

Guide du Processus SAV Electroménager

Module Odoo 17 - Gestion des Retours et Service Après-Vente

Version: 17.0.1.0.0 **Date:** Janvier 2026 **Éditeur:** ADI Dev

1. Présentation Générale

Le module **SAV Electroménager** permet de gérer le cycle complet des retours et réparations d'appareils électroménagers. Il assure une traçabilité totale des articles depuis la déclaration du retour jusqu'à la remise au client final.

1.1 Objectifs du module

- Centraliser la gestion des retours SAV
 - Assurer la traçabilité des articles par numéro de série
 - Coordonner les échanges entre Points de Vente, Centre de Retour et Réparateurs
 - Générer automatiquement les documents de suivi (bons de livraison, bons de retour)
 - Fournir des statistiques et rapports d'analyse
-

2. Les Acteurs du Circuit

Le module définit trois types d'acteurs principaux :

2.1 Point de Vente

- **Rôle :** Déclare les retours SAV auprès du Centre de Retour
- **Actions :**
 - Créer un nouveau dossier de retour
 - Saisir les articles retournés avec leurs numéros de série
 - Soumettre le dossier au Centre de Retour
 - Réceptionner les articles réparés et clôturer le dossier

2.2 Centre de Retour

- **Rôle :** Centralise les retours et coordonne avec les réparateurs
- **Actions :**
 - Réceptionner les articles des Points de Vente
 - Envoyer les articles au Réparateur
 - Suivre l'avancement des réparations
 - Réceptionner les articles réparés

- Renvoyer les articles aux Points de Vente

2.3 Réparateur

- **Rôle** : Effectue les réparations techniques
 - **Actions** :
 - Recevoir les articles à réparer
 - Effectuer le diagnostic et les réparations
 - Signaler le statut de chaque article (Réparé, Changé, Non Réparable, Refusé)
-

3. Workflow du Retour SAV

Le processus SAV suit un circuit en **10 étapes** :



3.1 Description des étapes

N°	État	Description	Acteur responsable
1	Brouillon	Création du dossier, saisie des articles	Point de Vente
2	Soumis au Centre	Dossier validé et transmis	Point de Vente
3	Reçu au Centre	Articles physiquement reçus au centre	Centre de Retour
4	Envoyé au Réparateur	Articles expédiés pour réparation	Centre de Retour
5	En Réparation	Réparation en cours	Réparateur
6	Réparé	Réparation terminée	Réparateur
7	Retourné au Centre	Articles réparés reçus au centre	Centre de Retour
8	Renvoyé au Point Vente	Articles expédiés au point de vente	Centre de Retour
9	Clôturé	Dossier terminé avec succès	Point de Vente
10	Annulé	Dossier annulé	Tout acteur autorisé

4. Informations Saisies

4.1 En-tête du Retour

Champ	Description	Obligatoire
Référence	Numéro automatique (ex: SAV/2026/00001)	Oui
Date	Date de création du retour	Oui
Point de Vente	Magasin qui déclare le retour	Oui
Centre de Retour	Centre qui gère le dossier	Oui
Réparateur	Prestataire de réparation	Non*
Client Final	Client ayant acheté le produit	Non
Commandes Origine	Bons de vente liés	Non
BL Origine	Bons de livraison liés	Non
Priorité	Normal, Bas, Moyen, Urgent	Non
Observations	Remarques générales	Non

*Le réparateur devient obligatoire lors de l'envoi en réparation.

4.2 Lignes d'Articles Retournés

Chaque article retourné est saisi sur une ligne distincte :

Champ	Description	Obligatoire
Article	Produit retourné	Oui
Catégorie	Catégorie d'électroménager	Oui
N° de Série	Numéro de série unique	Oui
Motif de Retour	Type de panne constaté	Oui
État du Produit	Bon état, Endommagé, Cassé, Incomplet	Oui
Diagnostic	Description technique du problème	Non
Statut Réparation	En attente, Réparé, Changé, Non réparable, Refusé	Oui
Notes de Réparation	Détails sur l'intervention	Non

5. Catégories de Produits

Les articles sont classés dans les catégories suivantes :

Code	Catégorie	Description
CONG	Congélation	Congélateurs, compartiments de congélation
REFR	Refroidissement	Réfrigérateurs, climatiseurs
CUIS	Cuisson	Cuisinières, fours, plaques de cuisson
LAVA	Lavage	Lave-linge, lave-vaisselle
SECH	Séchage	Sèche-linge
PEM	Petit Electroménager	Robots, mixeurs, cafetières, etc.
CHAU	Chauffage	Chauffages, chauffe-eau
VENT	Ventilation	Ventilateurs, hottes aspirantes

6. Types de Pannes

Les motifs de retour prédéfinis couvrent les pannes les plus courantes :

Pannes liées au Froid

- Problème de Refroidissement
- Formation de Givre
- Compresseur HS

Pannes liées au Chauffage

- Problème de Chauffage
- Surchauffe
- Thermostat Défectueux

Pannes Électriques

- Ne S'allume Pas
- Problème Électrique
- Problème d'Affichage

Pannes Mécaniques

- Bruit Anormal
- Vibration Excessive
- Problème Moteur

Pannes liées à l'Eau

- Fuite d'Eau
- Problème de Vidange
- Problème d'Arrivée d'Eau

Autres Pannes

- Problème de Porte
- Autre

7. Rôles Utilisateurs et Droits d'Accès

7.1 Utilisateur Point de Vente

- **Accès** : Uniquement les retours de son point de vente
- **Droits** :
 - Créer des retours
 - Modifier ses retours
 - Soumettre au centre
 - Clôturer les retours

7.2 Gérant Centre de Retour

- **Accès** : Tous les retours de son centre
- **Droits** :
 - Tous les droits du Point de Vente
 - Confirmer les réceptions
 - Envoyer au réparateur
 - Marquer les réparations
 - Renvoyer au point de vente
 - Supprimer des retours

7.3 Administrateur SAV

- **Accès** : Tous les retours de toutes les entités

- **Droits :**
 - Accès total en lecture/écriture
 - Gestion de la configuration (catégories, types de pannes)
 - Accès aux statistiques globales
-

8. Documents PDF Générés

Le module génère automatiquement trois types de documents :

8.1 Bon de Livraison Centre → Réparateur

- Liste des articles envoyés au réparateur
- Détails de chaque article (produit, N° série, motif)
- Généré lors de l'envoi au réparateur

8.2 Bon de Retour Réparateur → Centre

- Liste des articles retournés par le réparateur
- Statut de réparation de chaque article
- Généré lors du retour au centre

8.3 Bon de Livraison Centre → Point de Vente

- Liste des articles renvoyés au point de vente
 - Résultat final de chaque réparation
 - Généré lors de l'envoi au point de vente
-

9. Traçabilité et Historique

Le module assure une traçabilité complète grâce à :

9.1 Dates de suivi automatiques

- Date de soumission
- Date de réception au centre
- Date d'envoi au réparateur
- Date de début de réparation
- Date de fin de réparation
- Date de retour au centre
- Date d'envoi au point de vente
- Date de clôture

9.2 Historique des modifications

- Chaque changement d'état est enregistré
- Les modifications sont visibles dans le chatter Odoo

- Audit complet des actions utilisateurs

10. Statistiques et Rapports

Le module fournit des outils d'analyse :

- **Vue Pivot** : Analyse croisée par point de vente, centre, réparateur, catégorie, type de panne
- **Vue Graphique** : Visualisation des tendances
- **Filtres avancés** : Par état, période, acteur
- **Compteurs** : Nombre d'articles total, réparés, non réparables, en attente

11. Guide d'Utilisation Rapide

Pour le Point de Vente

1. Accéder au menu **SAV > Retours SAV**
2. Cliquer sur **Créer**
3. Saisir les informations du client (optionnel)
4. Ajouter les articles retournés avec leurs numéros de série
5. Sélectionner le motif de retour pour chaque article
6. Cliquer sur **Soumettre au Centre**
7. Attendre le retour des articles réparés
8. Cliquer sur **Clôturer** une fois les articles récupérés

Pour le Centre de Retour

1. Consulter les retours soumis dans la liste
2. Confirmer la réception physique des articles
3. Sélectionner un réparateur et envoyer les articles
4. Suivre l'avancement via les états
5. Réceptionner les articles réparés
6. Renvoyer au point de vente

12. Contacts et Support

Pour toute question ou assistance technique, contactez votre administrateur système ou l'équipe de support ADI Dev.
