

## PROCEDURE GESTION DU TICKET « ENTRETIEN HIVERNAGE »

- 1- Un nouveau dossier vient d'être créé. Le client a réglé le montant de la prestation directement en ligne. Il a notifié une date souhaitée d'intervention :

**SERVICE ENTRETIEN**

**Adresse de livraison du client :**  
26 Grand Place, 62440 Harnes, France Métropolitaine

Marque  
**MAC ALLISTER**

Machine  
**MLMP140B&S-46SP / Tondeuse thermique**

Modifier la marque (texte)

Modifier la machine (texte)

Modifier la machine

Supprimer la machine ? ☐

Forfait

Date RDV souhaitée

Date RDV confirmée

Commentaire laissé par le client  
**LA TONDEUSE MAC ALLISTER EST UNE MLMP 14B&S**

Commentaire après appel à la station

Commentaire après appel au client

Station prête ? ☐

Client prêt ? ☐

## 2- STATUT : « La station et le client doivent convenir d'une date »

L'admin SWAP doit contacter la station et valider la date d'intervention souhaitée. Si elle est acceptée, prévenir le client. Cocher « Station prête » et « client prêt » avant de cliquer sur « confirmer définitivement les dates »

Dans le cas où la date d'intervention souhaitée n'est pas validée par la station, demander leurs autres disponibilités et les proposer au client. Une fois une date convenue entre les deux parties, mettre à jour sur ticket comme expliqué précédemment.

Modifier la machine  
MLMP140B&S-46SP

Supprimer la machine ? ☐

Forfait  
Confort: 88€

Date RDV souhaitée  
2024-04-15 Entre 9h et 12h

Date RDV confirmée  
2024-04-15 Entre 9h et 12h

Commentaire laissé par le client  
**LA TONDEUSE MAC ALLISTER EST UNE MLMP 14B&S**

Commentaire après appel à la station

Commentaire après appel au client

Station prête ? ☒

Client prêt ? ☒

✓ Confirmer définitivement les dates Enregistrer

## 3- STATUT : « Une date de rendez-vous a été convenue entre la station et le client »

Une fois la date d'intervention validée, il faudra s'assurer de la bonne réception de la machine par la station.

L'admin SWAP vérifie que la station a bien notifié la réception sur le ticket, dans le cas contraire, il met à jour le ticket (se mettre en vision station, remplir la date, cliquer sur « J'ai reçu la machine ») :

RÉCEPTION DE LA MACHINE

Vous venez de recevoir la machine ? Cliquez sur le bouton ci-dessous pour passer à l'étape suivante:

Date de réception de la machine\*

11/04/2024

✓ J'ai reçu la machine

#### 4- STATUT : « La station doit faire un diagnostic de la machine »

La réception de la machine étant confirmée, la station doit à présent établir son diagnostic. C'est ici que le réparateur décide si l'entretien est réalisable ou non.

L'admin SWAP doit s'assurer que la station mette à jour le ticket, ou doit mettre à jour le ticket directement en procédant comme suit :

**DIAGNOSTIC**

Veuillez rentrer ci-dessous votre diagnostic concernant l'entretien de cette machine, veuillez préciser, le cas échéant, pourquoi l'entretien n'est pas réalisable dans le cadre du forfait convenu.

PAS BESOIN DE PIECES

Date du diagnostic\*  
11/04/2024

Veuillez indiquer votre référence interne (station SAV)

L'entretien est réalisable, Proposition de kits entretien L'entretien n'est pas réalisable

#### 5- STATUT : « La station peut choisir un kit de pièces permettant d'effectuer l'opération »

La station doit choisir si elle a besoin ou non d'un kit d'entretien en sélectionnant une des deux propositions.

**CHOIX DE KITS DE PIÈCES POUR ENTRETIEN**

Choisissez parmi la liste de kits ci-dessous

**LES PIÈCES**

Pièce	Prix unitaire	Qté
21188004 / Kit entretien pour moteur	16.17 €	0

J'ai choisi mon kit Je n'ai pas besoin de kit

6- STATUT : « **L'entretien de la machine est en cours** »

L'admin SWAP doit s'assurer du bon déroulement de l'entretien. La station indique l'issue de sa prestation puis clique sur « enregistrer » :

FIN D'ENTRETIEN

Indiquer quelle a été l'issue de l'entretien

L'entretien de la machine s'est bien passé ▼

En cas de problème, merci de nous fournir les détails dans le champ ci-après

Enregistrer

7- STATUT : « **L'entretien de la machine s'est bien passé** »

L'admin SWAP doit s'assurer de la bonne réception de la machine par le client. Une fois vérifié, mettre à jour la date puis cliquer sur « La machine a été remise au client ».

REMISE DE LA MACHINE AU CLIENT

Vous pouvez indiquer à quelle date la machine a été remise au client

Date de réception de la machine\*

jj/mm/aaaa

✓ La machine a été remise au client

8- STATUT : « **Ce ticket est clos.** »