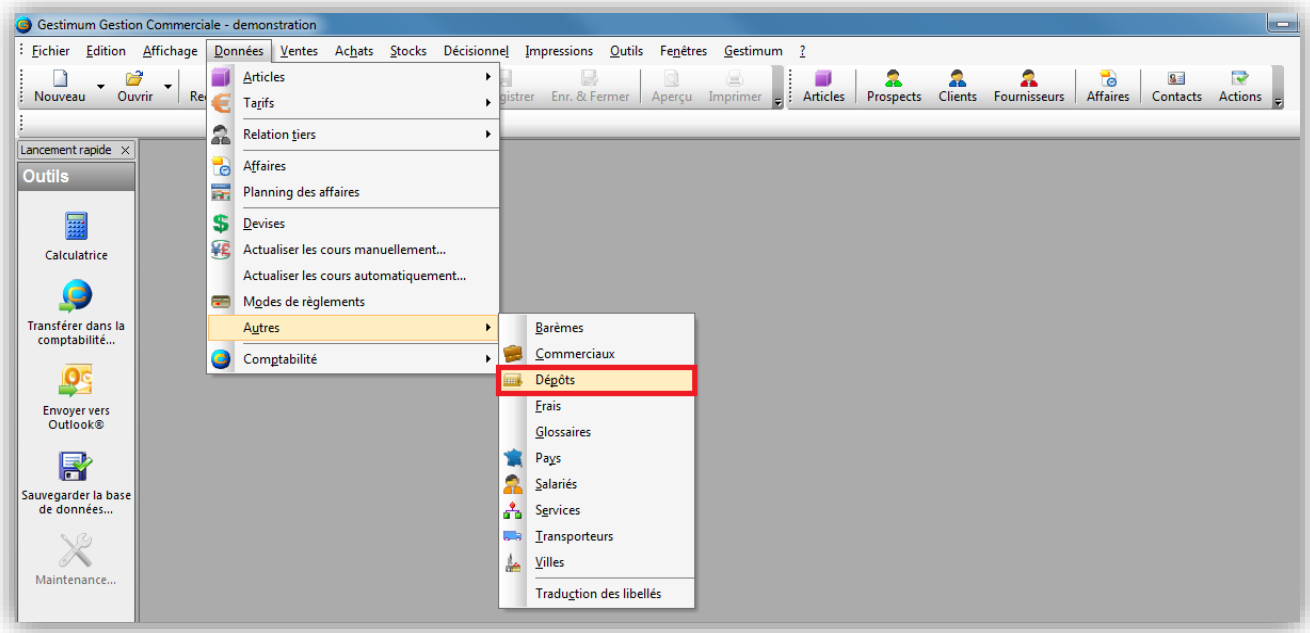
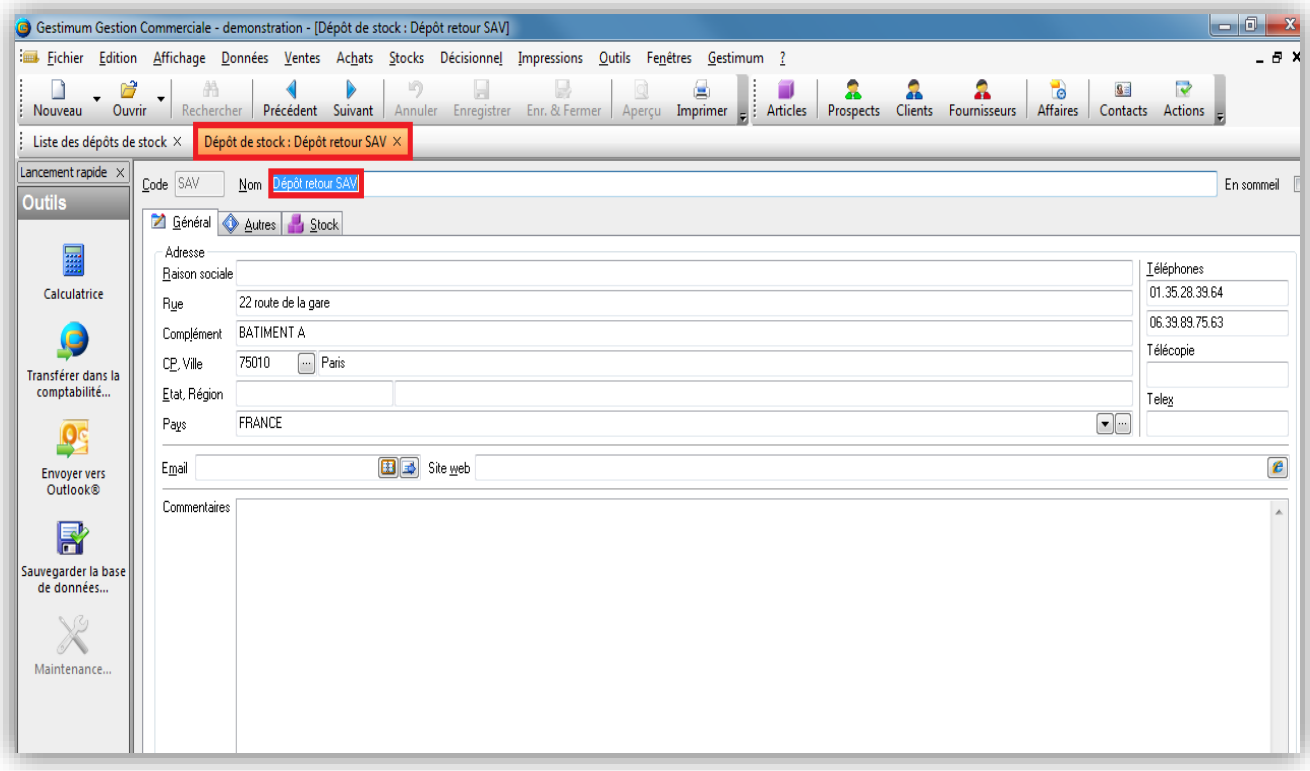
Avec **Gestimum ERP** vous pouvez, avec vos articles, faire de la gestion de **« Service après vente »** (S.A.V.)

1- Paramétrages

- Création d'un dépôt réservé au SAV.
- Allez dans **« Données – Autres – Dépôts »**.

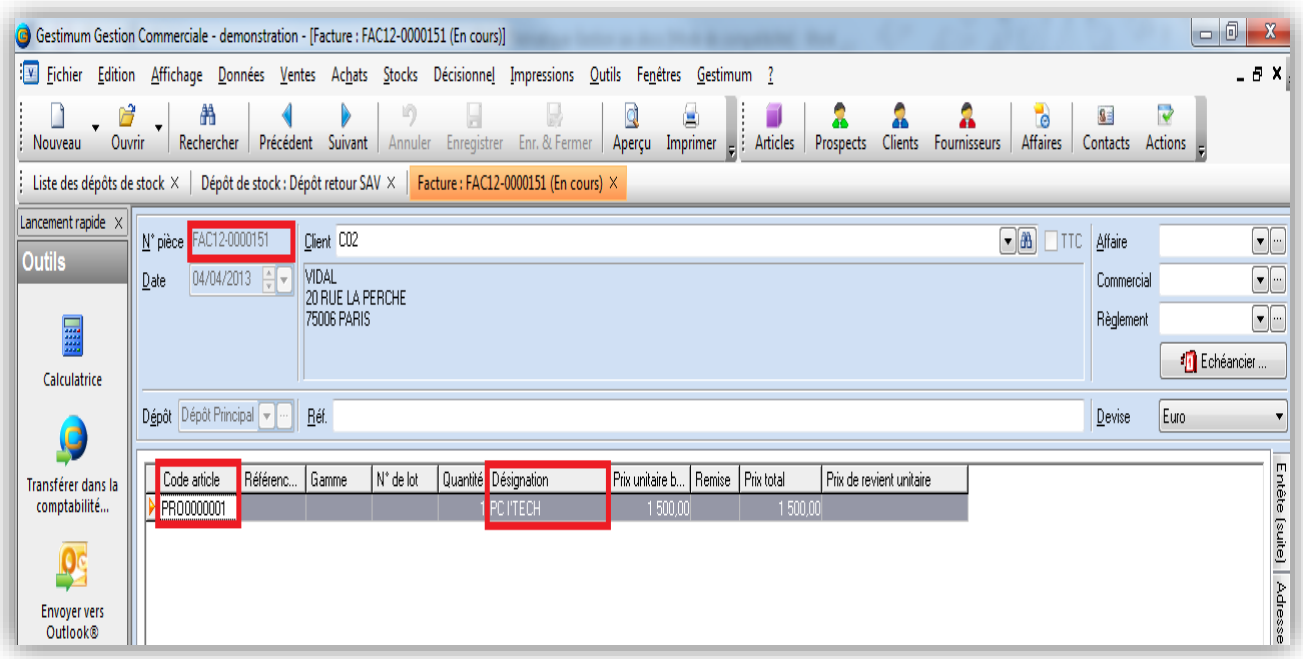


- Faites clic droit **« Nouveau »** puis créez le **« Dépôt retour SAV »** et enfin **« Enregistrer »**



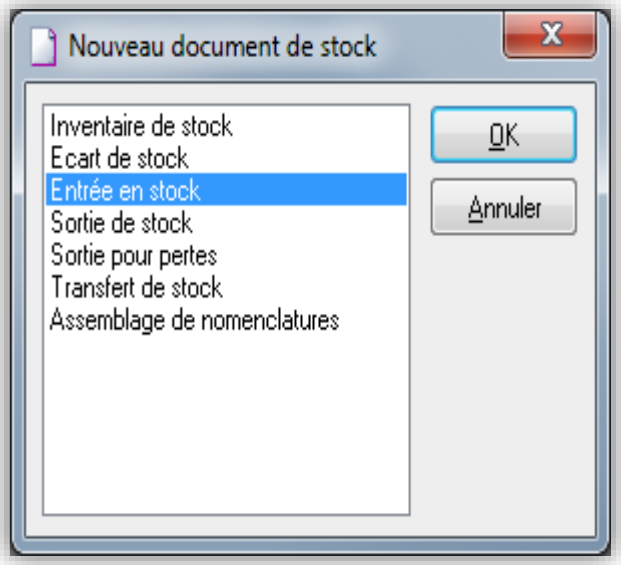
2- Gestion par étape du produit défectueux

- Pour suivre l'évolution du produit, nous allons prendre comme exemple, l'article numéro **PRO000001 (PC l'TECH)** vendu au client VIDAL dans la facture numéro FAC12-0000151

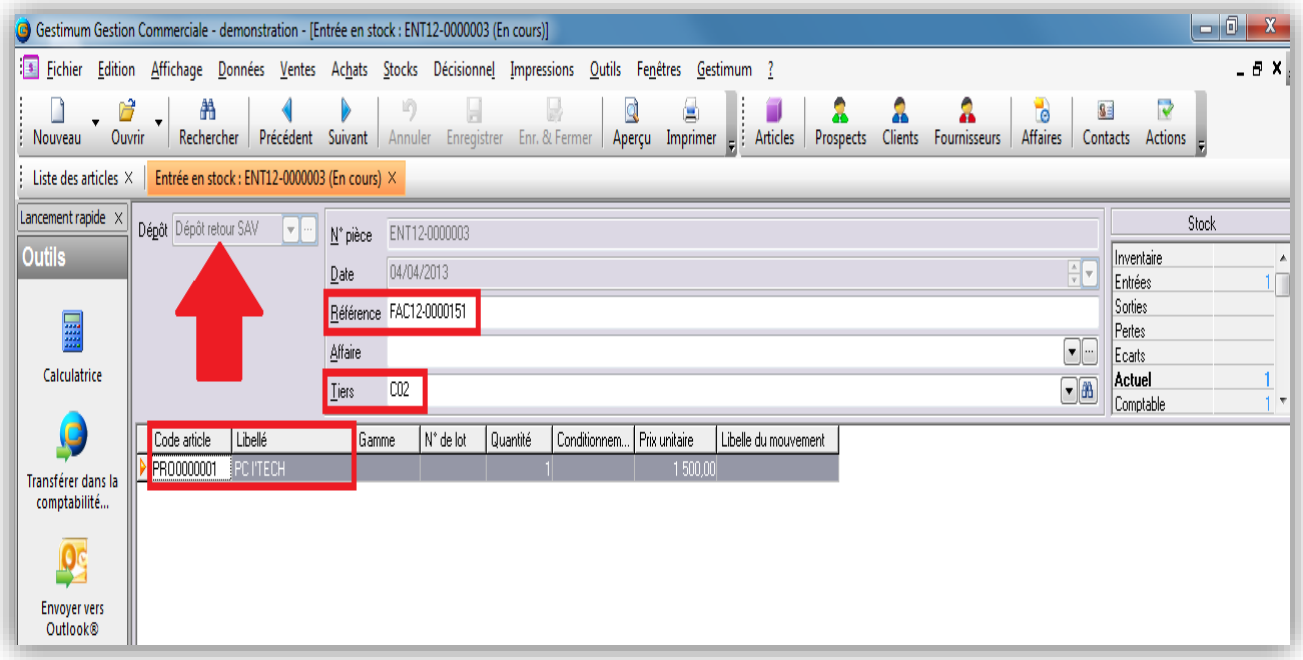


- **Etape Numéro 1** : le client nous renvoie le produit défectueux. Nous allons donc faire une entrée en stock sur notre **« Dépôt retour SAV »**

  - Allez dans « Stocks – Nouveau document de stock » puis faire **« Entrée en stock »**

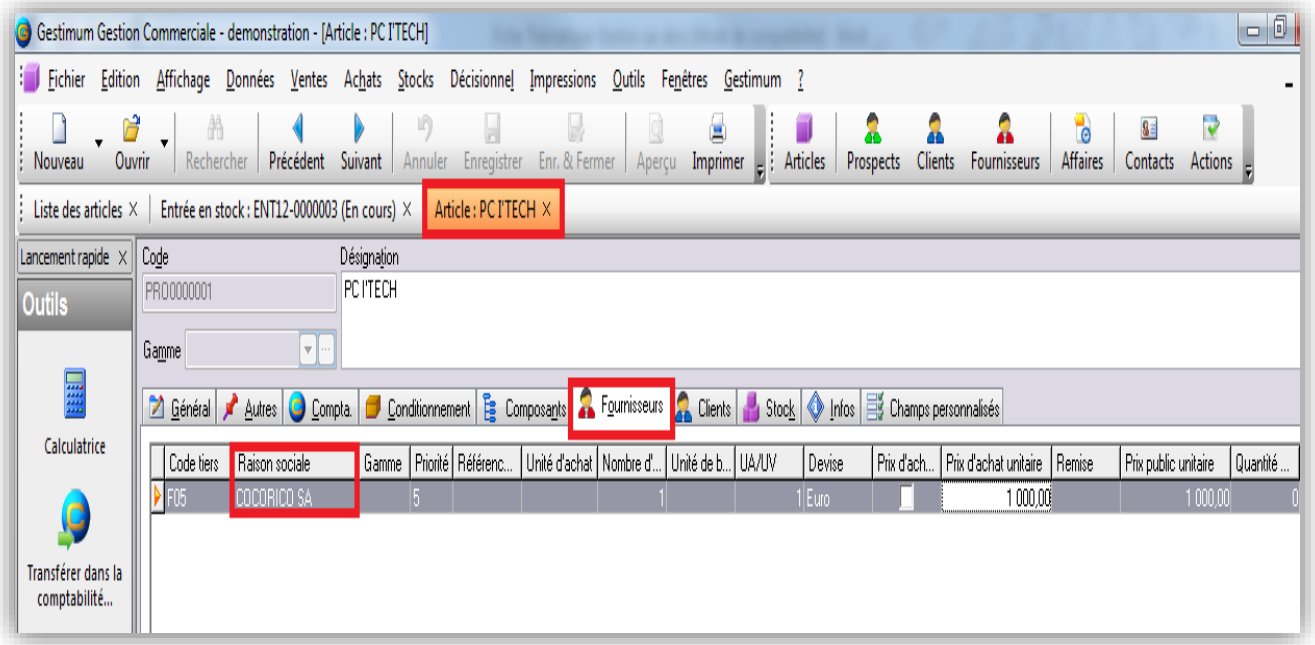


- Nous allons faire cette entrée en sélectionnant le **« Dépôt retour SAV»**, en mettant dans **« Référence »** le numéro de facture, dans **« Tiers »** le nom de notre client et enfin sélectionner l'article que nous allons rentrer en stock (ici le PRO000001)

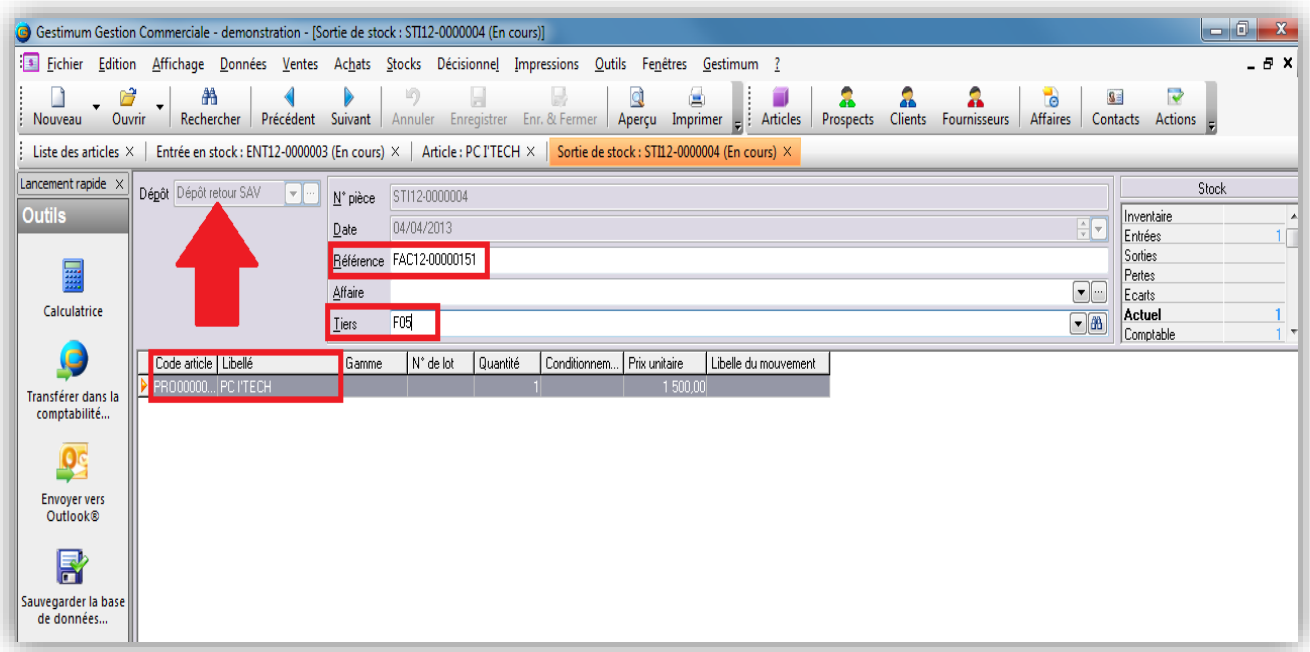


➢ **Etape numéro 2** : Nous allons envoyer le produit chez notre fournisseur afin qu'il répare le produit défectueux.

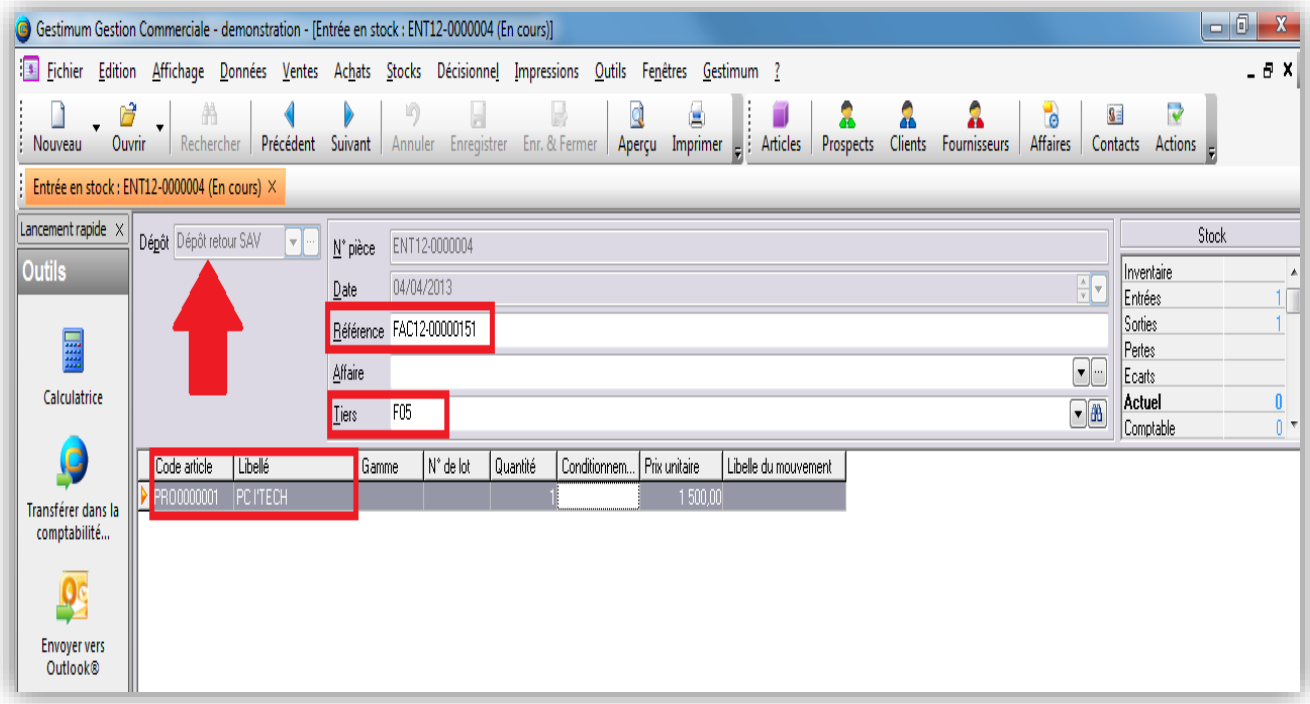
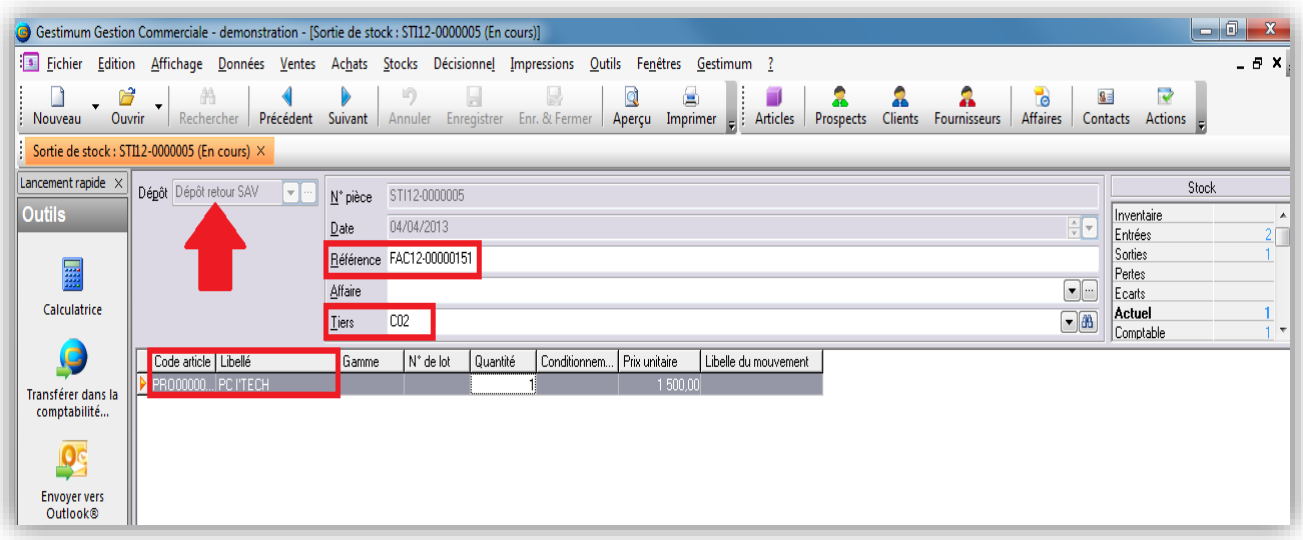
- Pour ceci, on regarde dans la fiche de notre article le nom du fournisseur du produit (ici notre produit PC I'TECH est fournie par la société COCORICO)



- Nous allons donc faire une sortie de stock **(Stocks – Nouveau document de tock – Sortie de stock)** en indiquant les références de notre dépôt, de la facture, de notre produit et de notre fournisseur.



➢ **Etape numéro 3 :** Notre fournisseur a réparé le produit PC l'TECH, donc ce dernier nous revient. Il faut donc le rentrer de nouveau dans notre stock (toujours le dépôt retour SAV) en faisant **« Stock – Nouveau document de stock – Entrée en stock »** (nous indiquerons la référence de notre facture, le nom de notre fournisseur ainsi que notre code article)



- **Etape numéro 4 :** renvoi du produit réparé au client. Pour gérer le retour du produit au client il suffira de faire une sortie de stock vers ce client en faisant **« Stocks – Nouveau document de stock – Sortie de stock »** (si vous avez besoin d'un document, vous pourrez également faire une facture financière à zéro € - la facture financière ne va pas mouvementer votre stock)