

Liste des réclamations

L'application Comarch POS permet de gérer le processus de réclamation des articles concernant :

- la réception, l'acceptation, le rejet ou la fermeture de la réclamation
- la vérification du statut de la réclamation



Mosaïque [Réclamation]

La liste de toutes les réclamations présentées dans le point de vente POS donné est disponible après avoir appuyé sur la mosaïque [Réclamations] à partir du menu principal.

Statut	Statut de la réclamation	Date			
Au choix	Au choix	Au choix			
Numéro	Client	Date de création	Date d'évaluation	Statut	Statut de la réclamation
RECV/2018/00009/POS	CDC GMBH	19/06/2018 10:16:40	19/06/2018 10:16:29	Validé	À examiner
RECV/2018/00008/POS	CDC	08/06/2018 14:01:12	08/06/2018 14:01:00	Validé	Acceptée
RECV/2018/00007/POS	CDC	08/06/2018 13:59:19	08/06/2018 13:59:03	Validé	À examiner
RECV/2018/00006/POS	Indéfini	25/05/2018 11:32:49	25/05/2018 11:31:15	Validé	Rejetée
RECV/2018/00005/POS	SAN	11/01/2018 16:13:16	11/01/2018 16:12:56	Validé	Rejetée
RECV/2018/00004/POS	Comarch SAS	11/01/2018 16:12:49	11/01/2018 16:12:36	Validé	À examiner
RECV/2018/00003/POS	MRL	11/01/2018 16:12:27	11/01/2018 16:12:13	Validé	Acceptée
RECV/2018/00002/POS	LT	11/01/2018 16:12:03	11/01/2018 16:11:44	Validé	À examiner

Buttons at the bottom: Fermer Esc, Actualiser, Fermer la réclamation, Imprimer, Aperçu, Ajouter.

Liste des réclamations

La liste regroupe les colonnes :

- Numéro
- Client
- Date de création
- Date d'évaluation
- Statut – prend les valeurs : *Validé, Annulé, Fermé, Réalisé*
- Statut de la réclamation – prend les valeurs: *Acceptée, Évaluée, Rejetée, Annulée, Réalisée*

Dans la partie supérieure de la fenêtre, il y a [un filtre texte](#) permettant de faire une recherche sur la liste des réclamations sur la base du numéro système du document.

Attention

En fonction du paramètre [Méthode de recherche des documents](#) dans la configuration du point de vente POS via le système ERP, les documents peuvent être recherchés :

- localement dans la base de données du point de vente POS
- localement et dans le système ERP

La recherche des documents peut être également limitée à l'aide des filtres déroulants :

- Statut
- Statut de la réclamation
- Date

À partir de la liste des réclamations, vous pouvez :

- [ajouter un nouveau document RECV](#) à l'aide du bouton **[Ajouter]**
- imprimer le document RECV à l'aide du bouton **[Imprimer]**
- visualiser [l'aperçu d'un document RECV](#)
- fermer le document RECV avec le statut *Acceptée/Rejetée*

Ajouter une nouvelle réclamation

Afin d'ajouter un nouveau processus de réclamation (RECV), vous devez sélectionner le bouton **[Ajouter]** à partir de la [liste des réclamations](#).

The screenshot shows a web application interface for 'Réclamations'. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Tapez le numéro du document' and a 'Rechercher' button. Below the search bar are three filter dropdowns: 'Statut' (set to 'Au choix'), 'Statut de la réclamation' (set to 'Au choix'), and 'Date' (set to 'Au choix'). A table displays two rows of claim data:

Numéro	Client	Date de création	Date d'évaluation	Statut	Statut de la réclamation
RECV/2019/00002/CB_PO	Comarch SA	15/07/2019 15:16:33	15/07/2019 15:16:11	Validé	À examiner
RECV/2019/00001/CB_PO	Indéfini	15/07/2019 15:15:59	15/07/2019 15:15:28	Validé	À examiner

At the bottom of the interface, there is a toolbar with five buttons: 'Fermer Éch' (red), 'Actualiser' (teal), 'Imprimer' (purple), 'Aperçu' (teal), and 'Ajouter' (green, highlighted with a red border).

Bouton [Ajouter]

Attention

Pour pouvoir ajouter un document REVC, l'utilisateur doit avoir des droits appropriés accordés dans le système ERP.

Document: 1 Date d'évaluation: 16/07/2019 3

Rechercher un article... 2

Désignation	Quantité
Bottines en cuir brun 38	1,000 pcs

Vendeur: Marie Dupont

Quantité: 1,00

Défaut: <Autre> 4 Date du défaut: 16/07/2019 5

Demande du réclamant: Remplacement 6

Description du défaut: une semelle détachée 7

Bottines en cuir brun 38 

Client: Holly Lanctot
24 place du Panthéon
75005 Paris

1

8

Formulaire d'une nouvelle réclamation

Le formulaire d'un nouveau document REVC regroupe les champs suivants (les points correspondent aux endroits indiqués sur la capture d'écran) :

1. **Document** – information concernant le document auquel la réclamation donnée peut être associée. Cette association peut être créée à l'aide du bouton [**Associer à FC/R**] et si vous sélectionnez le document concerné de [la liste des ventes](#). Si le document du reçu/de la facture a été émis uniquement pour un seul élément, alors cet élément sera automatiquement ajouté à la réclamation. Le cas contraire, il faut définir lequel des éléments devrait être pris en charge lors du traitement de la réclamation.

2. **[Rechercher un article](#)** – permet d'ajouter manuellement l'article réclamé si l'association du document REVC et d'un document commercial n'a pas été créée. Cette situation peut

avoir lieu lors que le document a été émis sur un autre point de vente POS ou s'il n'existe pas dans le système ERP.

Le document REVC peut concerner :

- uniquement un seul article
- un seul élément faisant partie d'[un assortiment](#) avec le paramètre *Éléments chargés sur document* coché
- un article inactif

3. **Date d'évaluation** – date d'évaluation de la réclamation. Au niveau du système ERP, vous pouvez spécifier le nombre de jours par défaut pour l'évaluation de la réclamation donnée.

4. **Défaut** – les valeurs du champ sont définies dans le système ERP

5. **Date du défaut**

6. **Demande du réclamant** – les valeurs du champ sont définies dans le système ERP. Champ obligatoire.

7. **Description du défaut** – permet d'ajouter une description supplémentaire du défaut

8. [Attributs](#) – les attributs assignés à ce type de document

Dans la fenêtre de la nouvelle réclamation, il y a les boutons suivants :

- **[Accepter]** – permet d'accepter la réclamation directement après l'avoir reçue. Cette fonctionnalité est disponible pour les opérateurs qui possèdent le droit à la modification du document de la réclamation de vente (RECV), définis dans le système ERP. Après avoir sélectionné cette option, la réclamation reçoit le statut de la réclamation *Acceptée* (statut *Validé*)

- **[Valider]** – valide le document pour pouvoir traiter la réclamation. Après avoir sélectionné cette option, la

réclamation possède le statut de la réclamation *À examiner* (statut *Validé*). La gestion ultérieure du processus de réclamation peut se dérouler dans la Centrale du système ERP.

Au cours de la procédure, vous pouvez établir [un correctif du document commercial](#) qui est soumis au processus de réclamation et ensuite terminer tout le processus de réclamation en appuyant sur le bouton [**Fermer la réclamation**]. La sélection de cette option entraîne le changement du statut du document de réclamation en *Fermé*.

Attention

Vous pouvez fermer la réclamation qui a le statut *Acceptée/Rejetée*.

The screenshot shows the 'Réclamations' (Claims) interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'Tapez le numéro du document' and a 'Rechercher' button. Below the search bar are three filter dropdowns: 'Statut' (set to 'Au choix'), 'Statut de la réclamation' (set to 'Au choix'), and 'Date' (set to 'Au choix'). The main area contains a table with the following data:

Numéro	Client	Date de création	Date d'évaluation	Statut	Statut de la réclamation
RECV/2019/00002/CB_PO\$	Comarch SA	15/07/2019 15:16:33	15/07/2019 15:16:11	Validé	À examiner
RECV/2019/00001/CB_PO\$	Indéfini	15/07/2019 15:15:59	15/07/2019 15:15:28	Validé	Acceptée

At the bottom of the interface, there is a toolbar with several buttons: 'Fermer Éch' (highlighted in red), 'Actualiser', 'Fermer la réclamation' (highlighted in red), 'Imprimer', 'Aperçu', and 'Ajouter'.

Bouton [**Fermer la réclamation**]

Attention

L'établissement du correctif est facultatif. L'utilisateur doit décider si le mode dans lequel la réclamation a été

acceptée nécessite l'établissement du correctif par exemple en cas de réparation de l'article, l'établissement du correctif n'est pas nécessaire.

Exemple

Dans une boutique de vêtements, un Client signale un défaut d'un produit acheté. L'opérateur vérifie le produit soumis à la réclamation et conformément aux procédures, il ajoute un nouveau document REVC. Pour cela, via le menu principal, il sélectionne la mosaïque [**Réclamation**] et ensuite le bouton [**Ajouter**]. Premièrement, il appuie sur le bouton [**Associer à FC/R**] dans le formulaire de la nouvelle réclamation et ensuite il recherche le reçu fourni (preuve d'achat) sur la liste des ventes. En conséquence, l'article provenant du reçu est automatiquement ajouté au formulaire. L'opérateur sélectionne un type de défaut et il ajoute une information supplémentaire. Selon les souhaits du client, l'opérateur sélectionne *la demande du réclamant : Élimination des défauts* et il saisit la date de réalisation dans deux semaines. Enfin, l'utilisateur sélectionne le bouton [**Valider**] et imprime une copie du document à partir de la liste de documents RLS pour la donner au client. La demande sera traitée lors de deux semaines qui suivent. Si la demande est acceptée, les produits seront réparés trois semaines.

Aperçu de la réclamation

Pour afficher un document REVC, vous devez sélectionner un document via [la liste des réclamations](#) et ensuite appuyer sur le bouton [**Aperçu**].

Tapez le numéro du document Rechercher

Statut X
 Au choix Statut de la réclamation X
 Au choix Au choix

Numéro	Client	Date de création	Date d'évaluation	Statut	Statut de la réclamation
RECV/2019/00004/CB_PO\$	Jean Duchamp	16/07/2019 11:27:36	16/07/2019 11:27:18	Validé	À examiner
RECV/2019/00003/CB_PO\$	Indéfini	16/07/2019 11:27:09	16/07/2019 11:26:49	Validé	À examiner
RECV/2019/00002/CB_PO\$	Comarch SA	15/07/2019 15:16:33	15/07/2019 15:16:11	Validé	À examiner
RECV/2019/00001/CB_PO\$	Indéfini	15/07/2019 15:15:59	15/07/2019 15:15:28	Validé	Acceptée

X
 Fermer Éch

↻
 Actualiser

🖨️
 Imprimer

🗨️
 Aperçu

➕
 Ajouter

Bouton [Aperçu]

Dans le formulaire du document, l'utilisateur possédant des droits appropriés peut :

- voir des informations sur le déroulement du processus de réclamation*
- accepter la réclamation au statut *À examiner*
- rejeter la réclamation au statut *À examiner, Acceptée*
- imprimer la réclamation

Document: Date d'évaluation: 16/07/2019

Rechercher un article... Ajouter

Désignation	Quantité
Crème visage riche en protéine	1,0000 pcs


Défaut: <Autre> Date du défaut: 16/07/2019

Demande du réclamant: Remboursemen

Description du défaut: _____

Action	Date	Statut de la réclamation
Accepter la réclamation	16/07/2019	Acceptée
Ajouter un élément	16/07/2019	À examiner

Vendeur: Marie Dupont

Crème visage riche en protéine 

Client: Jean Duchamp

✕
Fermer
Éch
🖨
Imprimer
🗑
Rejeter

Aperçu de la réclamation

Au-dessous des détails du défaut, les étapes suivantes de traitement du processus de réclamation sont affichées sous forme de liste de toutes les actions de réclamation avec leurs dates et le statut du document.

Attention

Les actions de réclamation nouvellement définie dans le système ERP sont affiché avec le nom : *Autre action*.

Exemple

Sur le point de vente POS, le document R/2019/00006/CB_POS1 pour l'article *Cravate bleu foncé* a été émis. Quelques jours après, sur le même point de vente POS, une réclamation portant le numéro REVC/2019/00006/CB_POS1 concernant cet article a été déposée. Elle comprenait une demande de remboursement.

La réclamation a été envoyée au système ERP afin de

l'examiner. Au cours de deux prochaines semaines, le document a changé son statut en *Acceptée*, une correction globale du reçu a donc été générée. Un fois le remboursement effectué, le processus de réclamation peut être fermée.