

Gestion des réparations Bureau Veritas avec SAVE

V6 – 19/09/2025



Procédure de gestion des réparations BureauVeritas avec SAVE	3
1/ Parc des téléphones à réparer.....	4
2/ Parc des téléphones en cours de réparation	5
3/ Parc des téléphones réparés	6
Gestion des réparations.....	7



Procédure de gestion des réparations Bureau Veritas avec SAVE

Lorsqu'un téléphone est retourné pour Bureau Veritas :

- Faut d'abord renseigner la ligne de retour dans NeoDesk.

Si l'appareil est :

- Mauvais état mais reste récent : **ex -> écran rayé ou cassé, dos endommagé, objectif photo abîmée.**
- S'il ne s'allume pas



TU DOIS

- 1- indiquer dans la ligne de retour la référence retour : « **Save** ».
- 2- Sélectionner le statut « **SAV** ». **Permet de signaler que le téléphone sera envoyé en réparation**
- 3- Puis on enregistre la ligne de retour.
- 4- On accède au serveur : N:\Logistique\04.S.A.V\Bureau Veritas
- 5- Et on ouvre le fichier intitulé : BV - Fichier de gestion des réparations SAVE.

Ce fichier se décompose en 3 tableaux :

- 1/ Parc des téléphones à réparer
- 2/ Parc des téléphones en cours de réparation
- 3/ Parc des téléphones réparés

1/ Parc des téléphones à réparer

Ce tableau regroupe l'ensemble des appareils diagnostiqués encore en stock dans nos locaux, en attente d'être envoyé.

PARC DES TELEPHONES A REPARER

ID
1
2
3
4
5
6

COLONNE 1 :

Il s'agit de l'ID

Pour rajouter une ligne, il faut simplement étendre le dernier nombre affiché !



Le téléphone ne peut pas être réparé car soit :

- Pas dans KME, code bloqué, trop coûteux, oxydation....

MODELE
SAMSUNG GALAXY A23
SAMSUNG GALAXY A23
SAMSUNG GALAXY A23
SAMSUNG GALAXY A23
SAMSUNG GALAXY A23
SAMSUNG GALAXY A23

COLONNE 2 :

Le modèle du téléphone

IMEI
357158620556840
357158620240502
352566272236492
354120805386982

COLONNE 3 :

Il s'agit de L'IMEI (1) du téléphone à réparer.

A scanner sur la boîte du téléphone directement !

ETAT
Ecran cassé/Tel fonctionnel
Ecran cassé/Tel fonctionnel
Ecran cassé+dalle/Tel fonctionnel
Ecran cassé/Tel fonctionnel

COLONNE 4 :

Etat de l'appareil.

Renseigner son état précis + le type de panne rencontré !

2/ Parc des téléphones en cours de réparation

Ce tableau regroupe tous les téléphones qui sont en transit ou en cours de réparation chez SAVE.

PARC DES TELEPHONES EN COURS DE REPARATION

Une fois le premier tableau complètement rempli, on peut directement retrouver L'IMEI, le modèle et L'ID dans le 2ème tableau :

Il faut simplement sélectionner les 3 **colonnes de la dernière ligne** et l'étendre d'une case !

IMEI	MODELE	ID
357158620556840	SAMSUNG GALAXY A23	1
357158620240502	SAMSUNG GALAXY A23	2
352566272236492	SAMSUNG GALAXY A23	3
354120805386982	SAMSUNG GALAXY A23	4
354120805274329	SAMSUNG GALAXY A23	5

Pour les 3 dernières colonnes on peut retrouver : la date d'envoi, le numéro de colis et le numéro de suivi de réparation.

« N° de colis ; suivi de réparation » sont disponible sur SAVE une fois la manipulation sur le site terminée.

DATE D ENVOIE	NUM DE COLIS	NUM DE SUIVI DE REPARATION
15/05/2025	XA810405452FR	5094350
15/05/2025	XA810405452FR	5094352
15/05/2025	XA810405452FR	5094353
15/05/2025	XA810405452FR	5094355

3/ Parc des téléphones réparés

Ce tableau regroupe tous les téléphones qui nous sont retournés par SAVE après leur réparation.

- 1- Pour le dernier tableau il faut :

Scanner L'IMEI du téléphone dans la colonne 3

Sélectionner ID et modèle et l'étendre en face de L'IMEI

ID	MODELE	IMEI
1	SAMSUNG GALAXY A23	357158620556840
2	SAMSUNG GALAXY A23	357158620240502
3	SAMSUNG GALAXY A23	352566272236492
4	SAMSUNG GALAXY A23	354120805386982
5	SAMSUNG GALAXY A23	354120805274329
6	SAMSUNG GALAXY A23	352566274177819
7	SAMSUNG GALAXY A23	357158620450549

- 2- Remplir simplement les champs demandés !

DATE RECEPTION	REPAIRE ?	€	INUTILISABLE
05/05/2025	OUI	68,25 €	
05/06/2025	OUI	68,25 €	
05/06/2025	OUI	68,25 €	
05/05/2025	OUI	68,25 €	
05/05/2025	OUI	96,50 €	Pas dans KME + bloqué code

RAPPEL : Les lignes surlignées en rouge sont des téléphones qui n'ont pas pu être réparés par SAVE.

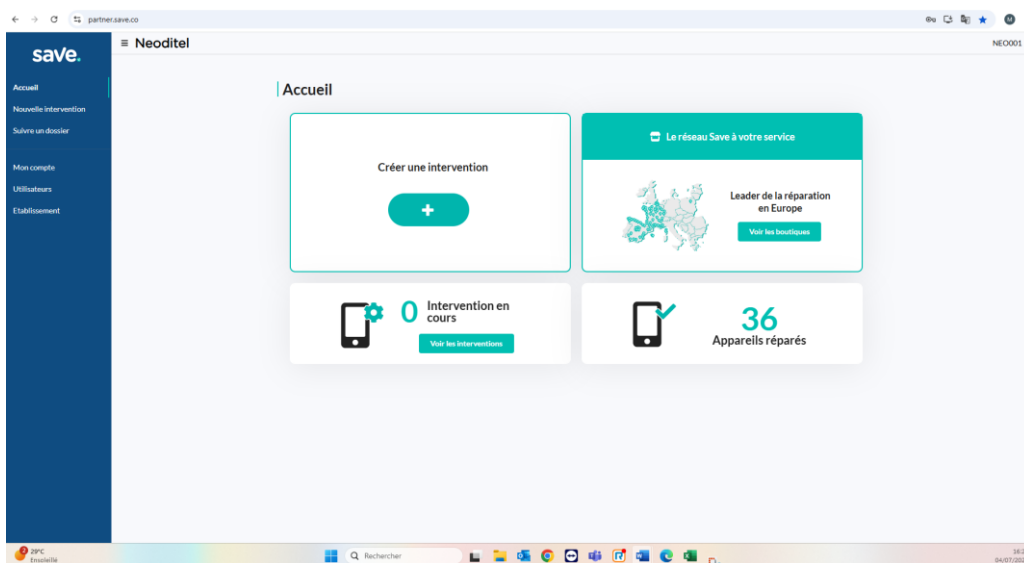
Gestion des réparations

Une fois le téléphone diagnostiqué et la ligne de retour NeoDesk remplie, il faut aller sur le fichier de gestion des réparations BV pour remplir le premier tableau.

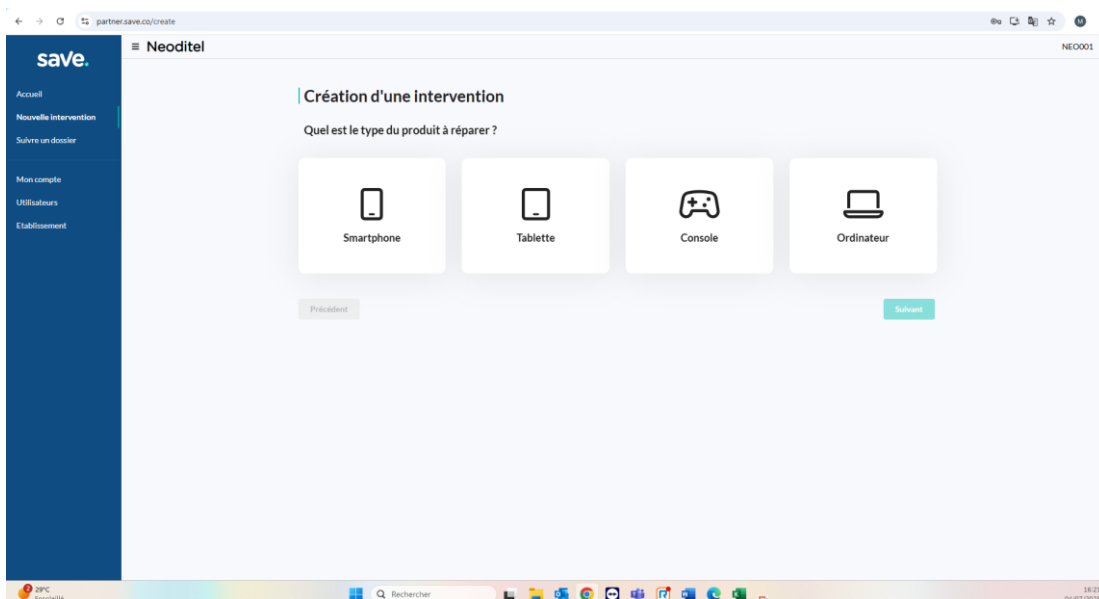
Une fois cela fait, il faut se rendre sur le site web de SAVE (<https://partner.save.co>) avec les identifiants suivants :

- **Nom d'utilisateur :** NEO001
- **Mot de passe :** T7arf4JYo@TPsQtS

Cliquer sur Créer une intervention.



Cliquer sur Smartphone.



Indiquer ensuite l'IMEI.

The screenshot shows a web browser window with the URL `partner.save.co/create`. The page is titled "Création d'une intervention" and "Identification du produit". A large input field labeled "IMEI du produit" contains the text "IMEI". To the right, a blue box titled "Comment trouver l'IMEI du téléphone ?" lists three instructions: "Composer le *9999 sur le téléphone", "Regarder sous la batterie du téléphone", and "Regarder sur la boîte d'origine du téléphone". Below the input field, a note states: "La présence de l'IMEI accélère la prise en charge et réduit les erreurs de conformité du produit." A link says "Vous ne connaissez pas l'IMEI du téléphone ? Choisir par marque et modèle". At the bottom of the form are "Précédent" and "Suivant" buttons. The left sidebar shows the "save." logo and navigation links: "Accueil", "Nouvelle intervention", "Suivre un dossier", "Mon compte", "Utilisateurs", and "Etablissement". The top right corner shows "NEO001". The Windows taskbar at the bottom shows the time as 16:23 on 04/07/2023.

Indiquer la couleur de l'appareil.

The screenshot shows the same web browser window, but now the form asks "Quelle est la couleur du produit à réparer ?". It displays a grid of color swatches: Blanc, Noir, Argent, Gris, Bleu, Rouge, Or, Vert, Rose, Orange, Violet, Jaune, Marron, Rose Gold, and Anthracite. There is also an "Autre" option with a question mark. On the right, a "Résumé de la demande" box shows a smartphone icon and the text: "Smartphone SAMSUNG Galaxy A23 5G 357155620122973". The "Précédent" and "Suivant" buttons are at the bottom. The left sidebar and top navigation are identical to the previous screenshot. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 16:23 on 04/07/2023.

Indiquer si le produit est tordu ou oxydé.

save. Neoditel NEO001

Création d'une intervention

Etat du produit

Le produit est-il tordu ?

OUI NON

Le produit est-il oxydé ?

OUI NON

Précédent Suivant

Résumé de la demande

Smartphone
SAMSUNG
Galaxy A23 5G
357158620122973

18:24 04/07/2023

Indiquer l'état du téléphone et la panne rencontrée.

save. Neoditel NEO001

Création d'une intervention

Détail de la prise en charge partenaire

La prise en charge partenaire implique une facturation directe à votre établissement du montant de la réparation. Le client n'aura rien à payer, sauf éventuellement une franchise que vous pourrez définir à la dernière étape de ce processus de prise en charge.

Description de la panne ou de la casse

Décrivez de manière précise le dysfonctionnement de l'appareil

Précédent Suivant

Résumé de la demande

Smartphone
SAMSUNG
Galaxy A23 5G
357158620122973

18:25 04/07/2023

Indiquer le ou les composants à changer.

save. Neoditel NEO001

Accueil
Nouvelle intervention
Suivre un dossier
Mon compte
Utilisateurs
Etablissement

Création d'une intervention

Sélection des réparations

Ecran Batterie Caméra avant Caméra arrière Micro Haut parleur Connecteur de charge Autre

Précédent Suivant

Résumé de la demande

Smartphone
SAMSUNG
Galaxy A23 5G
357158620122973
Noir

Réparation sous garantie personnelle

23°C Ensoleillé 15:28 04/07/2023

Renseigner les coordonnées suivantes.

save. Neoditel NEO001

Accueil
Nouvelle intervention
Suivre un dossier
Mon compte
Utilisateurs
Etablissement

Création d'une intervention

Coordonnées du client

Nom* Prénom* Hôlé-Guérin Matthéo

Adresse Code postal* Ville 400 avenue de Roumanille Bat 6 Entrée 06410 Biot

Email* Numéro de téléphone commun.logistique@neoditel.com 0159009508

Précédent Suivant

Résumé de la demande

Smartphone
SAMSUNG
Galaxy A23 5G
357158620122973
Noir

Réparation sous garantie personnelle

Réparation
Ecran

23°C Ensoleillé 16:29 04/07/2023

Remplir les informations complémentaires comme ci-dessous.

The screenshot shows the 'Création d'une intervention' page on the Neoditel platform. The left sidebar contains the 'save.' logo and navigation links: Accueil, Nouvelle intervention, Suivre un dossier, Mon compte, Utilisateurs, and Etablissement. The main content area is titled 'Informations complémentaires' and contains the following sections:

- Choix d'envoi du produit ***: Radio buttons for 'En proximité', 'Dépôt en main propre par le client', 'En centralisation', and 'Envoi avec un bon de transport'.
- Référence de dossier externe**: A text input field with a note: 'La référence de dossier externe est un identifiant unique pour le dossier de réparation.'
- Plafond de réparation ***: A text input field with the value '100' and a note: 'Le plafond de réparation est le montant maximum que vous pouvez facturer au client.'

At the bottom right, there is a 'Résumé de la demande' sidebar showing details for a 'Smartphone SAMSUNG Galaxy A23 5G' with IMEI '357158620122973'. It also lists the technician 'Mathéo Hôlé-Guérin' with contact information. A 'Valider la prise en charge' button is at the bottom right of the form.

Copier ensuite le numéro de prise en charge et le coller sur le fichier de gestion SAVE sur Excel dans le deuxième tableau (Numéro de suivi de réparation).

Cliquer sur imprimer le bon pour générer l'étiquette Chronopost.

Penser à bien copier-coller le numéro de suivi dans le fichier de gestion SAVE sur Excel dans le deuxième tableau (Numéro de colis).

Le téléphone peut maintenant être envoyé à SAVE.

Une fois le téléphone revenu, il faut aller dans la ligne retour de NeoDesk et modifier le statut « Référence retour » en Réparé par SAVE et le statut pour le passer en RETROFITE. Changer également l'état du smartphone.

Il faut maintenant réceptionner le téléphone en RECONDITIONNE en allant dans réception matériel et mettre dans le champ « Bon de commande » : SAVE.

La facturation de SAVE se fait tous les mois. Lorsqu'ils nous envoient le fichier Excel, nous devons le compléter en renseignant, pour chaque téléphone, le prix client que nous devons facturer. Pour cela, il faut utiliser la grille tarifaire de SAVE disponible sur le serveur (N:\Neo 2\4. Procédures\Service Desk\Management\Save). Nous devons relever les différentes réparations effectuées sur chaque téléphone et reporter le prix client HT affiché sur la grille dans le fichier de facturation envoyé par SAVE. Nous devons ensuite l'envoyer au service administratif pour qu'il procède à la refacturation au client.