PRISE EN MAIN • FICHES PRATIQUES • AIDE

Bien démarrer avec Atelier Sûr

De la première connexion à la remise des clés.

1. Installer et se connecter

Le même compte retrouve votre garage sur les appareils autorisés.

2. Préparer le garage et l’équipe

Renseignez les coordonnées, les collaborateurs et les appareils.

3. Enregistrer une première entrée

Client, véhicule, photos et prestations prévues, puis validation.

4. Suivre le travail

Le technicien reprend le dossier et consigne ses observations.

5. Terminer par la remise des clés

Préparez la sortie, puis faites confirmer et signer la récupération.

Un manuel à garder à portée de main

Suivez le parcours de démarrage ou ouvrez directement la fiche qui répond à votre besoin. À la fin de chaque fiche, un résultat attendu vous aide à vérifier que l’étape est terminée.

Ouvrir le manuel avec recherche

Dans le logiciel : Guide d’utilisation, depuis le menu, l’accueil ou l’assistance. Les fiches restent consultables sans connexion.

Les illustrations utilisent uniquement des données fictives. Ce manuel décrit les fonctions disponibles dans cette édition ; les écrans peuvent varier selon l’appareil, les droits et le thème.

Choisir une fiche

Le sommaire et les titres des fiches sont cliquables dans le PDF.

01 Installer et retrouver son compte 3

02 Configurer le garage et l’équipe 4

03 Se repérer dans le logiciel 5

04 Planifier et suivre les rendez-vous 6

05 Faire une entrée de véhicule 7

06 Reprendre, abandonner ou partager une entrée 8

07 Prendre en charge et documenter le travail 9

08 Faire accepter un devis ou un supplément 10

09 Recevoir un véhicule sans le client 11

10 Demander une décision après un constat 12

11 Préparer la sortie et remettre les clés 13

12 Retrouver un véhicule qui revient 14

13 Retrouver les rapports et les pièces jointes 15

14 Partager les dossiers entre les appareils 16

15 Gérer l’abonnement, les factures et les mises à jour 17

16 Résoudre un problème et préparer une demande utile 18

PREMIERS PAS

01 Installer et retrouver son compte

Le responsable commence sur le PC d’accueil. L’espace client du site sert au compte, à l’abonnement et aux factures ; le logiciel sert aux dossiers du garage.

1. Ouvrir son espace client

Sur ateliersur.fr/compte/, connectez-vous avec l’adresse e-mail utilisée à l’inscription et votre mot de passe. Confirmez votre adresse si cela est demandé. Un compte créé ne signifie pas encore que la licence est active.

2. Installer sur Windows

Dans « Installer », téléchargez l’installeur Windows 64 bits. Ouvrez le fichier, suivez l’installation et lancez Atelier Sûr. Connectez-vous avec ce même compte. Utilisez cet espace officiel pour retrouver le téléchargement.

3. Installer sur Android

Depuis le téléphone, ouvrez « Installer » dans l’espace client et téléchargez le fichier APK officiel. Android peut demander d’autoriser cette source d’installation : autorisez uniquement le navigateur utilisé pour ce fichier, puis désactivez cette permission après l’installation. Ouvrez Atelier Sûr et connectez-vous.

4. Vérifier l’autorisation de l’appareil

Si le téléphone affiche « Autoriser cet appareil », notez son repère. Sur le PC du responsable, ouvrez Paramètres → Compte et accès → Appareils autorisés, actualisez, puis autorisez le téléphone correspondant. Revenez sur le téléphone et actualisez l’accès.

5. Vérifier que le bon garage est ouvert

Contrôlez le nom du garage et l’accès aux dossiers. Si la licence attend une activation, consultez l’état dans l’espace client avant de créer un autre compte. L’offre commerciale comprend un PC et deux téléphones autorisés.

> **Vous avez terminé quand…**
>
> Le PC et le téléphone ouvrent le même garage. Le téléphone ne reste plus en attente d’autorisation.

iPhone : le téléchargement public n’est pas encore disponible dans cette édition du guide. Consultez la rubrique Installer pour connaître sa disponibilité.

Les anciens comptes du garage interne peuvent conserver un identifiant comme « direction ». Les nouveaux garages utilisent l’adresse e-mail de leur compte.

À consulter aussi : Configurer le garage et l’équipe · Partager les dossiers entre les appareils · Gérer l’abonnement, les factures et les mises à jour

PREMIERS PAS

02 Configurer le garage et l'équipe

Quelques réglages au départ évitent de ressaisir les mêmes informations dans chaque dossier. Sur téléphone, ouvrez « Réglages » pour accéder aux paramètres.

1. Compléter les coordonnées du garage

Dans Paramètres → Garage, renseignez le nom, les coordonnées et les informations professionnelles demandées. Relisez-les : elles sont reprises dans les documents remis aux clients. Enregistrez les changements.

2. Préparer les noms de l'équipe

Dans Paramètres → Équipe, renseignez les collaborateurs utilisés à l'accueil et à l'atelier. Un nom dans cette liste facilite la saisie ; il ne crée pas à lui seul un compte de connexion.

3. Créer les accès individuels

Avec le compte responsable, utilisez Paramètres → Compte et accès → Accès de l'équipe. Invitez chaque collaborateur avec son e-mail et le rôle adapté. La personne suit son invitation pour créer son accès. Un compte en consultation ne peut pas modifier les dossiers.

4. Préparer les prestations habituelles

Dans les rubriques Prestations, Atelier et devis et Tarifs, vérifiez les choix et valeurs qui correspondent à votre activité. Les tarifs de vos prestations garage sont distincts du prix de l'abonnement Atelier Sûr.

5. Choisir les préférences utiles

Dans Agenda, définissez les types de prestation et leurs couleurs. Dans Apparence et sons, choisissez le thème et les sons de confirmation. Enregistrez les réglages lorsque le bouton Enregistrer est proposé.

Vous avez terminé quand…

Les coordonnées sont correctes et le personnel peut sélectionner son nom et accéder à ses tâches.

Pour remplacer un appareil, retirez l'ancien dans Appareils autorisés, puis autorisez le nouveau. Vérifiez auparavant que les données en attente de l'ancien appareil ont bien été transmises.

À consulter aussi : Planifier et suivre les rendez-vous · Faire une entrée de véhicule · Gérer l'abonnement, les factures et les mises à jour

PREMIERS PAS

03 Se repérer dans le logiciel

Un dossier correspond à une visite du véhicule. Il rassemble l’entrée, le travail, les décisions du client et la restitution.

Voir l’écran illustré en fin de manuel

1. Accueil : choisir la prochaine action

Nouvelle entrée ouvre la réception d’un véhicule. Reprendre à l’atelier mène aux dossiers transmis au technicien. Les remises et signatures à terminer restent visibles pour ne pas oublier la dernière étape.

2. Agenda : organiser les journées

Planifiez les véhicules ou un rendez-vous libre, comme une réunion ou un rendez-vous fournisseur. Les dossiers et les événements de l’agenda sont liés lorsque la visite est rapprochée du rendez-vous.

3. Dossiers : retrouver une visite

Recherchez par nom, immatriculation ou numéro de dossier. Les filtres servent à retrouver les véhicules en attente, en cours ou à restituer. Ouvrez la ligne correspondant à la bonne visite.

4. Clients et Véhicules : retrouver un historique

Utilisez leur recherche pour retrouver les coordonnées ou les visites d’un véhicule. Un client qui revient doit avoir une nouvelle visite, avec de nouveaux relevés.

5. Lire les onglets du dossier

Réception conserve l’état d’arrivée. Atelier suit le travail et les observations. Devis et accords rassemble les décisions. Restitution prépare puis enregistre la remise. Documents donne accès aux documents du dossier.

> **Vous avez terminé quand…**
>
> Vous savez où retrouver le véhicule et quelle étape traiter, sans repartir d’une entrée vide.

Sur un petit écran, faites défiler la barre d’onglets du dossier horizontalement pour atteindre Restitution.

À consulter aussi : Faire une entrée de véhicule · Prendre en charge et documenter le travail · Préparer la sortie et remettre les clés

AU QUOTIDIEN

04 Planifier et suivre les rendez-vous

Choisissez un rendez-vous véhicule pour une arrivée au garage, ou un rendez-vous libre pour les autres événements.

Voir l’écran illustré en fin de manuel

1. Créer le bon type de rendez-vous

Dans Agenda, cliquez sur Nouveau rendez-vous. Choisissez Véhicule pour une prestation ou Rendez-vous libre pour une réunion, un fournisseur ou une autre activité. Le rendez-vous libre ne demande ni client ni immatriculation.

2. Donner un titre explicite

Indiquez par exemple « Diagnostic voyant moteur » ou « Réunion équipe ». Choisissez la date, l’heure, la durée et le collaborateur concerné. Complétez le client et le véhicule pour une prestation ; le lieu et les notes sont disponibles pour un rendez-vous libre.

3. Utiliser les couleurs

Un rendez-vous véhicule reprend la couleur du type de prestation défini dans Paramètres → Agenda. Pour un rendez-vous libre, vous pouvez choisir sa couleur directement dans le formulaire. Enregistrez.

4. Suivre les pièces si nécessaire

Dans un rendez-vous véhicule, renseignez les pièces attendues et leur état. Quand la pièce arrive, marquez-la reçue, puis vérifiez que l’information est synchronisée sur les autres appareils.

5. Enregistrer l’arrivée réelle

Le plus direct est d’ouvrir le rendez-vous et de choisir Commencer l’entrée. Une entrée saisie séparément peut aussi être rapprochée du rendez-vous correspondant. Vérifiez le résultat ; si nécessaire, utilisez Marquer présent. Ce bouton signale l’arrivée sans remplacer le dossier de réception.

6. Corriger un rendez-vous

Ouvrez-le et choisissez Modifier pour changer son horaire ou ses informations. Annulez un rendez-vous qui n’aura pas lieu. Un événement passé reste dans l’historique ; il ne faut pas le considérer comme une visite effectuée sans vérification.

Vous avez terminé quand…

L’événement est visible au bon créneau avec un titre compréhensible, et l’arrivée ou la réception des pièces est à jour.

Les rendez-vous libres sont partagés avec le garage : n’y notez pas de renseignements personnels que vous souhaitez garder privés.

À consulter aussi : Faire une entrée de véhicule · Retrouver un véhicule qui revient · Partager les dossiers entre les appareils

AU QUOTIDIEN

05 Faire une entrée de véhicule

Commencez depuis le rendez-vous prévu ou avec Nouvelle entrée. Avancez dans les étapes en relisant les informations proposées.

Voir l’écran illustré en fin de manuel

1. Identifier le réceptionniste

Choisissez la personne qui reçoit le véhicule. Ce nom est distinct de celui du technicien qui réalisera la prestation, même si une seule personne remplit les deux rôles.

2. Lire la carte grise et vérifier le véhicule

Lorsque la lecture de carte grise est proposée, prenez une photo nette, entière et sans reflet. Attendez le résultat, puis vérifiez les valeurs reconnues : plaque, VIN, marque, modèle, date de première mise en circulation et titulaire. Corrigez les champs inexacts ou absents avant de continuer.

3. Reprendre l’identité sans la retaper

Si le titulaire est aussi le client et le déposant, utilisez le bouton portant ce libellé. Si une autre personne dépose le véhicule, choisissez cette situation et renseignez la personne présente ainsi que son rôle. Contrôlez le téléphone et l’e-mail qui recevront les demandes.

4. Relever l’état du jour

Saisissez le kilométrage, les clés, le carburant et les niveaux demandés. Ajoutez le motif de visite, les réserves et les photos utiles. Ces relevés décrivent cette entrée : ne recopiez pas les valeurs d’une ancienne visite.

5. Indiquer les prestations prévues

Décrivez précisément ce qui est prévu au rendez-vous. Relisez avec le client ce qu’il autorise à l’entrée. Un ajout de pièce ou une prestation supplémentaire nécessitera une décision distincte dans Devis et accords.

6. Relire puis valider

Contrôlez le récapitulatif, les confirmations et la signature correspondant à la situation réelle. Cliquez sur Valider l’entrée. Ouvrez ensuite le dossier et vérifiez la rubrique Réception ainsi que l’état de synchronisation.

Vous avez terminé quand…

Un dossier de visite est créé, avec l’état d’arrivée et les prestations prévues. Le technicien peut le reprendre.

La reconnaissance de carte grise fait gagner du temps mais demande une relecture. Une valeur non reconnue peut être renseignée au clavier.

Client absent ou véhicule sur dépanneuse : utilisez la procédure dédiée, sans signer à la place du client.

À consulter aussi : Recevoir un véhicule sans le client · Reprendre, abandonner ou partager une entrée · Retrouver un véhicule qui revient

CAS PARTICULIERS

06 Reprendre, abandonner ou partager une entrée

Un brouillon garde les informations saisies sur cet appareil. Il n’est pas forcément encore un dossier validé et partagé.

1. Reprendre la saisie en cours

Si le bouton indique Continuer l’entrée, ouvrez-le pour retrouver le brouillon. Vérifiez le nom et la plaque avant de poursuivre. Fermer la saisie n’efface pas automatiquement ce brouillon.

2. Recommencer proprement

Si le client se désiste ou si vous voulez repartir de zéro, utilisez Nouvelle entrée ou Abandonner l’entrée selon l’écran. Relisez la confirmation avant de choisir Recommencer à zéro ou Abandonner l’entrée. Les informations et les photos locales de ce brouillon seront supprimées ; les dossiers déjà enregistrés sont conservés.

3. Prendre les photos sur un autre appareil

Pour commencer sur le PC et photographier avec le téléphone, utilisez le relais proposé dans l’étape Photos. Transmettez le brouillon, puis reprenez le même relais sur le téléphone connecté au garage. Ne créez pas une deuxième entrée pour le même véhicule.

4. Revenir au PC

Une fois les photos envoyées, reprenez le relais sur le PC. Utilisez Récupérer les photos du téléphone si nécessaire et attendez de voir les images. Relisez et validez l’entrée une seule fois.

> **Vous avez terminé quand…**
>
> Vous travaillez sur le bon brouillon, ou repartez avec une entrée vide sans modifier les dossiers existants.

Un brouillon partagé peut rester disponible sur un autre appareil après l’abandon de sa copie locale. Lisez le message affiché avant de confirmer.

À consulter aussi : Faire une entrée de véhicule · Partager les dossiers entre les appareils · Résoudre un problème et préparer une demande utile

AU QUOTIDIEN

07 Prendre en charge et documenter le travail

Le technicien reprend les informations de réception, puis ajoute ce qu'il constate pendant l'intervention.

1. Reprendre le dossier

Ouvrez le dossier → Atelier → Prendre en charge. Choisissez votre nom, relisez le rapport de réception, confirmez la reprise demandée et ouvrez l'atelier. Vérifiez le nom affiché dans le dossier.

2. Renseigner la synthèse

Décrivez les contrôles, les constats et ce qui reste à faire dans la Synthèse du technicien. Préférez des phrases courtes et factuelles. Enregistrer l'observation conserve le point en cours ; terminer le constat indique que cette phase de constat est achevée.

3. Dicter une observation

Utilisez Dicter à côté du champ lorsqu'il est proposé. Autorisez le microphone si l'appareil le demande, dictez une phrase, puis relisez et corrigez le résultat avant d'enregistrer. Si la dictée est indisponible, utilisez le clavier : elle n'est pas nécessaire à la validation du dossier.

4. Ajouter les preuves de l'intervention

Ajoutez les photos, vidéos et documents utiles dans la partie Atelier. Les photos d'arrivée restent accessibles dans Réception. La limite par fichier vidéo est de 100 Mo et celle d'un PDF de 10 Mo ; fractionnez une vidéo trop lourde avant de l'importer.

5. Relever les niveaux

Dans le suivi des niveaux, indiquez l'huile moteur et le liquide de refroidissement, avec une observation si nécessaire. Enregistrez le relevé. Une valeur non contrôlée doit rester signalée comme telle.

6. Suivre les opérations et les anomalies

Mettez à jour l'avancement des travaux autorisés. Si vous utilisez les relevés DTC, renseignez vos contrôles et les éléments avant/après dans la rubrique correspondante. Un constat qui exige une décision du client doit être traité avant de poursuivre l'intervention concernée.

Vous avez terminé quand…

Le dossier montre qui intervient, les observations enregistrées, les justificatifs et l'avancement réel.

La synthèse ne remplace pas un accord sur une nouvelle prestation. Pour une pièce ou un travail imprévu, utilisez un devis complémentaire.

La dictée dépend des capacités et des permissions de l'appareil. Elle peut nécessiter Internet.

À consulter aussi : Faire accepter un devis ou un supplément · Demander une décision après un constat · Retrouver les rapports et les pièces jointes

AU QUOTIDIEN

08 Faire accepter un devis ou un supplément

Gardez une décision identifiable pour chaque ensemble de prestations. L’accord initial ne couvre pas automatiquement les ajouts.

1. Préparer la proposition

Ouvrez Devis et accords dans le dossier. Créez la proposition à faire valider, ou utilisez l’import de devis si le document a été préparé dans un autre logiciel. Vérifiez les informations et les montants avant de l’enregistrer.

2. Expliquer un ajout

Pour une pièce ou un travail non prévu, préparez un devis complémentaire dans ce même dossier. Renseignez la synthèse expliquant le constat, ce qui est proposé et pourquoi. Joignez le devis complémentaire si vous disposez déjà d’un document.

3. Faire relire la bonne version

Présentez la proposition au client sur place ou préparez le lien privé par SMS ou e-mail depuis le dossier. Si votre messagerie s’ouvre avec un message prérempli, vous devez encore confirmer l’envoi dans cette messagerie. Préparer un message ne prouve pas qu’il a été envoyé.

4. Contrôler la réponse

Actualisez le dossier ou l’historique des échanges. Vérifiez la décision, l’identité du signataire, la date et les prestations acceptées. Une absence de réponse ou une proposition seulement enregistrée ne constitue pas un accord.

5. Reprendre les travaux acceptés

Retournez dans Atelier et traitez les opérations autorisées. Conservez l’historique des refus et des versions ; ne remplacez pas un ancien accord signé par de nouvelles lignes.

Vous avez terminé quand…

Le professionnel voit quelles prestations ont été acceptées et retrouve la décision du client dans le dossier.

L’import d’un PDF ne vaut pas acceptation. C’est la réponse enregistrée sur la proposition correspondante qui permet de suivre l’accord.

Les factures de votre abonnement Atelier Sûr se trouvent dans l’espace client du site. Elles sont distinctes des devis que votre garage remet à ses clients.

À consulter aussi : Demander une décision après un constat · Préparer la sortie et remettre les clés · Retrouver les rapports et les pièces jointes

CAS PARTICULIERS

09 Recevoir un véhicule sans le client

Un véhicule peut être reçu sur dépanneuse ou déposé par un tiers. Le dossier doit décrire cette situation et recueillir la décision du client concerné.

1. Choisir la situation d’arrivée

Dans l’entrée, indiquez que le client est absent et décrivez le mode de dépôt. Renseignez le client, ses coordonnées, la personne qui remet le véhicule et son rôle lorsqu’ils sont connus.

2. Constater l’état à l’arrivée

Notez l’heure, les clés remises, le kilométrage lisible, les observations et les photos. Indiquez ce qui n’a pas pu être vérifié. Ne transformez pas un élément inconnu en élément confirmé.

3. Préparer la validation à distance

Enregistrez la réception selon ce parcours, puis utilisez la demande de validation de réception au client. Vérifiez le destinataire et transmettez le lien privé avec le moyen proposé.

4. Vérifier la décision reçue

Le client relit la prise en charge sans sa présence et transmet sa réponse. Actualisez le dossier pour retrouver cette décision et les éventuelles réserves. Ne signez pas vous-même au nom du client absent.

5. Traiter séparément les travaux

Vérifiez ensuite les prestations effectivement autorisées. S’il faut ajouter une intervention, préparez une proposition complémentaire avant de la faire accepter.

Vous avez terminé quand…

La réception mentionne l’absence du client et sa réponse est rattachée au dossier, sans inventer une présence ou une signature.

À consulter aussi : Faire une entrée de véhicule · Faire accepter un devis ou un supplément · Demander une décision après un constat

CAS PARTICULIERS

10 Demander une décision après un constat

Cette demande sert à faire relire un constat et à demander une décision sur la poursuite des prestations déjà prévues.

1. Décrire le constat

Dans Atelier, renseignez le constat du technicien, les conséquences possibles et votre recommandation. Employez des mots que le client comprend, en distinguant ce que vous avez observé de ce qui reste à vérifier.

2. Enregistrer la demande

Utilisez Enregistrer la demande et mettre en attente. Relisez les prestations concernées avant de transmettre le lien au client par le moyen proposé.

3. Vérifier la réponse

Après la réponse du client, actualisez le dossier. L'état de la décision et les éléments signés se consultent dans le dossier, notamment dans Atelier et Devis et accords.

4. Choisir la suite adaptée

Reprenez uniquement les prestations visées par la décision lorsque l'intervention peut être réalisée en sécurité. Si une pièce, un nouveau travail ou un supplément de prix est proposé, passez par un devis complémentaire.

Vous avez terminé quand…

La décision de poursuite est lisible et rattachée au constat transmis. Les prestations supplémentaires restent traitées séparément.

Une réponse du client ne remplace pas l'évaluation technique du professionnel. Conservez les réserves, recommandations et éléments de contrôle dans le dossier.

À consulter aussi : Prendre en charge et documenter le travail · Faire accepter un devis ou un supplément · Préparer la sortie et remettre les clés

AU QUOTIDIEN

11 Préparer la sortie et remettre les clés

Deux moments différents : le véhicule est prêt, puis le client vient réellement le récupérer. Prévenir le client ne clôture pas la remise.

1. Préparer la restitution

Ouvrez Restitution → Préparer la restitution. Renseignez le professionnel et choisissez la situation de fin de prise en charge correspondant aux opérations réalisées. Relisez les travaux et le mode de récupération.

2. Marquer le véhicule prêt

Confirmez les contrôles et les informations effectivement préparés. Enregistrez avec Marquer prêt à restituer. Le dossier reste à remettre tant que la récupération n'est pas enregistrée.

3. Prévenir le client

Utilisez les actions de notification de restitution. Vérifiez le destinataire et confirmez l'envoi si une messagerie externe s'ouvre. Attendez la récupération effective avant de confirmer que le véhicule a été remis.

4. Enregistrer la personne qui récupère

Au retour du client ou de son représentant, ouvrez la remise du véhicule. Vérifiez le nom de la personne, le kilométrage, le nombre de clés et les observations. Confirmez la transmission des documents et des consignes lorsqu'elle est faite.

5. Faire relire et signer

La personne relit le récapitulatif, choisit les réserves ou l'absence de réserve, signe et coche la confirmation demandée. Faites défiler le contenu si la zone de signature ou le bouton est plus bas dans la fenêtre.

6. Confirmer la remise

Cliquez sur Confirmer la remise et attendez la réussite de l'enregistrement. Vérifiez ensuite que le dossier porte bien la restitution. L'affichage des clés sert de rappel visuel ; fermez-le avec sa croix une fois la remise terminée.

Vous avez terminé quand…

La remise réelle est enregistrée avec la personne, les réserves, la signature et la date. Le véhicule ne reste plus dans les remises à terminer.

Si un message empêche la validation, lisez-le et vérifiez les éléments indiqués. N'effacez pas le dossier ou une signature pour forcer le passage : conservez la saisie et utilisez la fiche Résoudre un problème.

À consulter aussi : Retrouver les rapports et les pièces jointes · Résoudre un problème et préparer une demande utile · Retrouver un véhicule qui revient

CAS PARTICULIERS

12 Retrouver un véhicule qui revient

Le même véhicule peut revenir, changer de propriétaire ou être déposé par une autre personne. Son historique et les informations de la nouvelle visite doivent rester distincts.

1. Rechercher avant de créer

Dans Véhicules ou Clients, recherchez l'immatriculation ou le nom. Ouvrez l'historique pour vérifier qu'il s'agit du bon véhicule et de la bonne personne.

2. Commencer une nouvelle visite

Utilisez Nouvelle visite lorsqu'elle est proposée pour ce véhicule, ou retrouvez-le dans la nouvelle entrée. Ne modifiez pas l'ancien dossier pour représenter la visite du jour.

3. Vérifier le client actuel

Si le propriétaire ou le client a changé, renseignez la situation actuelle. Si un ami, salarié ou dépanneur dépose le véhicule, distinguez cette personne de celle qui décide des travaux.

4. Faire de nouveaux relevés

Actualisez le kilométrage, les clés, les niveaux, le carburant, les photos et le motif de visite. Les informations historiques servent de repère, pas de constat du jour.

5. Valider la nouvelle réception

Relisez et faites confirmer cette nouvelle prise en charge selon la présence du client. Le suivi d'atelier et les décisions doivent être enregistrés dans cette nouvelle visite.

Vous avez terminé quand…

Une nouvelle visite apparaît sans remplacer les anciens constats ni les accords précédents.

À consulter aussi : Faire une entrée de véhicule · Recevoir un véhicule sans le client · Planifier et suivre les rendez-vous

SUIVI ET AIDE

13 Retrouver les rapports et les pièces jointes

Les documents du dossier facilitent la remise au client et la recherche ultérieure. Le PC peut aussi conserver les copies dans Documents.

1. Ouvrir les documents de la visite

Depuis le dossier, utilisez Documents ou Télécharger le rapport selon la rubrique. Vérifiez le nom, l’immatriculation et la visite avant de transmettre un fichier.

2. Retrouver les photos au bon endroit

Les photos d’arrivée se consultent dans Réception. Les constats ajoutés pendant l’intervention sont dans Atelier. Ouvrez une image pour la consulter plus précisément.

3. Consulter les copies du PC

Sur Windows, depuis Accueil, utilisez Ouvrir mes dossiers clients. Vérifiez le résultat de l’enregistrement sur ce PC ; une copie en attente n’est pas encore une copie terminée.

4. Retrouver une décision

Dans Devis et accords et les rubriques correspondantes, retrouvez la décision, le signataire et les documents associés. Le Centre de preuves sert aux vérifications et à la traçabilité. Les références techniques ne sont pas des instructions de travail.

5. Prévoir la sauvegarde du PC

Intégrez le dossier des copies à la sauvegarde habituelle du garage. Une copie dans Documents peut être perdue si ce même disque tombe en panne. Ne supprimez pas les données de l’application pour faire de la place sans avoir vérifié leur sauvegarde et leur transmission.

Vous avez terminé quand…

Vous retrouvez le bon rapport, les pièces de la visite et l’état des copies sur le PC.

À consulter aussi : Partager les dossiers entre les appareils · Préparer la sortie et remettre les clés · Résoudre un problème et préparer une demande utile

SUIVI ET AIDE

14 Partager les dossiers entre les appareils

Le garage connecté partage les données par Internet. Le PC et les téléphones n’ont pas besoin d’être sur le même Wi-Fi : chacun doit avoir une connexion utilisable.

1. Vérifier le compte et le garage

Les appareils doivent être connectés au même garage avec des accès et des autorisations valides. Deux comptes de garages différents ne partagent pas leurs dossiers.

2. Valider puis attendre l’envoi

Après une entrée ou une modification, attendez l’état de synchronisation. Des photos ou vidéos volumineuses prennent plus de temps que le texte. Un brouillon seulement conservé sur un appareil ne vaut pas un dossier finalisé reçu par les autres.

3. Contrôler l’autre appareil

Retrouvez le dossier par plaque ou par nom et ouvrez la bonne visite. Si les données manquent, vérifiez la connexion des deux appareils et les messages de synchronisation avant de saisir un doublon.

4. Reprendre après une coupure

Conservez les données locales. Au retour d’Internet, laissez l’application ouverte pour reprendre les transferts et utilisez Réessayer la synchronisation lorsqu’il est proposé. Les dossiers déjà présents restent consultables.

5. Traiter un conflit avec attention

Si plusieurs personnes ont modifié le même dossier, relisez les différences signalées avant de choisir une version. Pour éviter les confusions, confiez une saisie en cours à une personne à la fois.

6. Distinguer partage et copie dans Documents

Un dossier partagé peut encore être en cours de copie dans Documents sur le PC. Vérifiez séparément les messages du partage et ceux des copies locales.

> **Vous avez terminé quand…**
>
> Le même dossier et les dernières modifications apparaissent sur les appareils concernés, puis les copies du PC se terminent.

Si une erreur revient après une nouvelle tentative, transmettez le journal de l’appareil qui affiche l’erreur. Ne désinstallez pas l’application et ne videz pas son stockage pour essayer de synchroniser.

À consulter aussi : Reprendre, abandonner ou partager une entrée · Retrouver les rapports et les pièces jointes · Résoudre un problème et préparer une demande utile

SUIVI ET AIDE

15 Gérer l’abonnement, les factures et les mises à jour

Le responsable retrouve la gestion commerciale dans son espace client. Les collaborateurs utilisent les droits qui leur ont été attribués.

1. Consulter l’abonnement

Ouvrez ateliersur.fr/compte/ et connectez-vous. Consultez la rubrique Abonnement pour lire l’offre et l’état affichés. Une inscription, un paiement en cours de vérification et un abonnement actif sont des situations différentes.

2. Télécharger les factures

Le responsable ouvre Mes factures et choisit Télécharger le PDF ou Voir la facture. Ces documents concernent l’abonnement Atelier Sûr. Si la facture est encore en préparation, actualisez plus tard.

3. Récupérer un accès

En cas de mot de passe oublié, utilisez la fonction correspondante sur le site ou dans le logiciel. Vérifiez la boîte de l’adresse du compte et les indésirables. Ne transmettez pas votre mot de passe ni un code de connexion à l’assistance.

4. Installer une mise à jour

Enregistrez ou fermez les saisies en cours. Dans Paramètres → Mises à jour du logiciel, suivez l’action proposée. Sur Windows, l’installation redémarre le logiciel. Sur Android, suivez aussi les confirmations du programme d’installation.

5. Vérifier la version

Après l’installation, regardez la version affichée dans Atelier Sûr. Mettez à jour les autres appareils pour utiliser les mêmes nouveautés. Si une mise à jour est reportée pendant une copie, attendez la fin ou suivez l’action proposée.

> **Vous avez terminé quand…**
>
> Vous retrouvez vos factures et savez quelle version est installée sur chaque appareil.

Le guide ne déclenche aucun paiement. Les actions commerciales réellement disponibles dépendent de l’état affiché dans votre espace client.

À consulter aussi : Installer et retrouver son compte · Configurer le garage et l’équipe · Résoudre un problème et préparer une demande utile

SUIVI ET AIDE

16 Résoudre un problème et préparer une demande utile

Commencez par la vérification correspondant au symptôme. Si cela ne suffit pas, le journal et une description précise évitent les échanges inutiles.

1. Un dossier manque sur un autre appareil

Sur l'appareil qui a saisi l'entrée, vérifiez si elle est encore dans Continuer l'entrée ou si le dossier est validé. Contrôlez le garage, Internet et l'état de synchronisation. Recherchez ensuite la plaque sur l'autre appareil.

2. Un bouton refuse la validation

Lisez le message et vérifiez les champs signalés, les cases et les choix demandés. Une signature dessinée ne remplace pas les confirmations du formulaire. Si les éléments sont bien renseignés et que le refus persiste, gardez la saisie et relevez le message exact.

3. Le clavier ne répond plus

Vérifiez qu'aucune confirmation n'attend une réponse, puis essayez un autre champ. Enregistrez ce qui peut l'être. Relevez l'écran, l'heure et la version avant un redémarrage ; n'abandonnez pas une saisie utile sans vérifier qu'elle est conservée.

4. Une photo, une dictée ou une lecture de carte grise échoue

Contrôlez les permissions de caméra ou de microphone et la connexion si le service la demande. Pour la carte grise, améliorez l'éclairage et relisez les champs. Pour continuer, saisissez manuellement les informations manquantes.

5. Transmettre le journal du bon appareil

Ouvrez Paramètres → Assistance sur l'appareil concerné. Choisissez Transmettre au support, puis conservez la référence affichée. Sans connexion, utilisez Enregistrer le journal pour obtenir le fichier à joindre ensuite.

6. Décrire la situation en quelques lignes

Écrivez à contact@ateliersur.fr : nom du garage, appareil concerné, version, date et heure, écran, action effectuée, résultat attendu, message obtenu et référence du journal. Ajoutez une capture si elle aide, en masquant les informations inutiles.

Vous avez terminé quand…

Soit la vérification suffit à reprendre le travail, soit l'assistance reçoit des éléments permettant d'enquêter sur le bon appareil.

Le journal technique ne contient pas tout le contenu du dossier et ne remplace pas votre description. Son envoi ne signifie pas qu'une correction a déjà été effectuée.

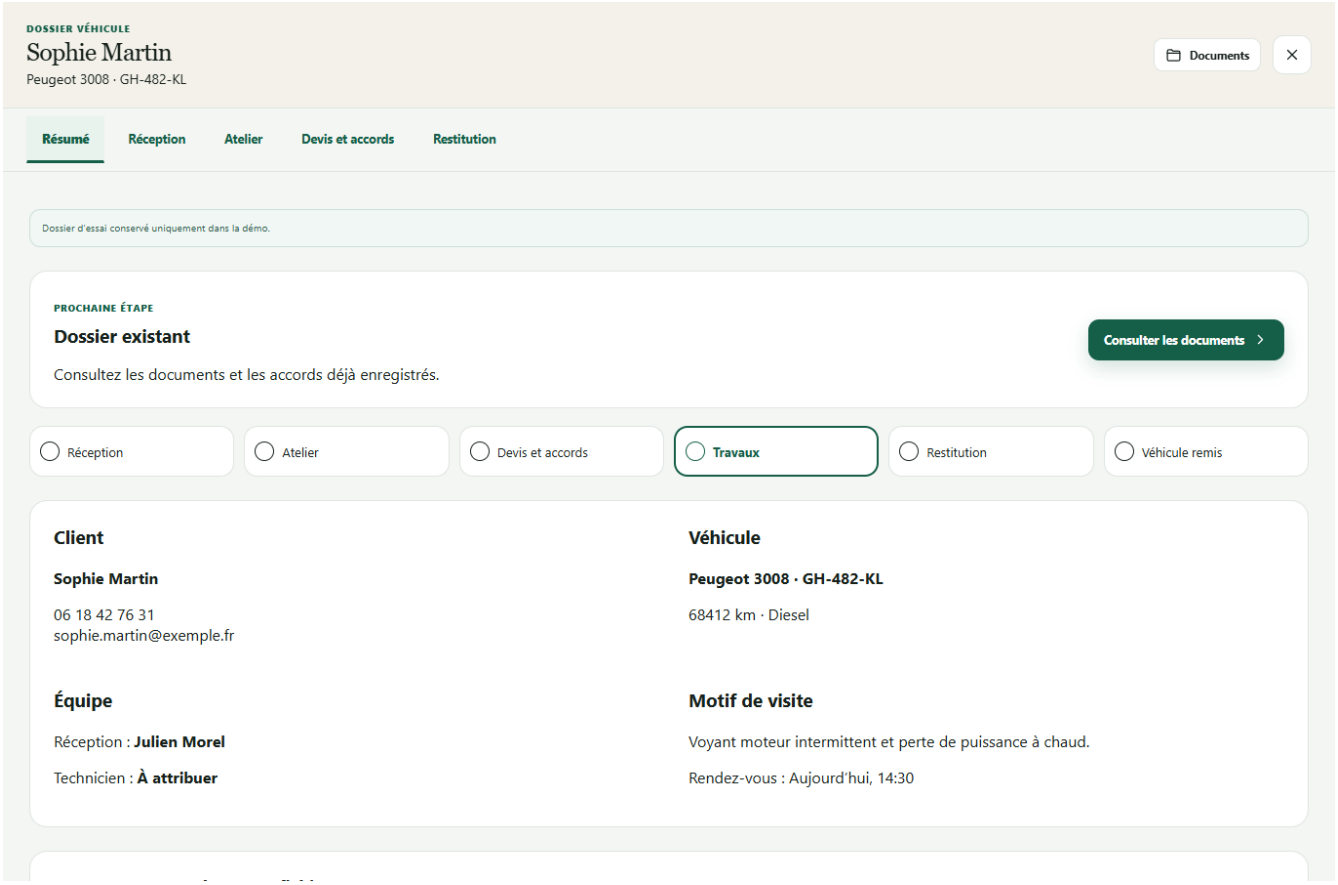
Une demande précise suffit : ne transmettez ni mot de passe, ni code de connexion, ni données de carte bancaire.

À consulter aussi : Partager les dossiers entre les appareils · Reprendre, abandonner ou partager une entrée · Gérer l'abonnement, les factures et les mises à jour

REPÈRE VISUEL • DONNÉES FICTIVES

Exemple : Se repérer dans le logiciel

Exemple fictif de dossier avec les onglets Réception, Atelier, Devis et accords et Restitution.



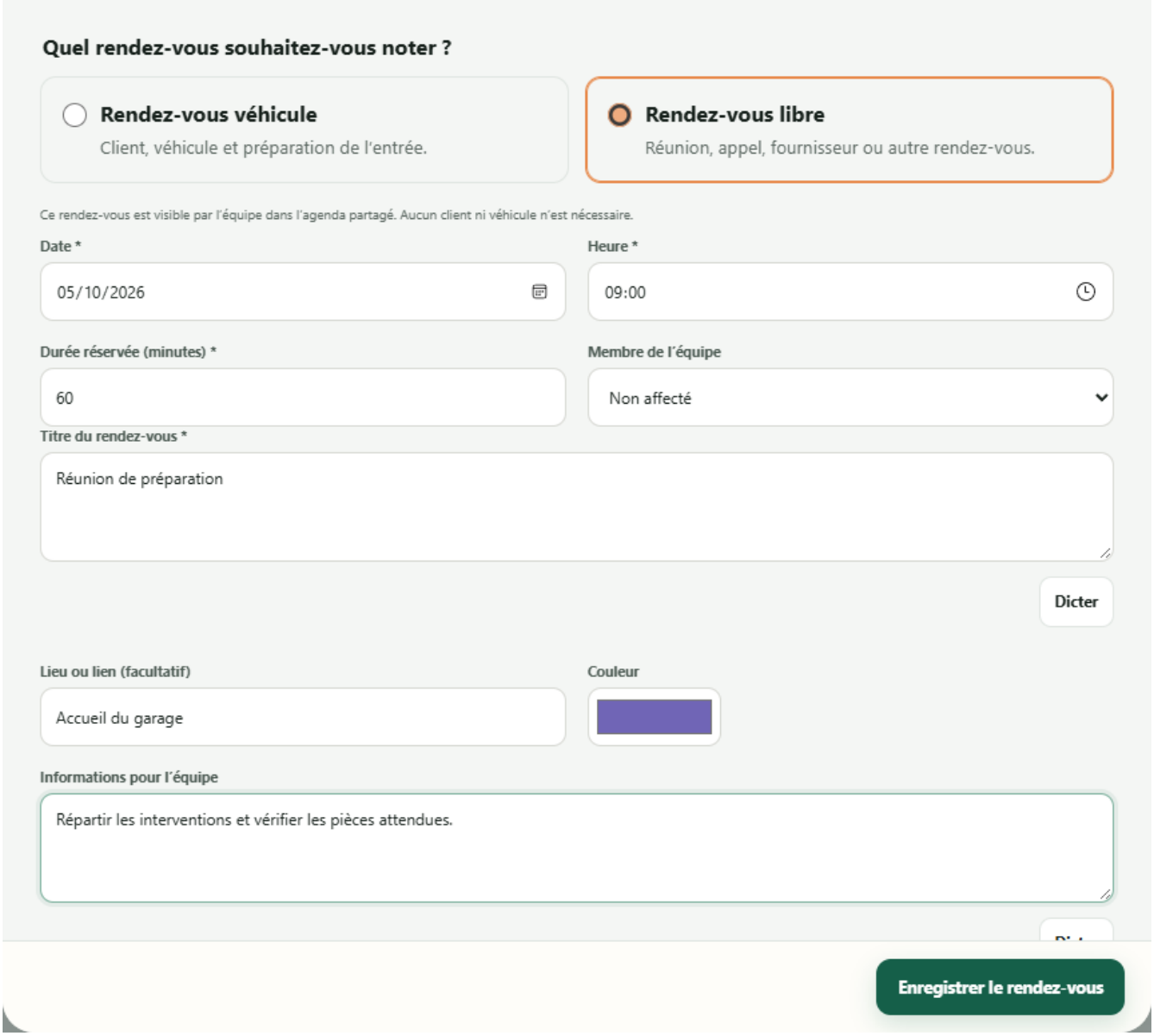
Cet exemple est issu de la démonstration. Votre thème et les informations saisies peuvent être différents.

Revenir à la fiche pratique

REPÈRE VISUEL • DONNÉES FICTIVES

Exemple : Planifier et suivre les rendez-vous

Formulaire fictif de rendez-vous libre : titre, date, durée, lieu et couleur.



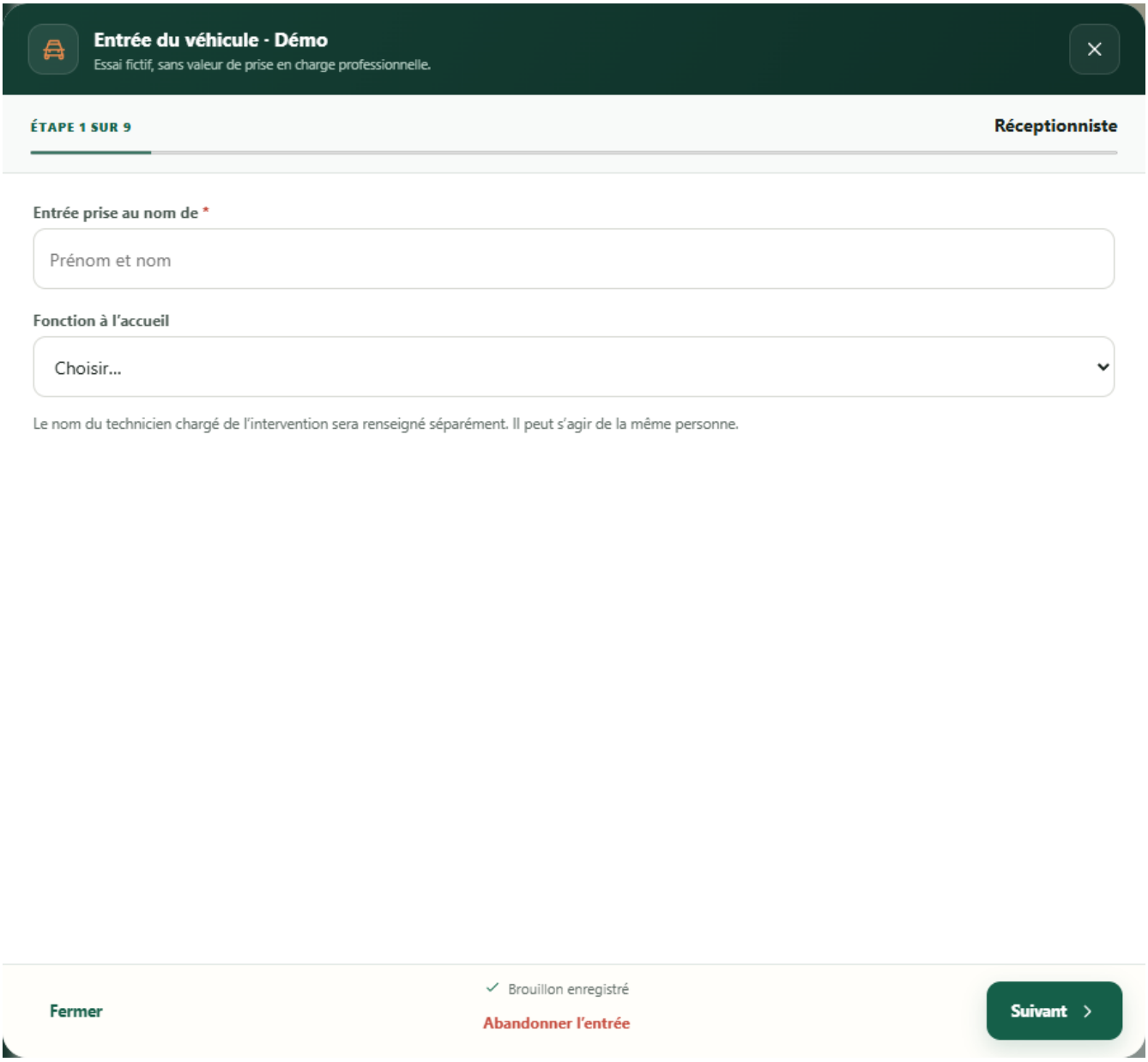
Cet exemple est issu de la démonstration. Votre thème et les informations saisies peuvent être différents.

Revenir à la fiche pratique

REPÈRE VISUEL • DONNÉES FICTIVES

Exemple : Faire une entrée de véhicule

Début d'une entrée fictive avec le choix du réceptionniste et la progression des étapes.



Cet exemple est issu de la démonstration. Votre thème et les informations saisies peuvent être différents.

Revenir à la fiche pratique