



Gestion du SAV

| | |
|--|-----------|
| 1. PARAMETRAGE DES FICHIERS DE BASE | 3 |
| 1.1. Libellé Description | 3 |
| 1.2. Libellé Réparation | 3 |
| 1.3. Interventions..... | 4 |
| 1.4. Marques | 4 |
| 1.5. Tarifs par marques | 5 |
| 1.6. Type de produit..... | 5 |
| 2. DETAIL FICHE SAV | 6 |
| 2.1. Interventions et tarifs | 8 |
| 2.2. Gestion des prix de revient | 9 |
| 2.3. Réparation gratuite ou garantie | 10 |
| 2.4. Réservation d'article du stock..... | 10 |
| 2.5. Actions possibles dans la fiche SAV | 11 |
| 3. GESTION DES FICHES | 13 |
| 3.1. Rechercher une fiche | 14 |
| 3.2. Modifier une fiche | 15 |
| 3.3. Impressions | 16 |
| 3.4. Relancer l'atelier | 17 |
| 4. SAISIR VOS ENTREES DE REPARATIONS | 19 |
| 4.1. Basculer d'une Réparation à Devis | 21 |
| 5. SAISIR VOS ENTREES DE DEVIS..... | 22 |
| 5.1. Basculer d'un Devis à Réparation | 24 |
| 6. AFFECTATION ET ENVOI A L'ATELIER | 25 |
| 6.1. Saisie assistée..... | 25 |
| 6.2. Saisie par atelier..... | 26 |
| 7. RETOUR ATELIER | 27 |
| 7.1. Clients à prévenir | 27 |
| 8. GESTION D'UN DEVIS..... | 28 |
| 8.1. Envoyer le devis à l'atelier | 28 |
| 8.2. Attendre la réponse de l'atelier | 28 |
| 8.3. Enregistrer la réponse de l'atelier..... | 28 |
| 8.4. Prévenir le client de l'arrivée du devis..... | 30 |
| 8.5. Enregistrer la réponse du client..... | 30 |
| 8.6. Réactiver un devis refusé..... | 32 |
| 9. SORTIE DE REPARATION / DEVIS..... | 33 |
| 10. STATISTIQUES..... | 35 |
| 10.1. Tableau des performances..... | 35 |
| 10.2. Statistiques sur les devis | 36 |



ODEIS DÉTAILLANT

Gestion du SAV

| Version | Date | Commentaire | Rédacteur |
|---------|------------|-------------|-----------|
| 1.0 | 12/10/2017 | Création | KRL |
| | | | |
| | | | |



1. PARAMETRAGE 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.

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

1.2. Libellé Réparation

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

| Libellés Réparations | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|--|--|--|
| Recherche | | | | |
| <input type="text"/> | | | | |
| 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 pousse cliquet | | | |
| CLIQUET | fermeture cliquet complet | | | |
| CORPS | changer le corps | | | |
| DEGRAVER | Supprimer la gravure | | | |
| DEV FAB | devis fabrication au model | | | |
| DEV RE | devis remise en etat complet | | | |
| DEVIS | Devis | | | |
| ETANCHEITE | CONTROLLER ETANCHEITE | | | |



1.3. Interventions

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

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

1.4. Marques

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

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

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



1.5. Tarifs par marques

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

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

1.6. Type de produit

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

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

Remarque

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



2. DETAIL FICHE SAV

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

REPARATION

En attente d'envoi atelier

Informations fiche N° fiche 23 432

Client 7 835 BERARD
15300 MURAT

Opér. VENDEUR 1

Type REPARATION BIJOUTERIE

Marque

Poids 11,13 Métal

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

Description de la réparation
ajouter 2 maillons longs

Dates

Crée le 30/10/2014

Dispo. le 08/11/2014

Atelier DP DE PIZZOL

Envoi le

Retour le

Comment.

Informations réparation

Détails

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

Articles

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Prix TTC brut 50,00

Remise Client % Remise

Prix TTC net 50,00

Total articles

No d'acompte Acompte

Net à payer 50,00

Gratuit / Garantie

☐ Gratuit ☐ Garantie

Motif garantie

Date fin garantie Garantie Marque Garantie Atelier

Origine garantie

1 Le type d'intervention (voir le paragraphe 1.6. **Type de produit** dans la partie *Fichiers de base*)

2 La marque, le poids, le titre métal et la couleur de l'article

3 La description du produit et la description de la réparation

Remarques

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

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

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

Description du produit

BO

Boucles d'oreilles



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

Remarques

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

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

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

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



2.1. Interventions et tarifs

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

REPARATION

En attente d'envoi atelier

Informations fiche N° fiche: 23 432

Client: 7 835 BERALD
15300 MURAT

Opér.: VENDEUR 1

Type: REPARATION BIJOUTERIE

Marque:

Poids: 11,13 Métal

Description du produit

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

Description de la réparation

ajouter 2 maillons longs

Dates

Créée le: 30/10/2014 Sortie le:

Dispo. le: 08/11/2014

Atelier

Atelier: DP DE PIZZOL Envoi le:

Dispo le: 08/11/2014 Retour le:

Comment.:

Informations réparation

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

Articles

Remise Client: %

No d'acompte:

Prix TTC brut: 50,00

Remise:

Prix TTC net: 50,00

Total articles:

Acompte:

Net à payer: 50,00

Gratuit / Garantie





☐ Gratuit ☐ Garantie

Motif garantie:

Date fin garantie:

Origine garantie: Garantie Marque Garantie Atelier

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

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



2.2. Gestion des prix de revient

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

En appliquant un coefficient, le prix client est calculé.

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

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

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

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

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

Le coefficient moyen sera calculé automatiquement. 3

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

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

Si vous ne souhaitez pas saisir le détail de la réparation dans le tableau, vous pouvez simplement indiquer dans la case « **Prix de revient** » le coût de la réparation pour vous, dans la case « **Prix TTC brut** », le coût de la réparation pour le client.

Remarque

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

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



2.3. Réparation gratuite ou garantie



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

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

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

2.4. Réservation d'article du stock

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

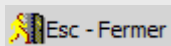
| Articles   | | |
|--|-----------------------|--------|
| 100.57102 | SYNA / 638 / 63801157 | 119,00 |

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

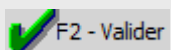
Ventes > Divers > Interro Cdes/Réervations



2.5. Actions possibles dans la fiche SAV



Abandonner la saisie en cours.



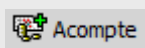
Enregistrer la réparation (ou le devis).



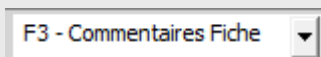
Editer une pochette (et un devis).



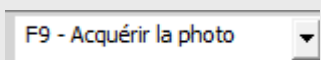
Démasquer les prix ateliers



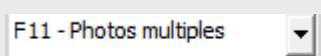
Saisir un acompte



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



Prendre l'article en **photo**



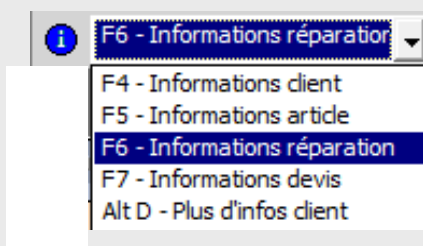
Gestion de **4 photos** par fiche



Importer une photo depuis l'ordinateur



Envoyer un email au client



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



Enregistrement d'une fiche SAV

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

REPARATION Nouvelle réparation

| Informations fiche | | N° fiche | 86 106 |
|--------------------|-------------------------------------|----------|--------|
| Client | 81 519 SOUCHAL | | |
| | Tél : 06.74.81.74.87 - 63530 VOLVIC | | |
| Opér. | JM | MATHIEU | |
| Type | REPARATION BIJOUTERIE | | |
| Marque | SYNA | SYNALIA | |
| Poids | 3,70 Métal | OR750 | |

Description du produit

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

Description de la réparation

Ici la réparation proposée

Dates

Créée le 30/03/2015 Sortie le
Dispo. le
Atelier Envoi le
Dispo. le Retour le
Comment.

Informations article

Référence 22101315 Valeur déclarée 0,00
Gravure SOUCHAL LYDIE

Etat général

☒ Indéfini ☐ Bon ☐ Moyen ☐ Mauvais

Réf Odéis 164.146530 Réf four: 22101315 RAZ

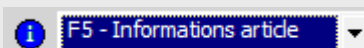
Famille 221 BAGUE MULTI-DTS MULTI PIERRES
Fournisseur SYNA NEGOCE SYNALIA

Informations Complémentaires

Forme AD
Cadran
Mouvement AJ
Bracelet AC
Couleur
Type B
Boitier AC

Pierre 1 DI H
Poids 0,50
Pierre 2
Poids

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

Liste des fiches SAV

Critères de recherche général ...

☒ Réparations ☐ Devis

Non sorties (F3)

N° fiche Montant de

N° Client Respecter les critères de sélection ☐

Nom Client

Prévenu par SMS ☒ Tous ☐ Avec ☐ Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

Liste des fiches SAV

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

5 LOT DE LA RIBBE
63530 VOLVIC Tél 1: 06.74.81.74.87

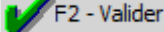
Remarque

SAV > Interrogations de fiches

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



3.1. Rechercher une fiche

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

Critères de recherche général ...

☒ Réparations ☒ Devis ☒ Recherche auto à l'ouverture

Disponibles (F5)

N° fiche ☐ Montant de à

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 Référence

Description

Type de produit

Critères de recherche sur les dates...

Critères de recherche général ...

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

Créée entre le et le

Envoyée entre le et le

Retournée entre le et le

Dispo Client prévue entre le et le

Dispo Atelier prévue entre le et le

Sortie entre le et le



3.2. Modifier une fiche

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

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

Esc - Fermer

F2 - Valider

Acompte

F3 - Commentaires Fiche

F6 - Informations répar.

REPARATION

En attente d'envoi atelier

Informations fiche

N° fiche

6 797

Client

14 331 PAGES

. 63200 SAINT BONNET PRES RIOM

Opér.

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

REFAIRE BRACELET CASSE A COTE DU FERMOIR

Dates

Créée le

31/12/2014

Sortie le

Informations réparation

Détails

Articles

Remise Client

No d'acompte

Prix TTC brut

Remise

Prix TTC net

Total articles


Acompte

Net à payer

Gratuit / Garantie


Gratuit

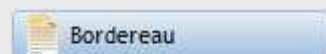
Garantie

Cliquez sur  F2 - Valider pour enregistrer la modification.

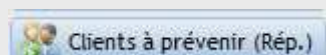


3.3. Impressions

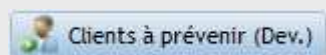
Depuis la Gestion des fiches, cliquez sur le bouton  pour accéder à l'écran des impressions. Plusieurs actions sont proposées.



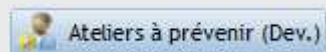
Bordereau d'envoi atelier



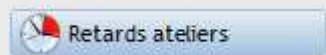
Liste des clients à prévenir par rapport à une réparation disponible en magasin



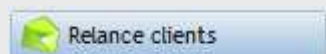
Liste des clients à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse de l'atelier



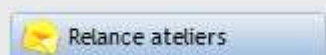
Liste des ateliers à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse du client



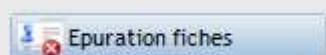
Liste des ateliers à relancer.
Cette édition se base sur la date de disponibilité prévue du produit saisi en entrée de fiche.
Par exemple, pour une fiche saisie le 15 mars avec une date de dispo prévue le 10 avril. Si nous sommes le 12 avril et que le retour de cette fiche n'a toujours pas été fait :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



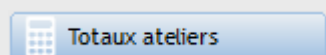
Lettres de relances pour informer le client que sa réparation est disponible en magasin



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



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



Montants facturés par vos ateliers.



3.4. Relancer l'atelier

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

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

Liste des fiches SAV en attente

| N° fiche | Client | Opér. | DESCRIPTIF | Réparation | Montant | Sortie | Statut |
|----------|-------------------|---------|-----------------------------|-------------------------|---------|--------|------------------------------|
| 7 013 | COSSONNET PASCAL | Rép. | JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473 | MONTRE PREND DU F | 0,00 | | En attente de retour atelier |
| 7 012 | AUGET NATHALIE | Rép. | 2 ALLIANCES AVEC GRAVURE F | FAIRE GRAVURE EXTE | 0,00 | | En attente de retour atelier |
| 7 011 | CUSTODIO Isabelle | Rép. | HOMME ACIER TDB SOUPLE CE | RETOUR FOURNISSEL | 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 | MONTRE 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 wy58e module 3053 | netoyage de contact + r | 0,00 | | En attente de retour atelier |

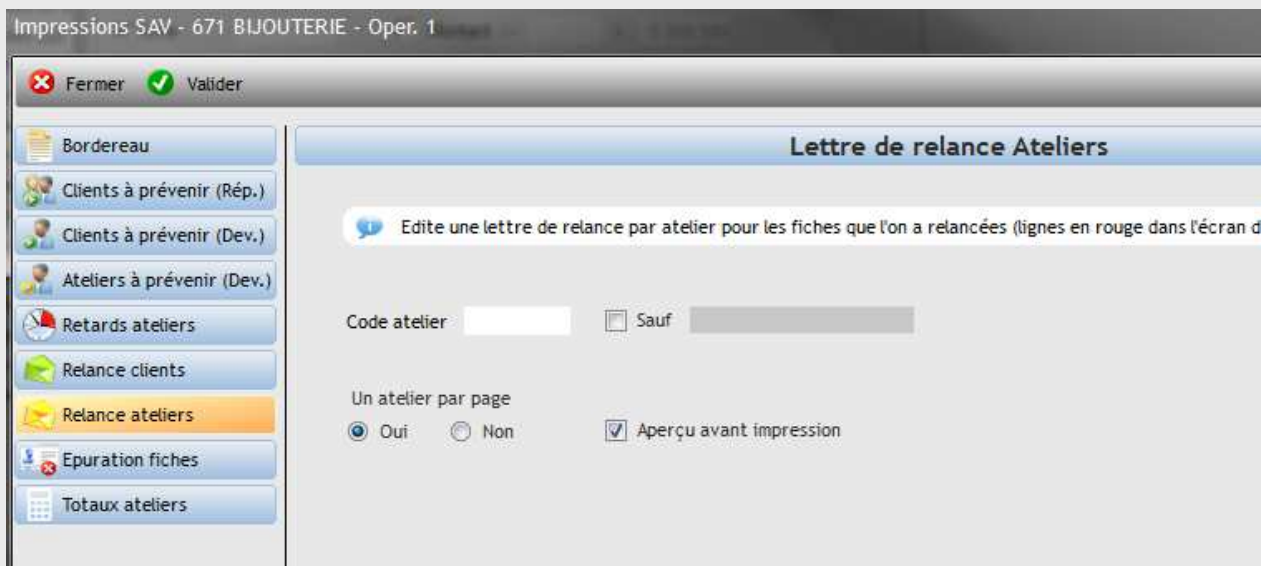
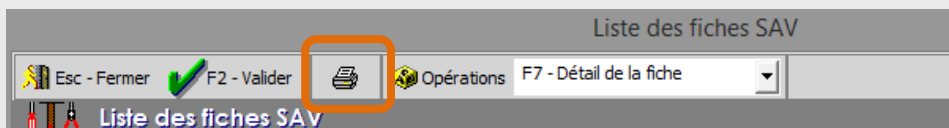
Liste des fiches SAV en attente

| N° fiche | Client | Opér. | DESCRIPTIF | Réparation | Montant | Sortie | Statut |
|----------|-------------------|---------|-----------------------------|-------------------------|---------|--------|------------------------------|
| 7 013 | COSSONNET PASCAL | Rép. | JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473 | MONTRE PREND DU F | 0,00 | | En attente de retour atelier |
| 7 012 | AUGET NATHALIE | Rép. | 2 ALLIANCES AVEC GRAVURE F | FAIRE GRAVURE EXTE | 0,00 | | En attente de retour atelier |
| 7 011 | CUSTODIO Isabelle | Rép. | HOMME ACIER TDB SOUPLE CE | RETOUR FOURNISSEL | 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 | MONTRE 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 wy58e module 3053 | netoyage de contact + r | 0,00 | | En attente de retour atelier |
| 6 964 | MADRID LISE | Rép. | DAME ACIER | | | | En attente de retour atelier |
| 6 959 | JULLIEN PHILIPPE | Rép. | ARGENT + PIERRE | | | | En attente de retour atelier |
| 6 881 | RIZZO frederique | Rép. | DAME ACIER SUR CUIR GO / 65 | | | | En attente de retour atelier |
| 6 852 | DUBRET SANDRINE | Rép. | MONTRE TISSOT FOND BLEU | | | | En attente de retour atelier |
| 6 818 | DURET FLORENCE | Gratuit | OZ BLANC | | | | En attente de retour atelier |
| 6 764 | GRANADOS SYLVIAN | Rép. | HOMME ACIER | TIGE COURONNE + PIL | 84,00 | | Devis Accepté - En attente |

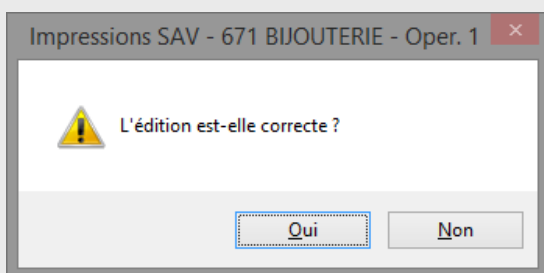
Les réparations que vous aurez relancées se colorent en rouge.



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



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





4. SAISIR VOS ENTREES DE REPARATIONS

1

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

Informations fiche N° fiche 888 900

Client 13 789 PISTER

Opér. 1 VENDEUR 1

REPARATION

Client

PISTER CAMILLE
28 RUE PORTE FAGOT
63730 LES MARTRES DE VEYRE

Tél 1: 06.78.74.03.71

Prévenir le client par téléphone

Historique

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

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

Remarque

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

Informations fiche N° fiche 888 901

Client

Opér.

REPARATION

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

Recherche et Sélection d'un article vendu

Fermer Lancer la recherche

N° Etiquette 100.42250 Client

Code et réf. fournisseur N° facture client

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

Magasin

Sélection de l'article

| Date vente | N° fact. | Référence | Four. | Réf. fourn. | Gravure | Qté | Prix Fichier | Remise | Prix Vendu | Client |
|------------|----------|-----------|-------|-------------|---------|-----|--------------|--------|------------|----------------|
| 02/04/2015 | 272 882 | 100.42250 | CBER | PRB34GB4 | | 1,0 | 489,00 | 0,00 | 489,00 | PISTER CAMILLE |

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



2

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

3

Remplissez les informations essentielles à la réparation :

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

REPARATION

En attente d'envoi atelier

Informations fiche N° fiche **888 900**

Client 13 789 PISTER
Tél : 06.78.74.03.71 - 63730 LES MARTRES DE

Opér. 1 VENDEUR 1

Type REPARATION BIJOUTERIE

Marque

Poids 1,55 Métal OR750

Description du produit

TRILOGY
CBER / PR894GB4 /
BAGUE DIA 0.045 GRIS OR750

Description de la réparation

Gravure / polissage

Dates

Créée le 02/04/2015 Sortie le

Dispo. le

Atelier

Atelier CBER CHRISTIAN Envoi le

Dispo. le Retour le

Comment.

Informations réparation

Détails Prix client

Articles

Prix TTC brut 25,00

Remise Client % Remise

Prix TTC net 25,00

Total articles

No d'acompte Acompte

Net à payer 25,00

Gratuit / Garantie

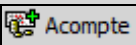
☐ Gratuit ☐ Garantie

Motif garantie

Date fin garantie Garantie Marque Garantie Atelier

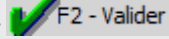
Origine garantie

Remarques

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

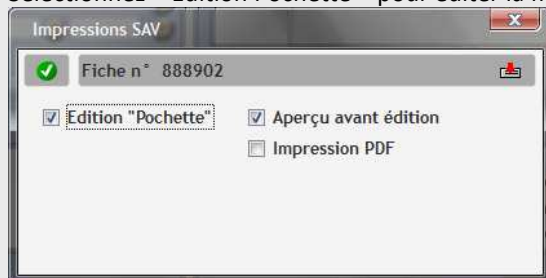


3

Validez l'entrée de réparation en cliquant sur 

4

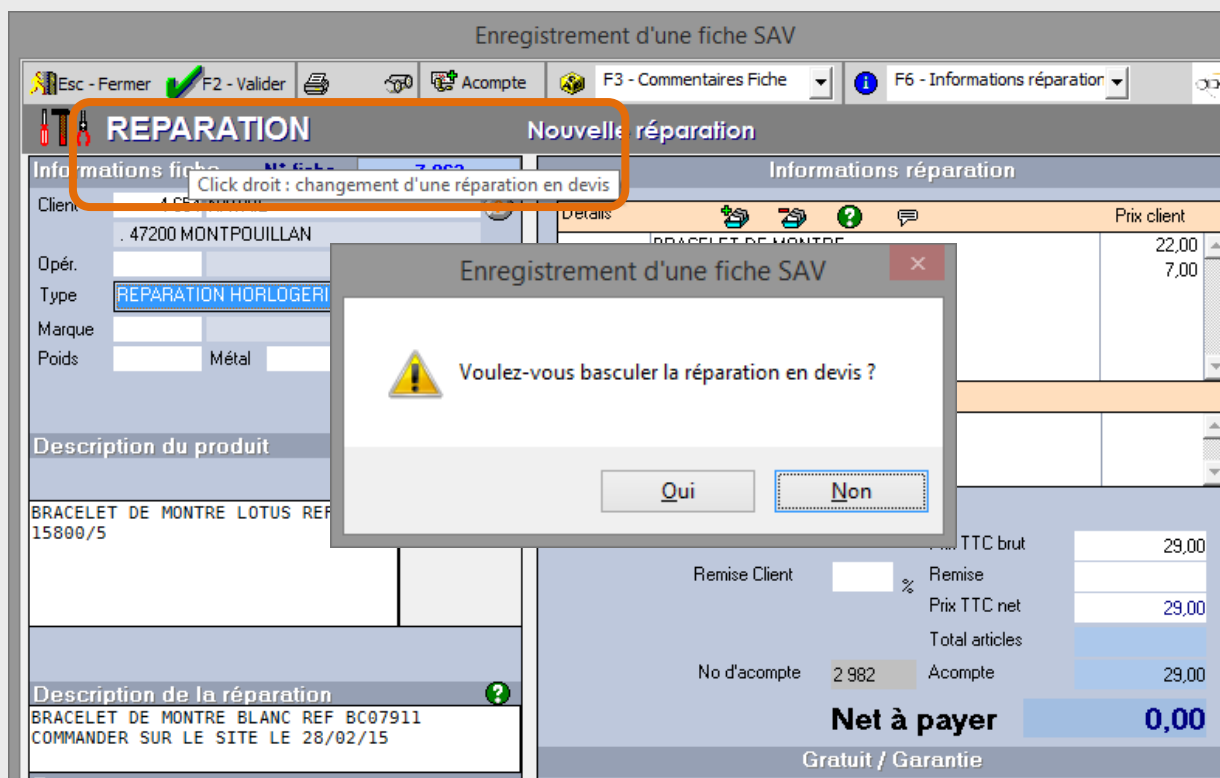
Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV



4.1. Basculer d'une Réparation à Devis

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

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





5. SAISIR VOS ENTREES DE DEVIS

1

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

Informations fiche N° fiche: 888 905

Client: 24 289 PISTER

Opér.: 1 VENDEUR 1

DEVIS

Client

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

Tél 1: 06.78.74.03.71

Prévenir le client par: téléphone

Historique

Ventes

Catc
Qté
FMR

Comptes

Acompte
Avoir
Crédit

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

2

Sélectionnez le type DEVIS :

DEVIS

Remarque

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

Informations fiche N° fiche: 888 905

Client:

Opér.:

DEVIS

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

Recherche et Sélection d'un article vendu

Fermer Lancer la recherche

N° Etiquette: 100.42250 Client:

Code et réf. fournisseur: N° facture client:

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

Magasin:

Sélection de l'article

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

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



3

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

4

Remplissez les informations essentielles au devis :

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

DEVIS

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

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

Description du produit

TRILOGY
CBER / PRB94GB4 /
BAGUE DIA 0.045 GRIS OR750
CASSEE ET RAYEE

Description de la réparation

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

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

| Détails | Prix Client | Option |
|----------|-------------|--------|
| Articles | | |

Prix de Revient / TOTAL devis

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

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


Réponse Client
Date:

Remarques

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

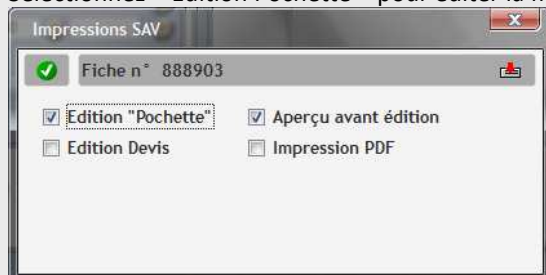


3

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

4

Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV.

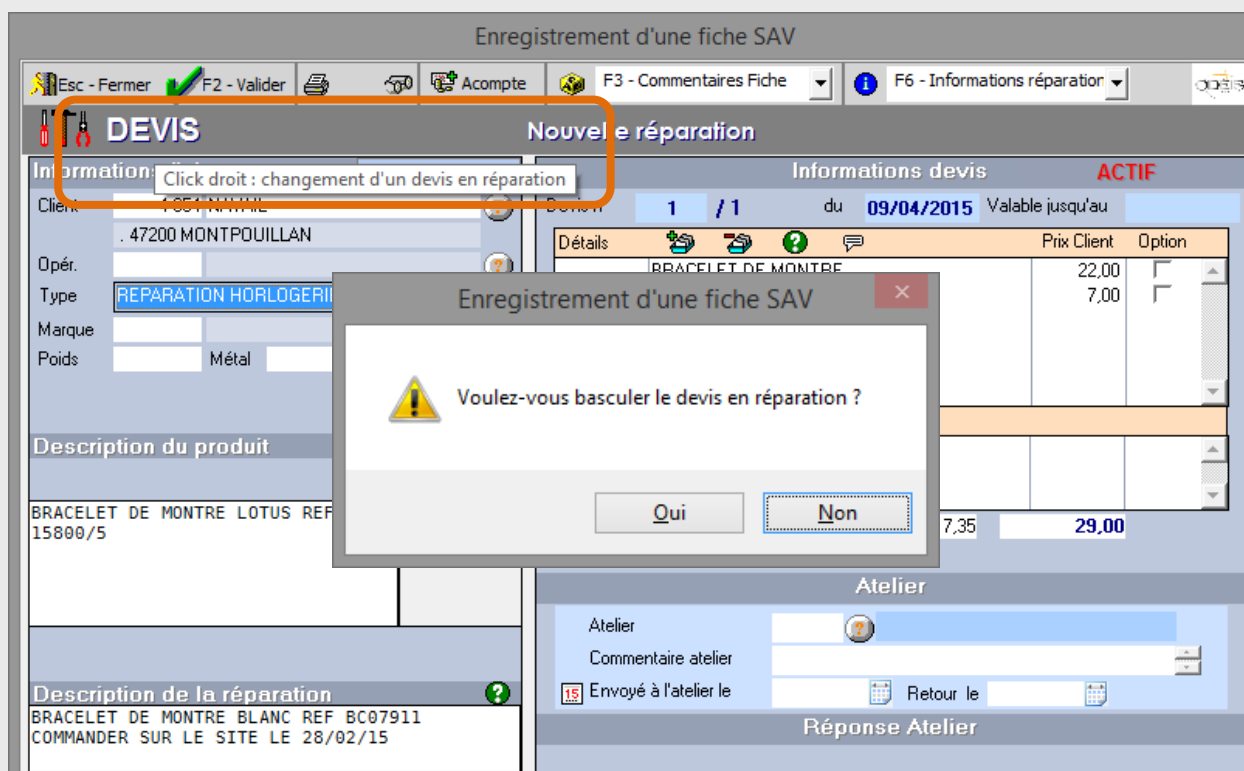


Il n'est pas nécessaire d'éditer le devis avant d'avoir eu la réponse de l'atelier.

5.1. Basculer d'un Devis à Réparation

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

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





6. AFFECTATION ET ENVOI A L'ATELIER

Accès : SAV > Affectation atelier

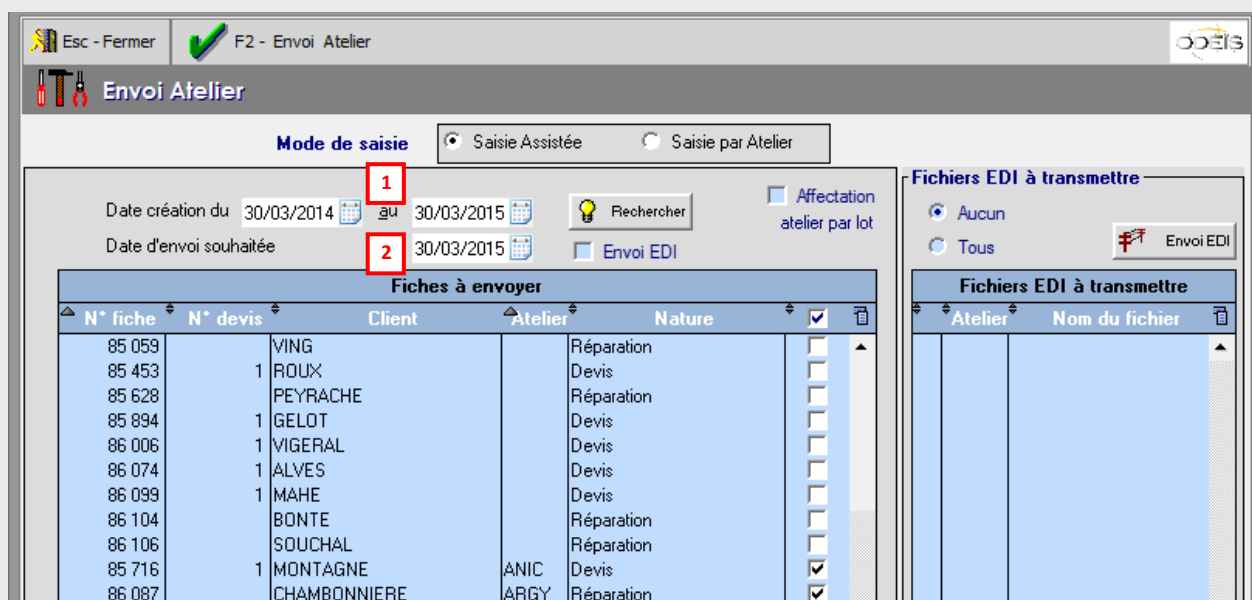
Ce programme vous permet d'affecter un atelier et une date d'envoi atelier sur une fiche SAV (devis ou réparation), ou une liste de fiches, et d'éditer un bordereau d'envoi.

6.1. Saisie assistée

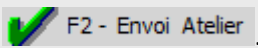
En mode Saisie assistée, le programme vous présente la liste des fiches créées le jour même en attente d'envoi atelier.

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

et cliquez sur .



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 .

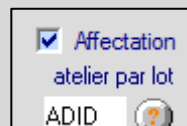
L'édition du bordereau vous sera alors proposé et toutes les fiches sélectionnées auront une Date d'envoi renseignée, le statut passera alors à « En attente atelier ».

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.

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

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

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

Remarques

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

| Atelier | |
|-----------|------|
| Atelier | ADID |
| Envoi le | |
| Dispo le | |
| Retour le | |
| Comment. | |

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

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



7. RETOUR ATELIER

Accès : SAV > Retour atelier

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

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

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

Informations client

Tél. 06 30 11 11 65

Email fannybachelard@live.fr

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

7.1. Clients à prévenir

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

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



8. GESTION D'UN DEVIS

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

8.1. Envoyer le devis à l'atelier

Utilisez la fonction affectation atelier.

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

8.2. Attendre la réponse de l'atelier


Le temps de réponse de l'atelier peut être synonyme de mécontentement de la part du client.

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

→ Voir paragraphe 3.4 *Relancer l'atelier.*

8.3. Enregistrer la réponse de l'atelier

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

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

DEVIS

En attente de réponse atelier

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

Description du produit

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

Description de la réparation

1 POUR ENLEVER LA MAILLE ABIMEE

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

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

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

Articles

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

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

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

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

Dernière mise à jour le 13/06/2018

Gestion du SAV 28/36



Remarques

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

Retour atelier) :

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

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



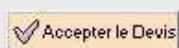
8.4. Prévenir le client de l'arrivée du devis

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

➔ Voir paragraphe **3.3 Impressions**.

8.5. Enregistrer la réponse du client

4 cas possibles :



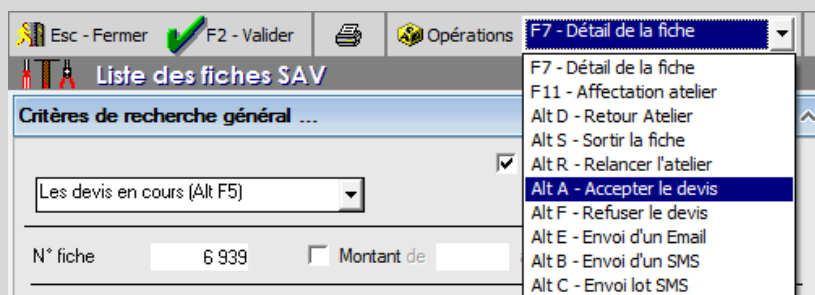
Le client accepte le devis : le devis bascule en réparation et la fiche passe au statut « **En attente de réparation** ». Le détail du devis est reporté dans le détail de la réparation (sauf pour les réparations optionnelles). Les autres devis en cours sont considérés comme « Abandonnés ».



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

Remarque

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





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

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



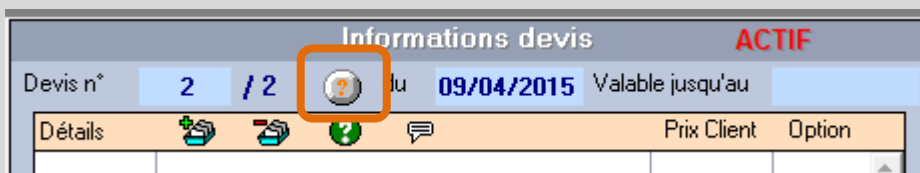
Le client souhaite voir une nouvelle proposition tout en gardant la base du devis existant (par exemple si l'atelier propose le forfait « pile – étanchéité » et que le client ne souhaite faire changer que sa pile sans contrôle d'étanchéité).

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


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

Remarque

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



8.6. Réactiver un devis refusé

Cliquez sur le bouton  :

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

DEVIS

Devis Refusé - Disponible Magasin

Informations fiche

N° fiche

6 939

Client

16 051 JOURDE

Tél : 04.73.70.22.55 - 63350 JOZE

Opér.

Type

FABRICATION

Marque

Poids

Métal

Description du produit

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

Informations devis

REFUSÉ

Devis n°

1 / 1

du

29/01/2015

Valable jusqu'au

28/02/2015



| Détails | Prix Client | Option |
|-----------------|-------------|--------|
| PIERRE 8/10MM | 160,00 | |
| FACON | 180,00 | |
| FOURNIR 2/3 GRS | 0,00 | |

Articles

340,00

Atelier



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


 Esc - Fermer
  Opérations

F2 - Activer devis

F2 - Activer devis

F4 - Supprimer devis

 F6 - Imprimer
  F7 - PDF



Historique Devis

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

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



9. SORTIE DE REPARATION / DEVIS

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

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

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

Vente le Lundi 30 Mars 2015

Recherche Numéro Client 80 049 No Rép. Sav 86 056

CARBONNE N° Ac. / Av.

Client

Monsieur CARBONNE FABIE
21 RUE DE COTERET
63000 CLERMONT FERRAND

Créé le 21/10/2014

Tél 1: 06 30 70 35 71
fabien.carbonne@gmail.com

Historique

Ventes Comptes

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

Opérateur 4 Opérateur 2 Opérateur 3

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

Remarque

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

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



Continuez la vente comme un article classique.

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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

REPARATION

Réparation Sortie

| | |
|---|--|
| Informations fiche N° fiche 86 056 | |
| Client | 80 049 CARBONNE Tél : 06 30 70 35 71 . 63000 CLERMONT FERRA |
| Opér. | 4 PONGE S |
| Type | REPARATION BIJOUTERIE |
| Marque | |
| Poids | 3,77 Métal OR750 B |
| Description du produit | |
| bagues solitaire moderne bicolore | |
| Description de la réparation | |
| mise à dimention taille :54 polissage rhodiage | |
| Dates | |
| Crée le | 21/03/2015 |
| Dispo. le | 04/04/2015 |
| Sortie le | 30/03/2015 |
| Atelier | |
| Atelier | CHRI CHRISTOPHE(Inter Envoi le 24/03/2015 |
| Dispo le | 05/04/2015 Retour le 28/03/2015 |
| Comment. | |

| | |
|---|--|
| Informations répa | |
| Détails | |
| MISE A TAILLE BAGUE Sertissage demi clos Rhodiage polissage avivage | |
| Articles | |
| | |
| Remise Client % | |
| No d'acompte | |
| Gratuit / Garan | |
| <input type="checkbox"/> Gratuit <input type="checkbox"/> | |
| Motif gratuité | |
| Date fin garantie | |
| Origine garantie | |



10. STATISTIQUES

10.1. Tableau des performances

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

| 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 |

| 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 |

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



10.2. Statistiques sur les devis

Cet écran synthétise votre activité au niveau des devis SAV.

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

| Fiche | Création | Client | Descriptif | Réparation | Montant € | Atelier |
|--------|------------|----------------------|---------------------------|--------------------------|-----------|---------|
| 86 004 | 28/03/2015 | BONTE MAXIME | COLLIER 68 PERLES | DEVIS POUR LE TRA | 74,00 | CULT |
| 85 952 | 10/03/2015 | SEBAUX EDITH | BAGUE ARGENT AVEC PIERR | DEVIS | 126,00 | CHRI |
| 85 924 | 28/02/2015 | DELESALLE GISLAINE | MONTRE DAME ANCIENNE | DEVIS DE REPARATI | 95,00 | BARD |
| 85 911 | 27/02/2015 | BLONDEAU AGNES | MONTRE DAME AUREUS | FAIRE DEVIS DE REF | 126,00 | BARD |
| 85 900 | 26/02/2015 | BEAUVAIS DENIS | SPEED ANNEE AVANT 70 | BUTEE DE REMONT | 414,00 | BARD |
| 85 838 | 03/03/2015 | MALARDEAU EVELYN | MONTRE DAME | VOIR LE REMONTOIF | 274,00 | SGSC |
| 85 832 | 17/03/2015 | DE BEJARRY Christine | montre ripcurl | bracelet d origine resin | 47,00 | RJP |
| 85 785 | 13/02/2015 | SEGUY GILBERT | PULSAR | PILE CONTROL ETAN | 72,00 | BARD |
| 85 743 | 10/02/2015 | GARCIA Nicole | BRCELET MAILLE PALMIER P | 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 |