

AGORA

Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'Équipement Ménager

A
G
O
R
A



I / PROCEDURE DE REFACTURATION DES INTERVENTIONS SOUS GARANTIE
P 03

II / PROGRAMME DE COMMANDE DE PIÈCES
P 13



AGORA

I / PROCEDURE DE REFACTURATION DES INTERVENTIONS SOUS GARANTIE

TABLE DES MATIERES

PARAMETRAGE	
Marques	p 04
Forfaits / Clients	p 05
Fournisseurs	p 05
Codification iris blanc	p 05
Options d'utilisation	P 06
PRISE EN CHARGE	p 07
FICHE DE TRAVAIL	
Complément Agora	p 08
RAPPORT D'INTERVENTION AGORA	p 09
RECUPERATION DU FICHER AGORA	
Via Twinview	p 10
Via Twinshare (voisinage réseau)	p 11

PARAMÉTRAGE

Marques

En «14/ FICHIERS - Marques », créez les marques et informez les fenêtres suivantes :

Dans la fenêtre « Fournis / Clients », précisez pour chaque catégorie d'appareils le code du fournisseur et le code du client à facturer (constructeur auprès duquel vous adressez votre demande de remboursement dans le cas des garanties pièces). Par défaut, l'astérisque englobe toutes les catégories non spécifiées.

MODIFICATION		Marques		
Code	THO			
Marque	THOMSON			
Fournis / Clients		Catég.	Fournis.	Cit fact
Mémoire	Pièces Détachées	*	THO BRUN	THO BRUN
Ateliers / Normes		FRI	THO BLAN	THO BLAN
Transporteur		TVC	THO BRUN	THO BRUN
Contrôle modèle				
Paramètres SAV				
Code centrale	Produit Fini	*	THO BRUN	
		FRI	THO BLAN	

(Insertion pour nouvelle catégorie
(Suppression pour supprimer cette catégorie.
(↵) Pour modifier fournisseur ou client.

Dans la fenêtre « Atelier / Normes », indiquez la norme GIFAM2 pour l'atelier petit ménager.

MODIFICATION		Marques		
Code	SEB			
Marque	SEB			
Fournis / Clients		[Norme / Atelier]		
Mémoire		Code	Atelier	Norme
Ateliers / Normes		PM	PETIT MENAGER	GIFAM2
Transporteur				
Contrôle modèle				
Paramètres SAV				
Code centrale				

(←) Active la fenêtre

Dans la fenêtre « Paramètres SAV », indiquez

- « OUI » pour la correspondance AGORA,
- « OUI » le PEM AGORA.

MODIFICATION		Marques		
Code	SEB			
Marque	SEB			
Fournis / Clients		Paramètres SAV		
Mémoire		Saisie binôme\code fabr.	:	Oui
Ateliers / Normes		Saisie code Simavelec	:	Non
Transporteur		Saisie référence produit	:	Non
Contrôle modèle		Saisie date fabrication	:	Non
Paramètres SAV		Correspondance Simavelec	:
		Correspondance Agora	:	Oui
		PEM AGORA	:	Oui
		Contrôle compte marque	:	Non
		Echange	:	Non
		Garantie SNN	:	

(←) Active la fenêtre



Forfaits / Clients

En « 14 / FICHIERS - Forfait/Client », il vous faut, pour chaque client, créer un forfait main d'oeuvre et lui associer un code forfait AGORA (fourni par la marque) que vous saisissez dans la rubrique « Code forfait Agora ».

MODIFICATION		Forfaits par client.	
Code client	: 92003	WHIRLPOOL	
Code catégorie	: CON	CONGELATEUR	
Code main d'oeuvre	: FM	Forfait main d'oeuvre	
Prix Unit H.T. S.G.	: 46		
Prix Unit H.T. H.G.	: 0		
Code forfait Agora	: <input type="text"/>		

Veuillez saisir le code forfait agora correspondant.

A
G
O
R
A

Fournisseur

En « 14 / FICHIERS - Fournisseurs », il vous faut, pour chaque fournisseur/constructeur, indiquer dans la rubrique « Code constructeur Agora » le code AGORA de chaque fournisseur concerné.

MODIFICATION		Fournisseurs.		¥
Numéro	: WHIRLPOOL	Code constructeur Agora		
Nom	: WHIRLPOOL	BRANT (SAVEMA)	: 01	
Raison sociale	: WHIRLPOOL	WHIRLPOOL	: 02	
▪ Adresse		ELECTROLUX SERVICE	: 03	Code fournisseur : 0
▪ Adresses complètes		B/S/H (INTERSAV)	: 04	Code de livraison :
▪ Mémoire		MIELE	: 05	Code comptable :
▪ Renseignements		MERLONI (MULTISAV)	: 06	Code édition de garantie
▪ Renseignements		FAGOR	: 07	Code efficaces
▪ Paiement		GIAS Consommable	: 08	Code Réception de BL : 1
▪ Renseignements		GIAS Pièce détachée	: 09	Code édition commerciale
▪ Nom des responsables		PODIUM SOGEDIS	: 10	Code fournisseur : Finis
Remise tarif disjonction		ELUX Cons. (MENALUX)	: 11	Code édition : 1
Minimum pour commission		FAGOR ESPAGNE	: 12	Code constructeur. Agora : 02
Minimum franco de port		GSM (MOULINEX)	: 13	Code fournisseur :
Frais de port		PHILIPS App. Dom	: 14	Code de produit :
▪ Numéro de compte		SEB	: 15	Code centrale d'achat : WHIRLPOOL
Méthode de facturation				Code Groupe de cde : DIVERS

Saisissez le code constructeur chez Agora, 00 sinon.

Codification IRIS blanc

En « 08 / PANNES - Codes conditions », il vous faut, pour chaque condition de pannes, saisir le code condition de Thomson (TCE) correspondant.

MODIFICATION		Conditions de panne.	
Code	: 6		
Libellé	: MAUVAIS CONTACT		
Code TCE	: 5	A LA COMMUTATION	

Saisissez le code condition de TCE - (F8/F9) Listes.

Option d'utilisation

En « 13 / UTILITAIRES - Les Options d'utilisation », la valeur de l'option 296 doit être égale à 1 si vous utilisez un TwinView.

MODIFICATION	Options du logiciel
Option n° : 296	
Valeur : 1	
Libellé	EMPLACEMENT DE DESTINATION DU FICHIER AGORA
	0 : DISQUETTE
	1 : TWINSHARE : CF0\
Par défaut: 1	
Rubriques : 1() 2() 3() 4() 5()	
Message :	



PRISE EN CHARGE

Lors de la prise en charge d'un appareil, il vous faut dans la fenêtre « Appareil » renseigner le type de garantie qui permettra l'accès à la saisie de la fenêtre « Complément Agora » en « Fiche de travail/Facturation » pour la génération du fichier des rapports d'interventions.

INSERTION		Prise en charge en atelier	EIS	SAINT-MALO
Dossier : 0013244 001	Atelier			
Bordereau :	Non fait		Bon	
SAINT-MALO				
Adresses				
Appareil	Appareil			
Défauts signalés	Catégorie : ASPIRATEUR	[ASP	1	
Accessoires	Marque : MIELE	[MIE]		
Devis . Acompte	Modèle : S271			
Prêt appareil	N° série : GG			
Mémo Emplacement	Stock : N			
Réception	Garantie : OUI (MP12)			
Retour	Intervention Sous Garantie			
Sous-traitance	ASPIRATEUR-MIELE			
Commentaires	S271-PETIT MENAGER-ASP-PM-MIE-GG			
Crée par EIS	App. échangé : N			
	Fact. ou Bon: 1			
	Date facture : 08122002 (235) Jours			
	Date dépôt : 31072003			
	Type garantie: MP12 (365) Jours			
	Gar. Marque 1 an Pièces et MO			
	Condition de garantie			
	Refacturation: 0 A refacturer			
		Tot	Mar	Mag
		Piè	12	12
		Moe	12	12
		Liv	12	12

FICHE DE TRAVAIL / FACTURATION

En « 00/ SAV - Fiche de travail/Facturation », vous devez renseigner une fenêtre supplémentaire « Complément AGORA » pour être en mesure de transmettre par fichier toutes les informations demandées par les fabricants.

MODIFICATION	Facturation	EIS	REDON
Dossier : 0013170 001		Extérieur -> Atelier	
Bordereau :		En cours	
REDON		Bon	
Technicien E Complément Agora Défauts constatés Travaux effectués Pièces remplacées Temps passé 1 Main d'oeuvre Frais administra. Livraison Frais divers Commentaires [Délai 25 /0]		Renseignements Agora Code Pièce : 1234 Code Défaut Fabricant : XXXXXXXXXX Code IRIS : IX2C Typologie : e Code forfait : e	
Pièces	Mo	Livraison	Frais ad.
0,00	0,00	0,00	0,00
		Frais div.	(ht) Total (ttc)
		0,00	0,00 0,00
			(PagPrec)
Saisissez le code défaut fabricant.			

Saisissez :

- « Code Pièce » : la référence de la pièce ayant causé le défaut sur 18 caractères.
- « Code Défaut Fabricant » : ce code vous est fourni par la marque (14 caractères).
- « Code IRIS » : se décompose ainsi : codes conditions, symptômes, section, défaut, réparation de la panne.
- « Code typologie » : ce code identifie l'appareil, il est fourni par la marque (1 caractère).
- « Code forfait » : ce code vous est fourni par la marque.

Pour le Petit Ménager (Exemple : Calor, Krups, Moulinex, Rowenta, Seb et Tefal), des informations supplémentaires sont à saisir dans une deuxième fenêtre.

Renseignements Agora		
Code Pièce	:	
Code Défaut Fabricant	:	
Code IRIS	:	
Typologie	:	
Code forfait	:	
Petit Electroménager		
Statut	: S	Action : E Origine : P
Date fab.	: 2004	Echange :
Commentaire	:	

Saisissez :

- « Statut » : statut du produit : (S)ous garantie, (C)asse distribution, (N)euf défectueux.
- « Action » : code action : (R)éparation, (P)ièce seule, (E)change, remise en état de (V)ente.
- « Origine » : l'origine du produit : (R)evendeur, (P)articulier.
- « Dat fab. » : la date de fabrication : format SSAA, (Semaine, Année)
- « Echange » : le motif de l'échange (champ accessible seulement pour une action type échange.

1. Echange systématique	2. Réparation trop onéreuse
3. Pièce manquante	4. Accord commercial constructeur
5. Accord service conso	6. Accord commercial réparateur
- « Commentaire » : un commentaire sur l'intervention

Une fois les informations saisies, le document doit rester en « Justificatif » ou en « Bon à facturer » pour générer l'interface fichier dans le programme «00 / SAV - Rapport d'intervention Agora ».



RAPPORT D'INTERVENTION AGORA

Ce programme permet de lister toutes vos interventions et d'en générer un fichier.

RAPPORT INTERVENTION AGORA V2.0					REDON
[Interventions Agora à transférer]					
Dossier	Propriétaire	N° de série	Modèle	Constructeur	
0013268	DUPONT ALEX	KLP125465	DIXPRO	SAVEMA	
0013269	BAZIN	LAVE01	LX300	FAGOR	
0014318	DUPONT	1111	PX350	SEB	
0014536	DURAND	GG	AFG364	WHIRLPOOL	

Dossier [*] - (F1) Création disquette - (SUPPR) Supprime Inter.
 - (F2) Interventions transférées - (F3) Loupe
 - (Espace) Sélection/Désélection

Les dossiers peuvent être supprimés de la liste à l'aide de la touche (SUPPR).

Avant de créer le fichier à l'aide de la touche (F1), vous devez sélectionner ou désélectionner à l'aide de la touche (Barre d'espace) les interventions désirées. Ainsi l'intervention sélectionnée est mise en surbrillance jaune.

ATTENTION : Ne copiez pas le fichier sur disquette, répondez « NON » à la question posée par le programme « Voulez-vous transférer le fichier sur une disquette ? ».

Le fichier « GARANTIE.AGO » se copie dans un répertoire définie par le programme « CFO\ ».

À tout moment vous pouvez annuler le transfert d'une intervention à l'aide des touches :

- (F2) : liste les interventions transférées,
- (F4) : annule un transfert.

RÉCUPÉRATION DU FICHER AGORA

Via Twinview

Le but est de transférer le fichier généré sur le serveur vers un autre ordinateur relié au réseau et à Internet (sur son disque ou sur une disquette).

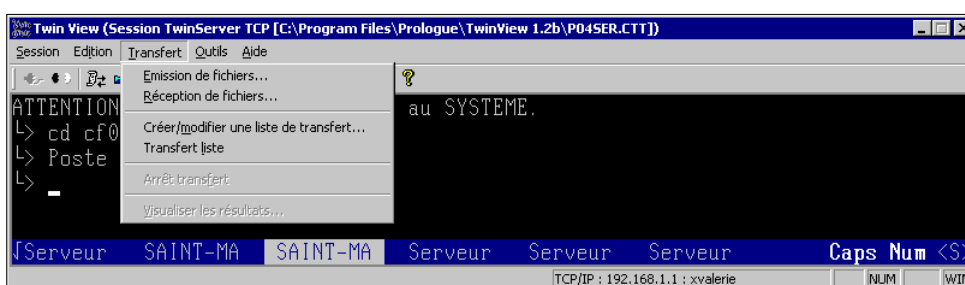
Après la création du fichier, tapez autant de fois (Echap) qu'il est nécessaire pour voir l'écran de présentation « Titan ». Tapez une nouvelle fois sur (Echap) pour afficher « Accord » en haut à droite de l'écran. Tapez le sigle (Étoile) puis validez par (Entrée).

Le message suivant apparaît : « ATTENTION : Vous êtes maintenant au SYSTEME ». Placez-vous sur le répertoire d'origine du fichier « GARANTIE.AGO » ; c'est à dire là où le programme l'a copié lors de la création de disquette : CFO\.

Tapez à la flèche la commande suivante :

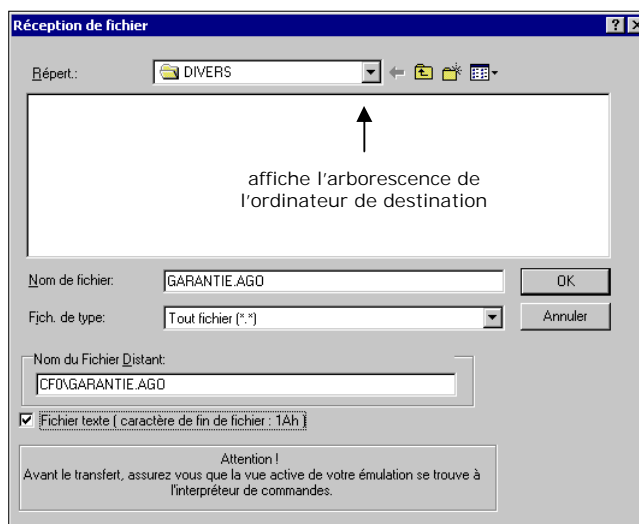
CD CFO (Change Directory = change de répertoire) + nom du répertoire

Puis, validez votre saisie à l'aide de la touche (Entrée).



Depuis la fenêtre « Twinview » sélectionnez « Réception de fichiers » dans le menu « Transfert ».

Le répertoire de destination →



Dans le champ « Nom du fichier », saisissez le nom du fichier à transférer, soit « GARANTIE.AGO ».

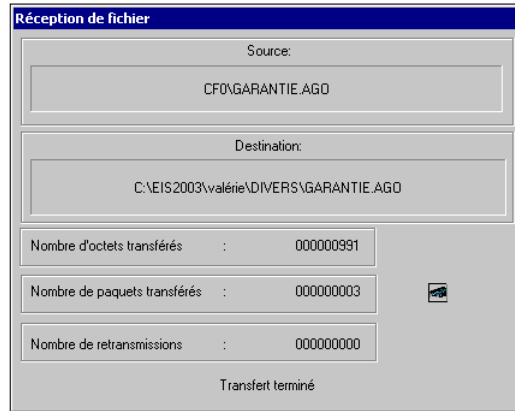
Dans le champ « Nom du fichier Distant », saisissez le nom du fichier sous TwinServer, soit «CFO\GARANTIE.AGO»

Cochez la case « Fichier Texte » pour ajouter un caractère de fin de fichier (1Ah) lors du transfert, afin de marquer la fin réelle des données.

Cliquez sur le bouton (OK) pour démarrer le transfert.



Résultat :



Une boîte de dialogue rend compte du déroulement du transfert (nombre de paquets et de caractères émis, nombre d'erreurs et de retransmissions et, le cas échéant, un message d'erreur si un incident se produit en cours de transfert).

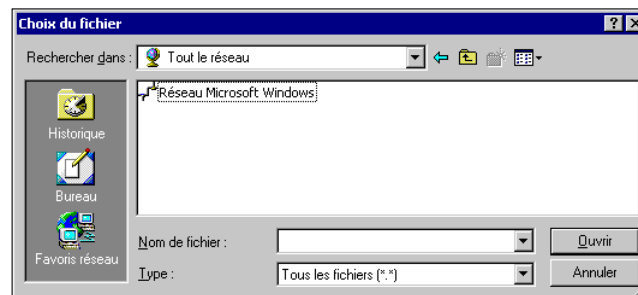
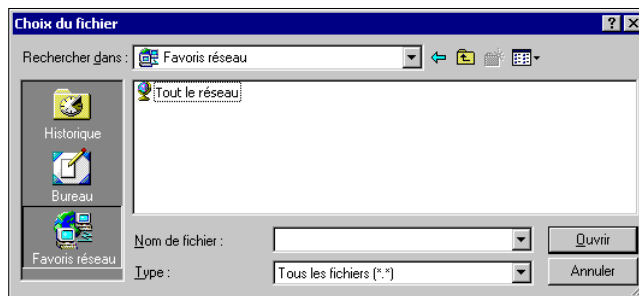
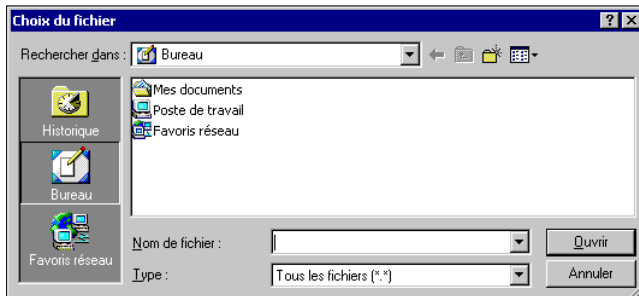
Via Twinshare (voisinage réseau)

Placez-vous sur un ordinateur relié au réseau et à Internet.

Connectez-vous au serveur d'Agora : <http://www.agoraplus.com/>
 Saisissez votre n° de compte et votre mot de passe afin d'accéder au site.
 Cliquez sur les boutons (Rapport d'intervention), puis sur (Dépose d'un fichier).



Cliquez sur le bouton (Parcourir) afin de sélectionner le fichier sur votre PC. Choisissez l'option « Favoris réseau » ou « Voisinage réseau », et ainsi de suite jusqu'à ce que le « Serveur » soit accessible. Puis cliquez sur le répertoire CFO et sélectionnez le fichier et cliquez sur le bouton (Ouvrir).



Cliquez ensuite sur (Télécharger vers Agora). Si les informations du fichier sont cohérentes, vous vous retrouverez dans l'écran de contrôle de Agora. Si toutes les informations sont correctes, cliquez sur (Transmettre) sinon cliquez sur (Corriger).



AGORA

II / PROGRAMME DE COMMANDE DE PIÈCES



Titan — SAV

Stations - Centres techniques



Galion — NÉGOCE

Grossistes - Magasins



TABLE DES MATIERES

A \ A PARTIR DE TITAN ou GALION

- | | |
|------------------------------|------|
| 1) Paramétrages | p 14 |
| 2) Préparation des commandes | p 15 |
| 3) Création du fichier AGORA | p 16 |

B \ A PARTIR DU PROGRAMME AGORA

- | | |
|----|------|
| 1) | p 17 |
| 2) | p 17 |
| 3) | p 18 |

A \ A partir de TITAN ou de GALION

Ce programme va vous permettre de créer un fichier reprenant les pièces à commander par AGORA (gros ménage ou petit ménage).

1) Paramétrages

En «14/ FICHIERS - Fournisseurs », créez un code pour chaque fournisseur appartenant à AGORA et indiquez le code « AGORA » de votre fournisseur dans la rubrique « Code constructeur Agora » :

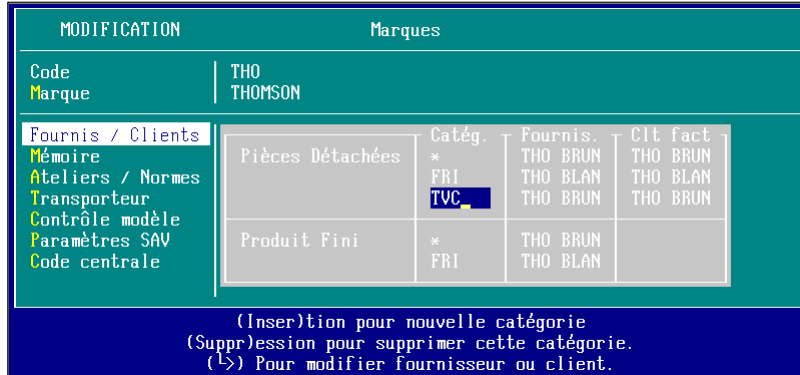
```
VISUALISATION          Fournisseurs.          ¥
-----
Numéro : ██████████
Nom : .....
Raison sociale : .....
  Adresse
  Adresses complémentaires
  Mémoire
  Renseignements société
  Renseignements minitel
  Paiement
  Renseignements bancaires
  Nom des responsables
Remise tarif disquette : 0,00 %
Minimum pour commande : 0
Minimum franco de port : 0
Frais de port : 0
  Numéro de compte
Méthode de facturation : 1
Relance fournisseur : .
Délai de livraison : 0
Compte comptable : .....
  Condition de garantie
  Coefficients
Prix à Réception de BL : 1
  Condition commerciale
Type de fournisseur : P. Détachées
Type d'édition : 1
Code construc. Agora : 00
Livraison :
Groupe de produit : ..
Code centrale d'achat : .....
Groupe de cde :
(F8/F9) Listes. (F10) Manuel.
```

FOURNISSEUR	CODE
Savema	1
Whirlpool	2
Electrolux Service	3
B / S / H (Intersav)	4
Miele	5
Merloni	6
Fagor	7
Gias consommable	8
Gias pièces détachées	9
Podium Sogedis	10
Elux Cons. (Menalux)	11
Fagor (Espagne)	12
GSM (Moulinex)	13
Philips App. Dom	14
Seb	15



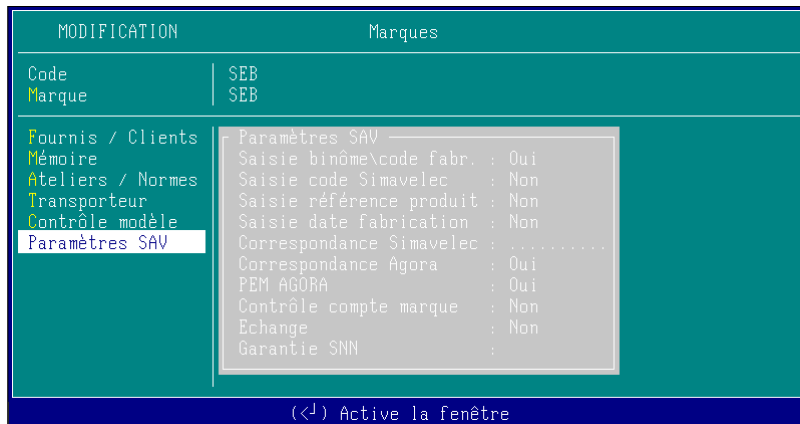
En «14/ FICHIERS - Marques », créez les marques et informez les fenêtres suivantes :

Dans la fenêtre « Fournis / Clients », précisez pour chaque catégorie d'appareils le code du fournisseur et le code du client à facturer (constructeur auprès duquel vous adressez votre demande de remboursement dans le cas des garanties pièces). Par défaut, l'astérisque englobe toutes les catégories non spécifiées.



Dans la fenêtre « Paramètres SAV », indiquez

- « OUI » pour la correspondance AGORA,
- « OUI » le PEM AGORA.



2) Préparation des commandes



Préparez vos commandes avec les programmes habituels :

- 03/ Préparation des commandes
- 03/ Bon de commande au fournisseur pour incorporer les lignes de commandes validées.
- 03/ Commande et fichier Agora

Si ce programme est inexistant, contactez-nous.

Il affiche un récapitulatif de toutes les lignes de commandes pour les fournisseurs concernés par Agora. Vous devez ensuite, créer le fichier à transmettre.

3) Création du fichier AGORA

COMMANDE FOURNISSEUR AGORA V2.0						
[Liste des commandes à transférer]						
Fournis.	Référence	Référence de cde	Qté	Date cde	Bon	
SAV	S271	S271	1	18102000	000353	
WHIRLPOO	4145	4145	1	12122002	000616	
WHIRLPOO	4145	4145	5	06082003	000056	
WHIRLPOO	4145	4145	5	06082003	000056	
WHIRLPOO	4145	4145	5	09082003	000056	
WHIRLPOO	AW3090AA	AW3090AA	1	10112003	000755	

Fournisseur [*] - (F3) Création disquette - (F6) Edition
Référence [*] - (F2) Commandes transférées
- (Espace) Sélection/Désélection

La sélection des références à commander se fait avec la barre espace.

La touche (F2) vous permet de consulter les commandes transférées non réceptionnées.

La touche (F6) vous permet d'imprimer la liste affichée à l'écran.

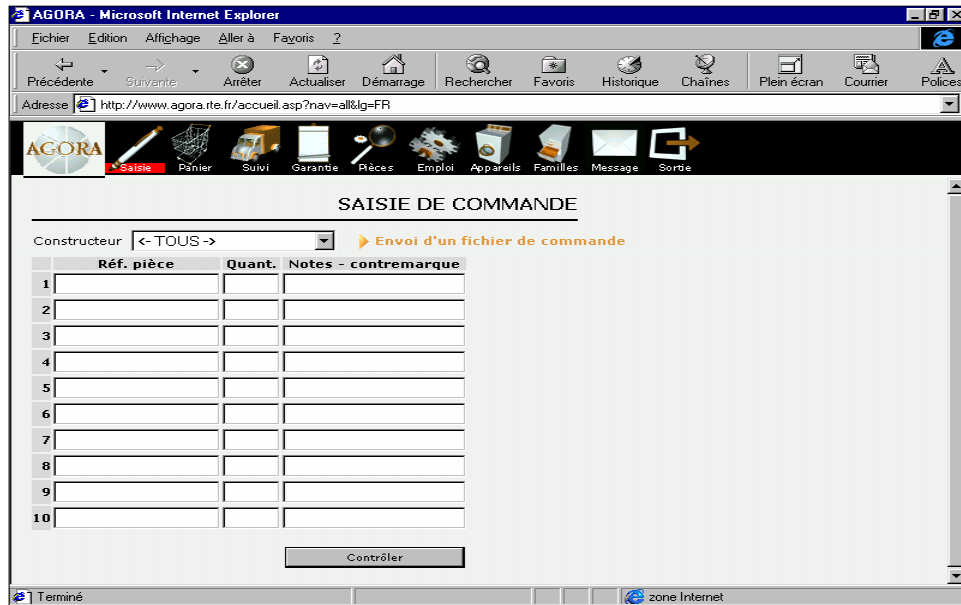
La touche (F3) sert à valider la sélection et déclencher la copie du fichier Agora.txt sur une disquette (au format DOS/.Windows) ou le disque du Serveur selon l'option 296. La disquette doit être formatée et insérée dans le serveur.

Lorsque la copie du fichier est terminée, allez sur votre ordinateur qui contient le logiciel AGORA. Lancez celui-ci.



B \ A partir du programme AGORA

- 1) Cliquez sur : 4 Envoi d'un fichier de commande.



- 2) Insérez la disquette dans votre ordinateur.



Indiquez l'origine du fichier AGORA.txt et cliquez sur le bouton (Télécharger vers Agora).

3) Contrôlez les références et envoyez celles-ci dans le panier. Transmettez ensuite le panier pour que votre commande soit validée.

AGORA - Microsoft Internet Explorer

Adresse http://www.agora.rte.fr/accueil.asp?nav=all&lg=FR

AGORA Saisie Panier Suivi Garantie Pièces Emploi Appareils Familles Message Sortie

Envoi d'un fichier de commande

← Saisie de commande

	Réf. pièce Remplacé par	Constr.	Quant. Disp.	Notes - contremarque Désignation	
1	1001841	5	3	000066	
			OUI	FILTRE	Prix
2	1002345	5	4	000143	
			OUI	SAC A POUSSIERE TYP E 1/5 S220	Prix
3	1186340	5	1	000075	
			OUI	RACCORD	Prix
4	1186340	5	1	000298	
			OUI	RACCORD	Prix
5	AAA	5	1	000298	Effacer
	La référence saisie n'existe pas chez MIELE.				
6	12345678	1	1	000307	Effacer
	La référence saisie n'existe pas chez BRANDT SERVICE.				

Terminé zone Internet

