

	Nom de la procédure :	<b>Procédure de réparation en atelier</b> <b><u>VDOCTECH0002</u></b>		Version :	1.0
	Source extérieure :				
Crée par :	GREGORI ROBILLARD		Validée par :	GREGORI ROBILLARD	
Date de création :	09/05/2016	Date d'approbation et de diffusion :	09/05/2016		
Cause de la modification de la précédente version :					

QUI	FAIT QUOI	COMMENT
TECHNICIEN	<input type="checkbox"/> - Prise en charge du matériel sur l'étagère « d'entrée » SAV.	
	<input type="checkbox"/> - Affectation de l'intervention statut <b>AFF</b> .	SAVSOFT
	<input type="checkbox"/> - Vérification du numéro de série par rapport à l'entrée SAV.	SAVSOFT
	<input type="checkbox"/> - Mise en place du poste sur un des emplacements de l'atelier.	
	<input type="checkbox"/> - Démarrage du poste afin de constater l'incident.	
	<input type="checkbox"/> - Toutes interventions devront être précédées d'une sauvegarde du matériel sur le partage réseau de l'atelier. (SAUF si virus signalé par écrit au client et avec son accord écrit) Le nom du dossier de sauvegarde devra être précisé dans le rapport d'entrée SAV.	ACRONIS
	<input type="checkbox"/> - Diagnostic et résolution de la panne.	
	<input type="checkbox"/> - Si panne matériel mettre le statut DEV pour réaliser un devis au client.	SAVSOFT
	<input type="checkbox"/> - quand devis accepté mettre le statut en ACC.	ACRONIS
	<input type="checkbox"/> - Restauration des fichiers sauvegardés sur le disque dur dans C:\VIENNEDOC\RESTAURATIONJJMMAA (sauf si poste comportant un virus empêchant la restauration)	SAVSOFT
	<input type="checkbox"/> - Chaque technicien intervenant devra réaliser un rapport atelier. Les détails devant se trouver dans le champ observation.	SAVSOFT
	<input type="checkbox"/> - Réparation terminée :	SAVSOFT
<input type="checkbox"/> - Réaliser le rapport et mettre le statu en TER	MAIL ET ORAL	
<input type="checkbox"/> - Editer le rapport et le scotcher sur le matériel		
<input type="checkbox"/> - Si retour chez le client prévenir le service HOTLINE/ATELIER qui planifie dans maximum la demi-journée suivante le retour du poste sur un créneau CONTRAT (fiche orange du planning) et l'indique sur le planning.		

RESPONSABLE	<p><input type="checkbox"/> - Si récupérer par client prévenir le service HOTLINE/ATELIER qui prévient le client afin de caler un rendez-vous de récupération du matériel, et l'indique sur le planning dans la ligne atelier, prévient également gisèle par mail.</p> <p><input type="checkbox"/> - le rapport devra comporter le nom, prénom signature du client et la date de récupération ou remise en place du matériel.</p> <p><input type="checkbox"/> - Déposer le matériel sur l'étagère de « SORTIE »</p> <p><input type="checkbox"/> - Ranger le poste de travail (nettoyage du plan de travail et réorganisation des câbles.)</p> <p><input type="checkbox"/> - Contrôle</p>	<p>MAIL ET ORAL</p> <p>SIGNATURE PAPIER</p> <p>Vérification aléatoire des interventions atelier.</p>
-------------	--	--