

# NF13670 — TICKETS ET SUIVI DES SERVICES (COORDONNERIE, RETOUCHE ...)

---

Disponible depuis la version 6.06.0.30766

Voir la carte de la fonctionnalité : [A classer](#)

Les tickets de service avec ou sans suivi vous permettent de gérer et d'éditer en caisse un ticket de service (retouche par exemple) lors de la vente d'un modèle service.

Les services permettent de gérer et de suivre l'état du service (envoyé, retourné, récupéré, terminé) en envoyant lors du retour un e-mail ou SMS au client afin de l'avertir de la disponibilité du service.

## Sommaire

1 Créer le modèle de service

2 Ticket de service

2.1 Onglet "Général"

2.2 Onglet "Message SMS et E-mail"

3 Caisse : vente de service

3.1 Ticket de service avec suivi

3.2 Ticket de service sans suivi

3.3 Annulation ou modification débit

4 Gestion des services

4.1 Filtres

4.2 Envoi du service

4.3 Retour du service

4.4 Récupération par le client

5 Droits utilisateurs

## Créer le modèle de service

---

- Si vous ne souhaitez pas renseigner le PA du modèle de service, vous pouvez créer un fournisseur spécifique avec l'option `Affiliation` cochée.
- Veuillez ensuite créer le modèle de service, de retouche dans notre exemple en création de modèle avec tarification en saisissant le prix de vente ou en commande ou en réception.
- Si vous ne souhaitez pas gérer le stock de ce modèle, cocher l'option `Service` dans la fiche stock du modèle.

### A savoir :

**A partir de la version 6, il n'est plus possible de forcer le prix le référence avec un prix supérieur. Si le ticket de service n'a pas de prix de vente fixe, il est impératif que le modèle utilisé dans la définition du ticket de service ait un prix de vente de Zéro.**

# Ticket de service

Ventes > Tickets de service > Créer.

## Onglet "Général"

Création d'un ticket de services



Général | Message SMS et E-mail

Libellé

Modèle de service  ?

Titre

Texte ticket

Activer le suivi du service

Prévenir le client par SMS lors du retour du produit

Prévenir le client par E-Mail lors du retour du produit

Demander une date de livraison prévisionnelle

Nombre de tickets à imprimer

Rester en création

Saisir :

- **Libellé (\*)** : libellé du ticket de service
- **Modèle de service (\*)** : affecter la déclinaison du modèle crée précédemment.

A savoir :

**Une déclinaison de modèle ne pourra pas être affectée qu'à un seul ticket de service.**

- **Titre** : titre du ticket de service édité lors de la vente
- **Texte ticket** : contenu du ticket de service édité lors de la vente. La combinaison de touches `Ctrl Entrée` permet d'insérer un saut de ligne dans le texte.

- **Demander une date de livraison prévisionnelle** : disponible uniquement si "Activer le suivi du service" est décoché. En caisse, si cette option est :
  - cochée : le programme se positionnera sur la date de livraison prévisionnelle initialisée à la date du jour.
  - décochée : l'option 'Date de livraison prévisionnelle' sera décochée mais avec possibilité de saisir la date.
- **Nombre de tickets à imprimer** : nombre d'exemplaires du ticket à imprimer par défaut (modifiable en caisse dans la fenêtre d'édition du ticket de service uniquement si "Activer le suivi du service" est décoché).
- **Activer le suivi du service** : le cocher pour gérer le suivi du service. Si coché, sélectionner le type de suivi en cochant une ou deux options ci-dessous :
  - **Prévenir le client par SMS lors du retour du produit**
  - **Prévenir le client par email lors du retour du produit**

## Onglet "Message SMS et E-mail"

Permet de saisir le **contenu du SMS et de l'e-mail** envoyé au client lors du retour du service à l'aide de balises.

NB : La liste des balises est identique à celle de la saisie du SMS dans le mailing client.

Balises spécifiques aux services :

- **Code du bon du service** : code du service
- **Magasins** : magasin de la vente du service

The screenshot shows a web form titled "Message SMS et Email". At the top, there are tabs for "Général" and "Message SMS et Email". Below the tabs, there is a dropdown menu for "Magasins" and a "Insérer" button. To the right, it shows "Crédit SMS prénum : 0 point" and a link "Acheter des points". A warning message in blue text states: "Attention : même si vous avez renseigné un nom d'expéditeur, n'oubliez pas de rappeler le nom de la boutique dans votre SMS : l'expéditeur n'apparaît pas sur tous les téléphones." The main content area is a large text box containing the placeholder text: "#User# #Prenom# #Nom# le service #Code# est disponible au magasin #Magasin#". At the bottom left, a note says "STOP XXXXX sera ajouté automatiquement à votre message et sera décompté du nombre de caractères utilisés." At the bottom right, it indicates "1 sms minimum".

## Caisse : vente de service

---

- Aller en caisse et vendre une déclinaison de modèle de service rattachée à un ticket de service.
- A la validation du débit, la fenêtre de saisie des informations du ticket de service rattaché à cette déclinaison s'ouvre.

## Ticket de service avec suivi

A savoir :

**Le service ne sera pas créé automatiquement en cas de débit extérieur ou de vente internet IPolarisStore (vous pouvez le créer manuellement depuis ventes > Gestion des services).**

**La saisie du client est obligatoire à la validation du débit. Veuillez vérifier que le portable et/ou email sont bien renseignés (en fonction du type de suivi).**

Le programme valide le débit puis ouvre la fenêtre ci-dessous pour chaque modèle vendu rattaché à un ticket de service :

## Création d'un ticket de services



Type de service	Cordonnerie suivi email 1 ex ?	Date de création	20/02/2018 ?				
Magasin	1 Magasin1 ?	Date d'envoi	<input type="checkbox"/> 20/02/2018 ?				
Client	_TEST 6.4.0.30476 ?	Date de retour	<input type="checkbox"/> 20/02/2018 ?				
Note pour le client		Date de récupération	<input type="checkbox"/> 20/02/2018 ?				
		Prix de vente	49,90				
			<input checked="" type="checkbox"/> déjà réglé				
Note pour le personnel		Recherche par code modele ou code barres					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Modèles et critères</th> <th>Taille</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Modèles et critères	Taille		
Modèles et critères	Taille						
<input type="checkbox"/> Rester en création		<input checked="" type="button" value="Valider"/>	<input checked="" type="button" value="Annuler"/>				

Il affiche le type de service, magasin et client, date de création (non modifiables). Vous pouvez saisir ou modifier :

- Note pour le client : sera édité sur le ticket de retouche
- Note pour le personnel : information interne
- Cocher Date d'envoi : en cas d'envoi simultané au fournisseur ou à l'artisan
- Date de retour et date de récupération
- Prix de vente : net (hors remise règlements), ne figure pas sur le ticket de retouche
- Déjà réglé : coché par défaut
- Code modèle : optionnel, pour rattacher un modèle si souhaité (pas édité sur le ticket de service)
- Valider :
  - édite le ticket de service en x exemplaires (défini dans le ticket de service) : *le ticket de service ne pourra pas être réédité.*
  - Si le ticket de caisse est envoyé par email, le programme envoie un exemplaire du ticket de retouche par email au client et édite les autres exemplaires sur l'imprimante pour le vendeur.
  - crée le service (Ventes > Services)

Exemple de ticket de service par driver :

## MAGASIN1

Adresse1  
Adresse2  
Adresse2  
75000 Paris  
France

Tél: 05.59.01.01.01 Fax : 05.59.01.01.02

e-mail

adresse internet

Siret : 48854988500030 Code APE : APE0123456

## Cordonnerie

Titre ticket de serv.

N° ticket

D1082000001260 - Réf 1082-000035

Code service

V13EN 19/02/2018 17:58:01

Texte corrdonnerie

Note pour le client

**M. \_test 6.6.0.30818**

Code client : 2 910 820 000 778

## Ticket de service sans suivi

- Si 'Demander une date de livraison prévisionnelle' est
  - cochée : le curseur se positionne sur la zone 'date' initialisée avec la date du jour

Ticket de service

### Ourlet pantalon

Date de livraison prévisionnelle  30/03/2017 ?

Texte complémentaire

Ourlet de 5 cm

Duplicata

Nombre d'exemplaires 1

- ◦ décochée : le curseur se positionne sur la coche située devant la date, qui est décochée. La cocher, si vous souhaitez renseigner la date.

Ticket de service ✕

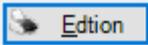
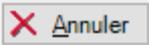
**Ourlet pantalon**

Date de livraison prévisionnelle  22/03/2017 ?

Texte complémentaire

Duplicata

Nombre d'exemplaires 1

- **Texte complémentaire** : saisir un éventuel texte complémentaire spécifique à ce service pour le client (mensurations ou dimensions d'une retouche par exemple)
- **Duplicata** : si coché, **édite un exemplaire supplémentaire en plus du nombre d'exemplaires demandé**
- Cliquer sur le bouton 'Valider' pour imprimer le(s) ticket(s).
- NB : à la validation en cas d'erreur de saisie de la date, si elle est :
  - périmée : un message vous signale "La date n'est pas saisie correctement".
  - vide : le programme la réinitialise à la date du jour

#### A savoir :

**Attention, les informations saisies dans l'édition du ticket de retouche en caisse, ne seront pas enregistrées sur le débit et le ticket de service ne pourra pas être réédité (lors de la modification du débit ou réimpression du ticket de caisse).**

## Annulation ou modification débit

Si la correction ne concerne que les règlements, veuillez créer un débit de compensation de règlements plutôt de d'annuler et ressaisir le débit.

En cas :

- d'annulation de débit : le service rattaché est mis en quarantaine
- d'annulation et ressaisie du débit : l'ancien service est mis en quarantaine et un nouveau service est recrée (avec un autre code). Veuillez modifier manuellement l'état du nouveau service si besoin.

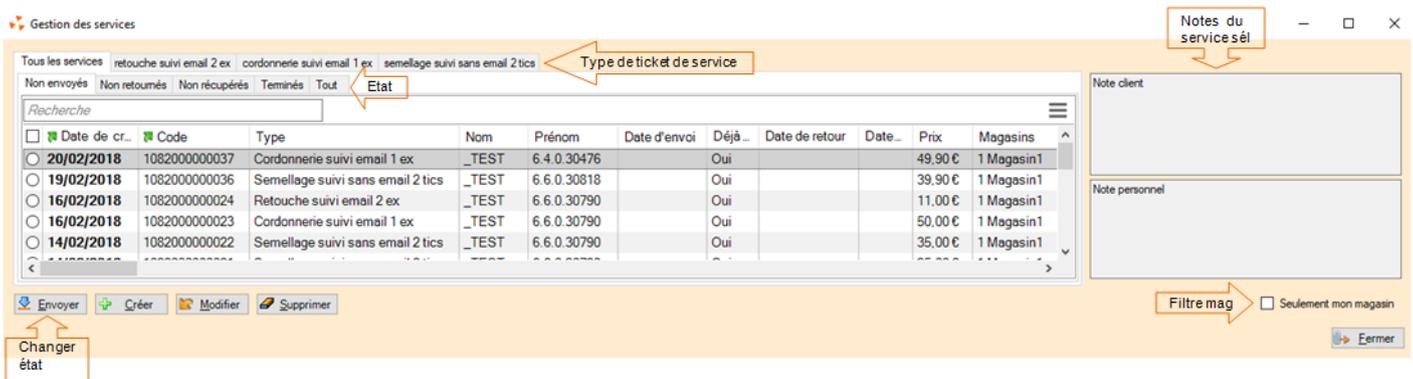
# Gestion des services

La fenêtre permet de gérer :

- *les services* : création, modification, suppression
- *le suivi des services* : renseigner la date d'envoi au fournisseur ou à l'artisan, de retour du fournisseur, de récupération par le client qui peut s'effectuer depuis les boutons Envoyer, Retourner, Récupérer ou en modifiant la date dans la fiche service.

Elle est accessible (suivants droits) depuis :

- Ventes > gestion des services
- Clients > Fiche client > onglet "Gestion des services"
- Caisse > Rech.Client > ? > onglet "Gestion des services"



- Le 1er onglet permet de sélectionner le ticket de service avec suivi : "Tous" puis un onglet par ticket de service avec suivi.
- L'onglet du dessous définit le suivi du service : "Non envoyés", "Non retournés", "Non récupérés", "Tout".
- La liste présente les informations : Date de création, code du service, type, nom et prénom du client, date d'envoi, déjà payé, date de retour, de récupération, Prix, magasin, tél portable et fixe.
- L'option *Seulement mon magasin* permet de filtrer sur le magasin de mon réplicateur.

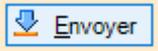
## Filtres

Vous pouvez filtrer sur :

- Date de création d'un service
- Date d'envoi d'un service
- Date de récupération d'un service
- Date de retour d'un service

## Envoi du service

Permet de renseigner la date d'envoi du service au fournisseur ou à l'artisan.

- Se positionner sur l'onglet **Non envoyés**, sélectionner le service et cliquer sur  .
- Répondre "Oui" à "Voulez vous changer l'état du service ?"
- Le service passe alors dans l'onglet "Non retournés", la "date d'envoi" est renseignée avec la date du jour.

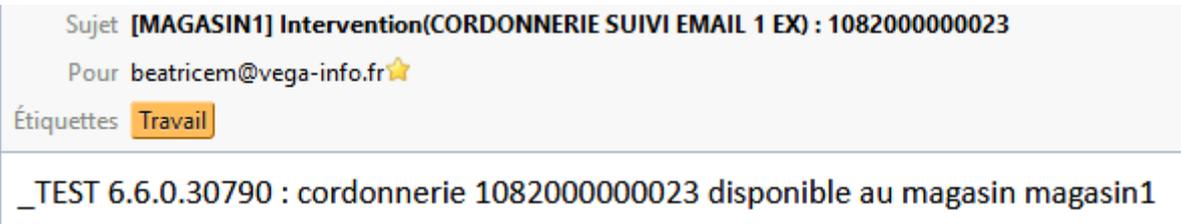
## Retour du service

Enregistre le retour du service effectué en renseignant la date de retour et envoi un SMS ou e-mail au client pour l'avertir (suivant option du ticket de service).

- Se positionner sur l'onglet **Non retournés**, sélectionner le service et cliquer sur **Retourner**.
- Répondre "Oui" à "Voulez vous changer l'état du service ?"
- Le service passe alors dans l'onglet "Non récupérés", la "date de retour" est renseignée avec la date du jour.
- **Envoi d'un SMS au client :**
  - Loggué dans le journal :

```
48 10:48:10 Information rqw - - Ub3oBTcC92 - Envoi mail de xx@orange.fr à
beatricem@vega-info.fr
50 10:48:10 Information MsgCli admin 127.0.0.1:57438 MMDoBQAA0 MMDoBQAA11
sms://+33655655555 _TEST 6.6.0.30769 64121
_TEST 6.6.0.30769 : retouche pantalon N 567000000017 est prete magasin chaussures
51 10:48:11 Information rqw - - Ub3oBTcC92 - Envoi SMS de admin vers +33655655555
```

- **Envoi d'un e-mail au client :**

- 

Sujet **[MAGASIN1] Intervention(CORDONNERIE SUIVI EMAIL 1 EX) : 1082000000023**  
Pour **beatricem@vega-info.fr** ★  
Étiquettes **Travail**

**\_TEST 6.6.0.30790 : cordonnerie 1082000000023 disponible au magasin magasin1**
- Loggué dans le journal

```
389 10:21:13 Information rqw - - fpvoBToE12944 - Envoi mail de beatricem@vega-info.fr
à beatricem@vega-info.fr
```

```
390 10:21:13 Information MsgCli admin 127.0.0.1:55713 p5voBQAA0 p5voBQAA181
beatricem@vega-info.fr _TEST 6.6.0.30790 64121
_TEST 6.6.0.30790 : cordonnerie 1082000000025 1082000000025r prete magasin magasin1
```

- **Erreur d'envoi :**

- Si l'e-mail ou le N° du portable du client n'est pas renseigné, le programme signale "Le traitement a provoqué des alertes ! Voulez-vous consulter le journal du traitement ?"

-  Journaux d'application

— □ ×

Préc. 1 Suiv.

Ligne	Heure	Niveau	Journal	Information
1	10:23:14	 Alerte	MsgCli	Impossible d'informer le client _TEST 6.4.0.30476 Tel : [], E-Mail : []

- Bouton Droit > "Modification client" pour corriger les informations.

## Récupération par le client

Permet d'enregistrer la date de récupération du service par le client.

- Se positionner sur l'onglet *Non récupérés*, sélectionner le service et cliquer sur *Récupérer*.
- Répondre "Oui" à "Voulez vous changer l'état du service ?"
- Le service passe alors dans l'onglet "Terminés", la "date de récupération" est renseignée avec la date du jour.

# Droits utilisateurs

---

Ces droits utilisateurs permettent de restreindre la gestion des **tickets de service** :

- Consultation des tickets services de la rubrique [Consultation des données](#)
- Ajout, modification, suppression des tickets services de la rubrique [Paramétrage de la base](#)

Les droits utilisateurs ci-dessous de la rubrique "[Module de vente](#)" *décochés par défaut*, permettent de restreindre la gestion du **suivi des services** :

- Ajout, modification, suppression des suivis des services
- Changer l'état des services
- Gestion des suivis des services