



RETOUR CLIENT

Guide utilisation de l'application



Table des matières

I-	Argumentaire Client	3
II-	Accès et connexion à la solution retour	4
III-	Déclarer un retour	6
	4.1 Flasher une référence ou un BL.....	7
	4.2 Saisir une référence fournisseur	8
	4.3 Saisir ou rechercher un BL	9
IV-	Naviguer dans le panier.....	12
	5.1 Enregistrer le panier	13
V-	Envoyer une demande	14
VI-	Suivre un retour.....	15
	7.1 En cours	16
	7.2 Clôturé.....	17
VII-	Règles de gestion.....	18
	8.1 Cohabitation Ordinateur / Mobile.....	18
	8.2 Regroupement des dossiers retours	18
	8.4 Horaire d'accès.....	18



I- Argumentaire Client

- Gain de temps :

- Plus de recherche de BL
- Plus de photocopie de BL

- Engagement de service :

- Accélération du traitement des avoirs
- XXh entre la demande de retour et l'édition de l'avoir

- Amélioration de la visibilité :

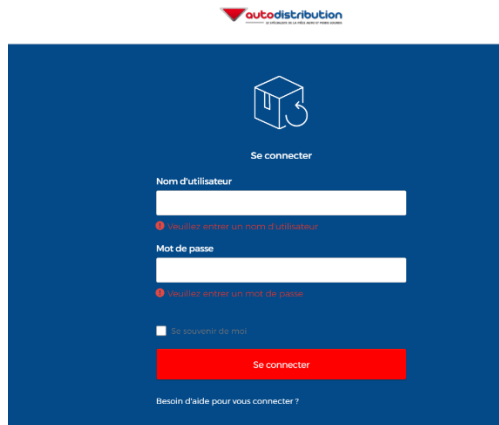
- Date de demande enregistrée
- Connaissance de l'avancement des dossiers retours
- Visibilité sur les clôturés

- Optimisation de la trésorerie

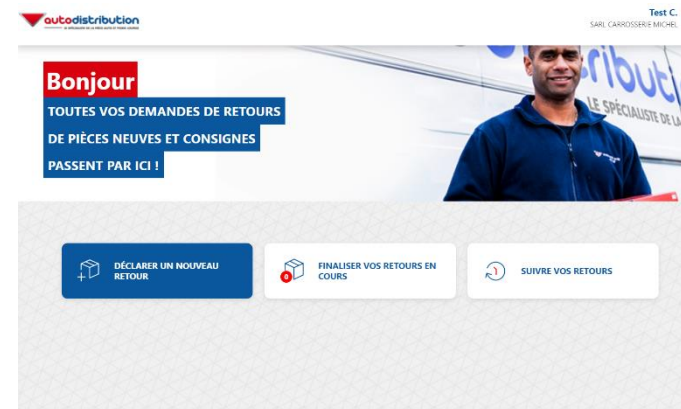
II- Accès et connexion à la solution retour

Pour se connecter, le client a deux possibilités :

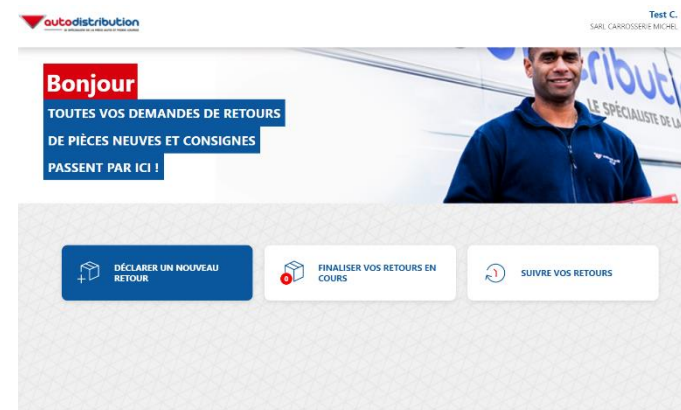
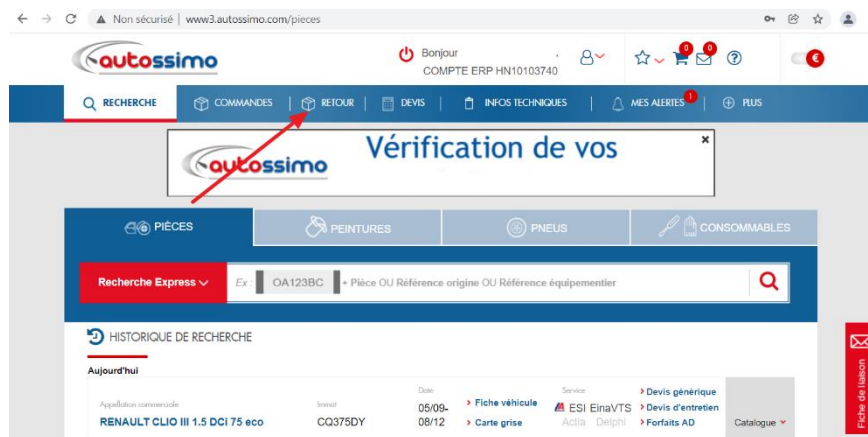
- 1- En connexion direct depuis le site mesretours.autodistribution.com , il faut alors indiquer son adresse mail (sur laquelle il a reçu le mail d'activation de compte) et indiquer son mot de passe qu'il a créé. **Ne pas oublier d'enregistrer le mot de passe et login !**



The screenshot shows the login page for autodistribution. It features a blue background with the autodistribution logo at the top. Below the logo is a box with the text "Se connecter". There are two input fields: "Nom d'utilisateur" and "Mot de passe". Below each field is a red error message: "Veuillez entrer un nom d'utilisateur" and "Veuillez entrer un mot de passe". There is a checkbox for "Se souvenir de moi" and a red "Se connecter" button. At the bottom, there is a link for "Besoin d'aide pour vous connecter ?".

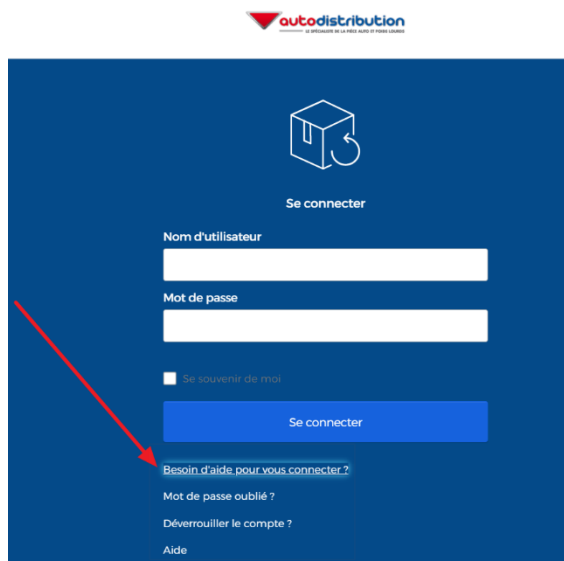


- 2- En se connectant directement depuis Autossimo (avec son login et mot de passe actuel), un bouton Retour est alors présent sur la page d'accueil



Si toutefois le client ne se rappelle plus de son mot de passe, il est possible de demander une régénération de ce dernier, directement depuis la page de connexion.

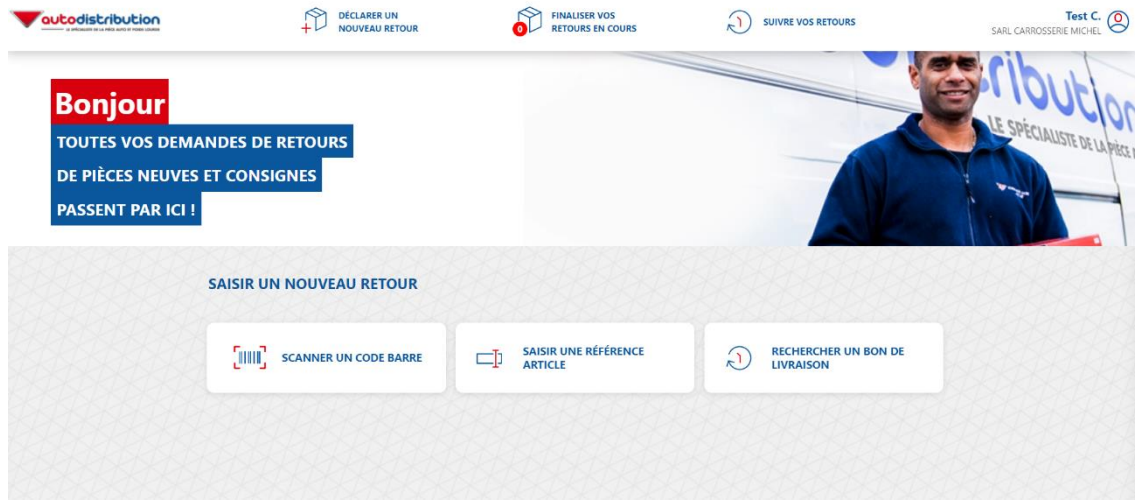
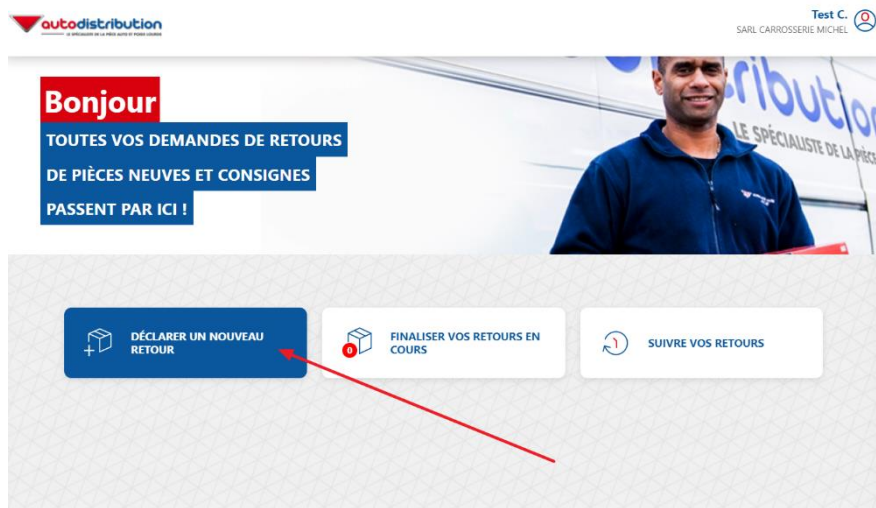
Une page de redirection s'ouvrira alors pour permettre le changement de mot de passe.



The image shows a screenshot of the autodistribution login page. At the top, there is the autodistribution logo. Below it is a white cube icon with a red arrow pointing to the right. The text "Se connecter" is centered below the icon. There are two white input fields: "Nom d'utilisateur" and "Mot de passe". Below these fields is a checkbox labeled "Se souvenir de moi". A blue button labeled "Se connecter" is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there are several links: "Besoin d'aide pour vous connecter?", "Mot de passe oublié?", "Déverrouiller le compte?", and "Aide". A red arrow points from the left side of the page to the "Besoin d'aide pour vous connecter?" link.

III- Déclarer un retour

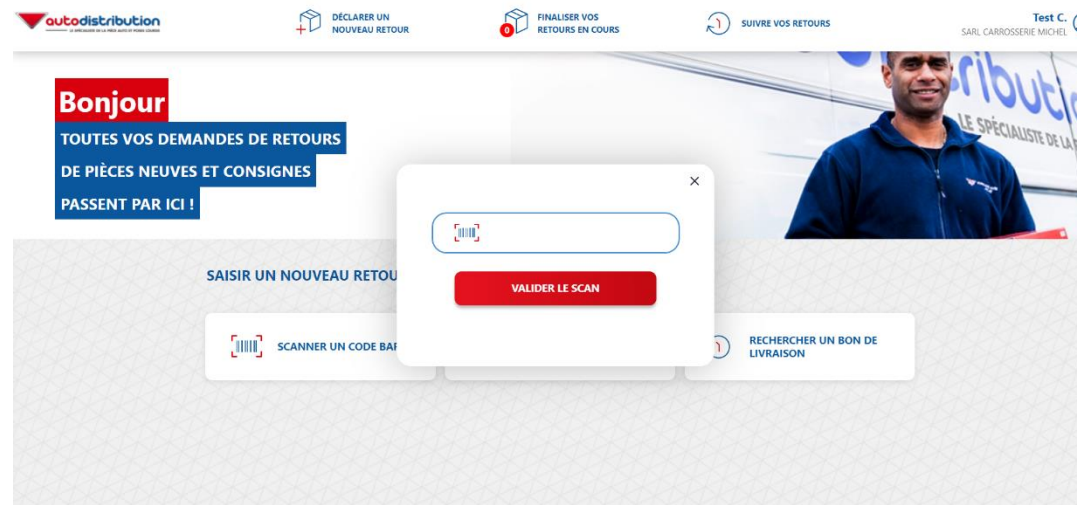
Lors de l'ouverture de la solution, 3 options sont disponibles, déclarer un nouveau retour, Finaliser une demande en cours (panier) et suivre vos retours. Nous allons préciser chaque option ci-dessous.



4.1 Flasher une référence ou un BL

Le flash de code à barre sur le produit (ou la boîte du produit, ou BL) est possible depuis un mobile ou un PC :

AVEC PC : Nécessite une douchette pour flasher le code à barre



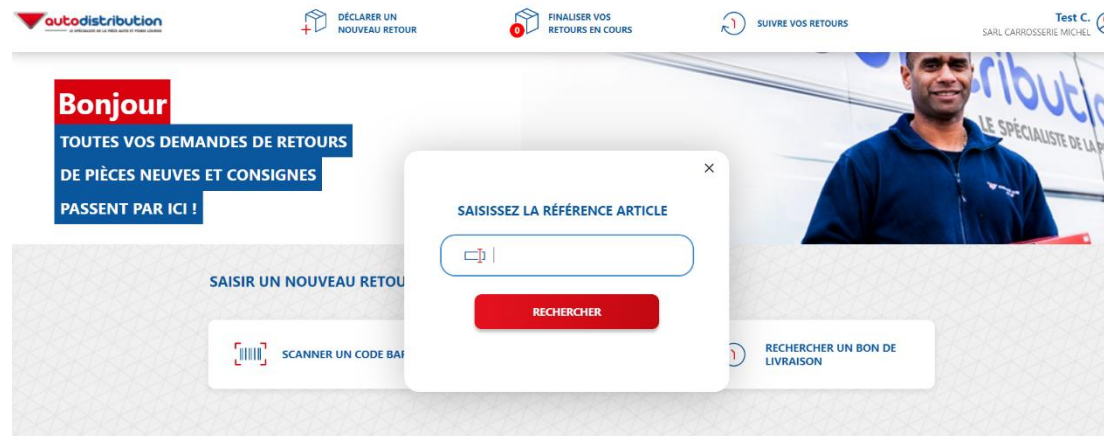
AVEC SMARTPHONE : La caméra du téléphone (ou tablette) s'ouvre et il est possible de flasher le code à barre.

Dès qu'il est reconnu, l'application propose les BL associés à la référence.



4.2 Saisir une référence fournisseur

Il est également possible de faire une demande de retour en saisissant la référence présente sur le produit ou sur la boîte (référence fournisseur).



4.3 Saisir ou rechercher un BL

La dernière possibilité de faire une demande de retour est de faire une demande depuis le numéro de Bon de Livraison.

ATTENTION, pour la saisie du BL, il ne faut pas mettre les double 0 devant le numéro de BL. **Des messages apparaissent s'il y a un problème de format.**

Soit le client connaît le numéro de BL sur lequel il souhaite faire la demande, il le note dans le champ prévu ou il cherche le BL dans l'historique de ses achats (1 semaine d'historique).

RECHERCHER UN BON DE LIVRAISON

NUMÉRO DE BON DE LIVRAISON

VOS DERNIERS BONS DE LIVRAISON

Numéro du bon	255129062	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	14.96 €	DÉTAILS
Numéro du bon	255126764	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	4.13 €	DÉTAILS
Numéro du bon	255126562	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	42.93 €	DÉTAILS

RECHERCHER UN BON DE LIVRAISON

NUMÉRO DE BON DE LIVRAISON

  Format incorrect, veuillez saisir uniquement des caractères numériques



RECHERCHER UN BON DE LIVRAISON

NUMÉRO DE BON DE LIVRAISON

  Nombre de caractère supérieur à 9, Veuillez vérifier votre N° de bon de livraison

Si besoin, le bouton d'information permet d'afficher le une indication sure « où trouver » le numéro du BL sur un BL :


RECHERCHER UN BON DE LIVRAISON

NUMÉRO DE BON DE LIVRAISON  

VOS DERNIERS BONS DE LIVRAISON

Numéro du bon	255101988	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	111.45 €	DÉTAILS
Numéro du bon	255101866	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	16.14 €	DÉTAILS



 DÉCLARER UN NOUVEAU RETOUR

 FINALISER VOS RETOURS EN COURS

 SUIVRE VOS RETOURS

[Test T.](#) 

RECHERCHER UN BON DE LIVRAISON

NUMÉRO DE BON DE LIVRAISON  

VOS DERNIERS BONS DE LIVRAISON

Numéro du bon	255101988	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	11.45 €	DÉTAILS
Numéro du bon	255101866	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	16.14 €	DÉTAILS
Numéro du bon	255078716	Date de livraison	03/12/2021	Montant total HT	22.88 €	DÉTAILS

BON DE LIVRAISON N° 00250001106 DU 18/11/21 ORIGINAL Page: 1/1

Client	Client Nature	Vendeur	Rep.	Lot	N° de cas	Type	Statut	Libération	Votre commande
000000	000000	VOELAVELLE	0001	000000	077020000	010	CAD 3		
Date de livraison		Date de fabrication							
03/12/21		2021-11-18							
Adresse de livraison					Adresse de retour				
SARL CADICAL AUTOMOBILES 3 AVENUE DES ORUDES					SARL CADICAL AUTOMOBILES 3 AVENUE DES ORUDES				
N° de contrat client		N° de contrat client							
000000		000000							
N° de contrat client		N° de contrat client							
000000		000000							
N° de contrat client		N° de contrat client							
000000		000000							
N° de contrat client		N° de contrat client							
000000		000000							

En cliquant sur Détail, vous avez accès au produit présent dans le BL :

- La sélection de la référence est possible en sélectionnant la case
- Les quantités éligibles en retour sont identifiées dans **le cadre rouge**

NOUVEAU RETOUR PRODUIT

NUMÉRO DE BON DE LIVRAISON 255101988 ⓘ

SÉLECTIONNEZ LES ARTICLES À RETOURNER

[Tout sélectionner](#)

0986424707 PLAQ FREIN BP420	Quantité éligible : 1 (0 déjà retournée)	<input type="checkbox"/>
0986479113 PRX UNIT DISQ - BD1043 BOITE DE 1	Quantité éligible : 2 (0 déjà retournée)	<input type="checkbox"/>

Après la sélection des références à retourner, une mise au panier est réalisée.

IV- Naviguer dans le panier

Après avoir sélectionné les références à retourner, elles se retrouvent dans le panier, il faut ensuite :

- Sélectionner une quantité
- Sélectionner un motif
- Et l'avoir est automatiquement calculé
- Un cumul de l'avoir global est alors estimé en haut de la page

VOTRE PANIER RETOUR

AJOUTER UN

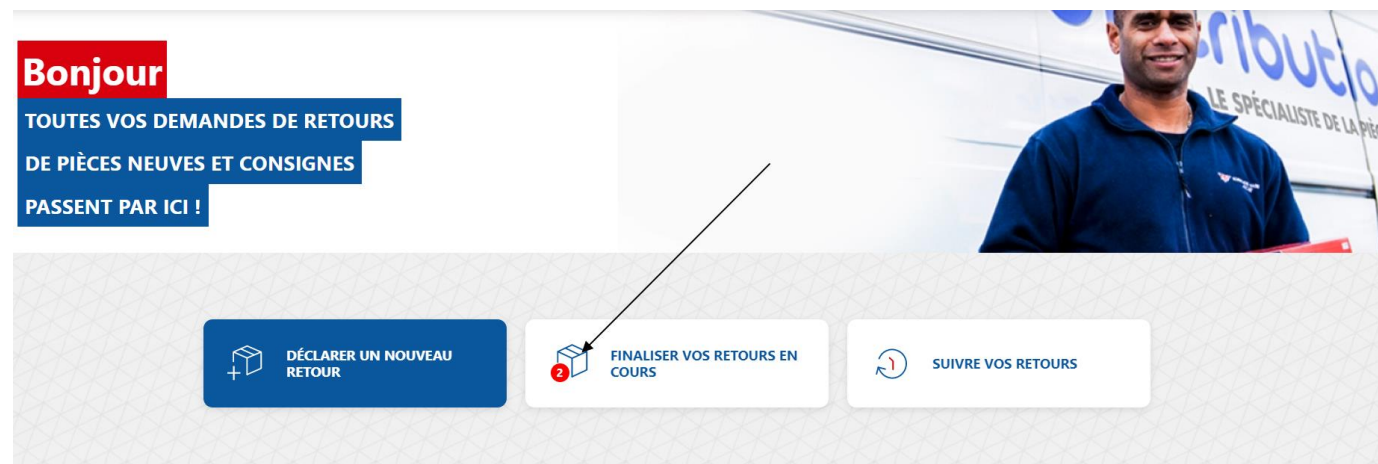
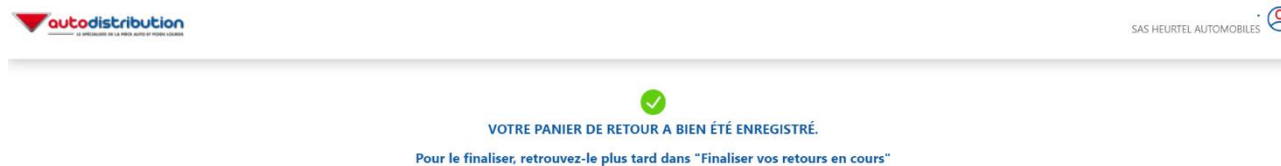
Nombre d'articles **2** Avoir estimé HT **17.27 €**

<input type="checkbox"/>	Bon de livraison 255087226	12342XV+S2 H4 X-TREMEVISION+12342XV+S2 12V 60/55W P43T	Quantité éligible : 1 (0 déjà retournée)
Quantité à retourner	<input type="button" value="-"/> 1 <input type="button" value="+"/>	Motif <input type="button" value="Consigne"/> <input checked="" type="button" value="Erreur commande"/>	Avoir estimé HT 17.27 €
<input type="checkbox"/>	Bon de livraison 255101988	0986424707 PLAQ FREIN BP420	Quantité éligible : 1 (0 déjà retournée)
Quantité à retourner	<input type="button" value="-"/> 1 <input type="button" value="+"/>	Motif <input checked="" type="button" value="Pièce neuve"/> <input type="button" value="Erreur commande"/> <input type="button" value="Pièce défectueuse"/> <input type="button" value="Retard de livraison"/> <input type="button" value="Annulation client"/>	Avoir estimé HT -

5.1 Enregistrer le panier

Il est possible d'enregistrer le panier, alors :

- Un message apparaît pour confirmer l'enregistrement
- La notification sur le bouton « Finaliser vos retours » se met à jour avec le nombre de demande de retour enregistré



V- Envoyer une demande

Après avoir fait la vérification du panier, la communication de ce dernier se fait en cliquant sur « envoyer la demande » :

- Une fenêtre validant la demande apparaît avec le montant de l'avoir estimé
- Un mail est automatiquement envoyé sur la boîte mail du client avec le document Pré-accord de retour*
- Depuis cette fenêtre il est possible d'accéder au suivi des retour



VOTRE DEMANDE DE RETOUR EST ENREGISTRÉE !

Montant estimé HT de vos avoirs sous réserve de la validation de notre **contrôle qualité**:
45.29 €

Préparez vos produits à retourner

- Placez-les dans leur emballage d'origine
- Regroupez-les avec la **liste de ramassage associée**
- Confiez-les à notre livreur

ACCÉDER AU SUIVI DU RETOUR

REVENIR À L'ÉCRAN D'ACCUEIL

*Pour connaître / modifier l'adresse mail de l'envoi du document, référez vous au mode opératoire « Gestion de l'envoi Pré-accord retour »

VI- Suivre un retour

Des lors que les demandes sont créées, elles s'intègrent dans Movex, il est alors possible de voir l'avancement des statuts dossier.

Il existe 4 statuts de dossier différent :

DÉTAIL DU SUIVI



• Demande envoyée

Votre demande a bien été enregistrée et elle est en cours de traitement.

• Prise en charge sur site

Vos produits ont été déposés par le transporteur et ils sont pris en charge par notre équipe logistique.

• Contrôle qualité en cours

Nos équipes vérifient l'état des produits pour évaluer leur reprise : accepter ou refuser votre demande.

• Dossier clôturé

Si votre retour est accepté, nous créditions votre compte de l'avoir correspondant. En cas de refus, votre produit vous est retourné.

7.1 En cours

Les dossiers en cours (pour lesquels la commande d'avoir n'est pas créée), sont présent dans l'onglet « En cours »

- **1** : Nombre de pièces présente dans la page, dossier en cours de traitement
- **2** : Numéro de dossier de retour, connu par les gestionnaires de retour
- **3** : Date de la commande de vente initiale
- **4** : Montant de l'avoir estimé, il sera ensuite validé quand le dossier passera en clôturer
- **5** : Jauge d'évolution du statut du dossier retour
- **6** : Nombre de pièce présente dans le dossier retour
- **7** : Référence et désignation de la pièce en retour

SUIVI DE VOS RETOURS

1

EN COURS **31** **CLÔTURÉS** Filtrer par statut : Tous >

2 **3** **4**

Numéro de suivi 12825217	Date 10/01/2022	Valeur estimée de l'avoir HT 8.90 €
A1792 7 FILTRE A AIR	1 6	5 Demande envoyée 5 ⓘ
Numéro de suivi 12825215	Date 10/01/2022	Valeur estimée de l'avoir HT 19.12 €
0986424707 PLAQ FREIN BP420	1	5 Demande envoyée ⓘ

7.2 Clôturé

Dès lors que la commande R20 de l'avoir est créé par les équipes, alors le dossier passe en clôturer.

Il est possible de vérifier la quantité, la date de validation et le montant de l'avoir. **Attention**, le numéro d'avoir apparait seulement après que la facturation est passée (une à deux fois par client en fonction du compte).

SUIVI DE VOS RETOURS

EN COURS 20

CLÔTURÉS

Numéro de suivi **12825164**

Date **22/12/2021**

Validé le 05/01/2022

Avoir n° **0 - 16.71 € HT**

3397006838
BEG AEROTWIN AP26U X1

2

VII- Règles de gestion

8.1 Cohabitation Ordinateur / Mobile

Il est possible de se connecter avec un même compte sur un PC, tablette et un PC. Cela permet notamment de flasher les références avec un smartphone et de valider les dossiers retour depuis un ordinateurs.

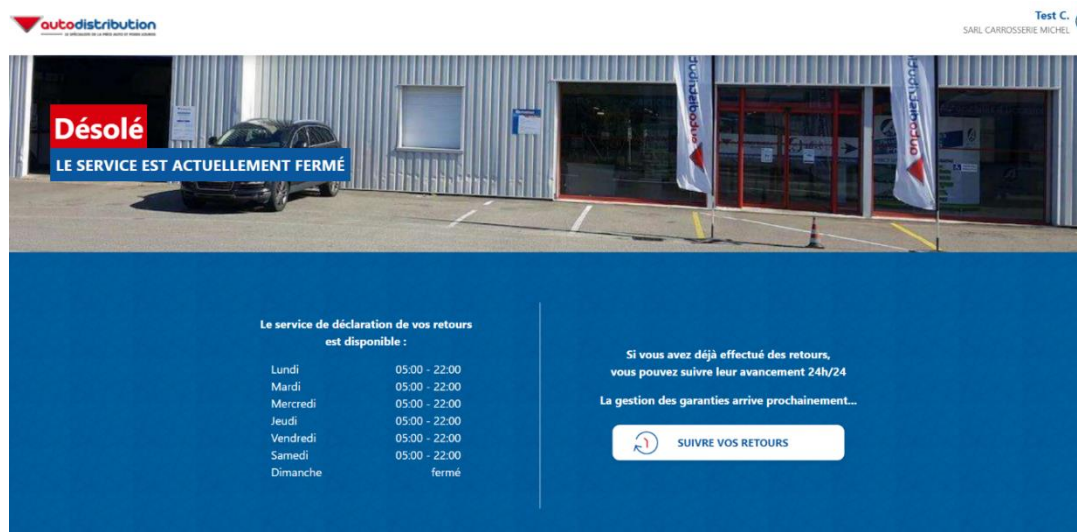
8.2 Regroupement des dossiers retours

Les règles de gestion sur les regroupements des retours sont les mêmes que Movex. Il y a un regroupement en fonction du même numéro de BL.

Le client aura donc autant de numéro de dossier qu'il y a de BL différents dans la demande de retour.

8.4 Horaire d'accès

Il y a des limites horaires sur l'utilisation de la solution retour, si le client se connecte en dehors des horaires d'ouverture, il tombera sur une fenêtre l'informant des horaires d'ouvertures et lui donnant la possibilité de suivre ses dossiers en cours.



The screenshot shows a mobile application interface for 'autodistribution'. At the top, there is a red banner with the text 'Désolé' and 'LE SERVICE EST ACTUELLEMENT FERMÉ'. Below this, a table lists the service hours for return declarations. To the right, there is a message: 'Si vous avez déjà effectué des retours, vous pouvez suivre leur avancement 24h/24. La gestion des garanties arrive prochainement...' and a button labeled 'SUIVRE VOS RETOURS'.

Le service de déclaration de vos retours est disponible :	
Lundi	05:00 - 22:00
Mardi	05:00 - 22:00
Mercredi	05:00 - 22:00
Jeudi	05:00 - 22:00
Vendredi	05:00 - 22:00
Samedi	05:00 - 22:00
Dimanche	fermé

Si vous avez déjà effectué des retours, vous pouvez suivre leur avancement 24h/24
La gestion des garanties arrive prochainement...

[SUIVRE VOS RETOURS](#)