

iServices

Réparation Multimarque

Guides des Procédures

iServices France

Équipements
reconditionnés
avec garantie



Ce document peut être amené à évoluer il est fortement inspiré d'un document existant fait par Arthur Melkonyan des modifications,mise à jour et complément d'information on été rajouté.

Tables des matières

Tables des matières.....	1
J'ai une question, à qui me référer ?.....	2
Liste contact Iservices	3
J'ai vendu un téléphone reconditionné, que faut-il faire ?.....	5
J'ai vendu un article, y a-t'il une garantie ?.....	6
Le client souhaite demander le remboursement de son article, que faire ?.....	8
Un client souhaite une réparation.....	11
J'ai endommagé une pièce sur le téléphone d'un client, que faire ?.....	13
Utilisation des stickers LCD/TOUCH.....	16
Utilisation des stickers IMEI BOARD.....	17
Envoyer toutes les garanties et les écrans cassés au Portugal et les tickets en Belgique.....	18
Gestion des batteries usagées.....	21
Mon stock n'est pas correct que faire ?.....	22
Comment valider vos TRP (= Transport) ?.....	23
Comment faire rentrer en stock les reconditionnées ou bien la méthode pour rentrer vos TRP “ à la main ” ?.....	26
Vérifier mes articles en TRP.....	29
J'ai reçu un article en trop ou un article est manquant dans mon TRP que faire ?.....	30
J'aimerais utiliser un article pour le magasin, comment l'enlever de mon stock ?.....	30
Je n'ai pas la pièce voulue en stock, comment la commander ?.....	31
Commande de rouleaux de papier (TPE et ticket de caisse).....	35
Un article a été volé, que faire ?.....	36
Comment faire une reprise de téléphone	36
Comment rentrer en stock un reconditionné acheté à un client ou bien changer des pièces usagées dessus.....	38
J'ai cassé quelque chose et je ne peux pas réparer, je dois donc envoyer au Portugal.....	39
J'aimerais acheter un article pour moi, y'a t'il une réduction ?.....	42
Un client souhaite un devis.....	43
Comment faire un inventaire de votre stock de reconditionnés ?.....	45
Comment vérifier son Stock TRP pour un inventaire ?.....	48

J'ai une question, à qui me référer ?

Vous êtes technicien ?

En tant que technicien pour toute question, passez toujours par votre manager référent, sinon votre coordinateur. De plus, vous avez le droit d'écouter les conseils de vos collègues techniciens, mais votre manager à toujours le dernier mot.

- **Votre manager n'a pas la réponse ?**

Contactez-en un autre. Voici des managers qui sont présents depuis longtemps et qui pourront vous aider, n'hésitez pas à les contacter :

- Blend Dalipi
- Julien Heller
- Mathieu Geneste

- **Je suis seul dans ma boutique et je n'ai pas de responsable de magasin référent que faire ?**

Dans ce cas, les trois managers cités au-dessus peuvent répondre à vos questions.

- **Ils n'ont pas la réponse, que faire ?**

Dans ce cas, prenez contact avec votre coordinateur.

Vous êtes responsable de magasin ?

Évidemment les responsables n'ont pas réponse à tout, si vous avez une question ou un doute, référez-vous à votre coordinateur.

Voici une liste de certains contacts importants dans l'entreprise et leur rôles :

Nom	Fonction	Email	Téléphone
Bruno Borges	CEO	bruno.borges@iservices.pt	00351 932 549 501
Pedro Caipiro	Responsable des Achats	pedro.caipiro@iservices.pt	00351 918 984 508
Tiago Costa	Responsable Logistique	tiago.costa@iservices.pt	00351 918 454 706
Joana Bernardo	Coordination Portugal	joana.bernardo@iservices.pt	00351 915 828 089
Bruno Queiroz	Coordination Portugal	bruno.queiroz@iservices.pt	00351 913 351 703
Paulo Mota	Coordination Portugal	paulo.mota@iservices.pt	00351 919 715 675
Anthony Ballester	Coordination France	anthony.ballester@iservices.fr	0033 7 61 36 22 35
Frédérico Catarina	/ Stock d'accessoires et de couvertures (Planograma)	planograma@iservices.pt	00351 965 750 046 (F) / 00351 938 696 307 (C)
Logistique	Matériel de commande, stock, pièces, etc.	central.distribuicao@iservices.pt	00351 932 725 399
Pedro Brites	Sortie logistique, gestion des colis, organisation des envois au Portugal	pedro.brites@iservices.pt	00351 910 661 017
Patrícia Borges	Responsable des ressources humaines	patricia.borges@iservices.pt	00351 963 556 447
Malvina Da Silva	Responsable des ressources humaines France	Rh@iservices.fr Malvina.dasilva@iservices.fr	0033 6 35 36 73 01
Michaël L'Allemand	Finance (problème caisse ou dépôt bancaire)	michael.lallemand@iservices.be	0032 497 021 453
João Ferreira	Responsable Opérations Internacionais	joao.ferreira@iservices.pt	00351 933 352 918
Gonçalo Câmara	Responsable du Marketing	goncalo.camara@iservices.pt	00351 912 993 030
Vânia Guerreiro	Responsable de la Marque et de la Communication	vania.guerreiro@iservices.pt	00351 918 651 013
Jorge Almeida	Data analyste (problèmes Gestix/mot de passe)	jorge.almeida@iservices.pt	00351 933 597 193
Département Reconditionnés	Toute demande de reconditionnés	seminovos@iservices.pt	—
Ruben Simão	Responsable des reconditionnés	ruben.simao@iservices.pt	00351 916 229 139
Boutique en Ligne	Échanges sur les achats en ligne	lojaonline@iservices.pt	—

Si vous désirez contacter une de ces personnes, utilisez l'application Whatsapp afin d'échanger avec eux rapidement.

Tout le monde ne parle pas français mais nous utilisons tous des traducteurs afin de mieux se comprendre les uns les autres. Essayez de faire des messages simples pour une meilleure compréhension.

Contacts pour résoudre les situations

Pour une résolution plus rapide, dirigez chaque situation vers le contact approprié.



Centrale et Stock

central.distribuicao@iservices.pt
tiago.costa@iservices.pt

Pour les pièces utilisées dans le reconditionnement, reprise et le transfert.

Inventaires

central.distribuicao@iservices.pt
tiago.costa@iservices.pt
andre.reis@iservices.pt

Pour l'ajustement des stocks et la gestion des inventaires.

Garanties

central.distribuicao@iservices.pt
tiago.costa@iservices.pt
pedro.brites@iservices.pt
joao.barbosa@iservices.pt

Coques

central.distribuicao@iservices.pt
tiago.costa@iservices.pt
andre.guinapo@iservices.pt



Surstocks et stock minimum

central.distribuicao@iservices.pt
planograma@iservices.pt -
Accessoires et coques

jorge.almeida@iservices.pt -
Réparations

Demandes des clients

Sede (21 013 6769)
Pour vous aider dans tous les domaines

Demandes de reconditionnement en état et questions relatives aux équipements

Seminovos (21 013 2186)
seminovos@iservices.pt
goncalo.soares@iservices.pt
ruben.simao@iservices.pt

Consumables

central.distribuicao@iservices.pt
tiago.costa@iservices.pt
diogo.inverno@iservices.pt
marcio.oliveira@iservices.pt

J'ai vendu un téléphone reconditionné, que faut-il faire ?

Vous venez d'avoir une vente de téléphone reconditionné ? Voici les étapes à suivre lors d'une vente.

- 1) Faites la facturation du téléphone
 - a) Demandez les informations au client : son prénom, nom, email etc.
 - b) Lorsque vous entrez le téléphone sur gestix, le **prix** n'est pas affiché, celui ci **vient du site (iservices.fr)** le prix est à mettre dans l'encadrement rouge



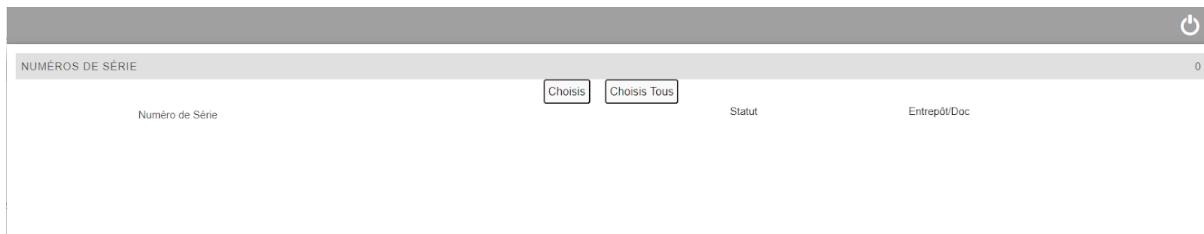
The screenshot shows a sales line item in the gestix software. The product is an iPhone SE 2020 64GB Black. The quantity is 1, unit is Uni, and the price is 0.00. The price field is highlighted with a red box.

- 2) **IMPORTANT** : notez le numéro de série du téléphone voir encadrement rouge
 - a) cliquez sur "Rechercher N/S"



The screenshot shows the 'Rechercher N/S' dialog box in the gestix software. It includes fields for 'TVA' (set to M13 Régime de...), 'Numéro de Série' (highlighted with a red box), 'Valider N/S' (Validate N/S), and 'Rechercher N/S' (Search N/S). The 'Numéro de Série' field is highlighted with a red box.

- b) **Sélectionnez** le bon numéro de série dans la liste déroulante
 - c) Si **aucun** numéro de série ne s'affiche dans la liste, écrivez le à la main dans la case "numéro de série" et cliquez sur valider



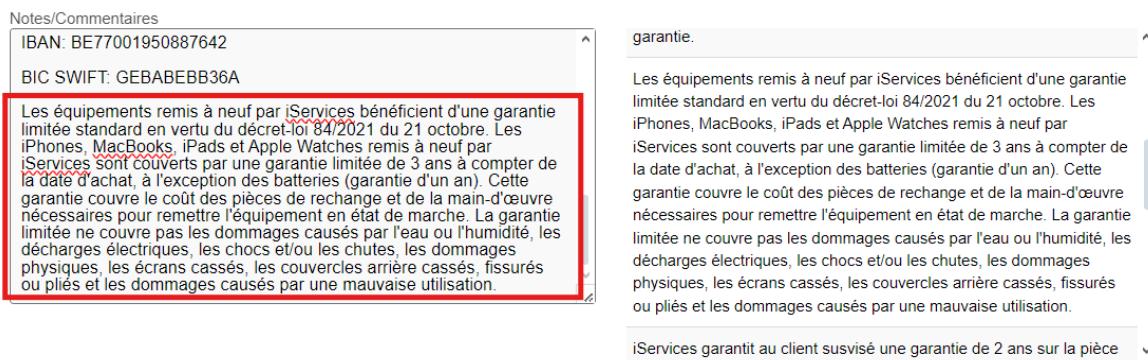
The screenshot shows the 'NUMÉROS DE SÉRIE' search results table in the gestix software. It includes columns for 'Numéro de Série', 'Choisis' (highlighted with a red box), 'Choisis Tous', 'Statut', and 'Entrepôt/Doc'. The 'Choisis' column header is highlighted with a red box.

- 3) **TRÈS IMPORTANT** : plus bas dans l'onglet de facturation, vous trouverez l'onglet "notes / commentaires" ceci est ce qui sera affiché sur le ticket du client. Il faut **obligatoirement** sélectionner le texte à côté (indiqué en rouge) ce texte indique clairement que le client a une garantie de 3 ans sur le téléphone et 1 an sur la batterie, sans ce texte nous pourrions avoir des problèmes.

- a) Pour mettre ce texte dans l'onglet "notes/commentaires", un clique gauche suffit, le texte apparaîtra automatiquement dans le ticket



- 1) Faites encaissez le client
- 2) Retirez le compte Icloud du magasin
- 3) Réinitialiser le téléphone



garantie.

Les équipements remis à neuf par iServices bénéficient d'une garantie limitée standard en vertu du décret-loi 84/2021 du 21 octobre. Les iPhone, MacBooks, iPads et Apple Watches remis à neuf par iServices sont couverts par une garantie limitée de 3 ans à compter de la date d'achat, à l'exception des batteries (garantie d'un an). Cette garantie couvre le coût des pièces de rechange et de la main-d'œuvre nécessaires pour remettre l'équipement en état de marche. La garantie limitée ne couvre pas les dommages causés par l'eau ou l'humidité, les décharges électriques, les chocs et/ou les chutes, les dommages physiques, les écrans cassés, les couvercles arrière cassés, fissurés ou pliés et les dommages causés par une mauvaise utilisation.

iServices garantit au client susvisé une garantie de 2 ans sur la pièce

J'ai vendu un article, y a-t'il une garantie ?

Tous les articles électroniques sont garantis 2 ans. **Garantie OK Sous preuve d'achat (ticket, mail etc)**

- Les hydrogels et verre trempés ont une garantie de 14 jours, si le verre/le gel se décolle, si des bulles commencent à apparaître, nous remplaçons le produit dans les 14 jours après achat.
- Les pièces Iphones sont garanties **à vie sauf** la batterie qui est garantie 2 ans.
 - La garantie à vie comprend : les écrans, caméras, port de charge, flex, antenne, etc etc.

Une garantie n'est valable que si le produit vendu est **défectueux naturellement**.

Exemple :

- un écran est tombé par terre l'écran s'est fissuré, ceci **n'est pas garantie**
- Un écran n'a aucun dégâts et affiche un écran noir, ceci **est garantie**
- Une batterie se décharge très vite, chauffe etc, ceci **est garantie**
- L'article vendu est tombé dans l'eau et a cessé de fonctionner, ceci **n'est pas garantie**

Comment indiquer qu'un produit a une garantie ?

Dans l'onglet facturation, descendez jusqu'à trouver "notes/commentaires" ainsi que les textes pré fait (voir cadre rouge). Un simple clic suffit à mettre le texte pré fait dans l'onglet "notes/commentaires". Cet onglet est ce qui est imprimé ne peut donc pas être modifiés une fois la facture sauvegarder

Notes/Commentaires

étiquettes intactes ;

-Les produits soient complets. Tout le matériel (équipement acheté et accessoires, comme par exemple, le chargeur) qui accompagne la commande doit être retourné, ainsi que la facture

-L'équipement ne doit présenter aucun dommage dû à une mauvaise utilisation et doit être réinitialisé avec les paramètres d'origine de l'appareil (sans code de déverrouillage et/ou iCloud désactivé, dans le cas des smartphones reconditionnés).

—

SERVICES BELGIQUE

IBAN: BE77001950887642

BIC SWIFT: GEBABEBB36A

physiques, les écrans cassés, les couvercles arrière cassés, fissures ou plis et les dommages causés par une mauvaise utilisation.

iServices garantit au client susvisé une garantie de 2 ans sur la pièce décrite ci-dessus. Cette garantie sera automatiquement annulée si le matériel est réparé par des personnes non autorisées, maltraité ou endommagé à la suite d'accidents, de chutes, de variations de tension électrique, ou de tout événement imprévisible résultant d'une mauvaise utilisation du matériel par l'utilisateur. Cette garantie ne couvre que les défauts de fonctionnement des pièces et composants de l'appareil décrits dans des conditions normales d'utilisation.

iServices garantit au client susmentionné une garantie à vie sur la pièce décrite ci-dessus, à l'exception des batteries qui sont garanties deux ans et des chutes ou casses qui ne sont pas garanties.

J'ai vendu un écran et une batterie, comment indiquer lequel possède une garantie ?

Dans ce cas, il suffit de mettre les 2 textes de garanties mais il faut indiquer entre parenthèses quel article possède la garantie, voir exemple.

Notes/Commentaires

iServices garantit au client susvisé une garantie de 2 ans sur la pièce décrite ci-dessus. (batterie)

Cette garantie sera automatiquement annulée si le matériel est réparé par des personnes non autorisées, maltraité ou endommagé à la suite d'accidents, de chutes, de variations de tension électrique, ou de tout événement imprévisible résultant d'une mauvaise utilisation du matériel par l'utilisateur.

Cette garantie ne couvre que les défauts de fonctionnement des pièces et composants de l'appareil décrits dans des conditions normales d'utilisation.

iServices garantit au client susmentionné une garantie à vie sur la pièce décrite ci-dessus (écran), à l'exception des batteries qui sont garanties deux ans et des chutes ou casses qui ne sont pas garanties.

physiques, les écrans cassés, les couvercles arrière cassés, fissures ou plis et les dommages causés par une mauvaise utilisation.

iServices garantit au client susvisé une garantie de 2 ans sur la pièce décrite ci-dessus. Cette garantie sera automatiquement annulée si le matériel est réparé par des personnes non autorisées, maltraité ou endommagé à la suite d'accidents, de chutes, de variations de tension électrique, ou de tout événement imprévisible résultant d'une mauvaise utilisation du matériel par l'utilisateur. Cette garantie ne couvre que les défauts de fonctionnement des pièces et composants de l'appareil décrits dans des conditions normales d'utilisation.

iServices garantit au client susmentionné une garantie à vie sur la pièce décrite ci-dessus, à l'exception des batteries qui sont garanties deux ans et des chutes ou casses qui ne sont pas garanties.

Le client souhaite demander le remboursement de son article, que faire ?

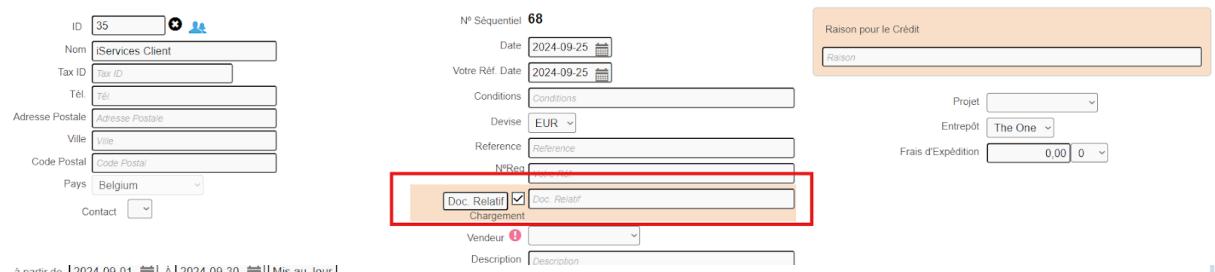
Conformément à la loi, le client a 14 jours pour faire un retour de son article, mais des conditions s'appliquent. Il faut que :

- Les produits n'aient pas été utilisés ;
- Les appareils conservent leurs caractéristiques originales et leurs étiquettes intactes
- Les produits sont complets. Tout le matériel (équipement acheté et accessoires, comme par exemple, le chargeur) qui accompagne la commande doit être retourné, ainsi que la facture
- L'équipement ne doit présenter aucun dommage dû à une mauvaise utilisation et doit être réinitialisé avec les paramètres d'origine de l'appareil (sans code de déverrouillage et/ou iCloud désactivé, dans le cas des smartphones reconditionnés).

Si **toutes** ces conditions sont respectées, voici comment faire un remboursement

● Le client a payé en carte bancaire

- Prenez ses informations : nom prénom, mail, IBAN, SWIFT, nom de la banque
- Reprenez les articles ainsi que le ticket de caisse
- Sur Gestix, allez dans crédit retour, entrez les informations du client,

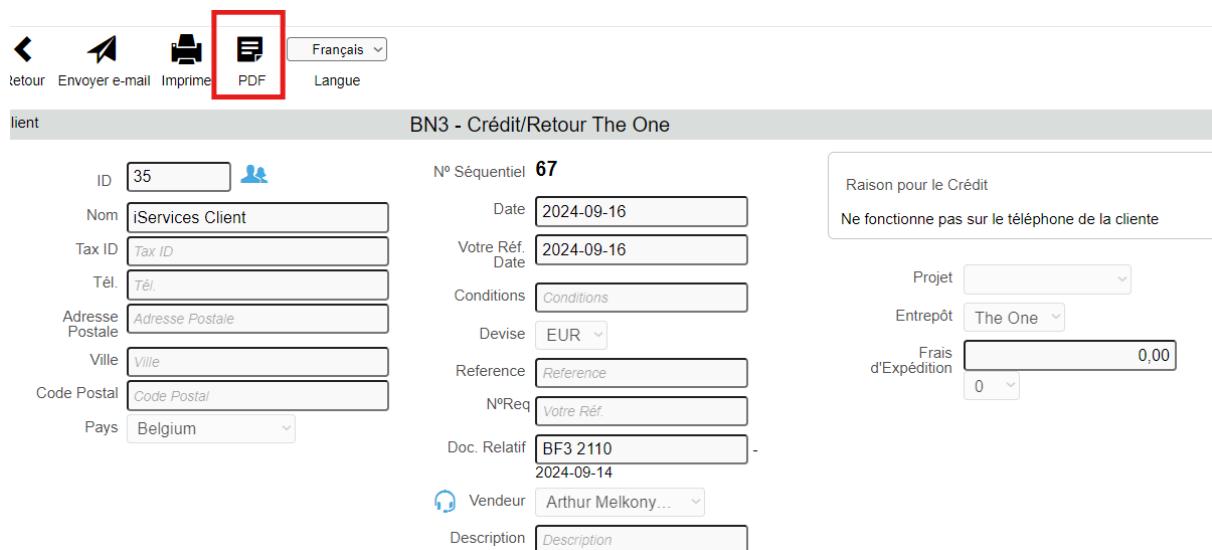


Document	Date	Reference	Doc. Relatif	Entité	Montant	Total (EUR)
BF3 2210	2024-09-25			35 - iServices Client	12,36	14,95
BF3 2207	2024-09-25			35 - iServices Client	8,22	9,95
BF3 2206	2024-09-24			35 - iServices Client	32,98	39,90
BF3 2204	2024-09-24			35 - iServices Client	16,49	19,95
BF3 2203	2024-09-24			35 - iServices Client	24,75	29,95
BF3 2193	2024-09-23			35 - iServices Client	28,84	34,90
BF3 2188	2024-09-21			35 - iServices Client	16,49	19,95
BF3 2186	2024-09-21			35 - iServices Client	16,49	19,95
BF3 2177	2024-09-20			35 - iServices Client	49,55	59,95
BF3 2176	2024-09-20	193,98		35 - iServices Client	231,09	238,88
BF3 2172	2024-09-19			35 - iServices Client	8,22	9,95
BF3 2168	2024-09-19			35 - iServices Client	12,36	14,95
BF3 2159	2024-09-18			35 - iServices Client	12,36	14,95
BF3 2152	2024-09-17			35 - iServices Client	12,36	14,95
BF3 2151	2024-09-17			35 - iServices Client	32,98	39,90

- Sélectionnez “**DOC relatif**” et choisissez le document correspondant
- En haut à droite écrivez la **raison** pour laquelle le client souhaite rendre son article
- Cliquez sur **confirmer**, l’article sera de retour dans votre stock directement !



- Cliquez sur **doc relatif**, cela vous permettra d’ouvrir la page de la facture, cliquez ensuite sur PDF et enregistrez le document sur l’IMAC
- Une fois le document sauvegardé, en haut à gauche cliquez sur **PDF**



- Téléchargez le document et stockez le sur l’IMAC.

- Pour effectuer le remboursement il faut envoyer un mail à : mikael.esteves@iservices.pt CC : votre coordinateur

Si pour une raison quelconque, Mikael n'est pas disponible suite à une réponse automatique par mail, vous pouvez transférer votre demande à fatima.martins@iservices.pt

Remplissez ce texte et envoyez le par mail, veillez également à indiquer la raison du retour

Facture d'origine : (numéro de facture)
Note de crédit/montant : (numéro de la note de crédit et le montant à rembourser)
ID : (numéro du client dans notre base de données)
Nom : (nom et prénom du client)
Conta : (numéro du compte du client)
Banque : (banque du client)
Swift : (numéro BIC/SWIFT)
Pays : France
Raison : (une phrase simple pour expliquer la raison du remboursement)

Exemple :

Facture d'origine : FC8 7947
Note de crédit : FN8 36 / 14,95€
ID : 59801
Nom : Arthur Dupont
Conta : **FR76 3000 3012 XXXX 0503 XXXX 244**
Banque : **Société General**
Swift : **SOGEFRPP**
Pays : France
Raison : Le câble ne convient pas.

IMPORTANT : Vous **devez** joindre les 2 documents sauvegardés précédemment : le PDF du crédit retour ainsi que le PDF de la facture d'origine.

Une fois votre mail écrit, envoyez le, vous recevrez sous peu une preuve du virement. Les virements prennent **2 à 3 jours ouvrables**.

- **Le client a payé en espèces**

Il faut tout de même lui proposer un remboursement par virement bancaire, cela nous permet une meilleure traçabilité de la transaction.

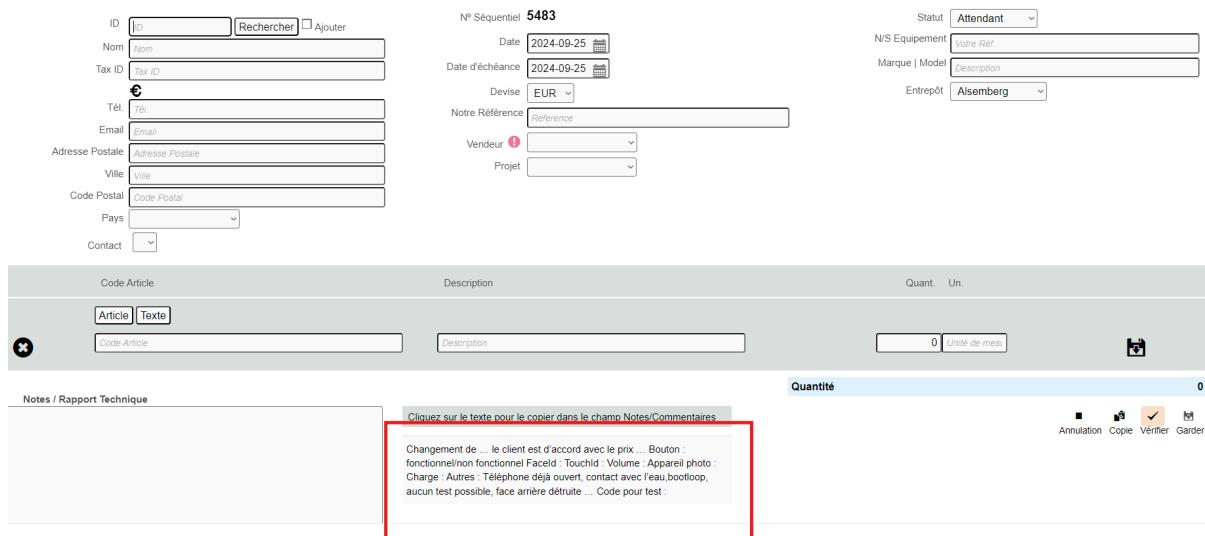
Si la situation est compliquée et que le client a du mal à accepter cette proposition, merci de contacter votre coordinateur pour trouver une solution et valider ensemble un remboursement en espèce de manière exceptionnelle.

Un client souhaite une réparation

Toutes les réparations doivent être notées. Il n'est pas acceptable de prendre une réparation sans donner un ticket au client.

Faire correctement un ticket de réparation protège le technicien ainsi que le client. Un bon ticket de réparation doit comporter tous les défauts du téléphone pris en charge.

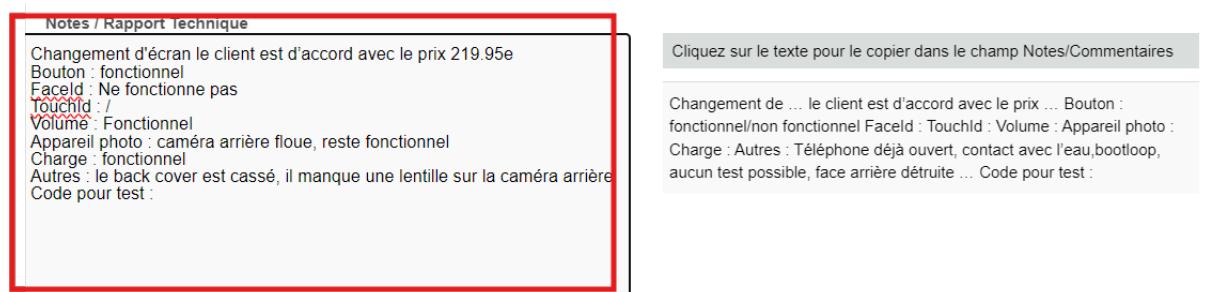
Il existe une template de réparation. Pour l'utiliser il suffit d'ouvrir la page Repair SHOP, en bas dans le cadre rouge, un clic suffit



The screenshot shows a repair ticket template. The top section contains customer details (ID, Name, Tax ID, Phone, Email, Address, City, Postcode, Country, Contact) and repair metadata (Nº Séquentiel, Date, Due Date, Currency, Reference, Vendor, Project). Below this is a table for parts. The bottom section is a notes section with a placeholder text box that includes a red border and a red box highlighting it.

Il faudra tout simplement compléter ce texte.

Voici un exemple d'une prise en charge de réparation **correcte** :



The screenshot shows a completed repair ticket. The 'Notes / Rapport Technique' section is filled with a detailed description of the phone's condition and the work performed, including specific mention of the screen replacement and other issues like a floue camera and a broken back cover. A red box highlights this completed section.

Voici un exemple de prise en charge de réparation **incorrecte** :

<p>Notes / Rapport Technique</p> <p>changement écran, client ok avec prix</p>	<p>Cliquez sur le texte pour le copier dans le champ Notes/Commentaires</p> <p>Changement de ... le client est d'accord avec le prix ... Bouton : fonctionnel/non fonctionnel Faceld : Touchid : Volume : Appareil photo : Charge : Autres : Téléphone déjà ouvert, contact avec l'eau, bootloop, aucun test possible, face arrière détruite ... Code pour test :</p>
---	---

Il y a une différence notable entre ces 2 tickets, pourtant ils indiquent la même chose : qu'on change un écran sur un téléphone.

Mais alors, pourquoi est-ce si important de bien faire une centrale de réparation ?

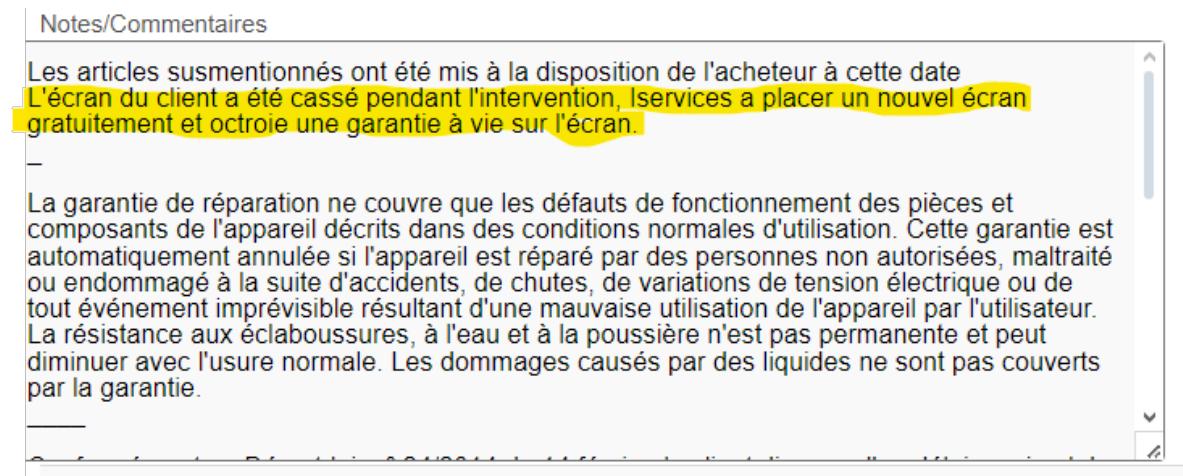
Bien faire vos tickets de réparations vous permet plusieurs chose :

- Un bon ticket **protège le technicien** car le client ne peut pas dire que le technicien a casser quelque chose si cette même chose a été constatée cassé lors de la prise en charge du téléphone
- Un bon ticket **protège le client**, en cas de faute du technicien, le client peut prouver que le téléphone n'est pas arrivé comme ça.
- Un bon ticket **donne confiance** au client et le client part avec un aprioris positif
- Pensez à sortir le ticket en deux exemplaires et faire signer par le client l'exemplaire que nous conservons avec la réparation pour valider avec le client la prise en charge de la réparation

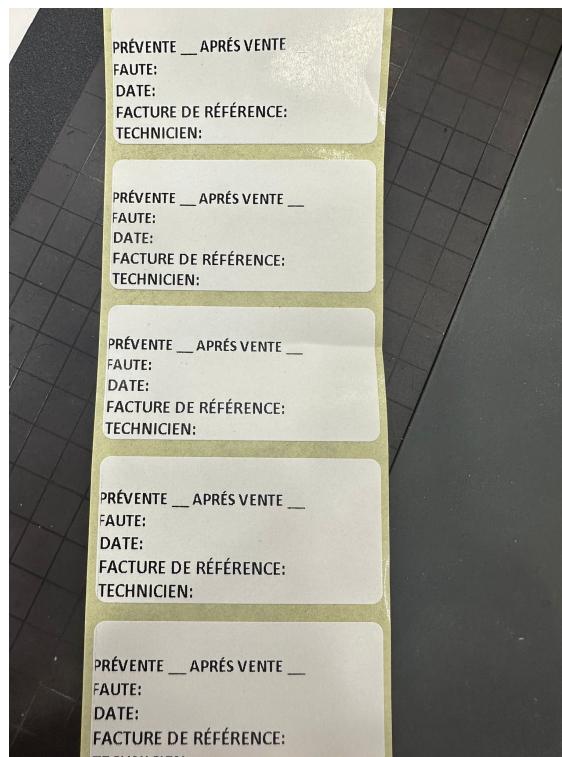
J'ai endommagé une pièce sur le téléphone d'un client, que faire ?

Si vous avez cassé une pièce lors d'une intervention technique, suivez ces étapes pour ne faire aucune erreur.

Premièrement, vous avez besoin de ces stickers, il suffit de les coller sur la boîte de la pièce remplacée. Attention à ne jamais mentir au client et toujours être honnête ! Si vous cassez une pièce, dites le clairement au client. il faut également l'indiquer dans la facture comme suit :



Nous allons analyser ce qu'il faut y écrire.



- **Prévente / après vente**

- La casse a-t-elle été faite avant ou après la facturation du client. Exemple concret : Un écran a été cassé lors de l'ouverture du téléphone, dans ce cas c'est prévente.
 - Si la casse a été effectuée avant, cochez la case prévente
 - si la casse a été effectuée après, cochez la case après vente

- **Faute**

- Décrivez en quelques mots ce qu'il s'est passé. Exemple : LCD cassé pendant intervention

- **Date**

- Faut-il réellement une explication pour ça ?

- **Facture de référence**

- Le numéro de référence est indiqué tout en haut de la facture

Client		BF3 - Facture/Reçu The One	
ID	35	N° Séquentiel	2035
Nom	iServices Client	Date	2024-09-06
Tax ID	Tax ID	Votre Réf. Date	2024-09-06
Tél	Tél	Conditions	Conditions
Adresse Postale	Adresse Postale	Devise	EUR
Ville	Ville	Référence	<input checked="" type="checkbox"/>
Code Postal	Code Postal	N°Req	<input checked="" type="checkbox"/>
Pays	Belgium	Vendeur	Arthur Melkonya (13) <input checked="" type="checkbox"/>
Description <input checked="" type="checkbox"/>			

- **Technicien**

- Indiquez votre nom

Une fois les informations complétées, allez dans entreposage puis Transf. Votre magasin - GRT

The screenshot shows the 'Produits' menu with several options: 'Articles', 'Familles', 'Numéros de Série', 'Nº Lote', 'Entreposage' (which is highlighted with a red box), and 'Autres éléments'. Below the menu, there are two boxes representing warehouses: 'Transf. The One Grt THEG 205' and 'Transf. The One Trp THET 260'. To the right of these boxes are buttons for 'THEG | Transf. The One Grt' and 'Ajouter'. Below the boxes are search and filter fields for 'Numéro', 'Reference', 'Entre', 'Vendeur', 'Statut', 'Lignes par Page', 'Entrepôt', 'Opérateur', 'Et', and 'Article/Nº de Série'.

- Ajoutez l'article, sauvegardez le document.
- Placez la garantie dans le tiroir adéquat
 - Chaque magasin **DOIT** avoir un tiroir propre à ses garanties ou bien un carton, ou vous ne mettez **que** vos garanties, rien d'autre

- Pensez à imprimer le ticket de garantie et l'accrocher avec le produit en question afin d'éviter les doutes : ce produit la fait bien partie de vos garanties et permet de contrôler la date où il a été saisi

À noter que cette procédure ne concerne pas uniquement les erreurs de techniciens, **les garanties normales passent également par ce processus.**

Exemple :

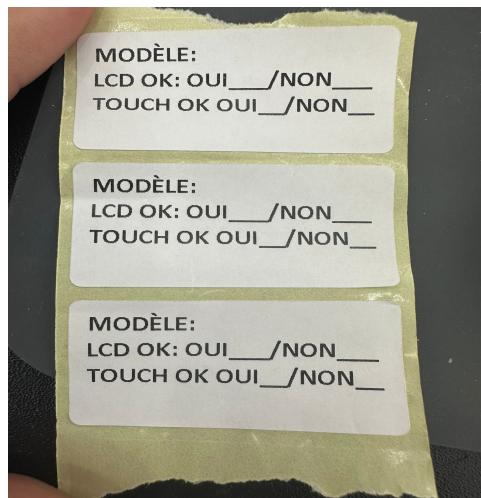
Un client qui paie une batterie mais revient 2 mois après car elle se décharge vite, les étapes ne changent pas.

Utilisation des stickers LCD/TOUCH

Ces stickers sont à utiliser lorsque vous changez un écran pour un client.

ATTENTION Nous parlons ici des écrans que les clients paient, pour les écrans sous garantie, veuillez consultez le point précédent.

Lorsqu'un client souhaite changer son écran et **paie** pour ce dernier, vous devez utiliser ce sticker, ils sont à coller sur la boîte de l'écran changer.



- **LCD ok OUI / NON**

- Indiquez si le LCD est touché (présence de barre verte, mauve, blanche, ... tâche sur le LCD,...). Si le LCD n'est pas touché, cochez oui, s'il est touché cochez NON

- **Touch ok OUI / NON**

- Indiquez si le touch est touché ou non (écran cassé, fissures etc). Si l'écran n'est pas touché cochez oui, sinon cochez non.

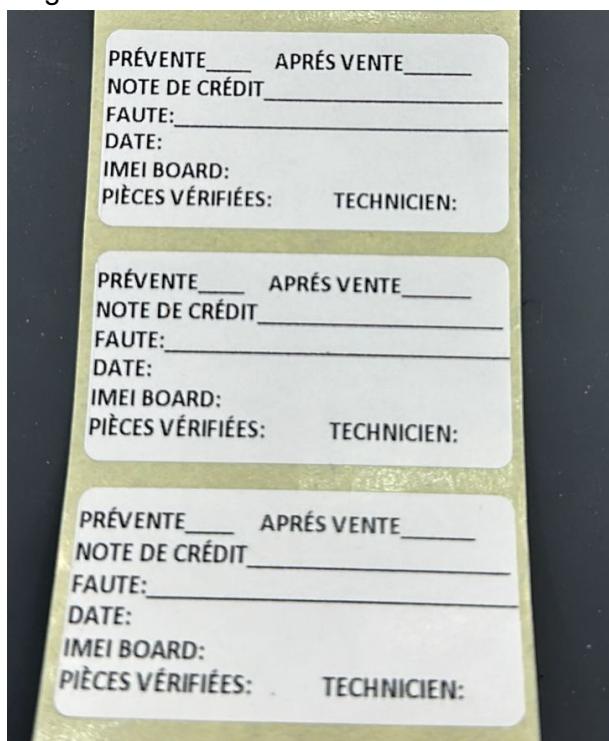
Utilisation des stickers IMEI BOARD

L'utilisation de ces stickers est très rare et très précise.

Ces stickers sont à utiliser lorsque vous faites **une réparation sur un téléphone reconditionné en exposition**. Nous parlons ici de téléphone qui restent exposés, pas un téléphone vendu au client.

Pour les garanties de téléphones vendus, référez vous aux premiers stickers mentionnés.

Regardons en détail les différentes catégories :



- **Prévente / Après vente**
 - Avez vous remarqué le problème avant ou après qu'il soit vendu, dans la plupart des utilisations pour ce stickers, ce sera prévente.
- **Note de crédit**
 - Si jamais un client est revenu avec le téléphone est que le problème est si grave qu'il faut faire un crédit retour. 99% des cas, laissez vide.
- **Faute**
 - Quelle est le problème sur le téléphone
- **Date**
- **Imei board**
 - Mettre le numéro de série du téléphone
- **Pièces vérifiées**
 - Quelles sont les pièces que vous avez vérifié
- **Technicien**
 - Indiquez votre nom

Envoyer toutes les garanties et les écrans cassés au Portugal et les tickets en Belgique

Chaque début de mois nous devons envoyer 2 colis au Portugal et un colis en Belgique

Il vous faudra préparer **2 colis pour le Portugal**

- **Le premier colis** contient toutes les garanties du mois précédent (si vous préparez votre colis début octobre, il contient toutes les garanties de septembre)
 - Ceci vaut pour les casses, les produits défectueux, ... tous les articles qui sont en garanties chez vous doivent aller dans ce colis
- **Le deuxième colis** contient tous les écrans cassés qui ont été facturés aux clients durant le mois. Les batteries usées **ne sont pas à envoyer dans ce colis**. Le traitement des batteries se fait localement.

Pour la préparations de ces colis vous devrez envoyer un mail à :

pedro.caipiro@iservices.pt CC : pedro.brites@iservices.pt tiago.costa@iservices.pt + votre coordinateur

Dans ce mail il vous faudra préciser que vous souhaitez programmer un enlèvement pour 2 colis qui contiennent les garanties ainsi que les écrans cassés.

Il faudra également ajouter un PDF contenant les garanties, **mais comment obtenir ce pdf ?**

Il suffit d'aller sur Gestix → Article → inventaire par entrepôt, descendre tout en bas, choisir votre magasin + GRT → suivant → tout en haut PDF, téléchargez ensuite le fichier.

The screenshot shows the 'Articles' section of the Gestix software. On the left, there's a list of articles with their codes. In the center, there are several buttons: 'Listage Articles', 'Ventes d'entrepôt', 'Editer des Prix', 'Achats Annuels', 'Liste des Prix', 'Listage Achats', 'Liste des Prix (Longue)', and 'Inventaire par Entreposé' (which is highlighted with a red box). Below these are more buttons: 'Article livres', 'Inventaire par Date', 'Commandes Attendant', 'Numéros de Série', 'Commandes d'Achat', 'N° Lote / Date d'échéance', 'Listage de Ventes', 'Rapport de Réapprovisionnement', 'Ventes Annuelles', 'Mouvement de marchandise', and 'Marge Annuelle'. At the bottom, there's a 'Sommaire' button, an 'Inventaire' dropdown set to 'Positif', and several filter options: 'Code Article', 'Descriptions', 'Filtre', 'Ordre de ID', 'Section', 'Famille', 'Remise', and 'Suivi le produit'. To the right, there's a sidebar with various menu items like 'Surveillant', 'Dashboard', 'Comptes', 'Clients', 'Projets', 'Ventes', 'Commandes', 'Facturation', 'Repair Shop', 'Produits', and 'Articles' (which is also highlighted with a red box). The 'Produits' section includes 'Familles', 'Numéros de Série', 'N° Lote', 'Entreposage', and 'Autres éléments'.

Une fois ces étapes validées, envoyez votre email.

À noter que vos colis doivent déjà être prêts à être récupérés une fois le mail envoyé, généralement le livreur passera dans les jours à venir. Il suffit de donner vos colis à votre livreur en scannant le code barre envoyé par mail

Si vous avez besoin d'imprimer les bons de livraison envoyés par mail pour les mettre sur le colis, vous pouvez aller voir un commerçant qui fait des impressions et lui demander la facture afin de justifier de la dépense et de l'argent pris en caisse du magasin.

Il vous faudra aussi préparer **1 colis pour la Belgique**

- Il contient uniquement les tickets de caisse du mois et les tickets de dépenses voici l'adresse d'expédition et les informations à compléter :

iServices Brouckère
 Michael l'Allemand
 46 Rue Neuve
 1000
 Bruxelles
 BE
 +32 2 523 98 11

L'envoi de ce colis se fait par notre transporteur DPD depuis la plateforme propre à chaque magasin.

International Delivery of Guarantees (every 15 days) (France)				
Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
Des Halles	Saint Antoine	Saint Dominique	Rue du Commerce	Toulouse
So Ouest	Carré Senart	Lyon	Passy Plaza	Rue Rennes
4 Temps				

Gestion des batteries usagées

Nous sommes amenés à avoir beaucoup de batteries usagées chez nous, mais que faut-il en faire ?

Les batteries usagées **sous garantie** doivent être envoyées avec les garanties du mois au portugal.

Les batteries **vendues** doivent être traitées localement. Il existe des poubelles dédiées pour jeter les batteries usagées dans la plupart des centres commerciaux ou bien à l'entrée des hypermarchés.

Voici un exemple de poubelle pour recycler nos batteries usagées :



Mon stock n'est pas correct que faire ?

La gestion des stocks est très importante dans votre magasin pour ne pas avoir de trou ou de surplus.

Si vous avez une erreur sur un article (par exemple vous avez 3 chargeurs en magasin mais uniquement 2 affichés sur Gestix ou inversement), il vous suffit d'envoyer un mail à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt et votre coordinateur. Pensez à indiquer la référence de l'article qui doit être corrigé.

Si vous avez plusieurs articles à corriger, envoyez le tout en mail.

Mail type pour retirer du stock :

Bonjour,

Pouvez vous retirer l'article suivant : -1x(référence produit)

Raison : (une phrase simple pour expliquer la raison)

Merci

Mail Type pour une entrée en stock :

Bonjour,

Pouvez vous ajouter l'article suivant dans notre stock : +1x(référence produit)

Raison : (une phrase simple pour expliquer la raison)

Merci

Comment valider vos TRP (= Transport) ?

Avoir un TRP valide est la clé pour avoir un stock correct.

Il y'a plusieurs manières de valider votre TRP.

- **DIGIDATA**

- Ce site est la meilleure méthode pour valider votre TRP (<https://lojas.iservices.digidata.pt>).

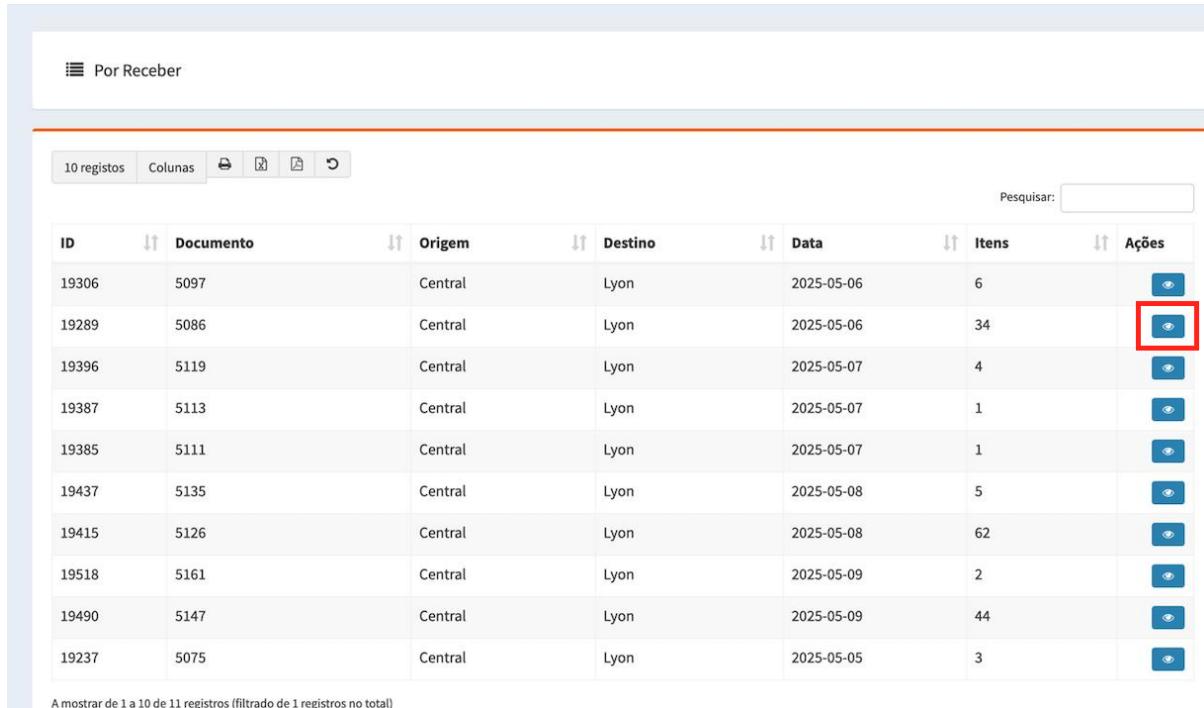
Il suffit de trouver votre numéro TRP indiqué en haut à droite des feuilles et de trouver le même sur le site. Cette méthode est la plus rapide et la plus fiable.

Voici une explication de l'utilisation de DIGIDATA pour rentrer les stocks une fois votre colis vérifié.

Il faut aller dans l'onglet "Por receber" à gauche, l'onglet "Recebidas" vous permet de vérifier les stocks déjà rentré auparavant



Vous arrivez donc sur cette page :



ID	Documento	Origem	Destino	Data	Itens	Ações
19306	5097	Central	Lyon	2025-05-06	6	
19289	5086	Central	Lyon	2025-05-06	34	
19396	5119	Central	Lyon	2025-05-07	4	
19387	5113	Central	Lyon	2025-05-07	1	
19385	5111	Central	Lyon	2025-05-07	1	
19437	5135	Central	Lyon	2025-05-08	5	
19415	5126	Central	Lyon	2025-05-08	62	
19518	5161	Central	Lyon	2025-05-09	2	
19490	5147	Central	Lyon	2025-05-09	44	
19237	5075	Central	Lyon	2025-05-05	3	

A mostrar de 1 a 10 de 11 registros (filtrado de 1 registros no total)

Sélectionnez bien la livraison correspondante (colonne document correspond à votre numéro de TRP) en cliquant à droite et bien mettre la quantité reçue correspondante.

S'il y a un écart positif ou négatif, il faudra valider uniquement les lignes justes et déclarer l'écart auprès de nos services pour la procédure voir le chapitre "J'ai reçu un article en trop ou un article est manquant dans mon TRP que faire ?"

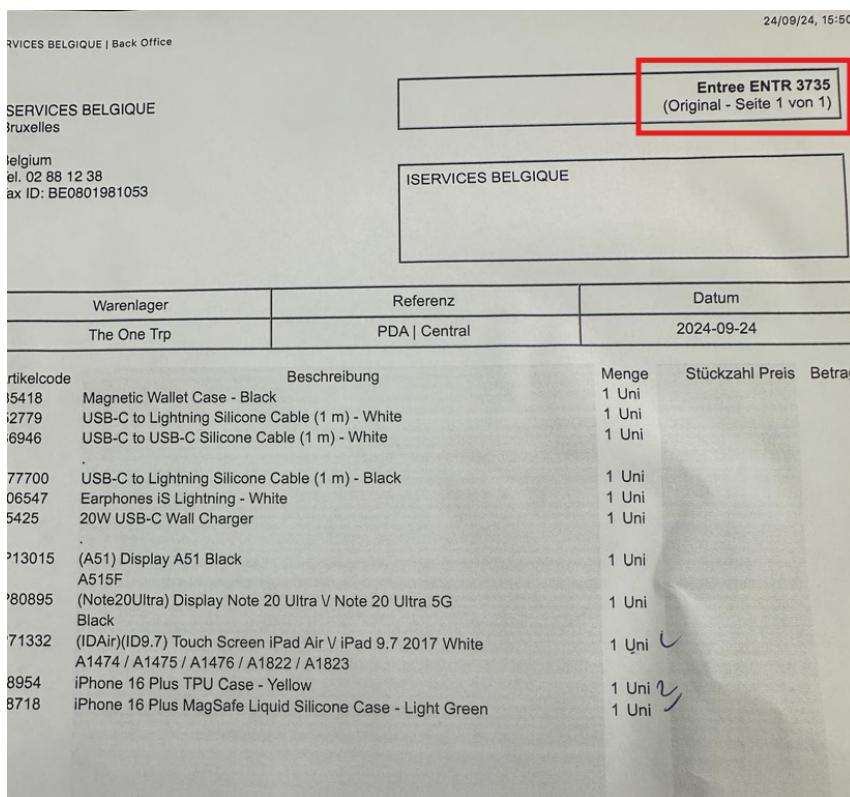
Ensuite, à vous de remplir les cases correspondantes de votre livraison et validez l'entrée en stock.

Validação Transferência

Validar

Item	Descrição	Qtd Enviada	Qtd Recebida	Validação
IS304536	iPhone 14 Pro Leather Case - Black	1		NOK
IS257313	iPhone 15 MagSafe Liquid Silicone Case - Orange	1		NOK
IS304680	iPhone 15 Leather Case - Black	1		NOK
IS297807	Z Fold 4 TPU Case - Clear	1		NOK
IS319981	iPhone 13 Pro Leather Case - Gray	1		NOK
IS200197	iPhone 13 Liquid Silicone Case - Yellow	1		NOK
IS72722	P30 TPU Case - Clear	1		NOK
IS51840	iPhone 11 Liquid Silicone Case - Midnight Green	1		NOK
IS295070	iPhone 15 TPU Case - Yellow	1		NOK
IS315273	30W GaN Charger	1		NOK

Voici où trouvez votre numéro de TRP sur le bon de livraison livré avec le colis :



- Si vous n'avez pas accès à DIGIDATA il faut valider votre TRP par mail, envoyez un email à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt et votre coordinateur demandez à valider le numéro en haut à droite.

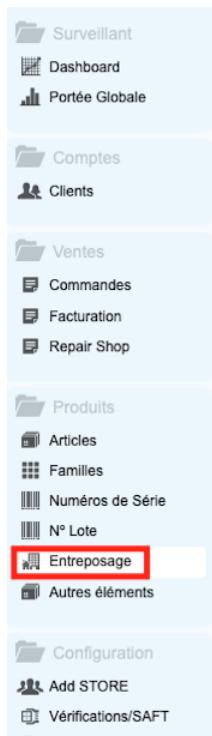
Exemple de mail type :

Bonjour,
ENTRE 3735 correct, pouvez-vous le valider et nous confirmer l'entrée en stock ?
Merci

Vous pouvez également valider votre TRP à la main, cette méthode n'est pas recommandée, privilégez toujours digidata ou les mails. **SAUF pour les reconditionnés** (iPhone/Samsung IPAD et MAC)

Comment faire rentrer en stock les reconditionnées ou bien la méthode pour rentrer vos TRP “ à la main” ?

Même si les reconditionnés apparaissent bien dans DIGIDATA, il est nécessaire de les entrer en stock d'une autre manière afin qu'ils soient associés avec leurs numéros de série (si c'est une tablette ou un ordinateur) ou bien IMEI (si c'est un téléphone)
Il faut aller dans l'onglet “Entreposage”



Sélectionnez Trans.(votre magasin) TRP et cliquez sur le + dans cet exemple la c'est le magasin de Lyon

Transf. Dijon GRT
DIJG 11

Transf. Dijon GRT
DIJT 29

Transf. Lyon GRT
LYOG 239

Transf. Lyon TRP
LYOT 84

Transf. Montpellier GRT
MONTG

Transf. Montpellier TRP
MONTT

LYOT | Transf. Lyon TRP

Ajouter

Numéro
Numéro

Reference
Reference

Entrepot
Tous

Article/N° de Série
N° de Série

Entre
2025-04-01

Et
2025-04-30

Vendeur
Tous

Opérateur
Tous

Magasin
Tous

Statut
Tous

Lignes par Page
1000

Impression en masse

Par date venc.

Vous arrivez ensuite sur cette page, rentrez la référence du reconditionné dans la case code article et validez avec la disquette à droite.

LYOT - Transf. Lyon TRP (Il n'a pas été enregistré)

Entrepôts

N° Séquentiel 85

Date 2025-05-11

Entrepôt Origine Lyon Trp

Entrepôt Destination Lyon

Reference Reference

Description Description

Numéro Plaque Numéro Plaque

Poids Brut 0

Nombre de Colis Nombre de Colis

Code Article

Description

Quant. 0 Unité de mesure

Notes/Commentaires

Quantité 0

Annulation Vérifier Garder

Il est nécessaire ensuite de bien rentrer le numéro de série ou bien l'IMEI de l'article et valider (attention de prendre le temps et de vérifier que c'est le bon)

Guides des Procédures

- iServices France -

Annulation Vérifier Garder

LYOT - Transf. Lyon TRP (Il n'a pas été enregistré)

Entrepôts		
N° Séquentiel: 85 Date: 2025-05-11	Entrepôt Origine: Lyon Trp Entrepôt Destination: Lyon	Reference: <input type="text"/> Description: <input type="text"/> Numéro Plaque: <input type="text"/> Poids Brut: 0 Nombre de Colis: <input type="text"/>
Code Article: RTM229563 + ☒	Description: (SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 13 Pro 128GB Sierra Blue [Numéro de Série: 356214556994545] [Valider N/S] [Vider]	Quant. 1 Unité de mesure: Uni
<input type="button" value="Article"/> <input type="text" value="Code Article"/> <input type="text" value="Description"/> <input type="text" value="0 Unité de mesure"/>		Quantité: 1
Notes/Commentaires:		

Annulation Vérifier Garder

Une fois que tout est ok, cliquez sur garder en bas à droite et c'est bon vous pouvez validez plusieurs lignes en même temps si vous avez plusieurs articles à entrer dans votre stock.

LYOT - Transf. Lyon TRP (Il n'a pas été enregistré)

Entrepôts		
N° Séquentiel: 85 Date: 2025-05-11	Entrepôt Origine: Lyon Trp Entrepôt Destination: Lyon	Reference: <input type="text"/> Description: <input type="text"/> Numéro Plaque: <input type="text"/> Poids Brut: 0 Nombre de Colis: <input type="text"/>
Code Article: RTM229563 + ☒	Description: (SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 13 Pro 128GB Sierra Blue [Numéro de Série: 356214556994545] [Valider N/S] [Vider]	Quant. 1 Unité de mesure: Uni
Code Article: RTM284630 + ☒	Description: (SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch SE 2022 40mm White [Numéro de Série: C02WKH58G54] [Valider N/S] [Vider]	Quant. 1 Unité de mesure: Uni
<input type="button" value="Article"/> <input type="text" value="Code Article"/> <input type="text" value="Description"/> <input type="text" value="0 Unité de mesure"/>		Quantité: 2
Notes/Commentaires:		

Annulation Vérifier Garder

Vérifier mes articles en TRP

Il est important de vérifier vos articles en TRP pour ne pas avoir d'erreur de stock. Pour ce faire suivez ces étapes :

Il suffit d'aller sur Gestix → Article → inventaire par entrepôt, descendre tout en bas, choisir

The screenshot shows the Gestix software interface. On the left, there is a list of articles with their codes. In the center, there is a grid of buttons. The button 'Inventaire par Entrepôt' is highlighted with a red box. Below this, there is a detailed 'Inventaire par Entrepôt' form with various filters and dropdowns. On the right, there is a sidebar with several sections, and the 'Articles' section under 'Produits' is also highlighted with a red box.

votre magasin + TRP→ suivant

J'ai reçu un article en trop ou un article est manquant dans mon TRP que faire ?

Une erreur d'article peut arriver. Avant tout vérifiez bien que l'article est bien manquant ou trop.

Si vous êtes sûre de vous, vous devez valider le reste du TRP ensuite demander l'ajout ou le retrait de l'article en question.

- **Digidata** Validez votre trp ensuite envoyez un email à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt pour demander le retrait ou l'ajout de l'article.
- Validation par mail Dans le même mail, validez votre TRP en envoyant un email à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt et demander le retrait ou l'ajout de l'article.

Exemple de mail type

Bonjour

ENTR 3735 incorrect, nous avons reçu l'article IS123456 x1 qui n'est pas indiqué sur le TRP, pouvez-vous ajouter cela au stock ?

Merci

J'aimerais utiliser un article pour le magasin, comment l'enlever de mon stock ?

Pour utiliser un article , que ce soit un câble, une prise ou un odorant pour le magasin, il faut envoyer un email à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt + votre coordinateur pour demander l'utilisation en magasin du produit.

Je n'ai pas la pièce voulue en stock, comment la commander ?

Il y a plusieurs manières de commander une pièce.

- 1) Voir si **d'autres magasins en France ont la pièce**, si oui, demander le transfert et s'arranger avec le magasin pour avoir la pièce.
 - a) Une fois l'accord fait envoyer un mail à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt +le magasin dont vous prenez la pièce pour demander le transfert. l'article arrivera dans votre trp, il faudra ensuite aller dans article → entreposage → TRP et mettre l'article dedans.

Exemple de Mail type :

Bonjour,

Pouvez vous faire le transfert suivant :

Les Halles —> Bastille 1X(référence de l'article)

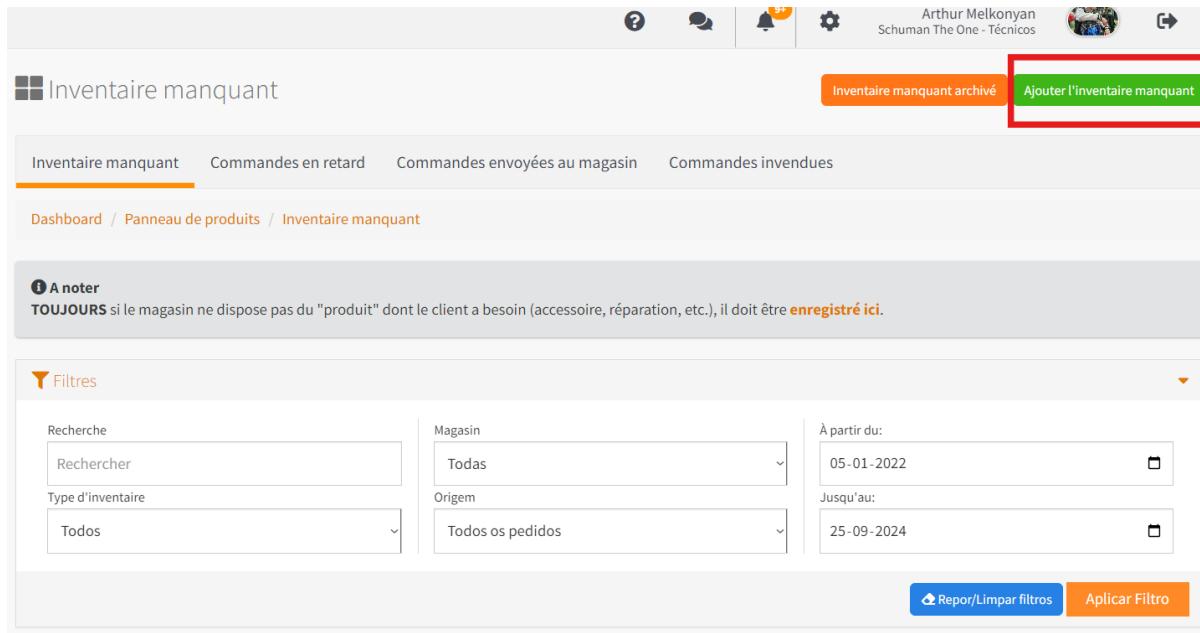
Merci

- 2) Si c'est un reconditionné et que les autres magasins en France n'ont pas ce téléphone en stock, le plus rapide est d'échanger avec Ruben Simão sur Whatsapp (voir liste des contacts)
- 3) Si c'est un téléphone ou une pièce et qu'aucun magasin en France ne l'a, vous pouvez passer la commande sur IServices+
 - a) Pour ce faire rendez vous sur IServices+



(<https://plus.iservices.pt/dashboard>) , ensuite aller dans “inventario em falta”

- Cliquez sur Ajouter l'inventaire manquant en haut à droite



Inventaire manquant

Inventaire manquant Commandes en retard Commandes envoyées au magasin Commandes invendues

Dashboard / Panneau de produits / Inventaire manquant

A noter
TOUJOURS si le magasin ne dispose pas du "produit" dont le client a besoin (accessoire, réparation, etc.), il doit être [enregistré ici](#).

Filtres

Recherche

Rechercher

Type d'inventaire

Todos

Magasin

Todas

Origem

Todos os pedidos

À partir du:

05-01-2022

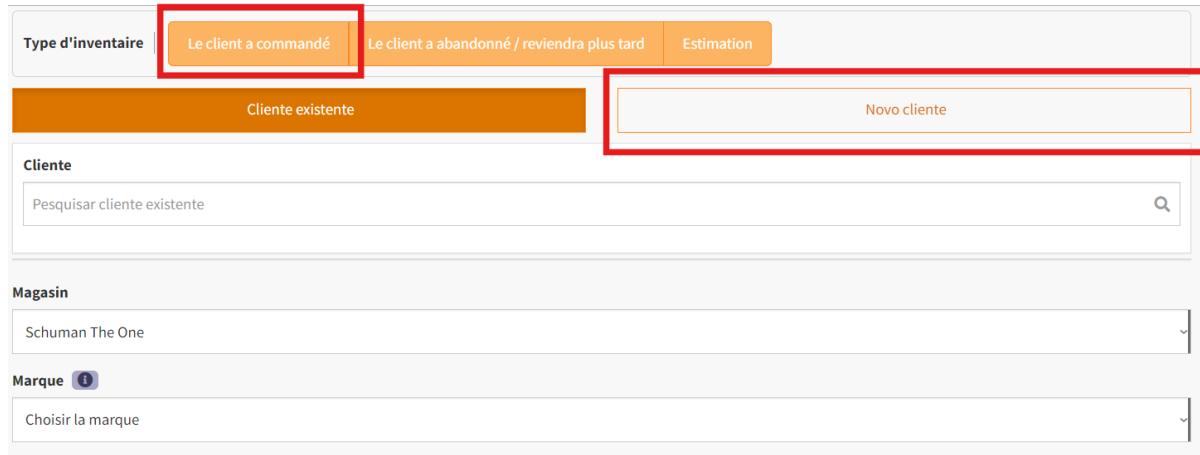
Jusqu'au:

25-09-2024

Repor/Limpar filtros

Aplicar Filtro

- Sélectionnez “Le client a commandé” et “Novo cliente”



Type d'inventaire

Le client a commandé

Le client a abandonné / reviendra plus tard

Estimation

Cliente existente

Novo cliente

Cliente

Pesquisar cliente existente

Magasin

Schuman The One

Marque

Choisir la marque

Nome	Tipo de cliente		
arthur Melkonyan	Individual		
Morada	Localidade	País	
Passeio dos Cruzados, Loja 20 (2.01-01.N), 1990-070 Lisboa - Portugal	Lisboa - Portugal	Belgium	
Contribuinte	Nro. de Telefone	Email	
510151906	+32123456789	test@email.iservices.be	
<input type="checkbox"/> O cliente autorizou o tratamento de dados para efeitos de marketing <input type="checkbox"/> O cliente autorizou o contacto por SMS ou Email			

- Remplissez les données clients
- Remplissez les informations

Magasin			
Schuman The One			
Marque			
Choisir la marque			
Modèle			
Sélectionnez une marque			
Cliquez sur le bouton suivant pour ajouter d'autres commandes à l'inventaire manquant. + Ajouter une commande			
Type de produit	Image (non obligatoire)		
Choisir le type de produit	<input type="button" value="Choisir un fichier"/> Aucun fichier choisi		
Pièce/matériaux	Couleur		
Sélectionner un modèle	Non applicable Ajouter la couleur		
Référence Gestix	<input type="button" value="Recherche dans Gestix"/> <input type="button" value="Vérifier le stock"/>		
IS00000			
<input type="checkbox"/> Sans objet/N'existe pas			
Observations			

Une fois que tout est fait, cliquez tout en bas sur ajouter. Vous recevrez des notifications pour vous dire quand la pièce est en transport.

Une fois que vous aurez reçu l'article, il suffit de le valider dans l'onglet Commandes envoyées au magasin, validez le ensuite via le bouton vert

Inventaire manquant	Commandes en retard	Commandes envoyées au magasin	Commandes invendues
---------------------	---------------------	-------------------------------	---------------------

Raccourcis



Pedir Garantia

Inventário em Falta de Schuman The One

Detalhes da Encomenda

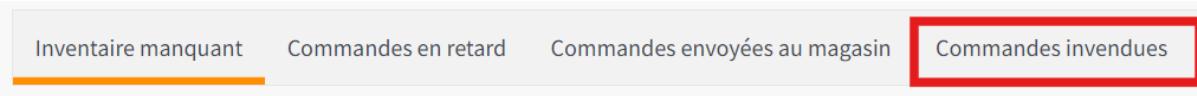
Estado Envoyée au magasin

Prev. de Entrega: 2 dias(s)

Marcar como recebida

Une fois l'article vendu, cliquez sur

Commandes invendues et validez la vente.



Inventaire manquant Commandes en retard Commandes envoyées au magasin Commandes invendues

- 1) Pour commander une pièce si la **centrale** l'a en stock (voici comment vérifier le stock disponible sur la central)

Aller sur l'services+ rubrique panneau de produits/Produits de Gestix



PANNEAU DE PRODUITS

Inventaire manquant

Produits de Gestix

Reprise

Recherchez votre référence grâce au filtre et cliquez sur l'oeil à droite afin de voir les stocks de l'ensemble de nos magasins dont celui de la centrale.

Filtres

Recherche	Categoria	Taxa IVA					
Rechercher	Afficher tout	Afficher tout					
Familia	Subfamilia						
Afficher tout	Afficher tout						
Appliquer le Filtre							
ID	Referencia	Nom	Familia	SubFamilia	Preço	Stock actuel (total)	
182649	DJ09988	(Mavic4Pro) DJI Mavic 4 Pro Propellers	DJ	DJI	21€	0	
182648	DJ10229	(Mavic4Pro) DJI 240W Power Adapter(EU)	DJ	DJI	129€	0	
182647	DJ09971	(Mavic4Pro) DJI Mavic 4 Pro Parallel Charging Hub	DJ	DJI	89€	0	
182646	DJ10021	(Mavic4Pro) DJI Mavic 4 Pro Electronic ND Filter	DJ	DJI	229€	0	
<hr/>							
(137) Castelo Branco		Loja	0	0	Nunca atualizado		
(138) Castelo Branco Garantias		Garanties	0	0	Nunca atualizado		
(139) Castelo Branco Transporte		Transport	0	0	Nunca atualizado		
<hr/>							
(39) Central		Loja	5	0	2025-05-06 17:36:10		
(251) Central 2		Loja	0	0	Nunca atualizado		
(75) Central Garantias		Garanties	0	0	2025-05-07 09:12:47		
(76) Central Transporte		Transport	0	0	Nunca atualizado		

- 2) Vous pouvez tout simplement **les appeler ou bien envoyer un message par whatsapp** pour commander la pièce, numéro de la centrale est : **+351932 725 399**
 Pensez bien à envoyer tout les information nécessaire lors de la commande : référence /nom du client / magasin

Donc si vous avez besoin d'une pièce non disponible sur le magasin voici l'ordre à respecter :

- 1) Vérifier le stock des autres magasins si il est possible de vous envoyer la pièce
- 2) Vérifier le stock de la centrale et commander la pièce si nécessaire auprès d'eux
- 3) Si la pièce n'est pas disponible faire une commande par IServices +

Commande de rouleaux de papier (TPE et ticket de caisse)

Pour commander des rouleaux de papier terminal de paiement ou bien ticket de caisse : Envoyez un email à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt en demandant des rouleaux adéquats.

Attention : pensez bien à anticiper vos besoins en fonction du stock qu'il vous reste.

Un article a été volé, que faire ?

Il faut être vigilant pour que cela n'arrive plus, même si selon les boutiques et le nombre de personnes dedans cela peut s'avérer compliqué. Si vous vous êtes fait voler, envoyez un email à central.distribuicao@iservices.pt CC : tiago.costa@iservices.pt + votre coordinateur pour demander à retirer l'article du stock car il a été volé

Type de mail pour vol

Bonjour,

Est il possible de nous retirer de notre stock ces produits :

-2 IS287051

-1 IS275218

Raison : vol et une phrase simple explicative

Comment faire une reprise de téléphone

Nous pouvons en effet reprendre le téléphone d'un client **s' il en rachète un chez nous**. Nous reprenons à partir de l'iphone XR mais il faut vérifier l'excel des prix de reconditionnées pour être à jour.

Il y'a plusieurs étapes pour reprendre un téléphone

- 1) Premièrement vérifier l'état du téléphone

Nous ne **reprenons pas les téléphones dans les conditions suivantes**

- Le téléphone a un **FACE ID endommagé**
- Trace d'oxydation

Il est **primordial** de bien vérifier le téléphone et ne pas donner un prix de reprise à la hausse.

- **Une reprise n'est valide que si le client prend un téléphone supérieur au sien.**
 - Si je donne un 12 Pro max, je peux prendre un téléphone à partir du 13, impossible pour le client de prendre un 12 pro.
 - Si le client donne un 16 pro, la seule possibilité est qu'il prenne un 16 pro max

- 2) Etape très importante, **notez les informations du téléphone dans les notes/commentaires du ticket** : il suffit de cliquer sur le texte tout en bas, voici un exemple

Il y a plusieurs points obligatoires à mettre dans les notes :

- **Le nom du téléphone** dans ce cas, un 12 pro max
- **La couleur du téléphone** Dans ce cas, bleu
- **L'IMEI du téléphone** est le point le plus important
- **L'état du téléphone**, dans ce cas l'arrière est cassé et la batterie est à 79%

IBAN: BE77001950887642
BIC SWIFT: GEBABEBB36A

Le client nous laisse son 12pro max et prend un 13 pro
Prix de base du nouveau téléphone : 526.23
Prix de la reprise : 105.43
Nouveau prix du téléphone : 526.23-105.43 = 420.80
information de la reprise
Modèle : 12 pro max
Couleur : bleu
Stockage : 128 gb
Réparations à faire : Back cover cassé, batterie 79%
IMEI : 353255352652366

... chargeur) qui accompagne la commande doit être retourné, ainsi que la facture -L'équipement ne doit présenter aucun dommage dû à une mauvaise utilisation et doit être réinitialisé avec les paramètres d'origine de l'appareil (sans code de déverrouillage et/ou iCloud désactivé, dans le cas des smartphones reconditionnés).

SERVICES BELGIQUE IBAN: BE77001950887642 BIC SWIFT: GEBABEBB36A

Le client nous laisse son et prend un Prix de base du nouveau téléphone : Prix de la reprise : Nouveau prix du téléphone : (PRIX de base - reprise) information de la reprise : Modèle : Couleur : Stockage : Réparations à faire : IMEI :

- 3) Pour faire la facture le prix du nouveau téléphone est : **la valeur de base - la reprise**
Il ne faut pas faire de réduction insérez directement le nouveau prix dans notre exemple le **prix de base est 526,23 la reprise de 105,43**.
La facture aura donc un prix affiché de 420,8e.

Code Article	Description	Quant.	Un.	Prix Unitaire	Rem.	TVA (%)	Montant
RTM238169	(SEM IVA)(VERY GOOD) iPhone 13 Pro 256GB Sierra Blue	1	Uni	420,80	0 (M13)	420,80	

TVA M13 Régime de...
3503672708911C
Valider N/S Vider

Notes/Commentaires
M13 Régime de marge bénéficiaire- biens d'occasion
Les articles susmentionnés ont été mis à la disposition de l'acheteur à cette date
iServices a repris le téléphone du client pour une valeur de 105,43 euros. Cette somme a été déduit du téléphone acheté (526,23-105,43e)
Caractéristique de la reprise : iPhone 12 pro max couleur bleu
IMEI : 35222552658236523

Subtotal 420,80 Remise 0,00 Remise (EUR) 0,00 Remise (%) 0,00
Total HT Base 420,80 TVA (%) 0 TVA Total 0,00 Montant Total (EUR) 420,80
Paiement Ref. Paiement Non spécifié
Ligne budgétaire
Annulation Vérifier Garder Esquisse

- 4) Une fois tout ceci fait, référez-vous à la démarche à suivre pour vendre un reconditionné et la facture sera finie.

Comment rentrer en stock un reconditionné acheté à un client ou bien changer des pièces usagées dessus

Vous avez acheté un reconditionné à un client. Maintenant il va falloir le rentrer en stock et faire les réparations nécessaires avant de pouvoir le proposer à la vente. Voici la procédure à suivre :

Envoyer un mail à central.distribuicao@iservices.pt / seminovos@iservices.pt / ruben.simao@iservices.pt

Dans le mail il faut leur donner ces informations :

Référence de l'appareil : modèle, nombre de gigas, sa couleur et son grade

IMEI: il est dans le menu de l'appareil ou bien sur le dock sim

Valeur de reprise de l'appareil : combien vous avez déduit en prix au client sur l'achat de son nouvel appareil

Numéro de facture : la facture où le client a effectué l'achat d'un nouvel appareil avec la revente de son ancien appareil

Si vous avez besoin de changer des pièces sur le modèle, merci de leur donner aussi les références des pièces à changer (si vous n'avez pas la pièce, faites une commande et une fois la pièce changée, faire une demande de sortie de stock)

Exemple de type de mail :

Bonjour,

Nous avons repris un reconditionné à un client voici les informations suivantes :

Référence de l'appareil : RTM99088 iphone 12 pro 128GB Argent GOOD

IMEI : 354794863551088

Valeur de reprise de l'appareil: 205 euros

Numéro de facture: FC8 1806

Pouvez vous le rentrer en stock ?

Nous avons du changer la batterie merci de retirer du stock -1 REP99491

Merci

J'ai cassé quelque chose et je ne peux pas réparer, je dois donc envoyer au Portugal

Malheureusement les casses arrivent. Si vous avez une casse trop importante - par exemple un faceID, un connecteur sur la carte mère etc - il faudra envoyer la pièce au Portugal.

Voici la démarche à suivre pour y parvenir.

- Ouvrez iServices+ allez ensuite dans “Adicionar Laboratorio”



- Sélectionnez “Novo cliente” et sélectionnez le laboratoire de porto

Laboratório

Laboratório Porto

Cliente existente

Novo cliente

Nome

Morada

Contribuinte

Nro. de Telefone

Email

O cliente autorizou o tratamento de dados para efeitos de marketing

O cliente autorizou o contacto por SMS ou Email

- Remplissez les informations du client

Nome	Tipo de cliente		
arthur Melkonyan	Individual		
Morada	Localidade	País	
Passeio dos Cruzados, Loja 20 (2.01-01.N), 1990-070 Lisboa - Portugal	Lisboa - Portugal	Belgium	
Contribuinte	Nro. de Telefone	Email	
510151906	+32123456789	test@email.iservices.be	
<input type="checkbox"/> O cliente autorizou o tratamento de dados para efeitos de marketing <input type="checkbox"/> O cliente autorizou o contacto por SMS ou Email			

4) Remplissez les données du téléphone

a) N'oubliez pas de noter le **code** s'il y en a un.

Marca 	Modelo 
Apple	iPhone 15 Pro Max (1)
Tipo de Produto	Identificador (ex: IMEI, Macaddress, ...)
Pièce/Réparation	356863563256
Loja	Código de Desbloqueio 
Schuman The One	123456
	
Guia/Referência do Cliente no Gestix	
REP252525	
Diagnóstico em Loja/Observações	
J'ai cassé le face ID pendant une réparation.	

5) Cliquez tout en bas sur “**Adicionar**”

6) Préparez le colis pour l'envoyer au portugal, notez bien sur la boite que c'est pour le laboratoire de porto. Tous les colis passent d'abord par la centrale. Prenez contact avec pedro.caipiro@iservices.pt CC : pedro.brites@iservices.pt tiago.costa@iservices.pt + votre coordinateur, expliquez leur que vous devez envoyer un colis au laboratoire de Porto car vous avez cassé quelque chose

Si le client a un problème de carte mère (par sa faute), nous pouvons réparer cela.

Voici la table des prix des réparations. La première ligne est le coût d'une réparation carte mère, la deuxième, réparation de FACE ID.

Veuillez toujours échanger avec le laboratoire avant d'envoyer une réparation afin de vérifier si la réparation est possible. Le mieux étant d'écrire un devis au client et le valider avec lui avant tout envoi au laboratoire

Tabela de Preços de Laboratorio 2025													
Macbook							Mac Mini	iMac					
Air 11 (A1465)	Air 13 (A1466/ A1369)	Air 13 (A1932/ A2179/ A2337)	Air 13 (A2681/ A2941/ A3113/ A3114)	Pro 13/15/17 não retina)	Pro 13/15 (A1425/ A1502/ A1398)	Pro 13/15 (A1706/ A1707/ A1708/ A1989/ A1990)	Pro 13/15 (A2289/ A2251/ A2141/ A2159/ A2338)	Pro 13/14/15/ 16 (A2442 e posterior es)	Consultar Lab	<2012 (Não retina)	2012- 2019 (A1418/ A1419)	2019- 2021 (A2116/ A2115)	>2021 (A2439/A 2438 e posterior es)
199,95	249,95	349,95	399,95	199,95	249,95	299,95	399,95	599,95+		299,95	349,95	399,95	499,95
Telemóveis													
iPhone													
<8/8Plus/ SE2020	SE2022	X/XS/XSMax/XR/11/11Pro/ ProMax	12 Mini	12/12 Pro/ Max	13/ 13 Mini	13 Pro / 13 Pro Max	14/Plus/Pro/ Pro Max	15/Plus/Pro/ Pro Max	16/Plus/Pro/ Pro Max				
99,95	149,95		199,95	199,95	249,95	299,95	349,95	399,95	399,95				
		Face ID		149,95		Face ID		249,95					
Android													
Modelos baratos/ Antigos		Sam. A(XYZ)	Sam S<10	Sam S20/21/22	Sam S>22	Xiaomi/Huawei/Oppo							
99,95+		FPC: 99,95	Outras Reps: 149,95	199,95	249,95	299,95	149,95+ (dependendo da idade, valor e complexidade, validar com LAB)						
Tablets										Consolas			
Air 1/2 /Mini1/2/ 3/4/5 iPad 6-9	Air 3/ Pro 9.7/10.5/ iPad 6-9	Air 4/5 /Mini6	Pro 12.9 <2018	Pro 2018- 2021	Pro >2021	Samsung/Lenovo/Xiaomi/Huawei/Oppo				Surface (Falar com Lab)	Nintendo Switch	Outras Consolas	
149,95	199,95	249,95	249,95	299,95	399,95	149,95+ (dependendo da idade, valor e complexidade, validar com LAB)				199,95+	149,95	Consultar Lab	
Lab Porto: 220971171													

J'aimerais acheter un article pour moi, y'a t'il une réduction ?

En tant qu'employé chez iServices vous bénéficiez d'un prix réduit sur les articles.

Vous voulez acheter un reconditionné ?

- 1) Chaque Employé ne peut acheter **qu'UN SEUL équipement reconditionné par an**. Il doit sélectionner l'équipement qu'il souhaite, sa couleur, son modèle et sa capacité et le demander par e-mail à compras.colaboradores@iservices.pt afin qu'il soit facturé ou leur demander le prix qu'il pourrait vous revenir ;
- 2) Les employés ne peuvent retirer leur équipement reconditionné qu'une fois que la facture correspondante a été émise et payée.

Exemple de Mail type:

Bonjour,

J'aimerais acheté un 15 pro max couleur bleu, état A+ 512GB code gestix : RTM22222 du magasin Lyon Part-Dieu.

Pouvez-vous m'envoyer la facture et retirer l'article du stock svp ?

Merci

2) Une fois la facture et l'article retirés merci de justifier le tout à votre responsable de magasin en montrant la facture éditée ainsi que la sortie de stock effectué et à ce moment-là vous pourrez prendre le produit. Si vous n'avez pas de responsable de magasin envoyer un message à votre coordinateur pour lui signaler afin de valider votre achat

Vous souhaitez prendre un article ou faire une réparation ?

- 1) Lorsqu'un employé souhaite acheter un produit iServices ou faire effectuer une réparation, il doit d'abord envoyer un courriel à compras.colaboradores@iservices.pt en indiquant la référence du produit et/ou du service souhaité et demandé qu'il soit facturé ou leur demander le prix qu'il pourrait vous revenir ;

Exemple de Mail type :

Bonjour,

J'aimerais acheter un câble de chargement IS252523 du magasin Lyon Part-Dieu.

Pouvez-vous m'envoyer la facture et retirer l'article du stock svp ?

Merci

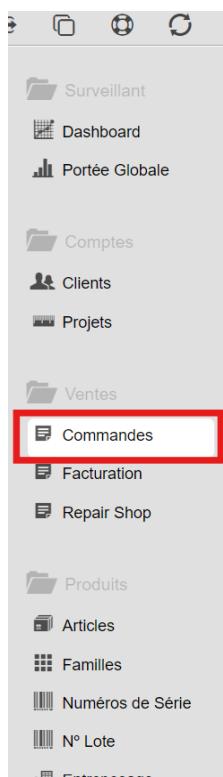
2) Une fois la facture et l'article retiré, merci de justifier le tout à votre responsable de magasin en montrant la facture éditée ainsi que la sortie de stock effectué et à ce moment là vous pourrez prendre le produit si vous n'avez pas de responsable de magasin envoyer un message à votre coordinateur pour lui signaler afin de valider votre achat

Un client souhaite un devis

Vous pouvez faire des devis aux clients pour qu'ils puissent soit comparer les prix soit le donner à une assurance, patron etc.

Pour faire un devis suivez ces étapes :

- Cliquez sur **commandes**



- Cliquez ensuite sur **Proposition**

The screenshot shows a software interface for managing sketches and commands. At the top, there is a list of sketches with their IDs and descriptions. Below this is a search bar with fields for 'Numéro', 'Client', 'Reference', 'Entre', 'Et', 'Vendeur', 'Opérateur', 'Statut', 'Lignes par Page', and 'Impression en masse'. A red box highlights the 'Proposition' section in the sketch list.

- Remplissez les informations du client et la pièce voulu, dans cet exemple un écran de S10

The screenshot shows the 'PROP - Proposition' screen. The 'Client' section is highlighted with a red box, showing fields for ID, Nom, Tax ID, Tél, Postale, Ville, Code Postal, and Pays. The 'Conditions' and 'Description' sections are also visible. Below this is a table for adding line items, with a single item 'REP43029' listed. The table includes columns for Code Article, Description, Quant., Un., Prix Unitaire, Rem, TVA (%), and Montant.

- Cliquez sur garder

The screenshot shows a summary of the proposition. It includes a table with columns for Total HT, Base, TVA (%), TVA Total, and Montant Total (EUR). The total values are 210,74, 210,74, 21, 44,26, and 255,00 respectively. Below this is a 'Ligne budgétaire' section. At the bottom, there are buttons for Annulation, Vérifie, Garder (highlighted with a red box), and Esquisse.

- Vous pouvez maintenant imprimer le ticket ou l'envoyer par mail. Ceci **n'enlève pas la pièce du stock**.

Comment faire un inventaire de votre stock de reconditionnés ?

Préparation de l'inventaire

- **S'organiser en équipe et le planifier .**
- **Être attentif aux mouvements de stock** (entrées/sorties de reconditionné) au moment de l'inventaire pour éviter les erreurs.
- **Organiser les emplacements** (table reconditionnés pleine ou bien identification des reconditionnés dans les boîtes).
- **Préparer le matériel nécessaire** : essayer d'utiliser un autre ordinateur que celui de la caisse pour faire votre comptage sans être dérangé

Il faut sélectionner :

1. Articles
2. Inventaire par entrepôt
3. Inventaire" positif "
4. Famille "seminovos (com margem iva)"

Liste des Prix	Listage Achats
Liste des Prix (Longue)	Inventaire par Entrepôt 2
Article livres	Inventaire par Date
Commandes Attendant	Numéros de Série
Commandes d'Achat	Nº Lote / Date d'échéance
Listage de Ventes	Rapport de Réapprovisionnement
Ventes Annuelles	Mouvement de marchandise
Marge Annuelle	

Inventaire par Entrepôt Avant	
Sommaire <input type="checkbox"/>	Inventaire Positif 3
Code Article <input type="text" value="Code Article"/>	Descriptions <input type="text" value="Descriptions"/>
Ordre de ID <input type="checkbox"/>	Filtre <input type="text" value="Normal"/>
Section <input type="text" value="Section"/>	
Famille <input type="text" value="Seminovos (com margem IVA)"/>	4
Remise <input type="text" value=" (Tous)"/>	Suivi le produit <input type="text" value=" (Tous)"/>
Transactions à partir de <input type="text" value="2025-05-11"/> À <input type="text" value="2025-05-11"/>	



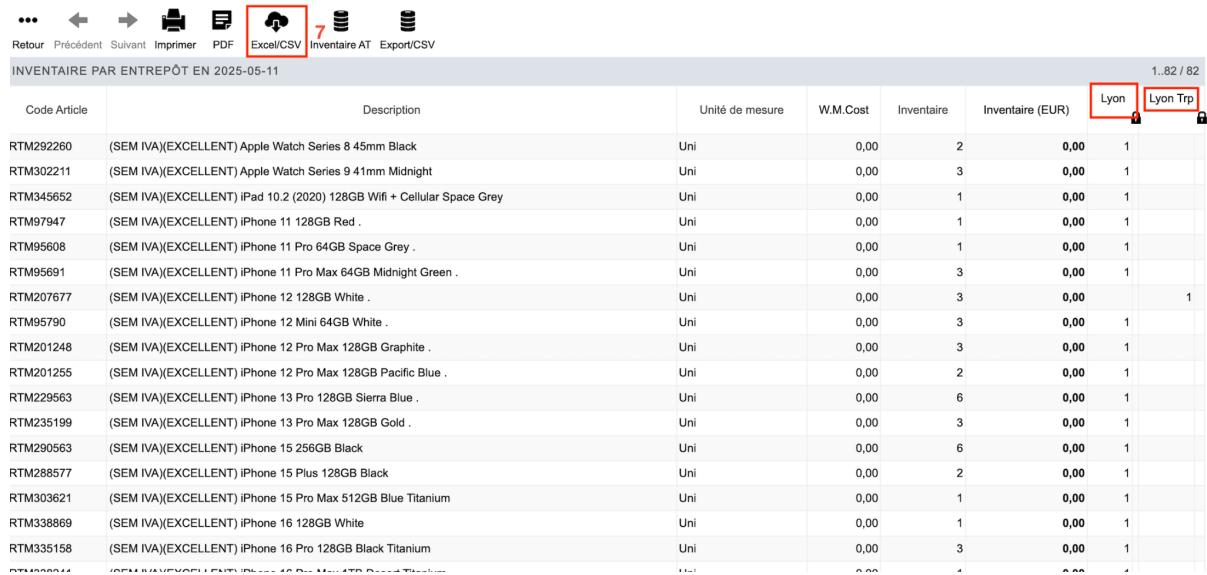
5. Sélectionner ensuite votre magasin dans la liste ainsi que votre magasin avec le stock TRP (rester appuyer sur la touche commande du clavier pour sélectionner le deuxième en plus du premier)
6. Appuyer sur "Avant" pour lancer la recherche

Inventaire par Entrepôt Avant

Sommaire	<input type="checkbox"/>	Inventaire	Positif	▼
Code Article	<input type="text" value="Code Article"/>		Descriptions	<input type="text" value="Descriptions"/>
Ordre de ID	<input type="checkbox"/>		Filtre	<input type="text" value="Normal"/> ▼
Section	<input type="text" value="Section"/>			
Famille	<input type="text" value="Seminovos (com margem IVA)"/> ▼			
Remise	<input type="text" value="Tous"/> ▼		Suivi le produit	<input type="text" value="Tous"/> ▼
Transactions à partir de <input type="text" value="2025-05-11"/> À <input type="text" value="2025-05-11"/>				
Client	<input type="text" value="Client"/> Vendeur <input type="text" value="Tous"/> ▼			
Entrepôts <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> Dijon Trp LojaOnlineFR Lyon Lyon Grt Lyon Trp Montpellier Montpellier Grt Montpellier Trp Passy P. Grt </div> Conditions <input type="checkbox"/>				
Attribut Oui Non Ignorer (Il n'y a pas d'attributs définis)				
Lignes par Page <input type="text" value="1000"/> En Milliers <input type="checkbox"/> Devise <input type="text" value="EUR"/> ▼				

L'ensemble de votre stock magasin et TRP théorique apparaît :

- dans la colonne "nom de votre magasin" c'est votre stock théorique dans votre magasin physiquement
- dans la colonne "nom de votre magasin TRP" c'est votre stock théorique en transport non présent dans votre magasin



Code Article	Description	Unité de mesure	W.M.Cost	Inventaire	Inventaire (EUR)	Lyon	Lyon Trp
RTM292260	(SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch Series 8 45mm Black	Uni	0,00	2	0,00	1	
RTM302211	(SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch Series 9 41mm Midnight	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM345652	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPad 10.2 (2020) 128GB Wifi + Cellular Space Grey	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM97947	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 128GB Red .	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM95608	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 Pro 64GB Space Grey .	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM95691	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 Pro Max 64GB Midnight Green .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM207677	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 128GB White .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM95790	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Mini 64GB White .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM201248	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Pro Max 128GB Graphite .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM201255	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Pro Max 128GB Pacific Blue .	Uni	0,00	2	0,00	1	
RTM229563	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 13 Pro 128GB Sierra Blue .	Uni	0,00	6	0,00	1	
RTM235199	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 13 Pro Max 128GB Gold .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM290563	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 15 256GB Black	Uni	0,00	6	0,00	1	
RTM288577	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 15 Plus 128GB Black	Uni	0,00	2	0,00	1	
RTM303621	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 15 Pro Max 512GB Blue Titanium	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM338869	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 128GB White	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM335158	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 Pro 128GB Black Titanium	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM338241	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 Pro Max 1TB Desert Titanium	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM338555	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 Pro Max 256GB White Titanium	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM286252	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone SE 2022 128GB Starlight	Uni	0,00	2	0,00	1	
RTM95462	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone XS Max 256GB Gold .	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM95479	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone XS Max 256GB Space Grey .	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM305458	(SEM IVA)(EXCELLENT) MacBook Air 13 2020 M1 8GB 256GB SSD Space Grey	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM300682	(SEM IVA)(EXCELLENT) Macbook Pro 13 2020 M1 / 8GB / 512GB Space Grey	Uni	0,00	1	0,00	1	

7. Télécharger le fichier et l'ouvrir avec Numbers

8. Effectuer le comptage en remplissant la dernière colonnes avec le stock physique

9. Donnez le stock physique trouvé, confirmez le stock en transport avec la date d'envoi et ou bien complétez avec une phrase expliquant l'écart trouvé (vous pouvez supprimer certaines colonnes pour plus de visibilité)



Code Article	Description	Lyon	Lyon Trp
RTM292260	(SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch Series 8 45mm Black	1	0
RTM302211	(SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch Series 9 41mm Midnight	1	0
RTM345652	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPad 10.2 (2020) 128GB Wifi + Cellular Space Grey	1	0
RTM97947	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 128GB Red .	1	
RTM95608	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 Pro 64GB Space Grey .	1	0
RTM95691	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 Pro Max 64GB Midnight Green .	1	
RTM207677	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 128GB White .		1
RTM95790	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Mini 64GB White .	1	0
RTM201248	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Pro Max 128GB Graphite .	1	
RTM201255	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Pro Max 128GB Pacific Blue .	1	0
RTM229563	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 13 Pro 128GB Sierra Blue .	1	0
RTM235199	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 13 Pro Max 128GB Gold .	1	0
RTM290563	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 15 256GB Black	1	0
RTM288577	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 15 Plus 128GB Black	1	0
RTM303621	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 15 Pro Max 512GB Blue Titanium	1	0
RTM338869	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 128GB White	1	0
RTM335158	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 Pro 128GB Black Titanium	1	0
RTM338241	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 Pro Max 1TB Desert Titanium	1	0
RTM338555	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 16 Pro Max 256GB White Titanium	1	0
RTM286252	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone SE 2022 128GB Starlight	2	0
RTM95462	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone XS Max 256GB Gold .	1	
RTM95479	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone XS Max 256GB Space Grey .	1	
RTM305458	(SEM IVA)(EXCELLENT) MacBook Air 13 2020 M1 8GB 256GB SSD Space Grey	1	0
RTM300682	(SEM IVA)(EXCELLENT) Macbook Pro 13 2020 M1 / 8GB / 512GB Space Grey		1

Comment vérifier son Stock TRP pour un inventaire ?

Il faut être à l'étape ou sur Gestix apparaît l'ensemble de votre stock (expliqué dans le chapitre précédent)

Retour Précédent Suivant Imprimer PDF Excel/CSV Inventaire AT Export/CSV

INVENTAIRE PAR ENTREPÔT EN 2025-05-11 1.82 / 82

Code Article	Description	Unité de mesure	W.M.Cost	Inventaire	Inventaire (EUR)	Lyon	Lyon Trp
RTM292280	(SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch Series 8 45mm Black	Uni	0,00	2	0,00	1	
RTM302211	(SEM IVA)(EXCELLENT) Apple Watch Series 9 41mm Midnight	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM345652	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPad 10.2 (2020) 128GB Wifi + Cellular Space Grey	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM97947	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 128GB Red .	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM95608	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 Pro 64GB Space Grey .	Uni	0,00	1	0,00	1	
RTM95691	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 11 Pro Max 64GB Midnight Green .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM207677	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 128GB White .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM95790	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Mini 64GB White .	Uni	0,00	3	0,00	1	
RTM201248	(SEM IVA)(EXCELLENT) iPhone 12 Pro Max 128GB Graphite .	Uni	0,00	3	0,00	1	

1. Cliquez sur la référence du produit que voulez vérifier
2. Sélectionnez en haut à droite l'onglet "transaction "
3. Dans le menu déroulant sélectionnez votre magasin en TRP
4. Dans le filtre des dates à gauche dans la session "à partir de" choisir plusieurs année en arrière afin d'être sur d'être dans les dates
Les bons de transport de cette référence apparaissent
5. Appuyez sur l'oeil à gauche pour le ou les visualiser (plusieurs peuvent apparaître si vous avez reçu plusieurs fois cette même référence regardez les dates pour vous faire une idée)

2

Fiche Achats Ventes Transactions Suivi le produit

3

4

5

2025-05-12 à 2025-05-11 Montrer Tous Entreposé Lyon Trp Mis au Jour

Document Date Référence Entité Prix Unitaire Remise Net (%) Entreposé Entrée Sortie Achat Unitaire Solde

ENTR 5135 2025-05-08 PDA - RECON STOCK POR TESTAR 0,00 0 Lyon Trp 1 0,00 1

6

7

Voici l'ensemble des références reçus avec cette même référence, l'IMEI de l'appareil ainsi que la date d'envoi de l'appareil depuis la centrale (c'est le bon de livraison original)

6. Vérifiez si c'est bien un reconditionné en cours de transport ou bien une erreur de stock en vue de la date d'envoi
7. Pensez à enregistrer votre fichier une fois complété et à l'envoyer à votre coordinateur pour valider ensemble les régulations de stock si nécessaire.

iServices

Réparation Multimarque