

On propose un circuit SAV parallèle dans le circuit de vente.

A l'issue de la vente, lorsque le client revient avec l'article pour le déposer au SAV :

- On lui fait un « Bon d'Entrée SAV » qui est un type Bon de Livraison qui stockera l'article dans un dépôt spécifique nommé SAV.
- A l'enlèvement, on transforme le bon d'entrée en « Bon de sortie SAV ».

On peut aussi gérer le SAV avec le circuit de pièces de stock, gérer le SAV comme un établissement ou même en créant un autre dossier !

PARAMETRAGE

Pour cela, il faut créer :

1- Un dépôt SAV

The image shows two screenshots of the 'Fiche dépôt : SAV' window. The left screenshot shows the 'Options' tab with fields for Code (SAV), Intitulé (Dépôt SAV), Type (Interne), and Actif (checked). The right screenshot shows the 'Adresse' tab with fields for Rue (rue de l'exemple), CP (97490), and Ville (ST DENIS).

Avec éventuellement une adresse bien précise pour l'imprimer sur les bons. Le N° téléphone, @mail... se renseigne dans l'onglet « Contact »

2- Une souche qui sera utilisée pour numéroter les pièces du circuit SAV.

On utilise ici une seule souche pour numéroter les pièces d'entrée au SAV et les pièces de sortie du SAV

The image shows the 'Configuration de la souche : SAV' window. It contains the following fields and values: Code (SAV), Active (checked), Type (Pièce), Préfixe (SAV), N° courant (0), Format (%s%6d), N° de fin (9999), and Exemple (SAV000001).

3- Une pièce d'Entrée SAV

Configuration des pièces : ESAV

Code ESAV Bon d'entrée SAV

Définition Options Souches Impressions

Pièce
 Circuit: Vente
 Type: Livraison

Stock
 Nature: REEL
 Sens: STOCKAGE

Comptabilisation
 Sens: -
 Journal:
 A la Saisie

Libellé des écritures comptables:
 Réf., Externe 0 Code tiers 0 Raison Sociale 1

Configuration des pièces : ESAV

Code ESAV Bon d'entrée SAV

Définition **Options** Souches Impressions

Divers
 Statistique: Ne pas prendre en compte Ordre: 0
 Niveau de protection: 0
 Stock négatif (en mode standard):
 Affichage de la marge:
 Application des frais:
 Mise à jour des tarifs spéciaux:

Etat Soldé
 Permanente (jamais soldée):
 Terminale (toujours soldée):

Etablissement: SOCIETE PERIMED France

D.E.B. Régime Nature

Configuration des pièces : ESAV

Code ESAV Bon d'entrée SAV

Définition Options **Souches** Impressions

Défaut	Souche	Modèle impression	Imp. auto.
<input checked="" type="checkbox"/>	SAV	bon_entree_sav	<input type="checkbox"/>

4- Une pièce de sortie de SAV.

Configuration des pièces : SSAV

Code SSAV Bon de sortie SAV

Définition Options Souches Impressions

Pièce

Circuit Vente

Type Livraison

Stock

Nature REEL

Sens DESTOCKAGE

Comptabilisation

Sens -

Journal

A la Saisie

Libellé des écritures comptables

Réf. Externe 0 Code tiers 0 Raison Sociale 1

Configuration des pièces : SSAV

Code SSAV Bon de sortie SAV

Définition **Options** Souches Impressions

Divers

Statistique Ne pas prendre en compte

Ordre 0

Niveau de protection 0

Stock négatif (en mode standard)

Affichage de la marge

Application des frais

Mise à jour des tarifs spéciaux

Nature Infos ligne

Si Soldée --> Clôturer

Etat Soldé

Permanente (jamais soldée)

Terminale (toujours soldée)

Etablissement SOCIETE PERIMED France

D.E.B.

Régime

Nature

Configuration des pièces : SSAV

Code SSAV Bon de sortie SAV

Définition Options **Souches** Impressions

Défaut	Souche	Modèle impression	Imp. auto.
<input checked="" type="checkbox"/>	SAV	bon_sortie_sav	<input type="checkbox"/>

On peut également créer des pièces intermédiaires dans ce circuit « SAV » pour détailler différentes étapes.

5- Une transformation du « Bon d'entrée SAV » en « Bon de sortie SAV »

Fiche de transformation des pièces : ESAV->SSAV

Circuit: Vente Niveau de protection: 0 Ordre: 0

Code: ESAV->SSAV Restitution SAV

Options

Origine: Nature ESAV Destination: Nature SSAV

Génération d'un total Mise à jour Prix de Revient

Génération de la compta Recalcul des tarifs

Ajustement intermédiaire Transformation partielle

Gestion des reliquats Transfert des Quantités à 0

Clôturer Transfert de la note

Génération d'une entête

Libellé: Restitution du Bon de réception N°

Référence: 2 Réf. externe: 0 Date effet: 0

Transformation partielle autorisée pour pouvoir restituer un seul article si le client en a amené plusieurs au SAV.

Transformation des quantités à zéro pour avoir dans ce cas, la trace des articles non restitués.

Dans le cas de gestion d'articles en mode FIFO, ce paramétrage de transformation interdit la modification (ajout d'une ligne supplémentaire, par exemple) dans la pièce de destination, le bon de sortie SAV en l'occurrence.

Fiche de transformation des pièces : ESAV->SSAV

Circuit: Vente Niveau de protection: 0 Ordre: 0

Code: ESAV->SSAV Restitution SAV

Options

Origine: Nature ESAV Destination: Nature SSAV

Génération d'un total Mise à jour Prix de Revient

Génération de la compta Recalcul des tarifs

Ajustement intermédiaire Transformation partielle

Gestion des reliquats Transfert des Quantités à 0

Clôturer Transfert de la note

Génération d'une entête

Libellé: Restitution du Bon de réception N°

Référence: 2 Réf. externe: 0 Date effet: 0

Dans le cas de gestion d'articles en mode FIFO, ce paramétrage de transformation autorise la modification (ajout d'une ligne supplémentaire, par exemple) dans la pièce de destination, le bon de sortie SAV en l'occurrence.

Mais il interdit les transformations partielles, donc, il conviendra de saisir dans ce cas un bon d'entrée SAV par article FIFO si la restitution peut être étalée dans le temps.

La même chose peut être paramétré côté achat, pour gérer les envois/retours fournisseurs pour le SAV.

Dans ce cas, faire un « Bon de retour fournisseur SAV » qui déstocke l'article du dépôt SAV et un « Bon de réception SAV » qui restocke l'article dans le dépôt SAV ».

La transformation correspondante est aussi à paramétrer.

EXEMPLE

Prenons l'exemple d'un article sérialisé. Cet article est vendu et déstocké par le BL suivant :

Bon de livraison client - BL-9063

Référence: BL-9063 Montant H.T.: 750.00 EUR Date d'effet: 18/12/2009
Client: 1DIVERS Nature: BONCLI

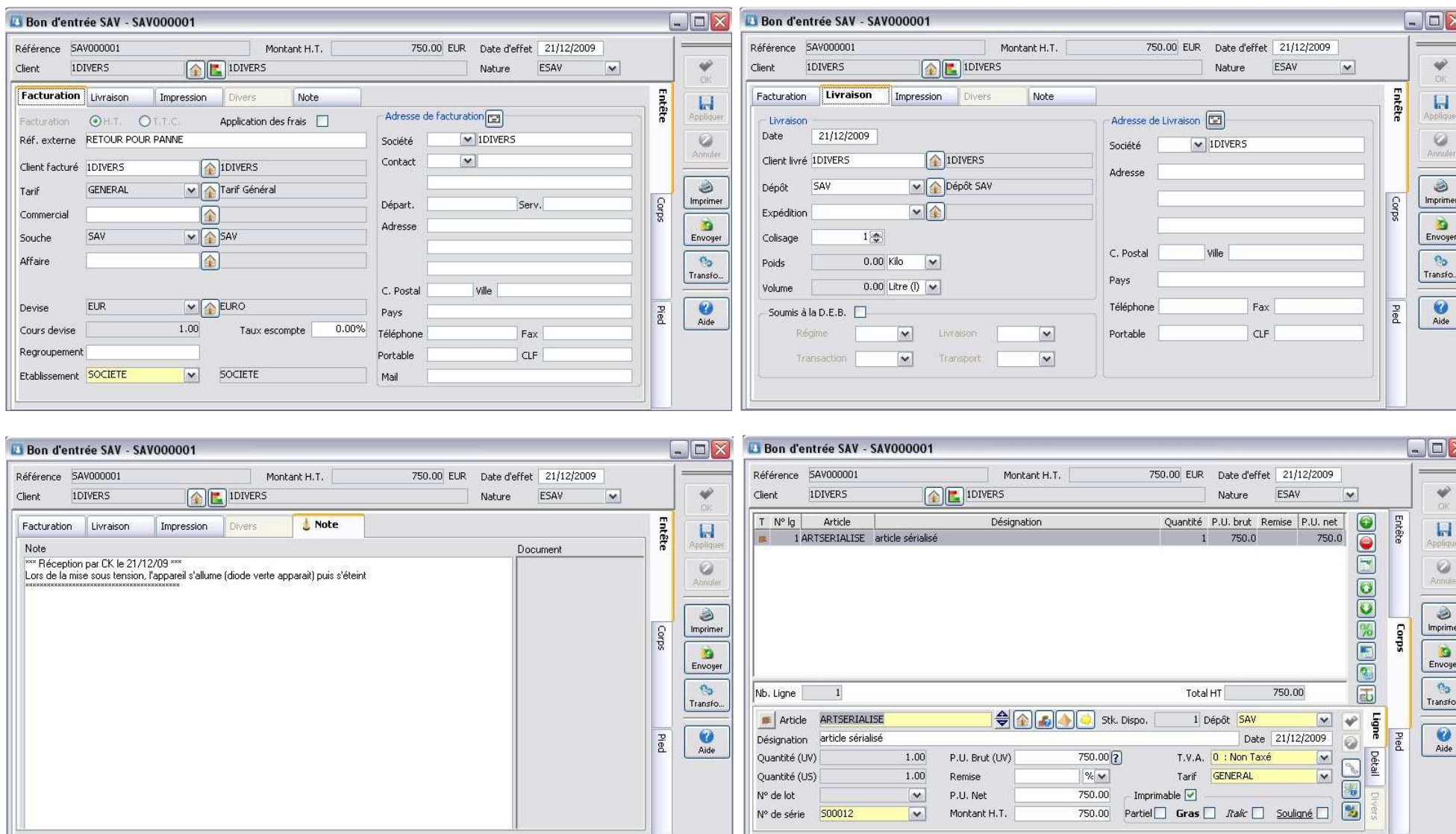
T	N° lg	Article	Désignation	Quantité	P.U. brut	Remise	P.U. net
	1	ARTSERIALISE	article sérialisé	1	750.0		750.0

Nb. Ligne: 1 Marge Ligne: 250.00 33.33% Marge pièce: 250.00 33.33% Total HT: 750.00

Article: ARTSERIALISE Stk. Dispo.: 1 Dépôt: GENERAL
Désignation: article sérialisé Date: 18/12/2009
Quantité (UV): 1.00 P.U. Brut (UV): 750.00 ? T.V.A.: 0 : Non Taxé
Quantité (US): 1.00 Remise: % Tarif: GENERAL
N° de lot: P.U. Net: 750.00 Imprimable:
N° de série: 500012 Montant H.T.: 750.00 Partiel: Gras: Italique: Souligné:

Le client ramène l'article au SAV pour panne.

On fait un Bon d'Entrée SAV, un « ESAV » au client



Sur l'onglet livraison, sélectionner le dépôt « SAV ».

Sur l'onglet « Note », on peut noter les remarques qui peuvent être imprimées sur le modèle utilisé « bon_entrée_sav » & « bon_sortie_sav ».

Cette zone « Note » apparaît aussi dans la liste des pièces, tout comme la zone « Réf. externe »

On peut suivre la traçabilité du N° de série dans la gestion des Lots & Séries, menu « Stock »

Code Article: ARTSERIALISE, Article désigné: article sérialisé

N° de lot: [] Contient: [v] Date début: 10/01/2000 Dépôt: []

N° de série: S00012 Egale: [v] Date fin: 31/12/2009 Mouvements: 3

Date	Tiers	Intitulé	Article	Article désignation	N° de série	Quantité	Sens	Dépôt	Réf. Pièce
21/12/2009	1DIVERS	1DIVERS	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	1.0	Stockage SAV	SAV000001	
18/12/2009	1DIVERS	1DIVERS	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	-1.0	Déstockage GENERAL	BL-9063	
01/12/2009		bon entrée en stock	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	1.0	Stockage GENERAL	SIN-9008	

Fermer

Un double clic sur la ligne ouvre la pièce correspondante.

On voit que l'article ARTSERIALISE portant le N° de série S00012 a été :

- 1- Stocké dans le dépôt général le 01/12/09 par le bon d'entrée en stock SIN-9008
- 2- Vendu au client 1DIVERS le 18/12/09 et déstocké par le bon de livraison BL-9063
- 3- Entré en stock au SAV par le client 1DIVERS le 21/12/09 par le Bon d'Entrée en stock SAV000001

On voit aussi que sur la consultation du stock (ALT+S) on a la trace de l'entrée au SAV

Code Article: ARTSERIALISE, Article désigné: article sérialisé

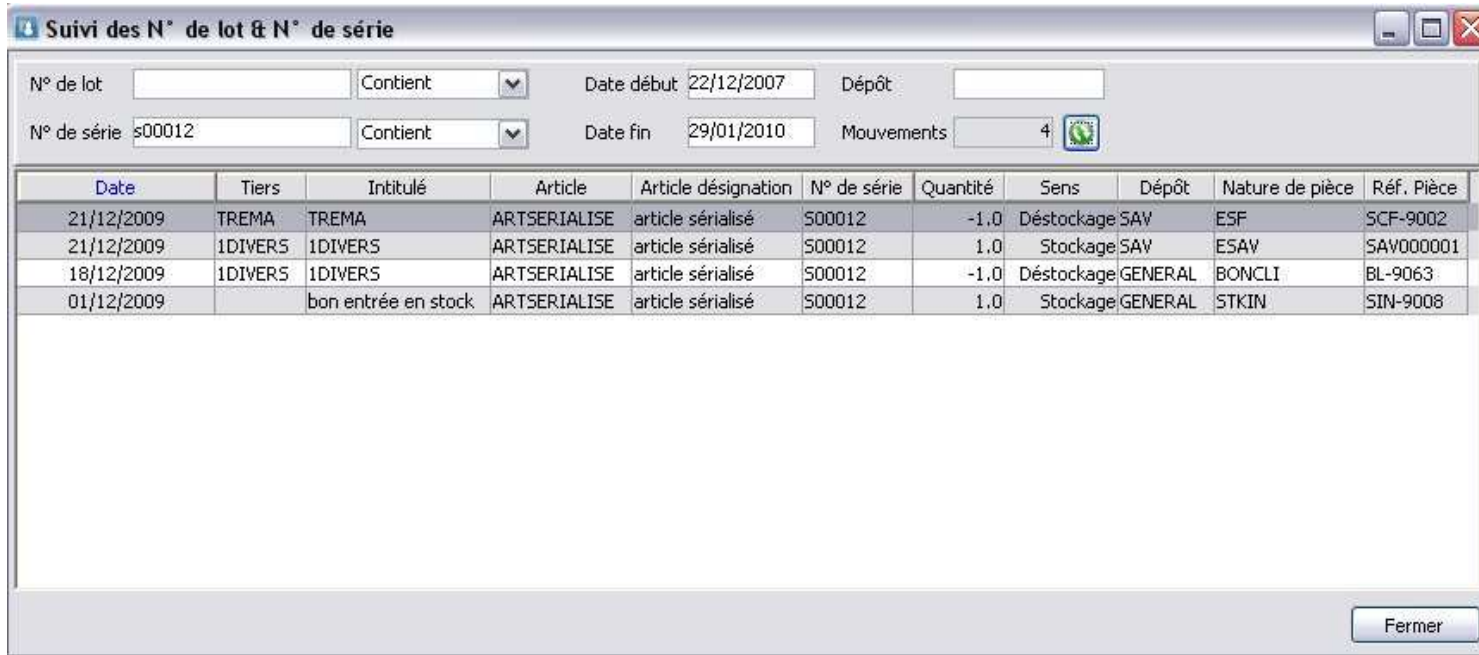
Général | Détail | Historique | Prévisions | Mouvements | **N° Lot & N° Série**

Date	Dépôt	N° Série	Quantité	Produit	N° Lot	Qté
21/12/2009	SAV	S00012	1.0			
01/12/2009	GENERAL	S00025	1.0			


De plus lors d'une vente normale le N° de série qui est au dépôt SAV ne peut être déstocké, car les ventes ne se font pas sur le dépôt « SAV ».

Si l'on doit l'envoyer chez le fournisseur, il faut le sortir du stock en saisissant une « ESF » en achat

Le N° de série sera donc tracé s'il est envoyé chez le fournisseur.



Search criteria:

N° de lot: Contient
N° de série: s00012 Contient
Date début: 22/12/2007 Dépôt:
Date fin: 29/01/2010 Mouvements: 4 

Date	Tiers	Intitulé	Article	Article désignation	N° de série	Quantité	Sens	Dépôt	Nature de pièce	Réf. Pièce
21/12/2009	TREMA	TREMA	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	-1.0	Déstockage	SAV	ESF	SCF-9002
21/12/2009	1DIVERS	1DIVERS	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	1.0	Stockage	SAV	ESAV	SAV000001
18/12/2009	1DIVERS	1DIVERS	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	-1.0	Déstockage	GENERAL	BONCLI	BL-9063
01/12/2009		bon entrée en stock	ARTSERIALISE	article sérialisé	S00012	1.0	Stockage	GENERAL	STKIN	SIN-9008

Ensuite, on transformera l'ESF en RSF au retour du fournisseur, ce qui restockera au SAV l'article avec son N° de série.

Lorsque le client vient récupérer son article au SAV, on transforme le « Bon d'entrée au SAV » en « Bon de sortie de SAV ».

Transformation (*)

Options

Date de la pièce de destination 06/01/2010

Phase de transformation ESAV->SSAV

Ouverture pièce de destination

OK Annuler Aide

Bon de sortie SAV - SAV000002 (*)

Référence SAV000002 Montant H.T. 750.00 EUR Date d'effet 06/01/2010

Client IDIVERS Nature SSAV

T	N° lg	Article	Désignation	Quantité	P.U. brut	Remise	P.U. net
	1	Sortie du Bon de réception SAV N° : SAV000001					
	2	ARTSERIALISE	article sérialisé	1	750.0		750.0

Nb. Ligne 1 Total HT 750.00

Article ARTSERIALISE Stk. Dispo. Dépôt SAV Date 21/12/2009

Désignation article sérialisé

Quantité (LV) 1.00 P.U. Brut (LV) 750.00 T.V.A. 0 : Non Taxé

Quantité (US) 1.00 Remise % Tarif GENERAL

N° de lot P.U. Net 750.00 Imprimable

N° de série S00012 Montant H.T. 750.00 Partiel Gras Italic Souligné

Bon de sortie SAV - SAV000002 (*)

Référence SAV000002 Montant H.T. 750.00 EUR Date d'effet 06/01/2010

Client IDIVERS Nature SSAV

Facturation Livraison Impression Divers **Note**

Note

Document

*** SORTIE PAR CK *****

Testé avec client avant restitution : OK
