

TRAITEMENT DES DEMANDES SAV

Sur la page d'accueil de notre site : <http://www.fitnessboutique.fr/>

Etape 1/

The screenshot shows the homepage of Fitness Boutique. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', '42 Magasins', 'Plan du site', 'Devenez franchisé !', 'Carte fidélité', and 'Parrainage'. The main header features the 'FITNESS BOUTIQUE' logo, contact information (04 76 07 38 19), and the location 'GORMELLES EN-PARISIS ZAC Les Bois de Rochefort'. Below the header, there are several promotional banners and product listings. A yellow callout box on the right side of the page contains the text 'Ouvrir la page SAV.' with an arrow pointing towards the 'SAV' link in the navigation menu.

Etape 2/

The screenshot shows the 'SAV - Service Après Vente' page. The page title is 'SAV - Service Après Vente' and it features a list of services: 'Vous cherchez un manuel ou une notice de montage', 'Vous souhaitez obtenir un suivi sur une demande de réparation', 'Vous cherchez des informations sur l'entretien de votre matériel', and 'Vous souhaitez déposer une demande de réparation ou commander une ou plusieurs pièces détachées, sélectionner la marque de votre appareil ci-dessous'. A dropdown menu is visible with the text 'Sélectionnez la marque'. A yellow callout box on the right side of the page contains the text 'Sélectionner la marque souhaitée dans le menu déroulant.' with an arrow pointing to the dropdown menu.

Etape 3/

The screenshot shows the 'SAV - Service Après Vente' page with the dropdown menu set to 'Heubonen'. Below the dropdown menu, there are two buttons: 'Contact téléphonique : 04 76 50 69 71' and 'Vous souhaitez déposer une demande de réparation, cliquez ici'. A yellow callout box on the right side of the page contains the text 'Lorsque la marque a été sélectionnée, choisir la commande de pièces ou la demande de prise en charge.' with an arrow pointing to the 'Vous souhaitez déposer une demande de réparation, cliquez ici' button.

Etape 4/

Exemple pour une commande de pièces :
 Penser à bien remplir l'ensemble des champs.
Attention à bien renseigner le mail client, c'est ce qui liera votre commande avec un ticket CRM.
 Penser à valider.

SUIVRE LES DIFFERENTES ETAPES DU SAV

SUIVI PIECE

Etape 1/

Plusieurs qualifs de SAV :
SAV atelier, SAV pièces, SAV interventions

Information visible dans le BO sur la vente de votre client un Dossier Transport qualif SAV

Erreurs : 0

Dossier Transport

N°	Date Dossier	Date MAJ	Qualif	Statut	Commentaire	BC de départ	Nvx BC	Réception	Produits						
16442	23/09/2014	23/09/2014	SAV Atelier	Cloturé	Produit réparé: chgt de roue d'inerteReexpéditojn le 24/09/14 avec calbersonTracking 90335653	1798143			<table border="1"> <thead> <tr> <th>qtt</th> <th>Produit</th> <th>Etat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>MOOLEGENDII</td> <td>neuf</td> </tr> </tbody> </table>	qtt	Produit	Etat	1	MOOLEGENDII	neuf
qtt	Produit	Etat													
1	MOOLEGENDII	neuf													

Créer un dossier transport

Etape 2/ suivie envoi de pièces

Aller dans la vente du client, le suivi est disponible dans le dossier transport

Ticket : 274188 22/09/2014 11:35:33 Je souhaite commander une ou plusieurs pièces détachées CLOSED

Créer Ticket

Type commande : Exceptionnelle Salarié Dotation Cadeau

Erreurs : 0

Dossier Transport

N°	Date Dossier	Date MAJ	Qualif	Statut	Commentaire	BC de départ	Nvx BC	Réception	Produits						
16381	22/09/2014	22/09/2014	SAV pièce	Cloturé	SUBJECT:205 FIRSTNAME:AGNES STREET:209 boulevard VOLTAIRE POSTAL CODE:75011 CITY:PARIS PORTABLE. PRODUCT_REF:MOOLEGENDII SERIAL_NUMBER:20140102-005 N°, DESIGNATION_QTÉ:Pièce n°710 - Console - Quantité: 1 COMMENTS:Beaucoup des boutons de la console ne fonctionnent plus empêchant l'utilisation du vélo. Pj:	1877878 1738304	1877878		<table border="1"><thead><tr><th>qtt</th><th>Produit</th><th>Etat</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>MOOLEGENDII</td><td>neuf</td></tr></tbody></table>	qtt	Produit	Etat	1	MOOLEGENDII	neuf
qtt	Produit	Etat													
1	MOOLEGENDII	neuf													

Créer un dossier transport

Visibilité des bc traités dans le Dossier Transport. Le nouveau BC indique le BC de la pièce, en cliquant dessus vous allez au suivi UPS

Etape 3 / Visualisation suivi UPS

Nom: BERODOT

Prénom: AGNES

Société:

Téléphone: 06.81.51.44.95

Portable:

Rue: 209 boulevard VOLTAIRE

Rue (suite):

Code postal: 75011

Ville: PARIS

Pays: France métropolitaine

Informations supplémentaires: Legend II = 1 console

L'adresse de livraison ainsi que les pièces envoyées sont disponibles

Liste produits

QTT	QTT livré	REF.	Désignation	PUHT NET4 (EUR)	PTHT	PUHT FBFR (EUR)	PTHT	Code d'expédition
1	0	MOO_SPARE	MOOVYOO pièces détaché en GARANTIE	0	0	0	0	
Total				0				

Tracking Detail

- 1877878 UPS [1ZWV74156870815377](#)

En bas du BC il y a le tracking UPS

SUIVI DES ENLEVEMENTS ET RENVOI DU PRODUIT REPARE

Dans le BO, l'information est dans le Dossier Transport pour le statut SAV atelier, avec le commentaire suivi de livraison avec Calberson

Le tracking Calberson + l'information de la réparation

N°	Date Dossier	Date MAJ	Qualif	Statut	Commentaire	BC de départ	Nvx BC	Réception	Produits
16442	23/09/2014	23/09/2014	SAV Atelier	Cloturé	Produit réparé: chgt de roue d'inertieReexpéditiojn le 24/09/14 avec calbersonTracking 90335653	1798143			qtt Produit Etat 1 MOOLEGENDII neuf

Comment trouver les informations de l'enlèvement

Etape 1/

Voir la vente et ouvrir le ticket CRM

S'il y a plusieurs tickets CRM nous vous indiquons celui ayant servi pour l'enlèvement

Ticket : 197795 02/04/2013 11:10:36 Déposer une demande de réparation (Heubozen, Moovyoo, FitnessDoctor) CLOSED
Ticket : 211183 05/07/2013 19:25:48 Déposer une demande de réparation (Heubozen, Moovyoo, FitnessDoctor) CLOSED
Ticket : 219066 06/09/2013 10:41:53 Déposer une demande de réparation (Heubozen, Moovyoo, FitnessDoctor) CLOSED
Ticket : 227302 31/10/2013 11:30:40 CLOSED
Ticket : 237066 03/01/2014 15:16:35 CLOSED
Ticket : 240249 20/01/2014 11:44:23 Je souhaite obtenir un suivi sur une demande de réparation -CLOSED
Ticket : 266129 21/07/2014 15:42:13 CLOSED
Ticket : 272940 11/09/2014 15:43:59 doc enlèvement CLOSED
Ticket : 275410 01/10/2014 09:57:53 CLOSED

Etape 2 / ouvrir le ticket CRM

PDF téléchargeable de la demande d'enlèvement

Classification

Site: FBPRO Service: sav
Qualification: SAV Assigné à:
Sous-qualification: Faire une demande de pièces détachées Canal:
Sujet: doc enlèvement

[Voir les informations de contact](#)

Enregistrer Enregistrer et revenir à la liste de tickets Enregistrer et passer au ticket suivant

Messages

Aucun message

Pièce-jointe

Nom URL
22/09/2014 17:04:34 e-sp@ce... Mes saisies.pdf

Ajouter une pièce-jointe

Nouveau Message

Document PDF de la demande d'enlèvement, vous retrouvez l'adresse et toute les informations liées à cet enlèvement

Programme : FR2127 - Demandé par : GREEXPSV TRANSMIS PAR

09/14 à 16:50:33

Numéro pour donner à l'agence

Numéro de l'agence pour que le client prenne rendez-vous

DEMANDE D'ENLEVEMENT A EFFECTUER LE 2/10/2014
MES - MESSAGERIEPLUS

Prov.: EDI - Init : SVU
AGENCE EFFECTUANT L'ENLEVEMENT
001033 CALBERSON BORDEAUX
33521 BRUGES
Tel: +33 556434141
FAX: +33 556438105



80010380474815020009

N° Ordre : 04748150
Séquence : 000000

DONNEUR D'ORDRE

Agence: 001038 CALBERSON FRANCE EXPRESS GRENOBL Tél: +33 476565454
Tiers : 573100 NETQUATTRO SPORTS Fax: +33 476565448
Compte facturation: 000000 Date de demande: 26/09/2014

LIEU ENLEVEMENT	DESTINATAIRE
Nom: FITNESS BOUTIQUE BORDEAUX	NETQUATTRO SAV
Adr: 357 BD ALFRED DANAY	1450 RUE ARISTIDE BERGES
357 BD ALFRED DANAY	ZI CENTR ALPS
FR 33300	FR 38430
BORDEAUX	MOIRANS
Tél: 0556809110	
Fax:	
Contact: X	
Horaires ENTRE et	DIL :
Obs: BOUTIQUE OUVERT DE 10H00 A 13H00 ET DE 14H00 A 19H00	
Ref1: 81312077	
Ref2: VMM18255	
DESCRIPTION DE L'ENVOI	
Type de port : P	INCOTERM:
Colis : 1 Poids : 45,000	N°expédition : 04733208
Volume :	MPL :
Dimension: X	X
Nature marchandises:	Marchandises réglementées: N

COMMUNICATION ET RELANCE AU SAV

Etape 1/ Tous se passe part le ticket CRM

The screenshot shows a CRM ticket interface. On the left is a navigation menu with categories like GESTION COM, STOCK, CRM, Tickets, Modèles d'email, CRM Admin, LOGISTIQUE, MONTAGE, FINANCE, CATALOGUE, EXPORT, REFERENTIEL, ENTREPOT, and Demande de support. The main area displays ticket details for 'Ticket 272940'. The 'Statut' is set to 'Cloturé'. The 'Description' field contains a resolution note from 'astridc' dated 11/09/2014. Below the description is a 'Classification' section with dropdown menus for Site (FBPRO), Qualification (SAV), Sous-qualification (Faire une demande de pièces détachées), and Sujet (doc enlèvement). To the right, there are dropdowns for Service (sav), Assigné à, and Canal. A 'Zone de commentaire' is indicated by a yellow box. Several yellow callout boxes provide instructions and warnings.

Etat du ticket 3 possibilités Ouvert / Nouveau / Cloturé

Attention le statut En Cours n'est pas un statut à utiliser avec le SAV

Zone de commentaire

Qualification, penser à le qualifier SAV

Sous-qualification et sujet n'ont pas d'importance lors des relances

ATTENTION :

Bien penser à attribuer le ticket au service SAV sinon nous ne le voyons pas