

Gestion SAV et Stock

Airtable - Suivi des Réparations



E-NOVA

Laurent HUSTIN - BTS SIO SISR

Année 2024-2025

1. CONTEXTE

E-Nova est spécialisée dans le reconditionnement et la réparation de matériel informatique (smartphones, tablettes, ordinateurs). Nous gérons quotidiennement 50-100 appareils en SAV.

Pour suivre efficacement les réparations, j'utilise Airtable, une base de données collaborative en ligne qui centralise toutes les informations SAV et stock.

2. AIRTABLE - GESTION SAV

Chaque appareil reçu est saisi dans Airtable avec : client, modèle, problème, état d'avancement, technicien assigné.

Base SAV - E-Nova					
ID	Client	Appareil	Problème	État	Technicien
#2847	Stadium Co	iPhone 12	Écran cassé	En cours	Laurent H.
#2846	TechPro	MacBook Pro	Batterie HS	Attente pièce	Thomas D.
#2845	InnoTech	iPad Air	Ne charge plus	Terminé	Laurent H.
#2844	SportCo	iPhone 11	Bouton power	En cours	Marie L.

Informations trackées :

- Numéro ticket unique
- Nom client et contact
- Type appareil et modèle
- Diagnostic du problème
- État : Attente pièce, En cours, Terminé
- Technicien responsable

3. GESTION STOCK

Une deuxième base Airtable gère le stock de pièces détachées (écrans, batteries, châssis). Je mets à jour les quantités après chaque utilisation.

Stock Matériel					
ID	Client	Appareil	Problème	État	Technicien
SKU001	iPhone 12	Écrans	Quantité: 45	Neuf	Stock OK
SKU002	MacBook Pro	Batteries	Quantité: 12	Neuf	Stock faible
SKU003	iPad	Écrans	Quantité: 28	Neuf	Stock OK
SKU004	Samsung S21	Châssis	Quantité: 8	Réparé	Stock faible

Quand le stock d'une pièce descend sous le seuil minimum, Airtable envoie automatiquement une alerte email pour commander.

4. WORKFLOW QUOTIDIEN

Étapes de ma journée type :

1. Réception appareils → Création tickets Airtable
2. Diagnostic → Mise à jour problème détecté
3. Vérification stock pièces disponibles
4. Réparation → Changement état 'En cours'
5. Tests validation → État 'Terminé'
6. Mise à jour stock (quantités utilisées)

5. AVANTAGES

- Traçabilité complète des réparations
- Partage info entre techniciens
- Statistiques automatiques (délais, taux succès)
- Alertes stock automatiques
- Historique client consultable

6. COMPÉTENCES BTS SIO

- B1.2 : Gestion des incidents
- B1.5 : Gestion des services informatiques
- Organisation et suivi d'activité