TP SAV

L'entreprise Alpha souhaite un logiciel pour faire du service après-vente.

Un particulier peut faire réparer un appareil électronique via un site internet.

1. L’utilisateur choisit : la catégorie, la marque et le modèle du produit.
2. L’utilisateur peut alors choisir un forfait.

Un forfait correspond à une panne facilement identifiable (exemple : écran cassé) ; le cout du forfait comprend les frais de port et la réparation.

Le forfait devis est un forfait spécial qui comprend les frais de port, le diagnostic mais pas les frais de réparation.

Il n’y a pas de forfait pour tous les types de panne. Un forfait devis est systématiquement proposé (il se peut que le choix du forfait se limite au forfait devis).

1. Le client doit alors  se connecter à l’application (si ce n’est pas déjà fait) ou créer un compte.
2. Il règle le coût du forfait.
3. Puis il renseigne la fiche réparation :

* L’adresse où l’appareil doit être retourné (si ce n’est pas la sienne).
* Description de la panne du produit.

1. L'utilisateur peut alors télécharger trois documents :

* le bon d'envoi du colis (à destination d’un réparateur)
* le bon de retour du colis (à l’adresse choisie par le client)
* la fiche réparation

1. Le client place dans le colis: l’appareil, le bon de retour et la fiche de réparation. Il colle sur le carton le bon d’envoi.
2. A la réception du colis, par le réparateur, le client reçoit un mail lui indiquant que son appareil est chez le réparateur et qu’il peut suivre les étapes de l’avancée de la réparation en se connectant sur le site.
3. Le réparateur reçoit le produit, le répare et le retourne à l’utilisateur.

Dans le cas d’un forfait devis, le réparateur indique via mail le montant de la réparation.

Le client peut alors accepter ou refuser la réparation en se connectant sur le site.

La validation de l’accord pour la réparation se fait par le paiement de celle-ci.

Si c’est un refus, le réparateur retourne l’appareil.

Le réparateur est choisi en fonction des marques qu’il répare, de son lieu géographique et du nombre de réparations qu’il a à effectuer (on cherche à répartir équitablement les réparations entre réparateurs).

Pour les produits non transportables, c’est le même principe sauf qu’il n’y a pas de forfait.

Un technicien est envoyé à domicile pour effectuer le devis et la réparation (L’entreprise Alpha determine ce qui est transportable ou non).

Les vendeurs d’appareils électroniques peuvent eux aussi proposer les services de réparation.

Le client traite alors directement en boutique : il amène le produit et va le rechercher en magasin.

Le vendeur fait les démarches sur le site à la place du client. Le client paie le commerçant.

**En fin de mois l**’enseigne reverse à l’entreprise alpha la somme de toutes les réparations, moins un pourcentage.

Pour établir des statistiques, on veut connaitre le nom de l’enseigne et le vendeur qui a enregistrée la réparation.

Le client peut aussi suivre en ligne l’évolution de la réparation en se connectant sur le site de l’entreprise Alpha (c’est alors une marque grise).

Dans le cas d’une marque blanche le client doit avoir l’impression d’être sur le site de la grande enseigne (url et CSS de la grande enseigne).

Les revendeurs peuvent aussi proposer un service d’extension de garantie (seulement pour les pannes).

L’entreprise alpha décide du prix, de la durée de la garantie en fonction du modèle du produit.

Pour un modèle, il peut y avoir plusieurs choix de durée.

L’enseigne peut ne pas vendre toutes les garanties proposées par l’entreprise Alpha.

Exemple, pour un appareil de marque x et de modèle y, l’entreprise Alpha propose deux extensions : l’une de 2 ans et l’autre de 4 ans ; l’enseigne béta peut proposer seulement celle de 4 ans.

L’extension de garantie peut être souscrite :

* en magasin par le revendeur
* par le client en se connectant
  + sur le site alpha (pour une marque grise)
  + sur « le site de la grande enseigne » (pour une marque blanche)

Une extension de garantie

* doit être souscrite dans les 3 mois à partir de la date d’achat du produit
* elle commence après la période d’inclusion de garantie, qui elle-même commence après la garantie-constructeur.

Pour souscrire à une garantie le client doit fournir la facture du produit.

En cas de panne, si l’appareil est:

* Sous garantie constructeur, l’appareil est retourné à l’usine pour réparation. Les frais sont à la charge de la marque.
* Sous inclusion de garantie, le produit est réparé à la charge de l’enseigne.
* Sous extension de garantie, la réparation est aux frais de l’entreprise Alpha.