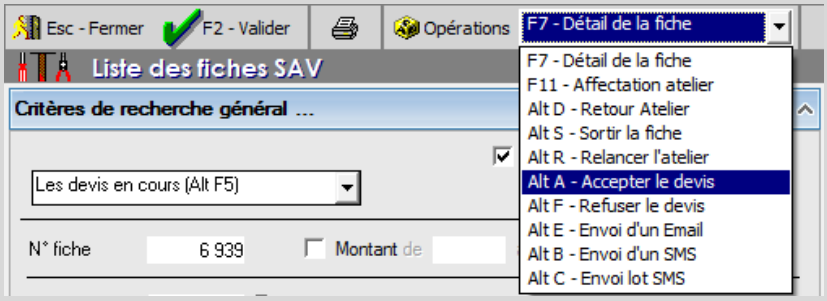
4 cas possibles :

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 :

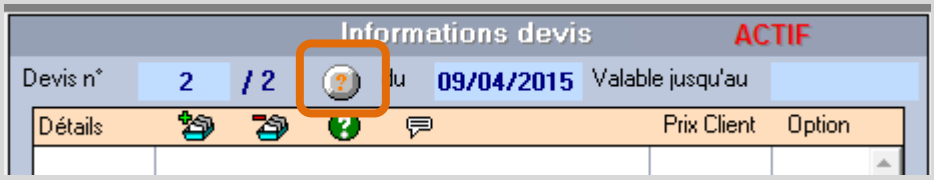


Le client souhaite un nouveau devis : le devis actif passe à l'état « ***En cours*** » et un nouveau devis actif est créé. Cette fonction s'utilise lorsque le client souhaite avoir une nouvelle proposition de devis d'un autre atelier.
Une nouvelle version du devis est créée, en conservant le même numéro.

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.

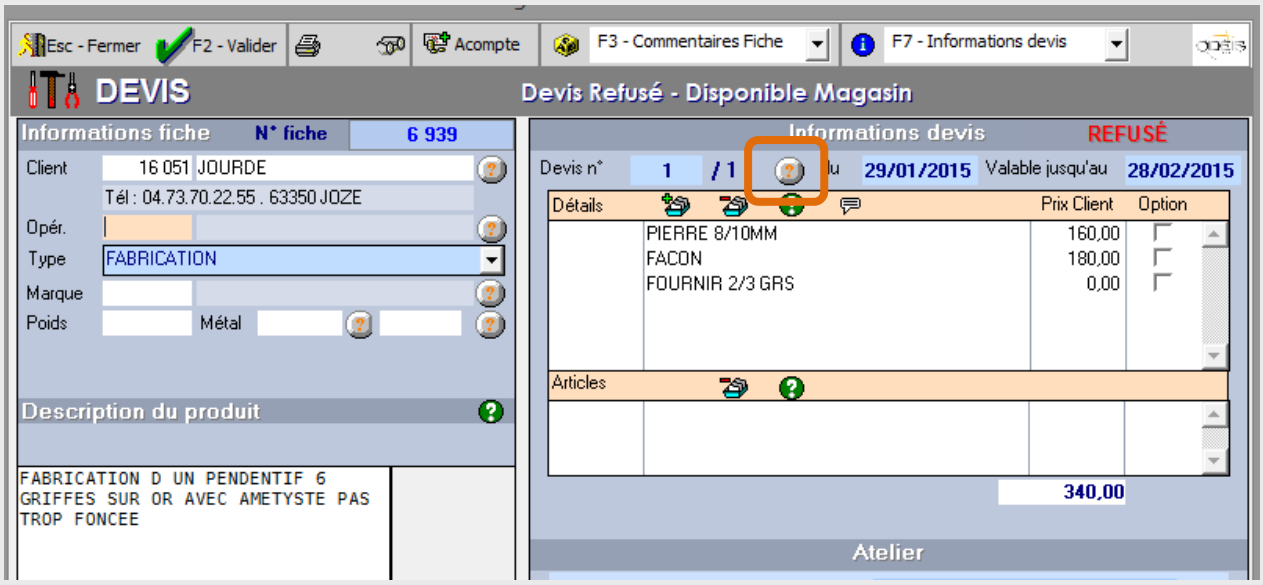
Remarque

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

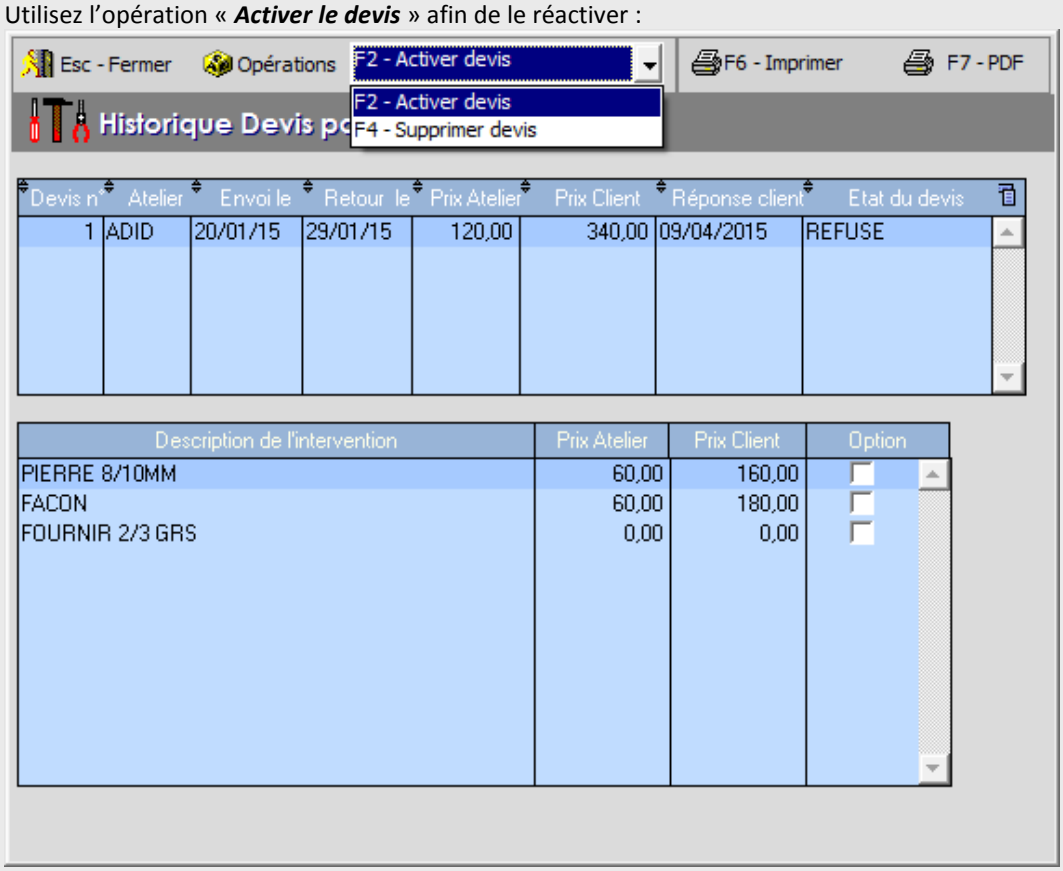


8.6. Réactiver un devis refusé

Cliquez sur le bouton :



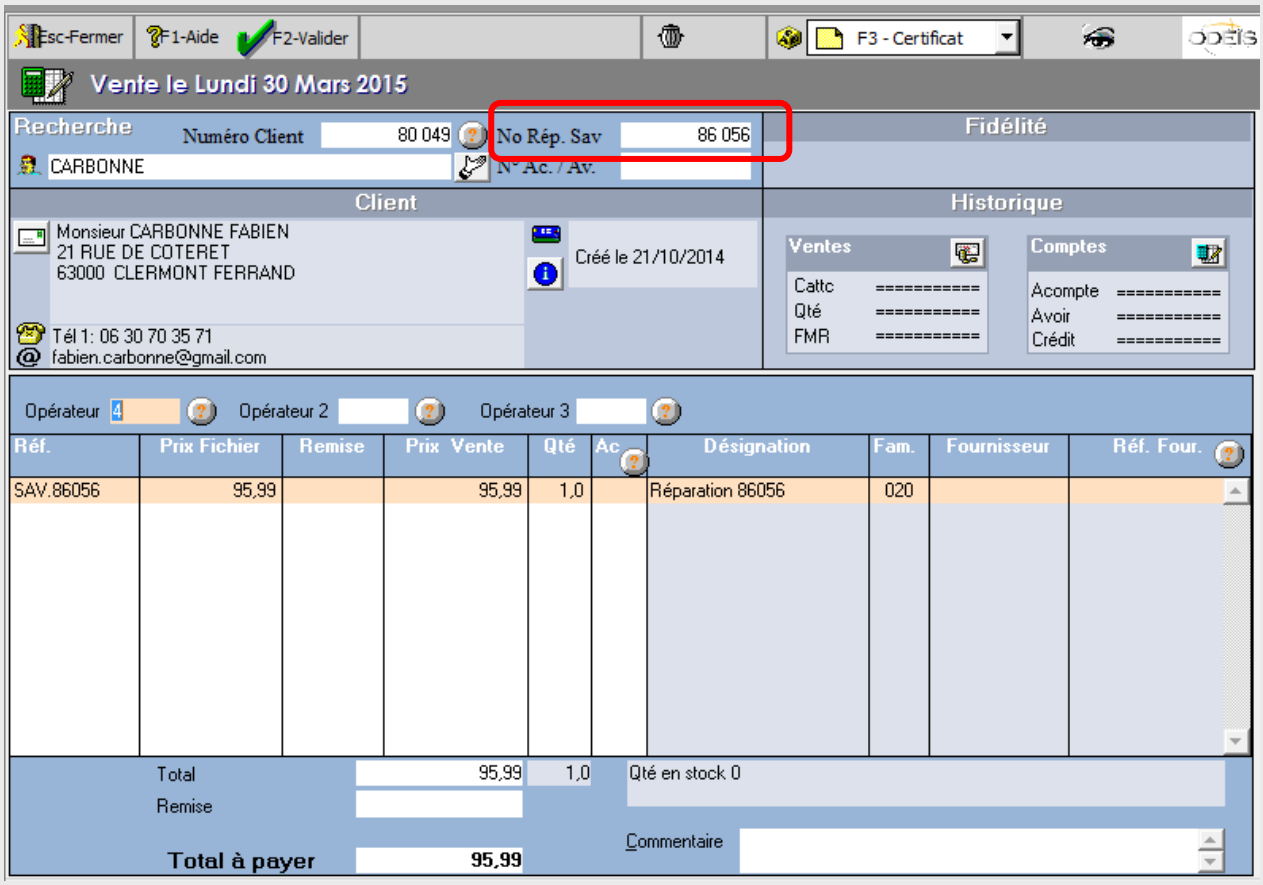
Utilisez l'opération « ***Activer le devis*** » afin de le réactiver :



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 :

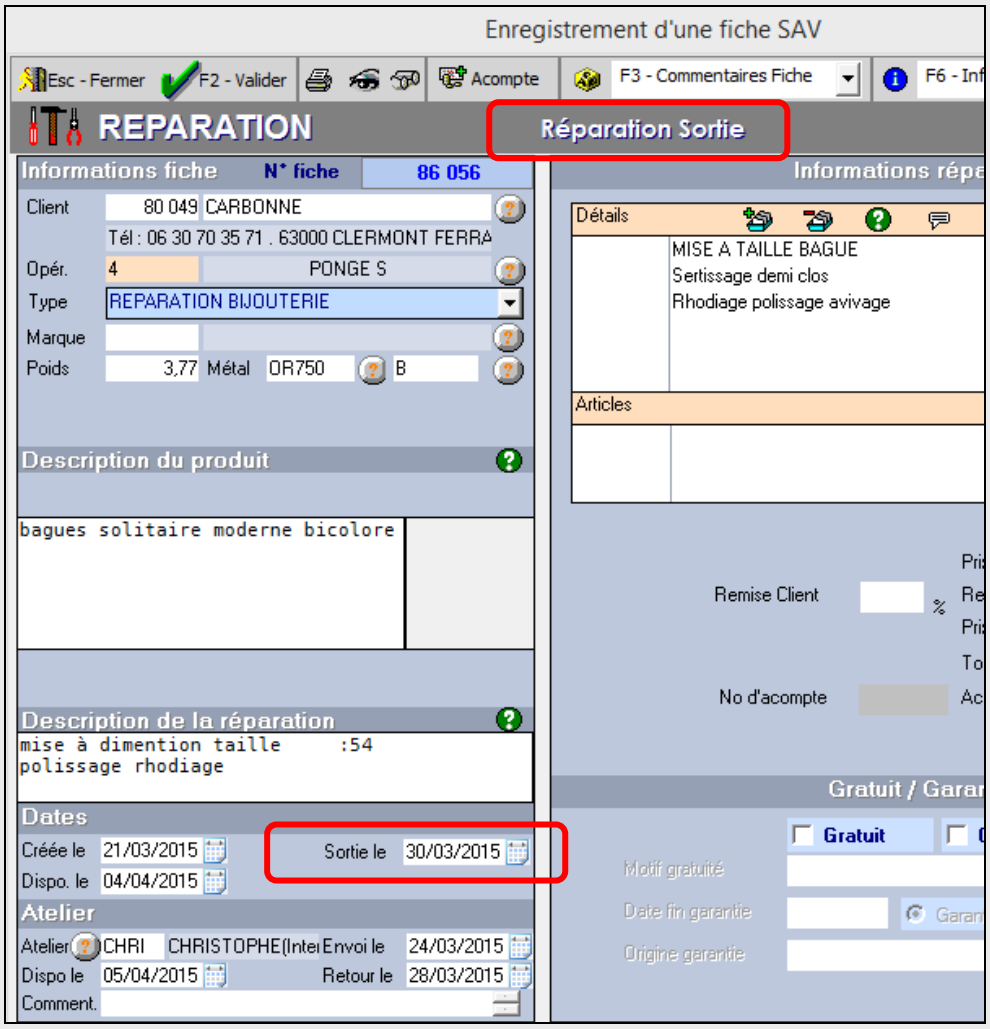


Remarque

Si vous avez réservé un article au sein de la fiche SAV, cet article apparaitra 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		chaine 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*** ».



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

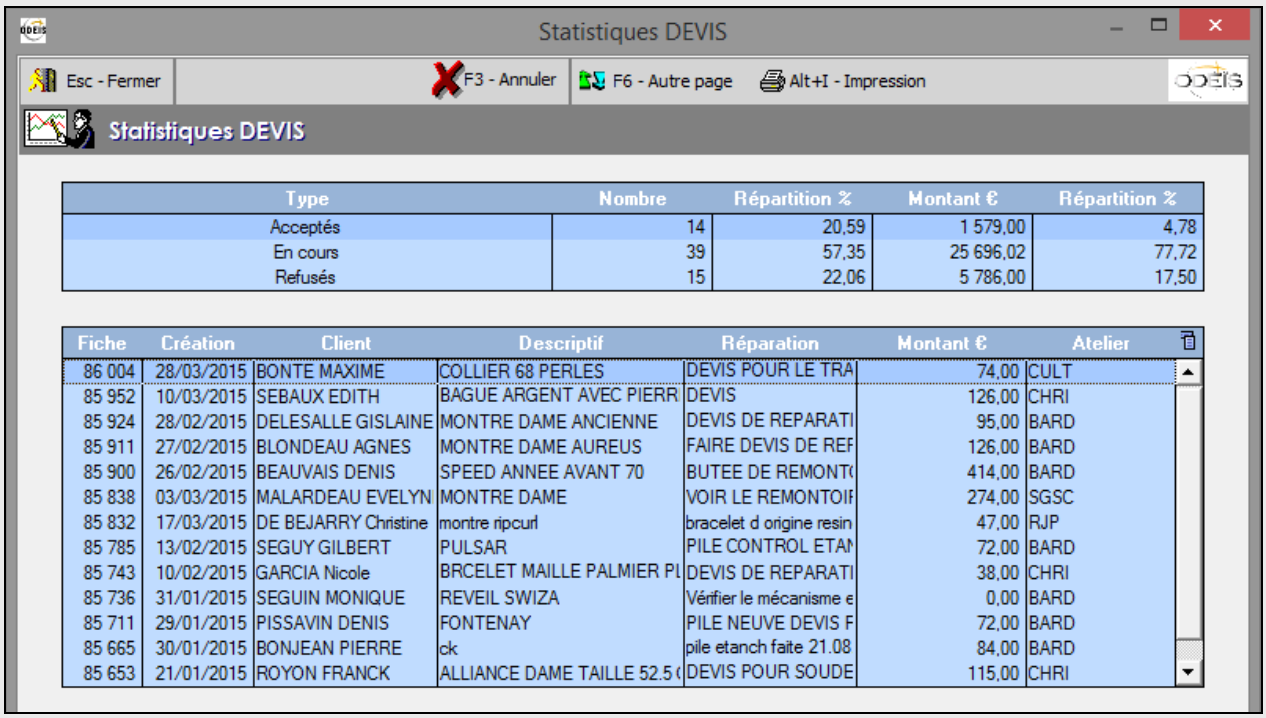
Esc - Fermer | F3 - Annuler | F6 - Autre page | Opérations | Alt+I - Imprimer

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.



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 ETAN	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