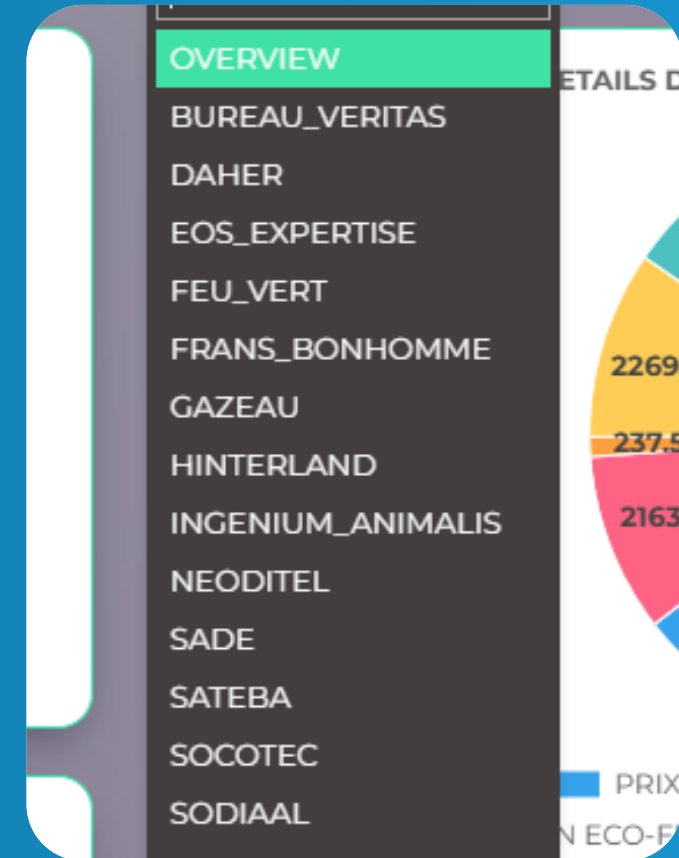


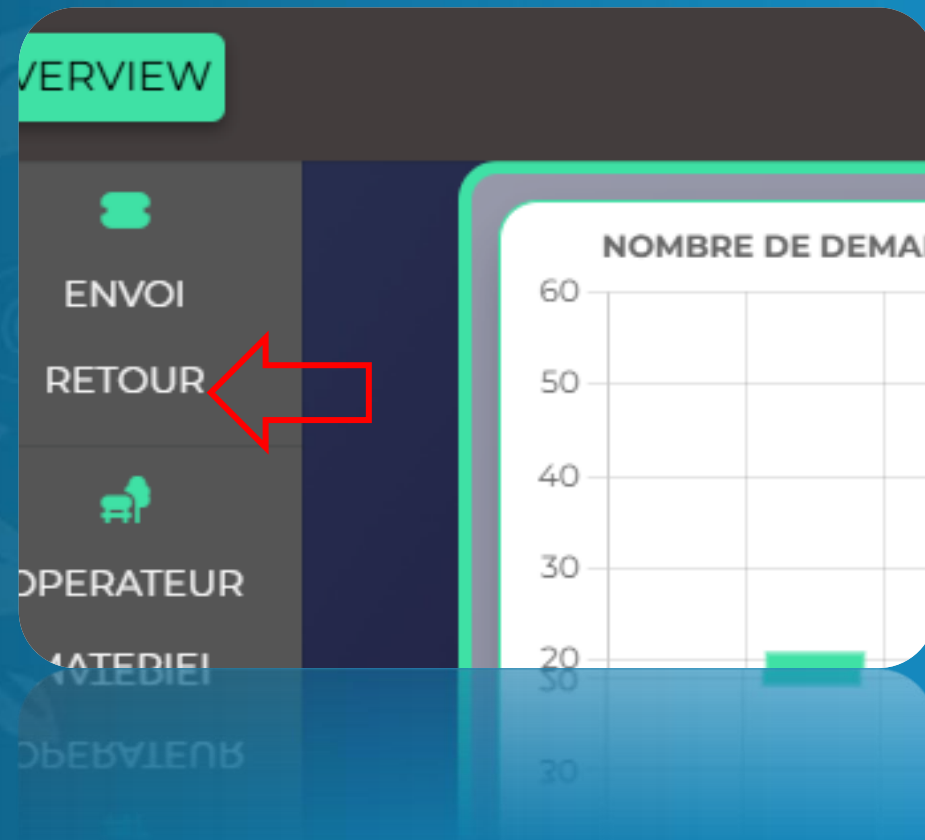


Procédure de retour des téléphones

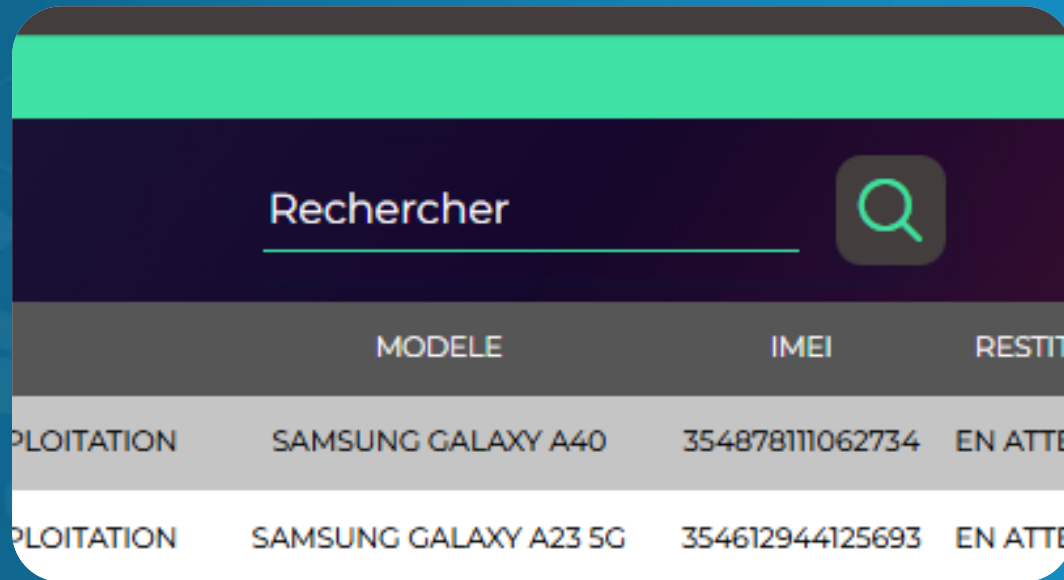
Ouvrir Neodesk sur l'ordinateur et sélectionner Overview > Client concerné



Sélectionner ensuite : « Retour » à gauche de l'écran



Inscrire dans l'onglet « Rechercher » le nom de l'utilisateur écrit sur le carton / sur la boîte du téléphone ou rechercher par IMEI présent sur le téléphone *

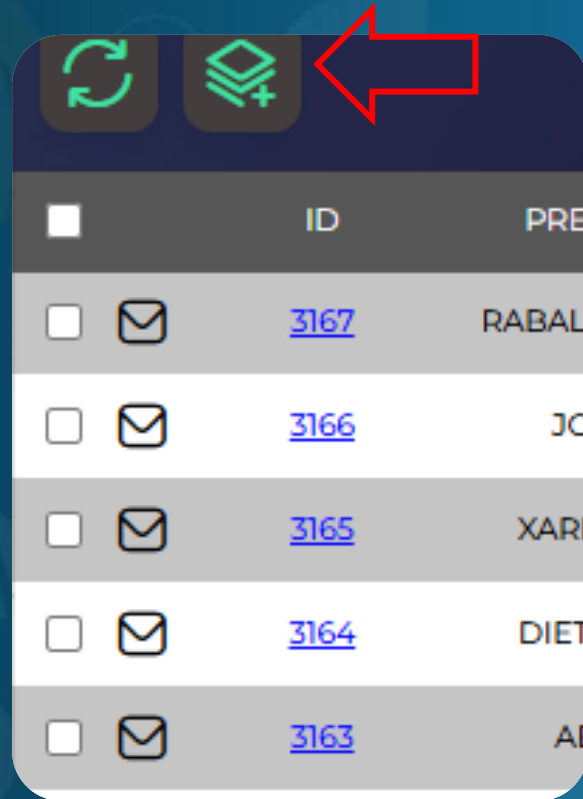


The screenshot shows a mobile application interface with a search bar at the top labeled 'Rechercher' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a table with three columns: 'MODELE', 'IMEI', and 'RESTIT'. The table contains two rows of data. The first row shows 'SAMSUNG GALAXY A40' with IMEI '354878111062734' and status 'EN ATTE'. The second row shows 'SAMSUNG GALAXY A23 5G' with IMEI '354612944125693' and status 'EN ATTE'.

	MODELE	IMEI	RESTIT
PLOITATION	SAMSUNG GALAXY A40	354878111062734	EN ATTE
PLOITATION	SAMSUNG GALAXY A23 5G	354612944125693	EN ATTE

*Dans le cas où aucun résultat n'est trouvé, voir page suivante

* Créer un retour

A form for creating a return. It consists of three sections. The first section is labeled 'MATERIEL RETOUR :' and contains a text input field. The second section is labeled 'IMEI :' and contains a text input field. The third section is labeled 'MOTIF DU RETOUR :' and contains a dropdown menu with the option 'BRIS DE GLACE/CASSE'. Below these sections is another section labeled 'RESTITUE :' with a dropdown menu showing 'EN ATTENTE'. This is followed by a section labeled 'ENTITE :' with a text input field. Then a section labeled 'REFERENCE :' with a text input field. Then a section labeled 'NUMERO DE LIGNE :' with a text input field. Then a section labeled 'PRENOM ET NOM :' with a text input field. At the bottom is a section labeled 'MESSAGERIE' with a text area and the placeholder text 'Saisir votre message ici'.

Remplir les champs suivants :

- Matériel Retour = Modèle
- IMEI = Identification du téléphone
- Motif du retour = à déterminer
- Entité = Nom de l'entreprise
- Référence / N° de Ligne = voir s'il existe une ligne NeoDesk dans les envois pour avoir ces informations
- Prénom et Nom de l'utilisateur

Ouvrir la demande correspondante au retour

PRENOM ET NOM :
JOUBERT ANGELIQUE

REFERENCE :
APPEL

NUMERO DE LIGNE :
628561846

ENTITE :
BONILAIT PROTEINES

IMEI :
356602102798439

MODELE :
APPLE IPHONE 7

MOTIF :
OBSOLESCENCE

ETAT :
TRES BON

ANCIENNETE :
Aucune Information

RESTITUE :
OUI

COMPTE :
NON RESET

STATUT :
RECYCLAGE ADB

DATE DE RETOUR :
24/04/2025

REFERENCE ADB :

ENVOYE AU RECYCLAGE
EN ATTENTE

DATE D'ENVOI AU RECYCLAGE
jj/mm/aaaa

CODE BARRE
DSCAF

Remplir les champs suivants :

- Etat = déterminer l'état du téléphone
- Restitué = OUI
- Compte = le téléphone est-il déjà réinitialisé (RESET) ou l'a-t-on fait (RESET NEODITEL)
- Statut = RECYCLAGE / RETROFITER / SAV / BLOQUER FRP (voir les différents statuts à la page suivante)
- Date du retour = date du jour
- Si recyclage, mettre EN ATTENTE sous « ENVOYE AU RECYCLAGE » et scanner un code barre de retour

Explication des différents statuts

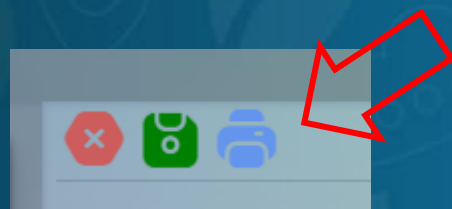
ETAT DU TELEPHONE :

- Bris de glace = écran cassé
- Réaffecter = à remettre en stock pour autre utilisateur
- Départ collaborateur = l'utilisateur a quitté l'entreprise
- Bloqué par compte GOOGLE = se bloque lors de la configuration
- Obsolescence = trop vieux pour réattribution
- Ecran noir = ne s'allume pas
- Problème affichage écran = trace sur la dalle de l'écran
- Défaut connectique = emplacement du câble de charge endommagé

STATUT :

- Recyclage ADB = le téléphone n'est plus utilisable car en mauvais état ou obsolète. Il ira au recyclage pour être valorisé.
- A rétrofiter = Le téléphone est relativement récent, en bon état et va être réattribué à un nouvel utilisateur.
- SAV = le téléphone est cassé mais encore sous garantie (ou pour certains clients, peut être réparé chez SAVE : dans ce cas, écrire SAVE sous référence ADB)
- Bloquer FRP = ne peut pas être reconfiguré et nécessite un déblocage.

Cas particuliers



Si le téléphone est à rétrofiter mais n'a pas de boîte, il est possible de coller une étiquette qui contient l'IMEI que l'on pourra scanner, générée grâce à ce bouton imprimante. L'idéal est de l'éditer avant d'enregistrer le retour grâce au bouton .

A screenshot of a web application interface. At the top, there is a horizontal bar with three tabs: 'OPTIONS', 'EXPORT', and 'CODE BARRE'. Below this, there is a dark grey form area. Inside the form, there is a white text input field with the placeholder text 'Entrez le nombre de code'. Below the input field is a button labeled 'GENERER'.

Dans la barre de tâche des retours, il est possible de générer des codes-barres uniques pour les coller sur les téléphones destinés au recyclage. Il suffit de sélectionner le nombre de codes à générer.

Différents états constatés sur les téléphones

1



2



ETAT DU TELEPHONE :

1 – TRES BON : pas de défaut visible, rayures, coups

2 – BON : Quelques petits défauts, rayures fines, petits coups sur le côté du téléphone

3 – MOYEN : Téléphone bien rayé, arrière abimé, écran avec grosses rayures

4 – Mauvais : téléphone fonctionnel mais très endommagé

5 – HS : téléphone non fonctionnel

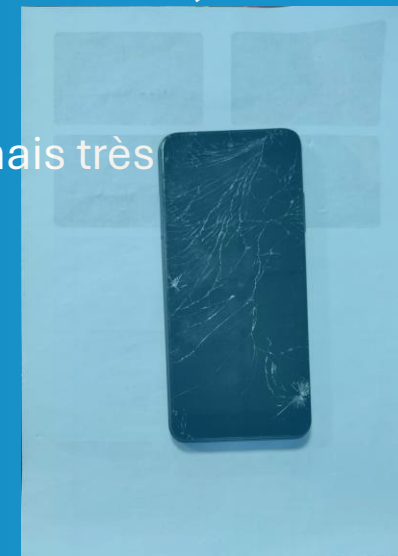
3



4



5



IMPORTANT

Toujours vérifier que l'IMEI renseigné est l'IMEI 1 et qu'il est identique sur NeoDesk et sur le téléphone.

Dans le cas d'un téléphone rétrofitable, il est important de remettre le téléphone en stock (voir diapo suivante)

Ne pas mélanger les téléphones des clients (chaque client a son carton contenant les téléphones à recycler / son armoire avec les téléphones à rétrofiter)

L'estimation de l'état du téléphone reste subjective et à titre indicatif

Il est nécessaire pour certains clients de tenter une reconfiguration (Sodiaal, Bureau Veritas) pour vérifier que les téléphones ne sont pas bloqués ou non configurables)

Toujours enregistrer la demande avant de quitter, au risque de perdre les données renseignées.

ATTENTION : Pour SOCOTEC, il faut absolument désinscrire les Samsung destinés au recyclage de KNOX et clôturer le ticket sur SERVICE NOW !!!!!!!!!!!

Réceptionner un téléphone rétrofitable



RECEP..
MATERIEL

RECEP.. SIM

RECEP..
ACCESSOIRE

TYPE DE RECEPTION :
APPAREIL 1 IMEI ▾

DATE D'ACHAT :
jj/mm/aaaa 📅

DATE DE RECEPTION :
jj/mm/aaaa 📅

FOURNISSEUR :
ORANGE ▾

BON DE COMMANDE :

MATERIELS :
CROSSCALL CORE X4 ▾

ETAT :
NEUF ▾

CAPACITE :
32 GO ▾

PRIX D'ACHAT :

TYPE DE STOCK :
SODIAAL ▾

✓

Remplir les champs suivants :

- Date d'achat / de réception = Date du jour pour un rétrofitable
- Fournisseur = Client
- Bon de commande = Rétrofitable
- Matériel = Sélectionner le modèle
- Etat = Rétrofité
- Capacité = Sélectionner la capacité du téléphone
- Prix d'achat = Dépend du modèle

Les smartphones les plus retournés

SAMSUNG

A40



A50



A51



A52



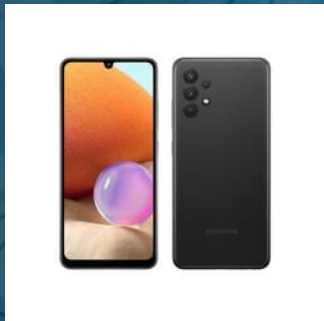
A53



A23



A32



A34



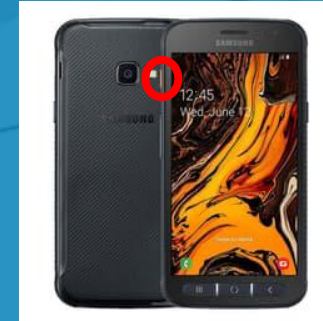
S24 FE



XCover 4



XCover 4S



XCover 5



Les smartphones les plus retournés

APPLE / CROSSCALL

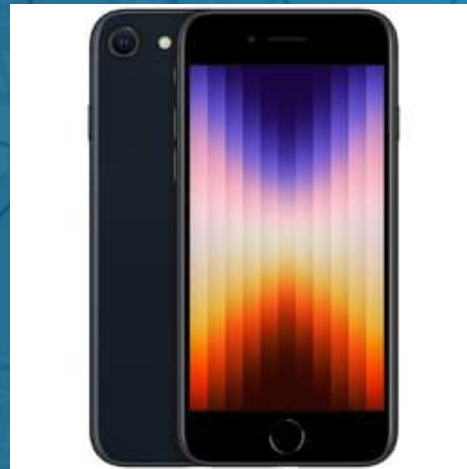
IPHONE 7



IPHONE 12



IPHONE SE



CrossCall Core X5

