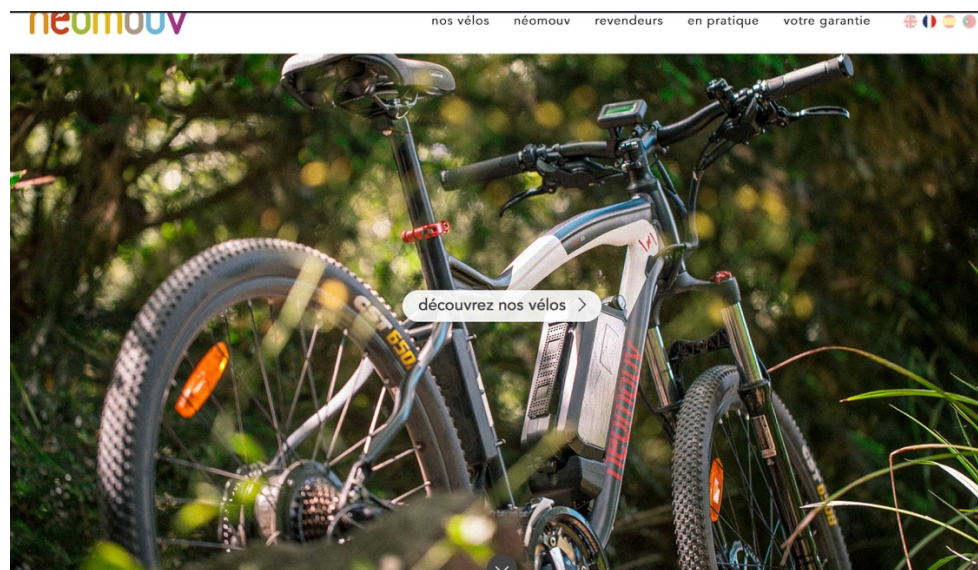


S.A.V

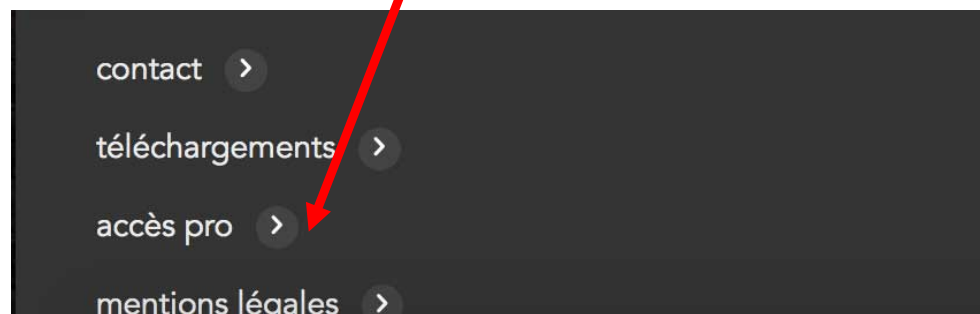
Ouverture TICKET BtoB

IMPORTANT : A compter du 15/09/17, Aucune demande de S.A.V ne sera traitée sans l'ouverture préalable d'un « ticket » via le BToB.

1. Aller sur le site <http://www.neomouv.fr/>



2. En bas de la page, sur la gauche, cliquez sur **ACCES PRO:**

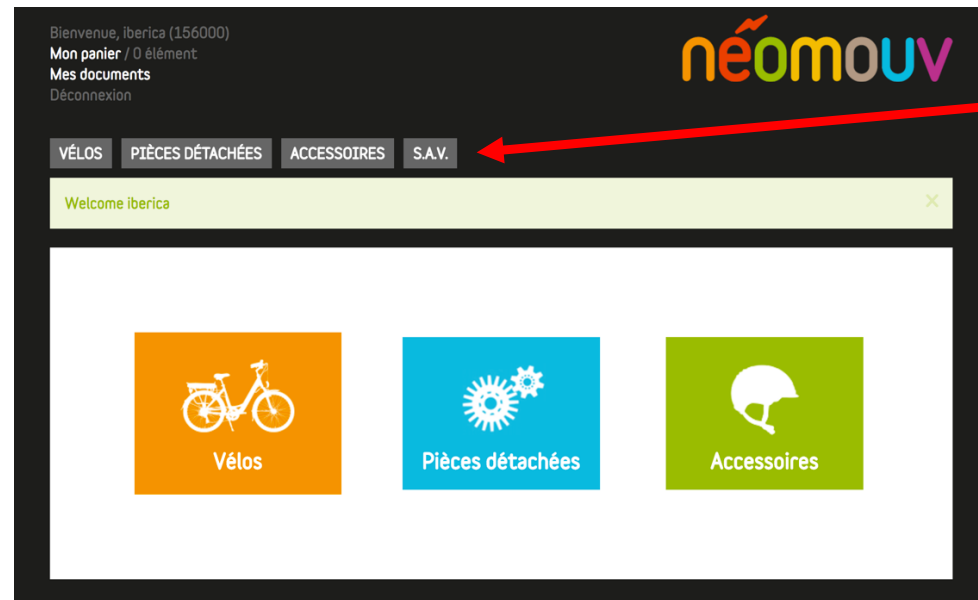


3. Vous arrivez sur l'accueil Neomouv Pro,

- Entrez votre identifiant puis votre mot de passe :
 - Si vous avez perdu vos identifiants ou ne pouvez pas vous connecter, contacter Coralie de Neomouv asscom@neomouv.fr qui vous renverra votre identifiant et un mot de passe.

The screenshot shows the Neomouv Pro login interface. At the top is the 'néomouv' logo. Below it, the text 'Connectez-vous pour accéder à votre espace revendeur' is centered. There are two input fields: 'identifiant' with a placeholder 'email ou identifiant' and 'mot de passe' with a placeholder of seven dots. Below these fields is a purple 'Login' button. A red arrow points to the 'Login' button.

Cliquez sur LOGIN et vous arrivez sur l'Accueil pro :



Cliquez sur l'onglet SAV

4. Une fenêtre s'ouvre pour la création d'un ticket. Cette fenêtre vous permet de visualiser les tickets déjà ouverts, leurs statuts et d'ouvrir un nouveau ticket.

Bienvenue, iberica (156000)
 Mon panier / 0 élément
 Mes documents
 Déconnexion

VÉLOS PIÈCES DÉTACHÉES ACCESSOIRES S.A.V.

Le ticket #582 a bien été enregistré

APRÈS VENTE

Création d'un nouveau ticket

N°	libellé ticket	n° serie	état
#582	LIBELLE	16010004 (Artémis V2015 Orange tangerine)	Création
#581	pb detecteur	Immat manquante (Achillea Anthracite)	Création

Cliquez sur « Création », puis entrez les informations demandées (ATTENTION, tous les champs sont obligatoires).

Bienvenue, Iberica (156000)

Mon panier / 0 élément

Mes documents

Déconnexion

VÉLOS

PIÈCES DÉTACHÉES

ACCESSOIRES

SAV.

APRÈS VENTE

Vous

Nom du contact

Nom du revendeur

neomouv iberica

Telephone

Email

pyvaxela@gmail.com

Adresse postale

0

le vélo

Date de vente velo

jj/mm/aaaa

Immatriculation

Vélo manquant ou incorrecte

☐

le ticket

Titre

Description

Créer le ticket

(Vous pourrez ensuite ajouter des photos)

Rentrez les informations sur le contact à savoir la personne qui servira d'interlocuteur pour ce Ticket SAV et que nous pourrons contacter pour plus d'informations si nécessaire.

Rentrez les informations sur le Vélo notamment sa date de vente au particulier, son numéro d'immatriculation (NB : si vous n'avez pas l'immatriculation ou si elle n'apparaît pas dans la base voir ci-dessous)

Rentrez les informations sur le problème avec si possible un titre résumant le problème, une description du problème. Le titre sera repris dans la liste des tickets et vous permettra une recherche facilitée d'où son importance.

NB : des photos pourront être ajoutées MAIS seulement une fois le ticket créé.



7. Si l'immatriculation est inconnue dans la base, vous aurez l'indication « aucune correspondance » qui s'affiche et vous devrez sélectionner le modèle de vélo manuellement

—le vélo—

Date de vente velo

Immatriculation aucune correspondance

Vélo manquant ou incorrecte ☒

Correction Vélo

8. Pour ce faire vous devez cocher la case suivante (1) et choisir le modèle de vélo à partir du menu déroulant (2).

Accueil Produits Utilisateurs Commandes Immatriculations Documents Stocks SAV

Le vélo

Date de vente du vélo

Immatriculation du vélo

Immatriculation du vélo inconnue ou incorrecte ☒

Choix manuel du vélo

Choisissez un vélo

incorrecte ☒

- ✓ choisissez un vélo
- Autre modèle
- Achillea Anthracite
- Achillea Anthracite V3
- Achillea Blanc
- Achillea Vert
- Adonys Noir mat
- Artemis Bleu lagon
- Artemis Gris brun
- Artémis Orange tangerine
- Artemis V2015 Bleu lagon

Vous aurez donc à l'écran l'immatriculation saisie ou le modèle de vélo.

NB : Ces informations sont très importantes pour nous permettre de rapidement pouvoir cerner les problèmes et définir les bons composants à remplacer. Dans les cas où l'immatriculation n'est pas disponible (difficile à lire sur le cadre) ou manquante, merci de l'indiquer dans la case immatriculation MAIS merci de noter que ceci complique le diagnostic et donc la résolution de la panne.

9. Une fois l'ensemble des informations saisies cliquer sur **Créer le Ticket**



Titre

Description

Créer le ticket (Vous pourrez ensuite ajouter des photos)

10. Votre ticket est créé et comporte un numéro unique. Un email est adressé automatiquement au SAV, qui reçoit ainsi toutes les informations et peut traiter votre demande, vous recontacter, vous demander l'envoi des pièces défectueuses pour test, etc..



Bienvenue, Iberica (156000)
Mon panier / 0 élément
Mes documents
Déconnexion

VÉLOS PIÈCES DÉTACHÉES ACCESSOIRES S.A.V.


Le ticket #581 a bien été enregistré

APRÈS VENTE

Création d'un nouveau ticket

N°	libellé ticket	n° serie	état
#581	pb detecteur	Immat manquante (Achillea Anthracite)	Création

Ce numéro de Ticket doit impérativement être rappelé pour toute demande concernant le SAV de ce ticket.



Bienvenue, Iberica (156000)
Mon panier / 0 élément
Mes documents
Déconnexion

VÉLOS PIÈCES DÉTACHÉES ACCESSOIRES S.A.V.

Le ticket #581 a bien été enregistré

APRÈS VENTE

Création d'un nouveau ticket

N°	libellé ticket	n° serie	état
#581	pb detecteur	Immat manquante (Achillea Anthracite)	Création

Vous pouvez maintenant ajouter des photos, documents, importants pour la compréhension et la résolution du problème.

Cliquez sur le libellé du ticket pour l'ouvrir.

11. Une nouvelle fenêtre s'ouvre où vous retrouvez les informations du ticket et vous permet d'ajouter des fichiers :

#581 / pb detecteur

Statut : ouvert

Description : le 6km/h marche mais au pédalage l'assistance ne se déclenche pas

Etat(s) :

06/08/2017 - 09:36:27 : Création

Contact du ticket : PHILIPPE VAXELAIRE

Vélo

Vélo : 466 / Achillea Anthracite

Immatriculation : Immat manquante

vendu le 2017-01-08

Fichiers liés

- [Numériser 6.jpeg](#) - Supprimer
- [IMG_7661.JPG](#) - Supprimer

Ajouter un fichier (JPG/JPEG/PNG/PDF)

Choisissez un fichier

Fichier ajouté avec succès

Fichiers liés

- [Numériser 6.jpeg](#) - Supprimer
- [IMG_7661.JPG](#) - Supprimer

Ajouter un fichier (JPG/JPEG/PNG/PDF)

Choisissez un fichier

Format de fichier invalide

Attention pour l'instant, certains formats de fichiers ne sont pas acceptés (word etc..)

Un message d'erreur s'affiche dans ce cas. NB il faut attendre un certain temps pour avoir le retour, car le temps de chargement des fichiers peut être un peu long.

12. Une fois votre ticket pris en compte par le SAV vous recevrez un message notamment s'il y a une demande de renvoi d'une pièce.

NB : il sera important de joindre la copie du courriel à la pièce afin que la pièce puisse être identifiée facilement.

SAV Néomouv | Attente de retour - Ticket #584

Cher client,

Comme convenu, afin de pouvoir avancer dans le traitement de votre demande, merci de nous retourner cette pièce :

- SA015 / Batterie.36V.15,4Ah.Samsung

à l'adresse suivante :

SAS Néomouv
ZI Ouest - Allée des Quatre Journeaux
72200 La Flèche

Nous vous remercions d'imprimer ce mail et de le joindre à votre envoi afin de faciliter sa prise en charge.