

PRÉSENTATION

Bonjour et bienvenue chez Boulanger
que puis-je faire pour vous ?

Il y a plusieurs manières de retrouver un dossier en suivi d'intervention :

Grace au numéro de dossier 077 création Clictel

```

                Consultation intervention   Centre de Solution
+-IDENTIFICATION-----+
!   No d'intervention 077 4885684      Code pays FRA      !
! ou Nom client      _____          Code postal _____ !
! ou No client      _____          !
! ou No Tel domicile _____          !

```

Grace au numéro de dossier "code magasin ou centre technique"

```

                Consultation intervention   Centre de Solution
+-IDENTIFICATION-----+
!   No d'intervention 015 2598466      Code pays FRA      !
! ou Nom client      _____          Code postal _____ !
! ou No client      _____          !
! ou No Tel domicile _____          !

```

Grace au numéro manuel (en enlevant le R00) dossier solvarea

```

! ou No mutation stock _____          !
! ou Date rendez-vous _____          !
! ou N° manuel      5486524          !
+-----+

```

Comment retrouver un dossier client ?

Une prise en charge a déjà été effectuée.
Avec un dossier existant
D'autres caractéristiques peuvent permettre de retrouver un dossier :

Nom de famille et code postal

Numéro de dossier AS400

Numéro de téléphone

```
SRRMPVR 11/07/16
QPADEV0071 9:11:24
SELECTION D INTERVENTION
Consultation intervention Centre de Solution
+-----IDENTIFICATION-----+
! No d'intervention 077 5485468 Code pays FRA
! ou Nom client DUPONTS Code postal 59000
! ou No client
! ou No Tel domicile 0320551050
! ou No serie
! ou No facture SAV
! ou Code produit
! ou No mutation stock
! ou Date rendez-vous
! ou N' manuel 2072161
+-----COMPLEMENT D'IDENTIFICATION-----+
! Marque
! et/ou Reference fournisseur
! et/ou Local. Intervention
-3=Sortie -10=Autres critères -15=Interv client société -22=Autre SAV
```

Numéro manuel (R00...)

Comment retrouver un dossier client ?

SEL	N°Intervention	A/I	Type appareil	Dépot	T	F
—	077 1116264	ATE	ORDI PORTABLE HP	9/05/2015 077	0	0
—	214 977865	ATE	TELEPHONE GSM NOKIA	6/02/2009 214	0	0

-3=Sortie -8=Interventions en magasin -10=En cours/Totalité -12=Retour

Pour les dossiers créés en magasin

Utiliser le F8 pour affiner les recherches

Indiquez vos options, puis appuyez sur Entrée.
1=Sélectionner

SEL	N°Intervention	A/I	Type appareil	Dépot	T	F
—	208 1710485	MAG	TELEPHONE GSM SAMSUNG	3/01/2015 208	0	0
—	208 1739052	MAG	ORDI PORTABLE HP	9/05/2015 208	0	0
—	208 1850205	MAG	TELEPHONE GSM APPLE	22/06/2016 208	N	N

Cette manipulation vous dirigera vers les dossiers magasins

N N = Dossier en cours

O O = Dossier clôturé ou facturé

Le suivis s'effectue généralement sur les dossiers en cours

L'objet de l'intervention

Désigne ou se trouve l'appareil

Désigne l'état du dossier

Numéro de dossier

```

QPADEV009X COMMENTAIRES ET CONSIGNES SUR INTERVENTION MAG 11:43:27
N°Int 077 4734473 N°manuel 2012488 N°fact 265 0
REPARATION / EXTERIEUR / En cours TOTALITE
M. SALHI HASSANE Tel : SANS
App. 445 LAVE VAISSELLE Marque DE DIETRICH Prd 0000151374
Ref. DVH1245X N°Série
RG : 2 Gar SAV : N Tech. CT486 COQUELET
-----
2=modifier 4=Supprimer paragraphe 5=Détailler F=Consigne faite
S Texte Effet Fait
* LV Intég 60 DE DIETR 14/02/2015 sg 5 ans
* le lv nze s'allume pas
— pas de voyant de mise sous tention
— pas de rallonge
— disjoncteur ok
— prise ok
    
```

Une fois sur le dossier il faudra déterminer :

Où a été déposé le produit ?

Qu'elle est l'objet de l'intervention ?

Où se situe le produit ?

Qu'est ce que le suivi ?

Il y existe plusieurs intervenants.

Il faut différencier les dossiers qui concerne un produit déposé en magasin ou une intervention au domicile

Pour l'intervention à domicile le dossier commencera par 077 (création clictel)

Comment fonctionne la clicbox ?

```
LDIR077
File Edit View Tools Help
Clear Erase Attn Sysreq Help
SDERDFR 7/06/16
QPADEV000Q COMMENTAIRES ET CONSIGNES SUR INTERVENTION MAG 13:09:21
N°Int 077 4734473 N°manuel 2012488 N°fact 265 0
REPARATION / EXTERIEUR / En cours TOTALITE
M. SALHI HASSANE Tel : SANS
App. 445 LAVE VAISSELLE Marque DE DIETRICH Prd 0000151374
Ref. DVH1245X N°Série
RG : 2 Gar SAV : N Tech. CT486 COQUELET
```

[Solvarea](#)

Site actuel : le dossier sera en 934 ; 937 ; 940

[Boulangier](#)

Site actuel : 076 ; 190

[CST – sous-traitance clictel](#)

Dossier en HOTLINE ; ATELIER ; EN COURS
Avec un affectation 12269 Defer Arnaud

Pour l'intervention magasin : le dossier commencera par le code du magasin (produit déposé au sav du magasin)

```
LDIR077
File Edit View Tools Help
Clear Erase Attn Sysreq Help
SDERDFR 7/06/16
QPADEV000Q COMMENTAIRES ET CONSIGNES SUR INTERVENTION MAG 13:13:50
N°Int 033 1341746 N°manuel 1978893 N°fact 033 57631
REPARATION / MAGASIN / Facturé TOTALITE
M. URLUDAG HASAN Tel : SANS
App. 470 ASPIRATEUR Marque IROBOT Prd 0000278823
Ref. ROOMBA 760 N°Série SGSEA/070388
RG : 2 Gar SAV : Tech. F033
-----
2=modifier 4=Supprimer paragraphe 5=Détailler E=Consigne faite
```

Magasin

Dossier en réparation magasin en cours

Atelier : Centre technique

Dossier en réparation atelier en cours

Différent cas suite à la dépose d'un produit en magasin