



## Gestion du SAV

<b>1. PARAMETRAGE DES FICHIERS DE BASE .....</b>	<b>3</b>
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
<b>2. DETAIL FICHE SAV .....</b>	<b>6</b>
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
<b>3. GESTION DES FICHES .....</b>	<b>13</b>
3.1. Rechercher une fiche .....	14
3.2. Modifier une fiche .....	15
3.3. Impressions .....	16
3.4. Relancer l'atelier .....	17
<b>4. SAISIR VOS ENTREES DE REPARATIONS .....</b>	<b>19</b>
4.1. Basculer d'une Réparation à Devis .....	21
<b>5. SAISIR VOS ENTREES DE DEVIS.....</b>	<b>22</b>
5.1. Basculer d'un Devis à Réparation .....	24
<b>6. AFFECTATION ET ENVOI A L'ATELIER .....</b>	<b>25</b>
6.1. Saisie assistée.....	25
6.2. Saisie par atelier.....	26
<b>7. RETOUR ATELIER .....</b>	<b>27</b>
7.1. Clients à prévenir .....	27
<b>8. GESTION D'UN DEVIS.....</b>	<b>28</b>
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
<b>9. SORTIE DE REPARATION / DEVIS.....</b>	<b>33</b>
<b>10. STATISTIQUES.....</b>	<b>35</b>
10.1. Tableau des performances.....	35
10.2. Statistiques sur les devis .....	36



Version	Date	Commentaire	Rédacteur
<b>1.0</b>	12/10/2017	Création	KRL



## 1. PARAMETRAGE DES FICHIERS DE BASE

Accès : SAV &gt; Fichiers de base

## 1.1. Libellé Description

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

Code	Libellé
A	Alliance
AD	alliance diamant serti :
AO	Alliance tout OR
AP	Alliance Pierres =
B	bagues
BE	bague emeraude
BF	bague pierre fines
BO	Bague tout OR
BP	bague porte pieces
BR	bague rubis
BS	bague saphir
C	chaine maille

## 1.2. Libellé Réparation

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

Code	Libellé
8 DE SECU	poser 8 de securite complet
ANN INTERM	poser anneau intermediaire
ANNEAUX	changer anneaux de bout
BELIERE	changer la beliere
CHARNIERE	refaire charniere
CLIQ BOITE	changer la boite a cliquet
CLIQ PDP	refaire piece de pouce cliquet
CLIQUET	fermeture cliquet complet
CORPS	changer le corps
DEGRAVER	Suprimer la gravure
DEV FAB	devis fabrication au model
DEV RE	devis remise en etat complet
DEVIS	Devis
ETANCHEITE	CONTROULER 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.

Liste des interventions			
		F5 - Ajouter un enregistrement	
		ODEIS	
	(I) Intervention	(C) Composant	(E) Elément textuel
	(T) Tous		
0001	Remise en forme et polissage	15,00	I
0015	Echange mouvement complet		C
0018	Changer Beliere demi jonc simple	30,00	-
0021	MISE A TAILLE BAGUE		-
0022	Suplément mise à dimension (+de3 N°)		-
0023	MISE MESUR CHEVALIERE - 3 TAILLES		-
0024	OR 18 carat a fournir en complement		C
0025	Refection panier de bague		-
0030	Pile et Controle Etancheite	30,00	-
0031	Controlre Etancheite Automatique et Chrono	24,00	-
0033	mise a grandeur - de 3 tailles		-
0040	Revision montre Mecanique		-
0041	Revision Montre Quartz avec garantie 6 mois		-
0042	Revision montre quartz multifonction		-

## 1.4. Marques

Sert à codifier les marques des produits susceptibles d'être traitées par le S.A.V.  
Vous pouvez renseigner des frais (diagnostic, assurance) liés à cette marque.

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

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



## 1.5. Tarifs par marques

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

**Liste des tarifs**

Marque	Code	Libellé	Prix unitair	Type
BARD	GARA	Garantie 1 année sur pieces changées		T
BARD	PILE	Pile simple sans contrôle d'étanchéité	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 boîte 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.

**Type de Produit**

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

### Remarque

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



## 2. DETAIL FICHE SAV

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

Enregistrement d'une fiche SAV

**REPARATION**

En attente d'envoi atelier

**Informations fiche** N° fiche 23 432

Client	7 835 BERALD 15300 MURAT	?
Opér.	1 VENDEUR 1	?
Type	REPARATION BIJOUTERIE	?
Marque		?
Poids	11,13 Métal	?

**Description du produit** ?

bracelet gourmette identité  
argent maille cheval plaque  
rectangle gravée Nathalie 6mm  
18,5cm  
2 maillons argent

**Description de la réparation** ?

ajouter 2 maillons longs

**Dates**

Créée le	30/10/2014	6 Sortie le	
Dispo. le	08/11/2014		

**Atelier**

7 Atelier	DP DE PIZZOL	Envoyé le	9
8 Dispo le	08/11/2014	Retour le	10
Comment	11		

**Informations réparation**

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

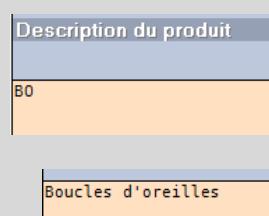
- 1 Le type d'intervention (voir le paragraphe **1.6. Type de produit** dans la partie *Fichiers de base*)
- 2 La marque, le poids, le titre métal et la couleur de l'article
- 3 La description du produit et la description de la réparation

### Remarques

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

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

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





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

### Remarques

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

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

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

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



## 2.1. Interventions et tarifs

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

Enregistrement d'une fiche SAV

**REPARATION** En attente d'envoi atelier

Informations fiche		N° fiche	23 432
Client	7 835 BERALD . 15300 MURAT	?	
Opér.	1 VENDEUR 1	?	
Type	REPARATION BIJOUTERIE	?	
Marque		?	
Poids	11,13 Métal	?	
<b>Description du produit</b> ?			
bracelet gourmette identité argent maille cheval plaque rectangle gravée Nathalie 6mm 18.5cm 2 maillons argent			
<b>Description de la réparation</b> ? ajouter 2 maillons longs			
<b>Dates</b>			
Créée le	30/10/2014	Sortie le	
Dispo. le	08/11/2014		
<b>Atelier</b>			
Atelier	DP DE PIZZOL	Envoyé le	
Dispo le	08/11/2014	Retour le	
Comment.			
<b>Informations réparation</b>			
Détails		Prix client	
maillon x2 soudure x2		20,00	30,00
Articles			
Prix TTC brut 50,00			
Remise Client	%	Remise	
Prix TTC net 50,00			
Total articles			
No d'acompte		Acompte	
<b>Net à payer</b> 50,00			
<b>Gratuit / Garantie</b>			
<input type="checkbox"/> Motif gratuité	<input type="checkbox"/> Gratuite	<input type="checkbox"/> Garantie	
Date fin garantie		<input checked="" type="radio"/> Garantie Marque <input type="radio"/> Garantie Atelier	
Origine garantie			

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

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



## 2.2. Gestion des prix de revient

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

En appliquant un coefficient, le prix client est calculé.

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

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

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

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

Le coefficient moyen sera calculé automatiquement. 3

Le prix TTC net se calculera en fonction de la remise accordée au client (comme dans la vente). Si un acompte a été saisi (dans la barre de menu, bouton F8 pour saisir un acompte), son montant sera reporté dans la case « **Acompte** » et viendra en déduction pour calculer le « **Net à payer** ».

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

### **Remarque**

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

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



## 2.3. Réparation gratuite ou garantie

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

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

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

## 2.4. Réservation d'article du stock

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

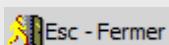
Articles		
100.57102	SYNA / 638 / 63801157	119,00

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

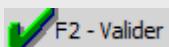
**Ventes > Divers > Interro Cdes/Réservations**



## 2.5. Actions possibles dans la fiche SAV



**Abandonner** la saisie en cours.



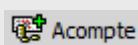
**Enregistrer** la réparation (ou le devis).



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



**Démasquer** les prix ateliers



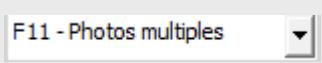
**Saisir un acompte**



**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



**F6 - Informations réparation**

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

F4 - Informations client

F5 - Informations article

**F6 - Informations réparation**

F7 - Informations devis

Alt D - Plus d'infos client



Enregistrement d'une fiche SAV

**REPARATION**

Nouvelle réparation

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

**Description du produit**

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

**Description de la réparation**

Ici la réparation proposée

**Dates**

Créée le 30/03/2015 Sortie le  
Dispo. le

**Atelier**

Atelier Envoi le  
Dispo le Retour le  
Comment.

**Informations article**

Référence 22101315 Valeur déclarée 0,00  
Gravure SOUCHAL LYDIE

**Etat général**

Indéfini  Bon  Moyen  Mauvais

Réf Odéis 164.146530 Réf four. 22101315 RAZ  
Famille 221 BAGUE MULTI-DTS MULTI PIERRES  
Fournisseur SYNA NEGOCE SYNALIA

**Informations Complémentaires**

Forme	AD	Pierre 1	DI	H
Cadrans		Poids	0,50	
Mouvement	AU	Pierre 2		
Bracelet	AC	Poids		
Couleur		Type	B	
Boîtier	AC			

En cliquant dans la barre de menu sur l'accès aux informations article **F5 - 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**

F7 - Détail de la fiche

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

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

5 LOT DE LA RIBBE  
63530 VOLVIC Tél 1: 06.74.81.74.87

#### Remarque

**SAV > Interrogations de fiches**

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



### 3.1. Rechercher une fiche

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

**Critères de recherche général ...**

<input checked="" type="checkbox"/> Réparations	<input checked="" type="checkbox"/> Devis	<input checked="" type="checkbox"/> Recherche auto à l'ouverture
Disponibles [F5]		
N° fiche	7 026	<input type="checkbox"/> Montant de _____ à 9 999 999
N° Client		<input type="checkbox"/> Respecter les critères de sélection
Nom Client		
Prévenu par	-	SMS <input checked="" type="checkbox"/> Tous <input type="checkbox"/> Avec <input type="checkbox"/> Sans
Critères de recherche de la fiche...		
Critères de recherche sur les dates...		

**Critères de recherche général ...**

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

Atelier	<input type="checkbox"/> Sauf	
Marque	<input type="checkbox"/> Sauf	
Tarif	<input type="checkbox"/> Sauf	
Opérateur	<input type="checkbox"/> Sauf	
Gravure	NP12052004	Référence
Description		
Type de produit	TOUS	

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

Créée entre le 01/12/2015 et le 15/12/2015   
Envoyée entre le et le   
Retournée entre le et le   
Dispo Client prévue entre le et le   
Dispo Atelier prévue entre le et le   
Sortie entre le et le



### 3.2. Modifier une fiche

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

↓

Liste des fiches SAV							
N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	
6 856	GEORGETIN IRENE	Rép.	MONTR CASIO ACIER FOND B	PILE + ETANCHEITE	32,00		
6 827	DELGADO .	Garantie	MONTR DAME KENNETH COL	DEJA ENVOYE DANS V	0,00		
6 822	BERTIN YVES	Rép.	TOUT ARGENT	MAILLE CASSEAU NIV	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		

↓

**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

Crée le 31/12/2014 Sortie le

**Informations réparation**

Détails

Articles

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

**Net à payer**

Gratuit / Garantie

Gratuit Garantie

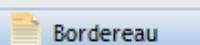
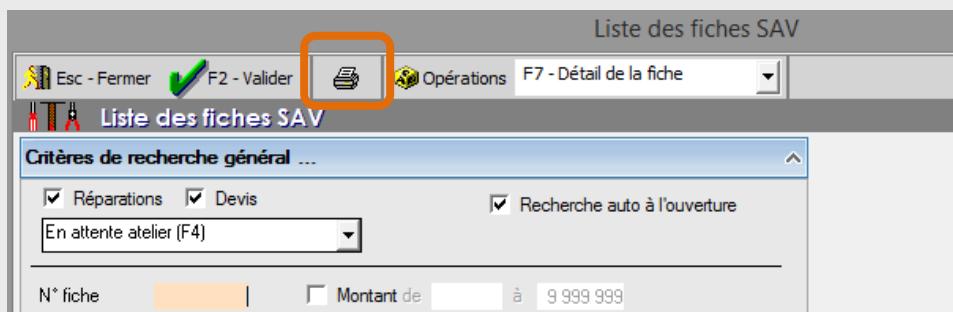
Maintenabilité

Cliquez sur F2 - Valider pour enregistrer la modification.

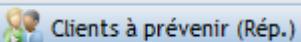


### 3.3. Impressions

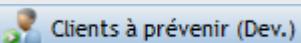
Depuis la Gestion des fiches, cliquez sur le bouton pour accéder à l'écran des impressions. Plusieurs actions sont proposées.



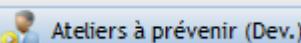
Bordereau d'envoi atelier



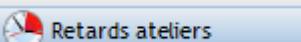
Liste des clients à prévenir par rapport à une réparation disponible en magasin



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



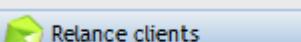
Liste des ateliers à prévenir par rapport à un devis ayant reçu une réponse du client



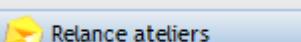
Liste des ateliers à relancer.

Cette édition se base sur la date de disponibilité prévue du produit saisi en entrée de fiche.

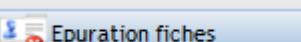
Par exemple, pour une fiche saisie le 15 mars avec une date de dispo prévue le 10 avril. Si nous sommes le 12 avril et que le retour de cette fiche n'a toujours pas été fait : cette fiche sera considérée comme « en retard atelier »



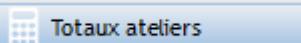
Lettres de relances pour informer le client que sa réparation est disponible en magasin



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**

**Critères de recherche général ...**

Réparations  Devis

N° fiche  Montant de

N° Client  Respecter les critères de sélection

Prévenu par  SMS  Tous  Avec  Sans

Critères de recherche de la fiche...

Critères de recherche sur les dates...

**Alt R - Relancer l'atelier**

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

**Liste des fiches SAV en attente**

N° fiche	Client	Opér.	DESCRIPTIF	Réparation	Montant	Sortie	Statut	At
7 013	COSSONNET PASCAL	Rép.	JUNIOR SUR CUIR CERT / 6473	MONTRÉ PREND DU F	0,00		En attente de retour atelier	CERT
7 012	AUGET NATHALIE	Rép.	2 ALLIANCES AVEC GRAVURE	FAIRE GRAVURE EXTE	0,00		En attente de retour atelier	PFER
7 011	CUSTODIO Isabelle	Rép.	HOMME ACIER TDB SOUPLE CE	RETOUR FOURNISSEL	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 998	BRUGEL charlotte	Rép.	HOMME ACIER	RECOLLER INDEX CEF	6,00		En attente de retour atelier	BARD
6 996	DUVAL MYRIAM	Gratuit	2 ALLIANCES ROMAINE	SUR LE MODEL DE MA	0,00		En attente de retour atelier	PFER
6 992	BOURNIER JEAN LOU	Rép.	HOMME ACIER	MONTRÉ A 1 PROBLEM	0,00		En attente de retour atelier	VICE
6 977	GIDEL HELENE	Rép.	9 CARATS + PERLES	REMETTRE LA PERLE	0,00		En attente de retour atelier	BIW
6 971	ETCHEBARNE AUROF	Rép.	casio wv58e module 3053	nettoyage de contact + r	0,00		En attente de retour atelier	BARD
6 964	MADRID LISE	Rép.	DAME ACIER	RECOLLER FOURNISSEL	0,00		En attente de retour atelier	CERT
6 959	JULLIEN PHILIPPE	Rép.	ARGENT + PIERRE					
6 881	RIZZO frederique	Rép.	DAME ACIER SUR CUIR GO / 65					
6 852	DUBRET SANDRINE	Rép.	MONTRÉ TISSOT FOND BLEU					
6 818	DURET FLORENCE	Gratuit	OZ BLANC					
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	HOMME ACIER	TIGE COURRONNE + PIL	84,00		Devis Accepté - En attente	
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	COLLIER 100 REPIQUE DE CUIR	COLLIER 100 REPIQUE DE CUIR	15,00		Devis Accepté - En attente	

**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	MONTRÉ PREND DU F	0,00		En attente de retour atelier
7 012	AUGET NATHALIE	Rép.	2 ALLIANCES AVEC GRAVURE	FAIRE GRAVURE EXTE	0,00		En attente de retour atelier
7 011	CUSTODIO Isabelle	Rép.	HOMME ACIER TDB SOUPLE CE				En attente de retour atelier
6 998	BRUGEL charlotte	Rép.	HOMME ACIER				En attente de retour atelier
6 996	DUVAL MYRIAM	Gratuit	2 ALLIANCES ROMAINE				En attente de retour atelier
6 992	BOURNIER JEAN LOU	Rép.	HOMME ACIER				En attente de retour atelier
6 977	GIDEL HELENE	Rép.	9 CARATS + PERLES				En attente de retour atelier
6 971	ETCHEBARNE AUROF	Rép.	casio wv58e module 3053				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				Devis Accepté - En attente
6 852	DUBRET SANDRINE	Rép.	MONTRÉ TISSOT FOND BLEU				En attente de retour atelier
6 818	DURET FLORENCE	Gratuit	OZ BLANC				Devis Accepté - En attente
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	HOMME ACIER	TIGE COURRONNE + PIL	84,00		Devis Accepté - En attente
6 764	GRANADOS SYLVIAN	Rép.	COLLIER 100 REPIQUE DE CUIR	COLLIER 100 REPIQUE DE CUIR	15,00		Devis Accepté - En attente

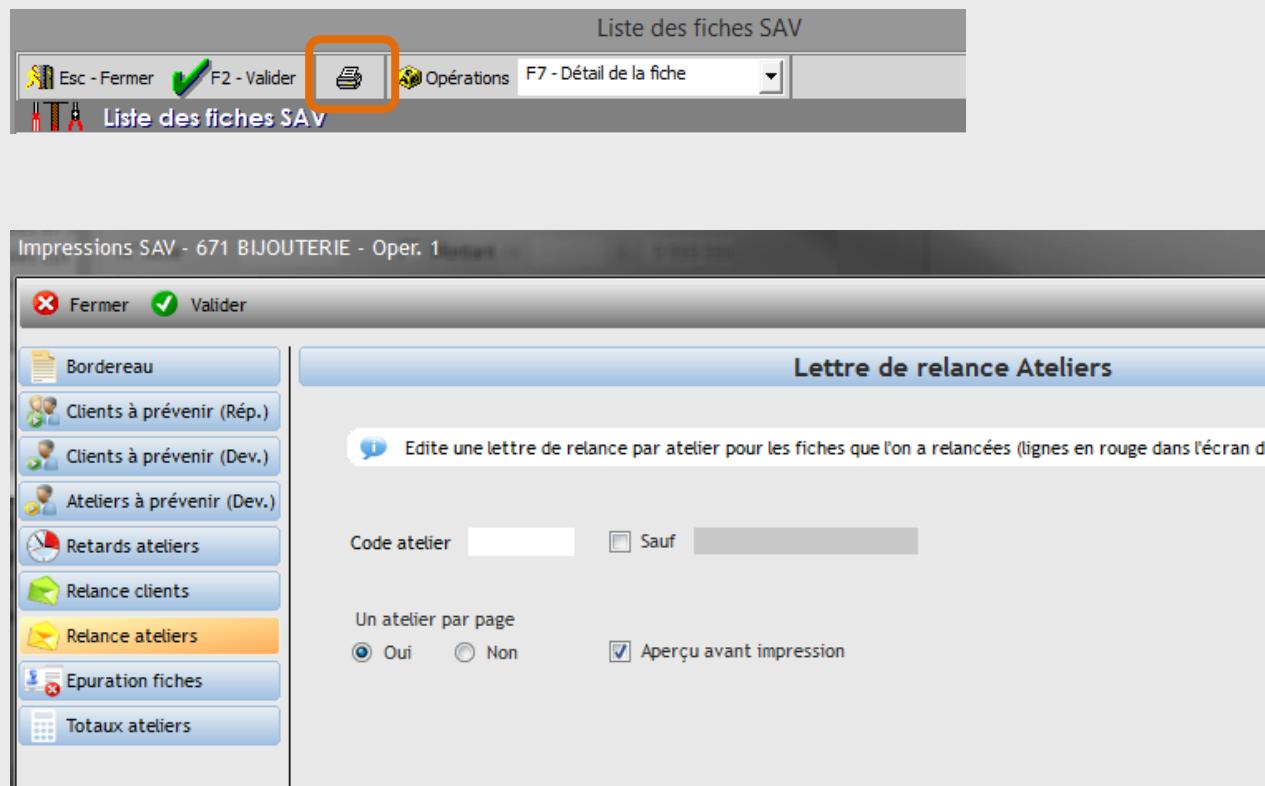
**Liste des fiches SAV**

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

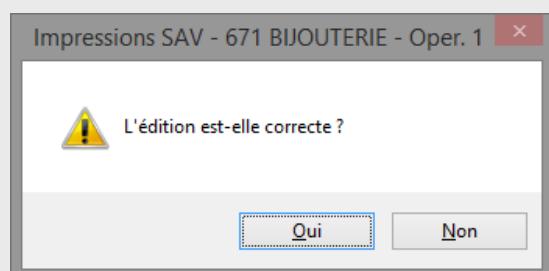
Les réparations que vous aurez relancées se colorent en rouge.



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

<b>Informations fiche</b>	<b>N° fiche</b>	888 900
Client	13 789 PISTER	
Opér.	1 VENDEUR 1	
REPARATION		

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).

<b>Client</b>	
PISTER CAMILLE 28 RUE PORTE FAGOT 63730 LES MARTRES DE VEYRE	
Tél 1: 06.78.74.03.71	
<input type="checkbox"/> Prévenir le client par	téléphone

**Historique**

<b>Ventes</b>	<b>Comptes</b>
Cattc 39,00	Acompte
Qté 1	Avoir
FMR 50	Crédit

#### Remarque

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

<b>Informations fiche</b>	<b>N° fiche</b>	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

<input type="button"/> Fermer	Lancer la recherche		
N° Etiquette	100.42250	Client	
Code et réf. fournisseur		N° facture client	
Date de vente du	01/01/1950	au	02/04/2015
Magasin			

Sélection de l'article Détail du client

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

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



2

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

3

Remplissez les informations essentielles à la réparation :

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

Enregistrement d'une fiche SAV

**REPARATION** En attente d'envoi atelier

<b>Informations fiche</b>	<b>N° fiche</b> 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
<b>Description du produit</b>	
TRILOGY CBER / PRB94GB4 / BAGUE DIA 0.045 GRIS OR750	
<b>Description de la réparation</b>	
Gravure / polissage	
<b>Dates</b>	
Créée le	02/04/2015
Sortie le	
Dispo. le	
<b>Atelier</b>	
Atelier	CBER CHRISTIAN
Dispo le	
Comment.	
<b>Informations réparation</b>	
Détails	
Articles	
Remise Client	Prix TTC brut 25,00
%	Remise
Prix TTC net 25,00	
Total articles	
No d'acompte	Acompte
<b>Net à payer</b> 25,00	
<b>Gratuit / Garantie</b>	
Motif gratuité	<input type="checkbox"/> Gratuit <input checked="" type="checkbox"/> Garantie
Date fin garantie	
Origine garantie	<input checked="" type="radio"/> Garantie Marque <input type="radio"/> Garantie Atelier

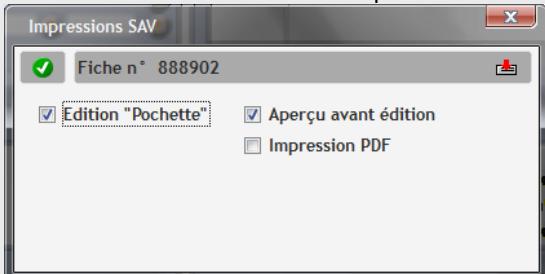
### Remarques

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



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

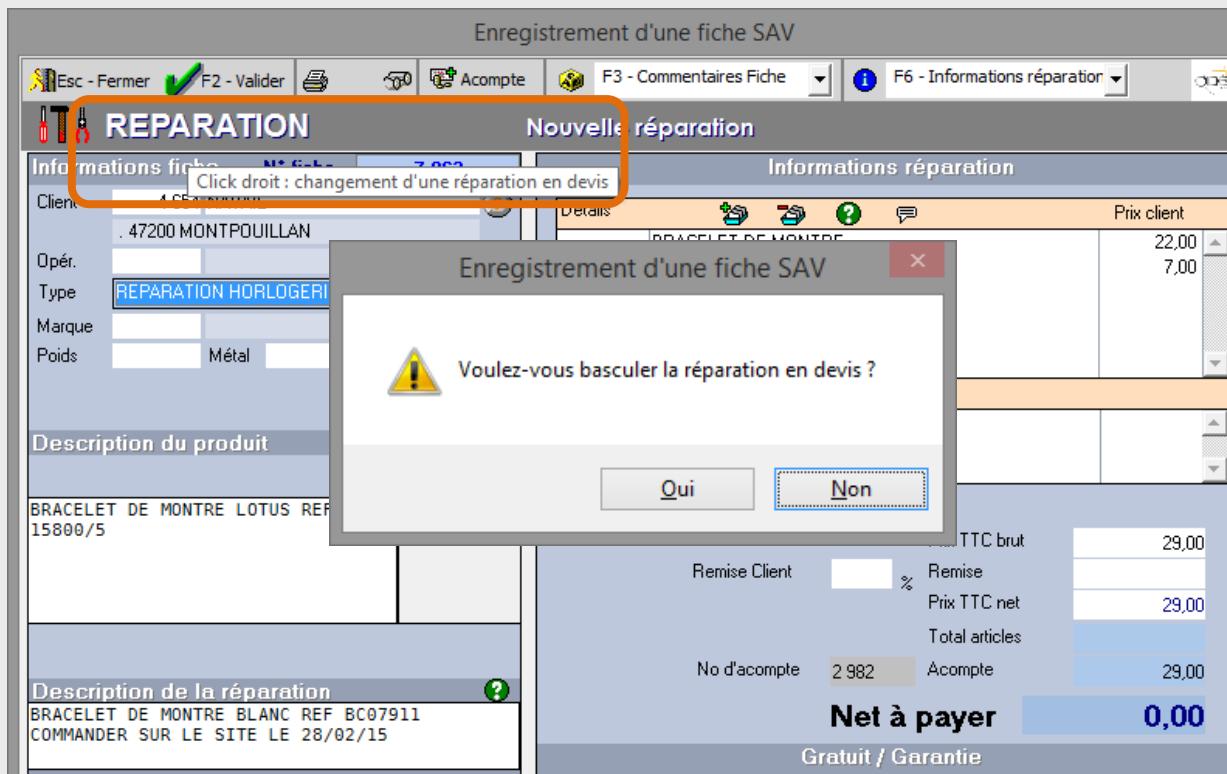
**4** Sélectionnez « Edition Pochette » pour éditer la fiche SAV



## 4.1. Basculer d'une Réparation à Devis

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

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





### 5. SAISIR VOS ENTREES DE DEVIS

**1**

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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 Comptes

Catc Acompte  
Qté Avoir  
FMR Crédit

**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 N° facture client

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

Magasin

Sélection de l'article Détail du client

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

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

DEVIS

Informations fiche N° fiche 888 903

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

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

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

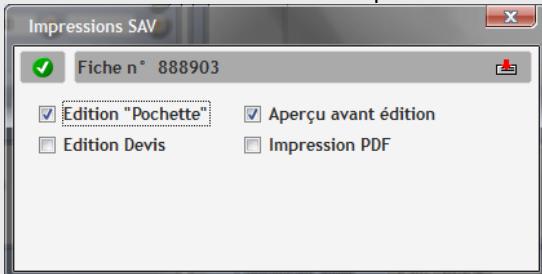
### Remarques

- Cliquez sur le bouton 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'édition 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.

Enregistrement d'une fiche SAV

DEVIS Nouvelle réparation

Information: Click droit : changement d'un devis en réparation

Nouvelle réparation

Informations devis ACTIF

Détails

Prix Client	Option
22,00	7,00
7,35	29,00

Voulez-vous basculer le devis en réparation ?

Oui Non

Atelier

Commentaire atelier

Envoyé à l'atelier le 15 Retour le

Réponse Atelier



### 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'édition un bordereau d'envoi.

#### 6.1. Saisie assistée

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

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

N°fiche	N°devis	Client	Atelier	Nature	Affection atelier par lot
85 059		VING		Réparation	<input checked="" type="checkbox"/>
85 453	1	POUX		Devis	<input type="checkbox"/>
85 628		PEYRACHE		Réparation	<input type="checkbox"/>
85 894	1	GELOT		Devis	<input type="checkbox"/>
86 006	1	VIGERAL		Devis	<input type="checkbox"/>
86 074	1	ALVES		Devis	<input type="checkbox"/>
86 099	1	MAHE		Devis	<input type="checkbox"/>
86 104		BONTE		Réparation	<input type="checkbox"/>
86 106		SOUCHAL		Réparation	<input type="checkbox"/>
85 716	1	MONTAGNE	ANIC	Devis	<input checked="" type="checkbox"/>
86 087		CHAMBONNIERE	ARGY	Réparation	<input checked="" type="checkbox"/>

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 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.

The screenshot shows a software window titled "Envoye Atelier". At the top, there are menu options: "Esc - Fermer" (Escape - Close), "F2 - Envoi Atelier" (Send to Workshop), and "F4 - Supprimer" (Delete). Below the menu is a toolbar with a red wrench icon and the text "Envoye Atelier". Underneath the toolbar, there is a button labeled "Mode de saisie" with two radio button options: "Saisie Assistée" (Assisted Input) and "Saisie par Atelier" (Workshop Input), which is selected. In the center of the window, there is a table titled "Fiches à envoyer" (Work Orders to Send). The table has columns: "N° fiche" (File Number), "N° devis" (Devis Number), "Client" (Client), "Atelier" (Workshop), and "Nature" (Nature). The data in the table is as follows:

N° fiche	N° devis	Client	Atelier	Nature
7 051	1	HABONNEL	ADID	Devis
7 057	1	HAYEZ	ADID	Devis
7 062		NAVAIL	ADID	Réparation

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 :

A screenshot of a software dialog box titled "Atelier". It contains fields for "Atelier" (with a dropdown arrow), "Client" (ADID), "Envoi le" (Send by), "Dispo le" (Available by), "Retour le" (Return by), and "Comment" (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 paramétriser Odeis pour affecter un code atelier par défaut.



## 7. RETOUR ATELIER

Accès : SAV &gt; Retour atelier

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

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

**Commentaire atelier**

**Informations client**

Tél. 06 30 11 11 65  
Email fannybachelard@live.fr

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

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

### 7.1. Clients à prévenir

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

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



## 8. GESTION D'UN DEVIS

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

### 8.1. Envoyer le devis à l'atelier

Utilisez la fonction affectation atelier.

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

### 8.2. Attendre la réponse de l'atelier

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

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

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

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

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

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

Enregistrement d'une fiche SAV

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					
Crée le	28/02/2015	Sortie le			
Dispo. le	10/03/2015				
Informations devis ACTIF					
Devis n°	1 / 1	du	28/02/2015 Valable jusqu'au 30/03/2015		
Détails	Réparation maille	Prix Ate.	coef	Prix Client	Option
	Changement fermoir	15,00	2,00	30,00	
		25,00	2,00	50,00	
Articles					
Prix de Revente / TOTAL devis 40,00 80,00					
Atelier					
Atelier	ADID	ADIDAS - Gpe FOSSIL France			
Commentaire atelier					
Envoyé à l'atelier le	03/03/2015	Retour le			
Réponse Atelier					
15 Réponse de l'atelier le	10/03/2015	Délai [jours]			
Commentaire					
Réponse Client					
Date					
<input checked="" type="checkbox"/> Accepter le Devis	<input type="checkbox"/> Dupliquer Devis	<input type="checkbox"/> Nouveau Devis	<input type="checkbox"/> Refuser le Devis		



## Remarques

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

Atelier	
Atelier	ADID
Commentaire atelier	ADIDAS - Gpe FOSSIL France
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.



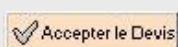
### 8.4. Prévenir le client de l'arrivée du devis

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

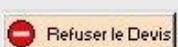
➔ Voir paragraphe **3.3 Impressions**.

### 8.5. Enregistrer la réponse du client

4 cas possibles :



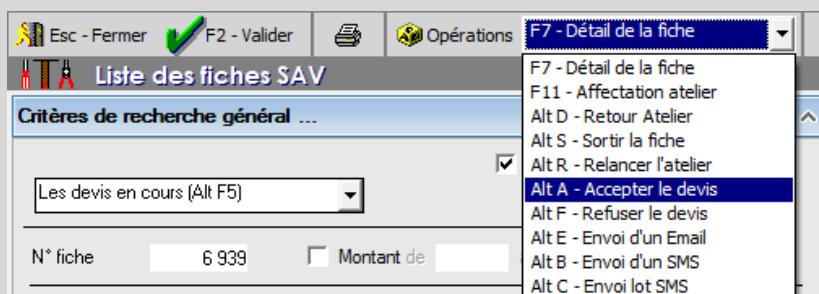
Le client accepte le devis : le devis bascule en réparation et la fiche passe au statut « **En attente de réparation** ». Le détail du devis est reporté dans le détail de la réparation (sauf pour les réparations optionnelles). Les autres devis en cours sont considérés comme « Abandonnés ».

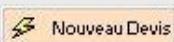


Le client refuse le devis : le devis actif passe à l'état « **Refusé** ». Ce devis n'est plus modifiable (mais peut être réactivé).

#### Remarque

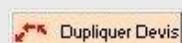
Vous pouvez directement **accepter** ou **refuser** un devis sans rentrer en modification sur la fiche depuis l'écran de Gestion des fiches, en choisissant l'opération correspondante :





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.

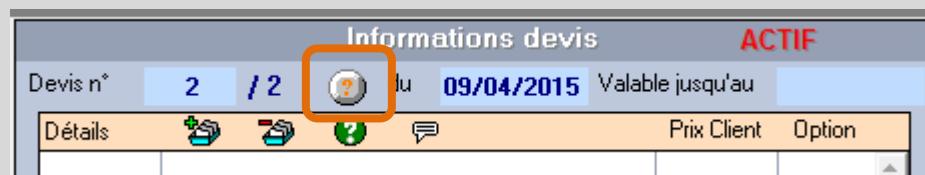


Le client souhaite voir une nouvelle proposition tout en gardant la base du devis existant (par exemple si l'atelier propose le forfait « pile – étanchéité » et que le client ne souhaite faire changer que sa pile sans contrôle d'étanchéité).

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 :

The screenshot shows the ODEIS software interface for managing quotations. On the left, there's a sidebar with various icons and a search bar. The main area is titled "DEVIS" and displays a "Devis Refusé - Disponible Magasin" (Rejected Quotation - Available in Store). The quotation details include:

Informations fiche	N° fiche	6 939
Client	16 051 JOURDE	
Télé.	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 FONCÉE

**Informations devis**

Devis n° 1 / 1 Date 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**

Atelier

Total: 340,00

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

The screenshot shows the ODEIS software interface for managing quotations. The top menu bar includes "Esc - Fermer", "Opérations", "F2 - Activer devis" (which is highlighted in blue), "F6 - Imprimer", and "F7 - PDF". The main area is titled "Historique Devis pc" and displays a table of quotations:

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
60,00	160,00	
60,00	180,00	
0,00	0,00	



## 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 :

The screenshot shows the ODEIS software interface for sales. At the top, there are menu icons: Esc-Fermer, F1-Aide, F2-Valider, a trash bin icon, and F3 - Certificat. Below the menu is a title bar: "Vente le Lundi 30 Mars 2015". The main area has several sections: "Recherche" with fields for "Numéro Client" (80 049) and "No Rép. Sav" (86 056, highlighted with a red box); "Client" with details for Monsieur CARBONNE FABIEN, address 21 RUE DE COTERET, 63000 CLERMONT FERRAND, and creation date 21/10/2014; "Fidélité" and "Historique" sections; and "Ventes" and "Comptes" tables. The "Historique" section shows a single row for "Réparation 86056" with quantity 1.0 and family code 020. The "Total à payer" is listed as 95,99. At the bottom, there are sections for "Opérateur 1", "Opérateur 2", "Opérateur 3", and a "Commentaire" field.

### Remarque

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

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



Continuez la vente comme un article classique.

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

Enregistrement d'une fiche SAV

**REPARATION**

**Réparation Sortie**

Informations fiche	N° fiche	86 056
Client	80 049 CARBONNE	
Tél :	06 30 70 35 71 . 63000 CLERMONT FERRA	
Opér.	4 PONGE S	
Type	REPARATION BIJOUTERIE	
Marque		
Poids	3,77 Métal OR750	
Description du produit		
bagues solitaire moderne bicolore		
Description de la réparation		
mise à dimension taille :54 polissage rhodiage		
Dates		
Créée le	21/03/2015	
Sortie le	30/03/2015	
Dispo. le	04/04/2015	
Atelier		
Atelier	CHRISTOPHE (Intervenant)	
Envoyé 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		
Prise		
Remise Client	%	
Re		
Pris		
To		
No d'acompte	Ac	
Gratuit / Garantie		
<input type="checkbox"/> Gratuit	<input type="checkbox"/>	
Motif gratuité		
Date fin garantie	<input type="radio"/> Garan	
Origine garantie		



## 10. STATISTIQUES

## 10.1. Tableau des performances

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

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

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

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



### 10.2. Statistiques sur les devis

Cet écran synthétise votre activité au niveau des devis SAV.

Statistiques DEVIS						
		Type	Nombre	Répartition %	Montant €	Répartition %
Acceptés			14	20,59	1 579,00	4,78
En cours			39	57,35	25 696,02	77,72
Refusés			15	22,06	5 786,00	17,50

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