

Procédure interne Hors Garantie

Comment traiter les tickets HG



SOMMAIRE

Ce qui est important sur les tickets HG, c' est une bonne communication sur nos échanges avec le client, des explications claires et complètes dans les messages sont la clef de la réussite.

TABLE DES MATIERES

Ou trouver les messages Data Baste à adresser aux clients	Page 4
1 – Déclarer le Hors Garantie sur le ticket	Page 5
2 – Identifier la situation de hors garantie – 2 CAS : A ou B	Page 6
Avant de passer au traitement du ticket	
3 - Traitement du Ticket Hors garantie	Page 7
A1 - Transformer le Ticket pour faire un devis de réparation	Page 8
A2 - Faire LE DEVIS	Page 9 à 18
B1 - Transformer le Ticket pour FACTURER, dans un des cas :	Page 19
- d'une panne non constatée ou	
- station a déjà remis en état car le problème venait d'un mauvais montage,	
manque nettoyage... ou - Non réparable pas de pièces	
B2 - Faire le Devis pour FACTURER directement.	Page 20 à 25
Devis sera consultatif pour le client, pour lui donner le détail de ce qu'il y aura sur la FACTURE	

SOMMAIRE

4 – TRAITER LA REPONSE DEVIS

DEVIS ACCEPTE

Page 26

DEVIS REFUSE

Page 27

5- LA STATION a terminé la réparation

Page 28

6 - EDITER LA FACTURE ET LES DOCUMENTS

Page 26 à 32

7- CONTRÔLE FACTURE

Page 33

8 – VALIDER LE TRANSPORT –S’occuper de la machine

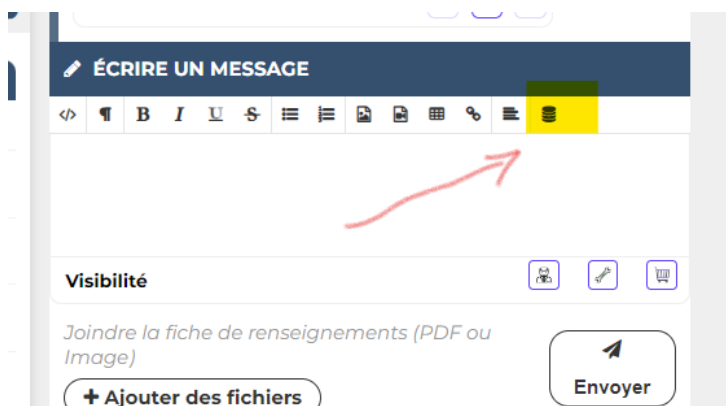
Page 34

QUESTIONS DIVERSES :

- Où trouver les messages à adresser aux clients dans le DATA BASE en, Page 4
- Où trouver les Montants des Forfaits en fonction des marques : joint avec ce PPT

Où trouver les messages Types Pré-enregistrés

1 – Cliquer, en haut à droite du champ prévu pour ECRIRE UN MESSAGE, sur le pictogramme en haut à droite Data Base



2- Sélectionner le Message souhaité : Dans cette procédure, l'intitulé du message à sélectionner sera cité

REPARATION HORS GARANTIE - TRANSFORMATION EN TICKET HG DEVIS -1

REPARTION HORS GARANTIE -TRANSFORMATION EN TICKET HG EN FACTURE – 1

REPARATION HORS GARANTIE – MESSAGE STATION RESEAU – 3

REPARATION HORS GARANTIE – REPONSE DEVIS KING FISHER – 2

.....

1- Déclarer le hors garantie

1- Contrôler le diagnostic de la demande de HG de la station et corriger si besoin orthographe/formulation. Je m'assure que le motif du refus soit clair et précis

Si le diagnostic est incomplet : contacter la station ou faire message

2- Je clique sur « Déclarer Hors Garantie" en bas à droite de l'écran puis je sélectionne la raison du refus (volet déroulant à droite) Cliquez sur « Signaler »

Date début de travaux	2024-03-13		
Date fin de travaux	0000-00-00		
Date de remise de la machine au client	0000-00-00		
TRANSPORTS LIÉS À CE TICKET			
UTILISATEURS			
	UTILISATEUR DE LA MACHINE	DISTRIBUTEUR	STATION DE RÉPARATION
Entité	De sousa Armand	BRICO DEPOT 1929 PLOUER-SUR-RANCE	MAT'DOC
Adresse	1 la ville ory	lieu-dit le grand clos	14 la gaudière - z.a. la croix rouge
Code Postal	22130	22490	35220
Ville	BOURSEUL	PLOUER SUR RANCE	CHATEAUBOURG
Pays	FRANCE MÉTROPOLITAINE	FRANCE MÉTROPOLITAINE	

CHANGER DE STATION

MODÉRATION DEMANDE ABUS CLIENT

GÉNÉRATION DE TRANSPORT

ÉLIGIBILITÉ AU PROCESS HORS GARANTIE

CLÔTURE ADMINISTRATIVE ?

DÉCLARER HORS GARANTIE

GÉNÉRER UNE AND

DÉCLARER HORS GARANTIE

Choisissez une catégorie*

Mode d'emploi non respecté

! Signaler

2- Identifier la situation avant de transformer le ticket

Le Ticket sous garantie est clos, nous allons transformer le ticket et créer un 2^{ème} ticket rattaché à celui-ci mais HORS GARANTIE


En s'aidant du diagnostic effectué, Identifier la situation exacte du HORS GARANTIE :

2 situations peuvent se présenter :

A- Faire un devis pour savoir si le client/magasin souhaite réparer ou pas.

B- Pas besoin d'un devis, la Machine peut repartir en magasin car elle fonctionne, nous sommes dans un des cas suivants :

- Machine prête remise en état car le problème venait d'un mauvais montage, nettoyage
- Panne non constatée
- Non réparable pas de pièces

Situation A -  DEVIS se rendre en page de cette procédure page 7

Situation B -  FACTURE se rendre en page de cette Procédure page 19

3- Traitement du ticket –

A 1-Transformer le Ticket en Hors garantie

1- Cliquer sur TRANSFORMER EN HORS GARANTIE (en bas à droite du ticket)

A screenshot of a web form titled 'TRANSFORMER EN HORS GARANTIE' with a minus icon in the top right corner. Below the title is a label 'Destinataire des devis/factures ?*'. Underneath is a dropdown menu with 'Distributeur' selected and a yellow arrow icon to its right. Below the dropdown is a text area with the placeholder text 'Message admin customisé' and a small orange square icon. At the bottom right of the form is a button labeled '✓ Valider'.

2 – Faire le choix du destinataire du Devis : (c'est celui qui a créé le ticket)

- si c'est le client qui a fait le ticket : sélectionner « Client »

- si c'est le Distributeur : « Distributeur »

3 – Insérer ici  en copier-coller le message du Data Base qui s'intitule :

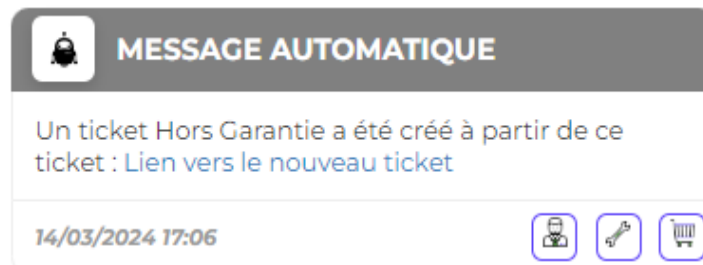
REPARATION HORS GARANTIE - TRANSFORMATION TICKET HG DEVIS -1

Puis



A2– Faire le Devis


1- un lien vers le nouveau Ticket apparait en messages automatiques sur la demande de garantie, cliquez dessus pour vous rendre sur le nouveau ticket



2 – Si le diagnostic est complet, passer à l'étape suivante, si besoin de détail pour élaborer le devis mettre un message à la Station pour lui demander d'intervenir et compléter le Devis

Dans le Data Base choisir ce message :

REPARATION HORS GARANTIE- MESSAGE STATION RESEAU – 2

(mettre non visible par le Distributeur, cliquez sur caddie et personnage : 

Si nous avons tous les éléments l'admin peut faire directement le devis

Si la station n'a pas rempli le devis mais l'admin a tous les éléments pour le faire :

Valider le diagnostic sans devis station. L'admin renseignera tout les champs

A2 – Faire le devis

3- L'encadré ci-dessous s'affiche pour pouvoir élaborer le Devis :

The screenshot shows a web form titled 'DEVIS STATION'. It contains four expandable sections labeled a) through d):

- a) Diagnostic de la station
- b) Les pièces
- c) La main d'oeuvre
- d) Autres Prestations : Services/Pièces

Below these is a text input field for 'Justification (en cas de refus)'. At the bottom are two buttons: '✕ Refuser le devis de la station' (red) and '✓ Valider le devis de la station de réparation' (blue). A 'UTILISATEURS' section is partially visible at the very bottom.

a) **Diagnostic de la station** : Cliquez sur la ligne « Diagnostic de la station ».

Vérifiez s'il est clair et cohérent
et corrigez le si besoin.







This screenshot shows the 'Diagnostic de la station' section expanded. The text area contains the following entry:

DOSSIER HORS GARANTIE PROBLEME LIE AU CARBURATEUR. LE CARBURATEUR EST COMPLETEMENT BOUCHE ET LA BOUGIE EST NOIRE.

A2- Faire le devis

b) Les pièces

Cliquez sur les Pièces **Les pièces**, voici en page suivante, les 4 situations possibles

Les pièces					
Liste des pièces demandées:					
LES PIÈCES					
Pièce	Qté	Stock	Prix SWAP (€)	Prix unitaire (€ HT)	
Référence	1	+			
 23129034 / Couronne 10 pouces	0	29	1.67	1,67	
 23187013 / Boulon de fixation de la lame	0	0	0.00	0,00	
 23187015 / lame	0	0	0.00	0,00	
 23187017 / Carter de courroie	0	0	0.00	0,00	
 23187020 / Housse de roue anti-poussière	0	0	0.00	0,00	
 23187022 / roues de 10 pouces	0	0	0.00	0,00	

A2 – Faire le devis

Voici les 2 cas qui peuvent se présenter et comment opérer :

Cas 1 -les Pièces sont en stock , elles peuvent être sélectionnées dans la liste car elles sont disponibles en stock, vérifier si cohérentes avec la panne et si elles sont toutes énumérées- puis passez à l'étape c) La main d'œuvre Voir page 12

Cas 2 - les pièces ne sont pas en stock n'ont pas été sélectionnées par la station, car non trouvées dans la liste mais elles sont nommées dans le champs :
exemple ci-dessous :

Je n'ai pas trouvé la (les) pièce(s) dans la liste.

Les pièces

Choisissez les pièces et le temps de main d'oeuvre nécessaires à la réparation:

Je souhaite commander des pièces

Je ne souhaite pas commander de pièces

LES PIÈCES

Pièce	Qté
Je n'ai pas trouvé la (les) pièce(s) dans la liste.	
NOUS N'AVONS PAS DE VUE ÉCLATÉE À VOUS PRÉSENTER, MERCI DE NOUS DÉCRIRE LA PIÈCE RECHERCHÉE	
CARBURATEUR	

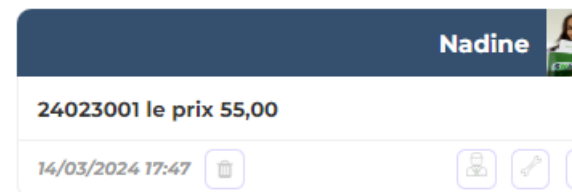
A2- Faire le Devis

Cas 2 – (suite) pièces non disponibles en stock

Vérifier dans le BOB, La référence est-elle connue ?

OUI

- Si oui, vérifier si nous l'aurons dans un délai raisonnable, nous pourrions alors les intégrer au devis dans AUTRES PRESTATIONS : Pièces/services Autres Prestations : Services/Pièces
- si en rupture ou délai trop long passer à l'étape B2 – Faire le DEVIS pour FACTURER
Il faudra réaliser une facture (main d'œuvre + transport) Machine non réparable
- Si la réception est dans moins de 2 à 3 semaines, se noter la ou les références et le prix dans les messages pour plus de faciliter de traitement et ainsi, les avoir toujours en vu car nous en aurons besoin pour l'étape d'après :
Puis passer à l'étape c) la main d'oeuvre



A2- Faire le Devis

Vérifiez dans le BOB, La référence est-elle connue ?

NON

Noter dans les Messages, la désignation des pièces recherchées Exemple : « LANCEUR
Référence et prix ? »

Puis transférer le ticket à AGENT Création Pièce

Remarque : s'il s'agit d'une pièce Moteur Briggs ou Honda, faire la demande à la station par messages sur le ticket « Pouvez-vous nous envoyer la photo du numéro et modèle de moteur » avant de transférer à l'agent Création Pièce.

Dès que l'Agent pièce aura créée la référence avec le prix il vous retransférera le ticket.

Dès que la pièce a été créée et disponible dans des délais raisonnables moins de 3 semaines nous pouvons alors les intégrer au devis à d)AUTRES PRESTATIONS :
Pièces/services voir page 15 de cette procédure

A2 – Faire le Devis

c) **La main d'œuvre station** : la station nous a indiqué la main d'œuvre mais nous allons la noter dans message pour la mémoriser, car en suivant, nous devons mettre la Durée à zéro.

Cette main d'œuvre ne doit pas apparaître sur le devis mais nous en aurons besoin à la facturation.

La main d'oeuvre

Le taux horaire de la station est de : 40.00 €/heure

Pour la panne : Panne de carburateur
Durée par défaut : 40 min
Au taux horaire de la station, cela coûtera : 26.67 €

Supprimer

Durée en minutes de la réparation

Justification

+ remplacement essence

+ Ajouter une panne

Autres Prestations : Services/Pièces

Afin de la garder en mémoire, exemple ci-dessous pour indiquer l'endroit où nous le noterons :



Puis METTRE La Durée à zéro et effacer les annotations à « justification »

ÉCRIRE UN MESSAGE

MO Station 26.67 € Ht

Visibilité

A2 – Faire le Devis

C'est ici que nous allons indiquer les forfaits réparations ou la main d'œuvre à facturer – et forfaits transport – les pièces qui ne sont pas en stock et leurs prix

d) Autres Prestations : Services/Pièces

Cliquez sur






Autres Prestations : Services/Pièces

Diagnostic de la station
Les pièces
La main d'oeuvre
Autres Prestations : Services/Pièces

Utiliser les forfaits renseignés dans le Tableau des Forfaits Hors garantie. Tableaux joints avec cette procédure, Tarifs généraux et Tarifs pour les machines Kingfisher (voir en fin de cette procédure)

Afin de les garder en mémoire Il est possible de les noter à droite dans MESSAGE pour les avoir à portée de main, si besoin, pour la facturation finale

Nadine		
MO Station 26,67		
29,00	48,00	51,30
14/03/2024 17:46		
  		

A2–Faire le Devis

Cliquer sur :

+ Ajouter une prestation

- Sélectionnez HG MAIN D'ŒUVRE

Précisez et détaillez à « Description », « exemple : « Remplacement carburateur »

Indiquer le montant du forfait puis valider ajout de prestation.

Autres Prestations : Services/Pièces

AUTRES PRESTATIONS : SERVICES/PIÈCES

Type	Description	Référence	Qté	Coût	Coefficient (%)	Ajouté par
------	-------------	-----------	-----	------	-----------------	------------

✗ Ne pas ajouter de prestation

HG - MAIN D'ŒUVRE

Description ou titre du service/prestation/pièce*

Remplacement Carburateur

Référence

Référence

Quantité

1

Valeur prestation/service/pièce (€)

48

Coefficient (%)

+ Valider ajout de prestation

A2 – Faire le Devis

- LE TRANSPORT

Faites la même chose pour le TRANSPORT, puis valider ajout de prestation

[+ Valider ajout de prestation](#)

Une fois terminé, validez : [✓ Valider le devis de la station de réparation](#)

Puis : [✓ Valider le devis global](#)

C – Vous pouvez être amené ici, à valider des lignes rajoutées par la station à PRODUIT EXTERNES (par exemple : essence ou huile qu'elle aurait rajoutée)

Très important :

Vous devez adresser un message au Magasin pour lui expliquer la Marche à suivre. Voir page suivante

Autres Prestations : Services/Pièces

AUTRES PRESTATIONS : SERVICES/PIÈCES

Type	Description	Référence	Qté	Coût	Coefficient (%)	Ajouté par
HG - MAIN D'OEUVRE	Remplacement Carburateur		1	48		Admin

✗ Ne pas ajouter de prestation

HG - TRANSPORT MACHINE

Description ou titre du service/prestation/pièce*

TRANSPORT RETOUR

Référence

Référence

Quantité

1

Valeur prestation/service/pièce (€)

51.30

Coefficient (%)

[+ Valider ajout de prestation](#)

A2 – Faire le Devis – Fin

Validez le Devis ou corrigez

✓ Valider le devis de la station de réparation

Un messages automatique
Apparait avec le lien vers le devis

Le devis est fait !

Ouvrez le document devis, vérifiez, enregistrez-le sur votre ordinateur et joignez-le au ticket dans le Message indiqué ci-dessous :

Mettre le message pré enregistré en fonction de la marque ou marque KF à rechercher et à sélectionner dans le data Base:

REPARATION HORS GARANTE : demande Réponse au devis

Ou REPARATION HORS GARANTIE : demande Réponse devis King fisher

Pensez à effacer les informations inutiles, comme ici dans l'exemple si nous nous adressons au particulier effacer ce qui est en jaune

pour que le message soit adapté.

AUTRES PRESTATIONS : SERVICES/PIECES

Nature	Description	Coût	Marge (%)	Avec marge
DEVIS SWAP				
	Diagnostic de la station			
	Autres Prestations : Services/Pièces			
				✓ Valider le devis global

UTILISATEURS

 MESSAGE AUTOMATIQUE

Un devis a été généré par un administrateur SWAP, il est disponible en cliquant sur le lien suivant : [Lien vers le devis](#)

22/04/2024 16:00

Machines de 30kg - 01.23 € HT

Pour le paiement, nous vous demandons :

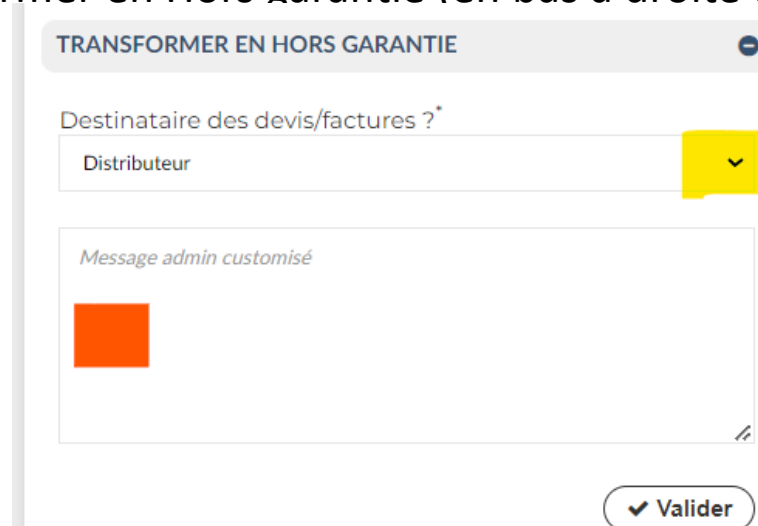
Distributeurs : Veuillez nous confirmer votre réponse par écrit sur le ticket à "Message" avec le nom de l'employé. la facture vous sera envoyée

Particulier, de payer sur le site, un lien de paiement vous sera transmis **Castorama**, de nous transmettre le n° de commande ou de BCPE (Bon de commande de prestation extérieure) pour le fournisseur n° SAP 506931 SWAP.

Brico Dépôt, veuillez transmettre une commande client à SWAP C126410, correspondant au montant HT et en y indiquant le numéro de ticket.

B1 – Transformer le Ticket en HG pour facturer

1- Cliquer sur Transformer en Hors garantie (en bas à droite de l'écran)



The screenshot shows a web form titled "TRANSFORMER EN HORS GARANTIE" with a close button (X) in the top right corner. Below the title is a label "Destinataire des devis/factures ?*". Underneath is a dropdown menu with "Distributeur" selected and a yellow arrow button. Below the dropdown is a text area labeled "Message admin customisé" containing a red square icon. At the bottom right of the form is a button labeled "✓ Valider".

2 – Faire le choix du destinataire du Devis : (c'est celui qui a crée le ticket)

- si c'est le client qui a fait le ticket : Client Si c'est le Distributeur : Distributeur

3 – Insérer dans le message admin en copier-coller le message du Data Base qui s'intitule

REPARATION HORS GARANTIE - TRANSFORMATION POUR FACTURE -1

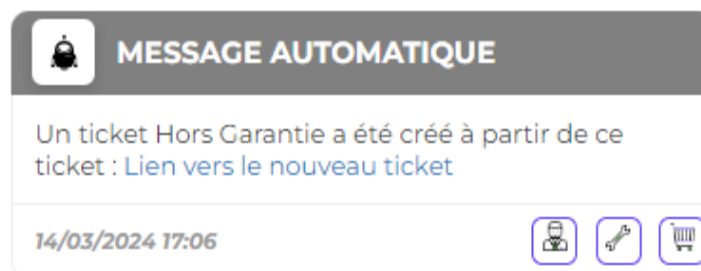
Puis



A button with a checkmark icon and the text "Valider".

B2 – Faire le Devis pour Facturer

- 1- un lien vers le nouveau Ticket apparait en messages automatique sur la demande de garantie, cliquez dessus pour vous rendre sur le nouveau ticket



- 2 – Si le diagnostic est complet, passer à l'étape suivante, si besoin de détail pour élaborer le devis mettre un message à la Station pour lui demander de préciser ou confirmer son diagnostic
- Dans le Data Base choisir ce message ou personnalisé le message
- REPARATION HORS GARANTIE- MESSAGE STATION RESEAU – 2
- Si nous avons tous les éléments nous pouvons faire le devis
- Si la station n'a pas rempli le devis mais l'admin a tous les éléments pour le faire :
- **Valider le diagnostic sans devis station.** C'est alors, L'admin qui renseignera tous les champs

B2- Faire le Devis pour facturer

Se positionner en tant que station donc cliquez
Sur le pictogramme « clef »



3- L'encadré ci-dessous s'affiche pour pouvoir élaborer le Devis :

DEVIS STATION

- a) Diagnostic de la station
- b) Les pièces
- c) La main d'oeuvre
- d) Autres Prestations : Services/Pièces

Justification (en cas de refus)

UTILISATEUR

a) **Diagnostic de la station** : Cliquez sur la ligne « Diagnostic de la station ».
Vérifiez s'il est clair et cohérent
et corrigez le si besoin.

DEVIS STATION

Diagnostic de la station

DOSSIER HORS GARANTIE PROBLEME LIE AU CARBURATEUR. LE CARBURATEUR EST COMPLETEMENT BOUCHE ET LA BOUGIE EST NOIRE.

B2 – Faire le Devis pour Facturer

b) Les pièces :

En général, il n'y aura besoin d'aucunes pièces dans les cas pannes non constatées, remontage correct, nettoyage..

Je souhaite commander des pièces

Je ne souhaite pas commander de pièces

Si cela se produit, sélectionner « je n'ai pas besoin de pièces »
créer une ligne « Produit externe » à d) Autres prestations

MERCI DE NOUS INDIQUER POURQUOI VOUS NE DEMANDEZ PAS DE PIÈCES

Révision sans utilisation de pièces

c) **La main d'œuvre station** : la station nous a indiqué la main d'œuvre mais nous allons la noter dans message pour la mémoriser, car en suivant, nous devons mettre la Durée à zéro.

Cette main d'œuvre ne doit pas apparaître sur le devis mais nous en aurons besoin à la facturation.

Afin de garder en mémoire la main d'œuvre sélectionnée par la station, la noter dans les messages en non lisible pour le distrib et client (cliquez sur les picto du caddie et personnage), ainsi ne sera vu que par l'admin

La main d'oeuvre

Le taux horaire de la station est de : 40.00 €/heure

Pour la panne : Panne de carburateur
Durée par défaut : 40 min
Au taux horaire de la station, cela coûtera : 26.67 €

Durée en minutes de la réparation

Justification

+ remplacement essence

Supprimer

ÉCRIRE UN MESSAGE

MO Station 26.67 € Ht

Visibilité

Puis METTRE La Durée à zéro et effacer les annotations à
« justification »

B2 – Faire le Devis pour Facturer

d) Autres Prestations


Autres Prestations : Services/Pièces

+ Ajouter une prestation

- Utilisez les forfaits renseignés dans le Tableau des Forfaits Hors garantie. Tableaux joints avec cette procédure, Tarifs généraux et Tarifs pour les machines Kingfisher
- Afin de les garder en mémoire Il est possible de les noter à droite dans MESSAGE pour les avoir à portée de main, si vous ressortez du ticket et pour éviter de reconsulter les tableaux Forfaits.





Vous aurez besoin de ces montants pour la facturation finale

✎ ÉCRIRE UN MESSAGE

Nadine 

MO Station 26.67

29,00	48,00	51,30
-------	-------	-------

14/03/2024 17:46    

B2 – Faire le Devis pour Facturer

Cliquez sur :

- Sélectionnez HG MAIN D'ŒUVRE

Précisez et détaillez à « Description », « exemple :

« Remplacement carburateur »

Indiquez le montant du forfait puis validez ajout de prestation.

- LE TRANSPORT

Faites la même chose pour le TRANSPORT, puis validez ajout de prestation et TRANSPORT

Vous pouvez être amené ici, à valider ou rajouter des lignes à PRODUIT EXTERNES (par exemple : essence, huile ou durite que la station aurait avancé avec accord swap)

Une fois que tout est indiqué, nous devons « valider Ajout de Prestation »

Autres Prestations : Services/Pièces

AUTRES PRESTATIONS : SERVICES/PIÈCES

Type	Description	Référence	Qté	Coût	Coefficient (%)	Ajouté par
✖ Ne pas ajouter de prestation						
	HG - MAIN D'ŒUVRE					
Description ou titre du service/prestation/pièce*						
Remplacement Carburateur						
Référence				Quantité		
Référence				1		
Valeur prestation/service/pièce (€)				Coefficient (%)		
48						
+ Valider ajout de prestation						

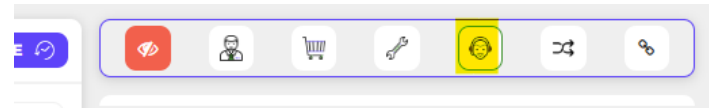
Autres Prestations : Services/Pièces

AUTRES PRESTATIONS : SERVICES/PIÈCES

Type	Description	Référence	Qté	Coût	Coefficient (%)	Ajouté par
HG - MAIN D'ŒUVRE	Remplacement Carburateur		1	48		Admin
✖ Ne pas ajouter de prestation						
	HG - TRANSPORT MACHINE					
Description ou titre du service/prestation/pièce*						
TRANSPORT RETOUR						
Référence				Quantité		
Référence				1		
Valeur prestation/service/pièce (€)				Coefficient (%)		
51.30						
+ Valider ajout de prestation						

B2 – Faire le Devis pour Facturer

Se positionner en tant qu'**admin** en
Cliquant sur le picto ci-contre



Contrôlez, corrigez ou rajoutez si besoin une ligne, si tout est ok, vous pouvez valider. Une fois sur :

✓ Valider le devis de la station de réparation

Puis :

✓ Valider le devis global

Vous devez adresser, à présent un message du Data Base
au Magasin pour lui expliquer la Marche à suivre.

Voir page suivante :

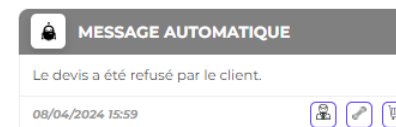
REPARATION HORS GARANTIE-PANNE NON CONSTATEE OU IRREPARABLE- DDE
PAEMENT DIRECT

(supprimer ou rajouter des informations dans le message pour le personnaliser)

Ce message permet de dire au magasin que la présence du devis est établi à titre indicatif afin de leur communiquer ce que nous leur facturons. Le but est de savoir s'ils souhaitent qu'on retire ou pas le transport et avoir la confirmation qu'ils ont bien reçu le message

4- Traiter la réponse devis

- **Le devis est refusé** : un message l'indique sur le ticket ou le magasin nous l'a confirmé par un message écrit. Supprimer le devis, en cliquant ici :



Refaire un devis pour informer le magasin du forfait Diagnostic et transport, [REVENIR À L'ÉTAPE "DEVIS STATION"](#)

- a) Diagnostic, vous devez écrire dans diagnostic de la station « DEVIS REFUSE »
- b) Les Pièces : Sélectionnez « Révisions sans utilisation de pièces
- c) Autres Prestations : cliquez sur «Ajouter une prestation » - Sélectionnez MAIN D'ŒUVRE à « Description » :

notez DIAGNOSTIC DEVIS REFUSE

puis mettre le montant diag –voir

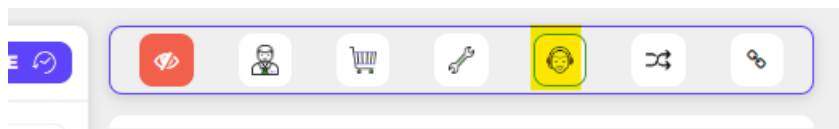
Tableau des TARIFS,

Idem pour le transport, puis mettre le

Picto Admi et validez le devis de la station

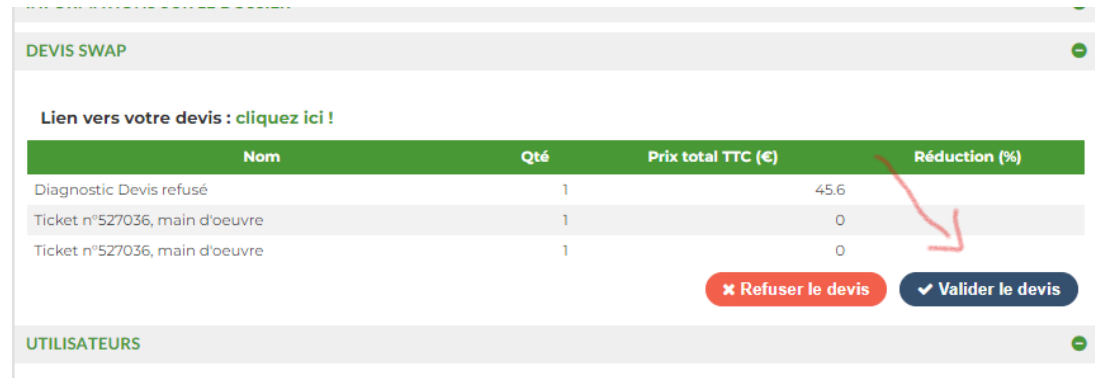
Et le DEVIS GLOBAL

Type	Description	Référence	Qté	Coût	Coefficient (%)	Ajouté par
HG - TRANSPORT MACHINE	transport		1	25		Admin
HG - MAIN D'ŒUVRE	DIAGNOSTIC DEVIS REFUSE		1	31		Station



B2 – Faire le Devis pour Facturer

Le Devis est accepté :



Nom	Qté	Prix total TTC (€)	Réduction (%)
Diagnostic Devis refusé	1	45.6	
Ticket n°527036, main d'oeuvre	1	0	
Ticket n°527036, main d'oeuvre	1	0	

[Lien vers votre devis : cliquez ici !](#)

[✕ Refuser le devis](#) [✓ Valider le devis](#)

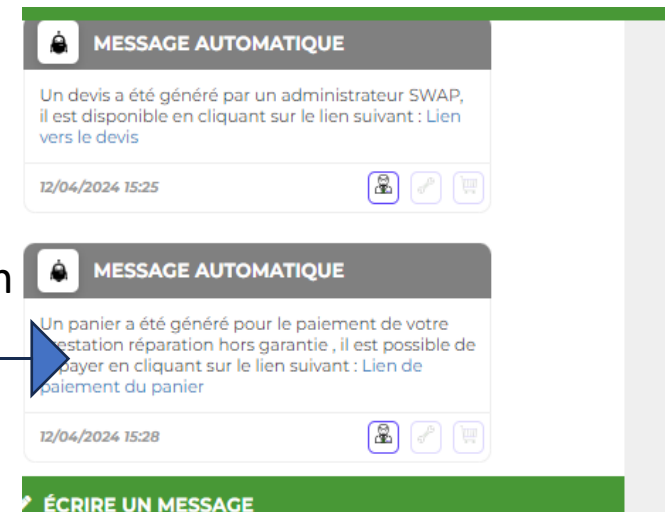
Si le client a accepté la réparation

Le lien de paiement s'est affiché le client peut procéder au paiement.

Une fois qu'il aura réglé un message automatique s'affichera pour en informer l'Admin.

La commande de pièces et l'envoi vont se valider automatiquement.

Si les pièces n'étaient pas en stock et rajoutés dans les Lignes d) « Autres Prestations », nous devons les passer en commande, voir page suivante :



MESSAGE AUTOMATIQUE

Un devis a été généré par un administrateur SWAP, il est disponible en cliquant sur le lien suivant : [Lien vers le devis](#)

12/04/2024 15:25

MESSAGE AUTOMATIQUE

Un panier a été généré pour le paiement de votre prestation réparation hors garantie, il est possible de payer en cliquant sur le lien suivant : [Lien de paiement du panier](#)

12/04/2024 15:28

ÉCRIRE UN MESSAGE

5– La station a terminé la réparation

Si la recherche des références des pièces nécessaires à la réparation ont été données par l'Agent Pièces, nous devons les saisir manuellement sur le compte de la station, en indiquant le numéro de ticket, afin de les passer en commande et les faire livrer à la station.

La réparation est terminée, la station l'a indiqué sur le ticket et un message automatique s'affiche pour en informer l'admin, Nous pouvons procéder à l'édition des documents.

6- Editez la Facture et les Documents

Cliquez en bas à droite sur « Editer Les documents et clôturer ticket
Deux Parties à traiter :

1-Edition de l' avoir station

2 -Edition de la Facture
pour le magasin

Référence interne à remplir →

ÉDITER LES DOCUMENTS ET CLÔTURER LE TICKET HG

RAPPEL DES ÉLÉMENTS RÉCLAMÉS

Type	Contenu	Prix	Qté
PANNE	Panne de carburateur	41.67 €/h	0'
PIECE	Main d'oeuvre	48.00 €	1
PIECE	transport machine	51.30 €	1

ÉDITION DE L'AVOIR POUR LA STATION

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	0.00	1	🗑
Produit externe	Main d'oeuvre	48.00	1	🗑
Produit externe	transport machine	51.30	1	🗑

+ Ajouter une ligne à l'avoir

ÉDITION DE LA FACTURE POUR LE CLIENT

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	0.00	1	🗑
Produit externe	Main d'oeuvre	48.00	1	🗑
Produit externe	transport machine	51.30	1	🗑

+ Ajouter une ligne à la facture

Référence interne

5070310641

6 – Editez la Facture et les Documents

1 - Edition de l'avoir pour la station, mettez

Dans la corbeille les lignes pièces si apparaissent et la Ligne transport.

La main d'œuvre, notez à la place : « Réparation » ou Bien « Diagnostic » ou bien « diagnostic devis refusé » en Fonction de la situation.

Recherchez dans les messages le montant main d'œuvre Station que vous aviez noté, dans les messages pour mémo, au moment de valider le Devis station et notez ce montant (Voir page 14)

Supprimer le Transport et la ligne à zéro



ÉDITION DE L'AVOIR POUR LA STATION

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	0.00	1	
Produit externe	Main d'oeuvre	48.00	1	
Produit externe	transport machine	51.30	1	

+ Ajouter une ligne à l'avoir






ÉDITION DE L'AVOIR POUR LA STATION

Type	Contenu	Prix	Qté	
Produit externe	Réparation	26.67	1	

+ Ajouter une ligne à l'avoir

ÉCRIRE UN MESSAGE

MO Station 26.67 € Ht

Visibilité   

6 – Editez la Facture et les Documents

L'avoir station

Pensez à supprimer ou :

Modifier le montant

Comme nous venons de

Le voir page31

Et supprimer

-La ligne du Transport,

AVANT

ÉDITER LES DOCUMENTS ET CLÔTURER LE TICKET HG

RAPPEL DES ÉLÉMENTS RÉCLAMÉS

Type	Contenu	Prix	Qté
PANNE	Panne de carburateur	41.67 €/h	90'
PIECE	transport machine	51.30 €	1

ÉDITION DE L'AVOIR POUR LA STATION

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	62.51	1	
Produit externe	transport machine	51.30	1	

+ Ajouter une ligne à l'avoir

ÉDITION DE LA FACTURE POUR LE CLIENT

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	62.51	1	
Produit externe	transport machine	51.30	1	

+ Ajouter une ligne à la facture

Référence interne

5070310653

RAISON DE LA FERMETURE

-- Non défini --

✓ Générer les documents

APRES

ÉDITER LES DOCUMENTS ET CLÔTURER LE TICKET HG

RAPPEL DES ÉLÉMENTS RÉCLAMÉS

Type	Contenu	Prix	Qté
PANNE	Panne de carburateur	41.67 €/h	90'
PIECE	transport machine	51.30 €	1

ÉDITION DE L'AVOIR POUR LA STATION

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	30	1	

+ Ajouter une ligne à l'avoir

ÉDITION DE LA FACTURE POUR LE CLIENT

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	62.51	1	
Produit externe	transport machine	51.30	1	

+ Ajouter une ligne à la facture

6- Editez la Facture et les Documents

2- Edition de la facture pour le client

Nous devons ici contrôler ou supprimer, en fonction de Ce qu'aura accepté le client.

Pour toutes les enseignes il est important d'avoir une Preuve de leur réponse par écrit dans les messages, sauf dans le cas d'une panne Non constatée, si pas de réponse nous pouvons

Facturer puis renvoyer la machine. Juste s'assurer que le client ou magasin a bien été informé de ce qu'il devra payer sur le ticket.

REFERENCE INTERNE : est à remplir

- Pour Castorama s'assurer qu'il y a bien le numéro de Bcpe (mis lorsqu'il ont créé le ticket).
- Brico Dépôt : IL FAUT ABSOLUMENT que la **commande SAP** ait été jointe au ticket et rappez le numéro de document en le rajoutant ici :

Ce document est envoyé que lorsque le devis est accepté

ÉDITION DE LA FACTURE POUR LE CLIENT

Type	Contenu	Prix	Qté	
Main d'oeuvre	Panne de carburateur	0.00	1	
Produit externe	Main d'oeuvre	48.00	1	
Produit externe	transport machine	51.30	1	

[+ Ajouter une ligne à la facture](#)

Référence interne
5070310641

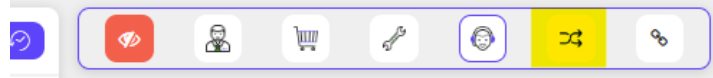
[+ Ajouter une ligne à la facture](#)

Référence interne

5070310653 - 05082347

7 – Contrôle Facture

Contrôler la facture et l'avoir si correctement édité en allant sur Schéma en haut à droite de l'écran :



Il faut qu'il y ait un avoir main d'œuvre station qui s'annule uniquement lorsque la station

Est une Swap academy, pour les autres, non. Et vérifier qu'il y est le bon montant de la facture et référence interne pour Castorama : Bcpe et Brico Depot la Commande SAP

N°	Client	Réf. Interne	Date	Total (€)		
PA279778	924084 BRICO DEPOT MONTAUBAN 1747	5070310653	27/03/2024 12:40:43	0	Édition	Schéma
Devis						
N°	Client	Société	Réf. Interne	Date	Total (€)	
DE2929	924084 BRICO DEPOT MONTAUBAN 1747	SWAP Europe		26/03/2024 14:11:44	0	Édition Schéma
Tickets						
N°	Clients	Admin	Type	Statut	Date	Total (€)
528389	Marquant Marquant 927756 SWAP 82 (Dépôt SWAP) 924084 BRICO DEPOT MONTAUBAN 1747	Nadine	Prise en charge Hors Garantie	Traité	22/03/2024 11:26:08	0
Factures						
N°	Client	Société	Réf. Interne	Date	Total (€)	
FA299194	927756 SWAP 82 (Dépôt SWAP)	SWAP Europe		28/04/2024 22:37:19	75.01	Édition Schéma
FA299195	924084 BRICO DEPOT MONTAUBAN 1747	SWAP Europe	5070310653-50493054	28/04/2024 22:37:19	136.57	Édition Schéma
Avoirs						
N°	Client	Société	Réf. Interne	Date	Total (€)	
AV125704	927756 SWAP 82 (Dépôt SWAP)	SWAP Europe		28/04/2024 22:37:19	75.01	Édition Schéma

8 – Valider le Transport

Une fois la facture éditée et l'avoir station, il faut envoyer la machine selon la situation :

- Si le transport a été facturé, éditer le bon de transport sur le ticket sous garantie retour client ou magasin,

Message Data Base : Réparation hors garantie

Remerciements

- Si le client ne souhaite pas récupérer la machine devis refusé, éditer le bon de transport sur le ticket sous garantie renvoi vers reused.

Le Ticket est clos

CONTACTER SWAP

07 86 38 51 18

