Tickets – Tutoriel intervenants

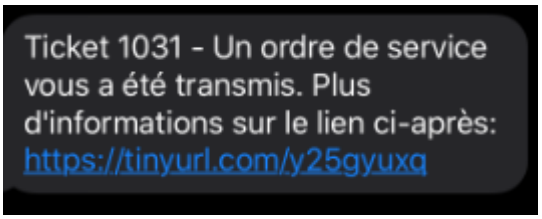
Comment échanger avec nous lors de nos demandes d'interventions ?

Ci-dessous, vous trouverez la méthodologie pour communiquer efficacement avec nous lors des demandes que nous vous transmettons..

Demande initiale…

Par SMS

Si vous recevez une demande d’intervention / devis par SMS, il suffit d’ouvrir ce dernier



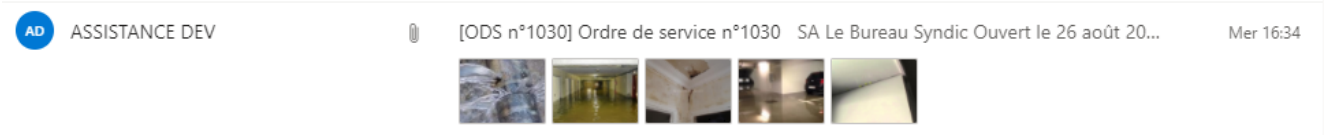
et d’aller sur le lien pour ouvrir notre formulaire d’échange. cf. Ecran à droite

> *Tout peut être fait à partir du téléphone..*

Par E-mail

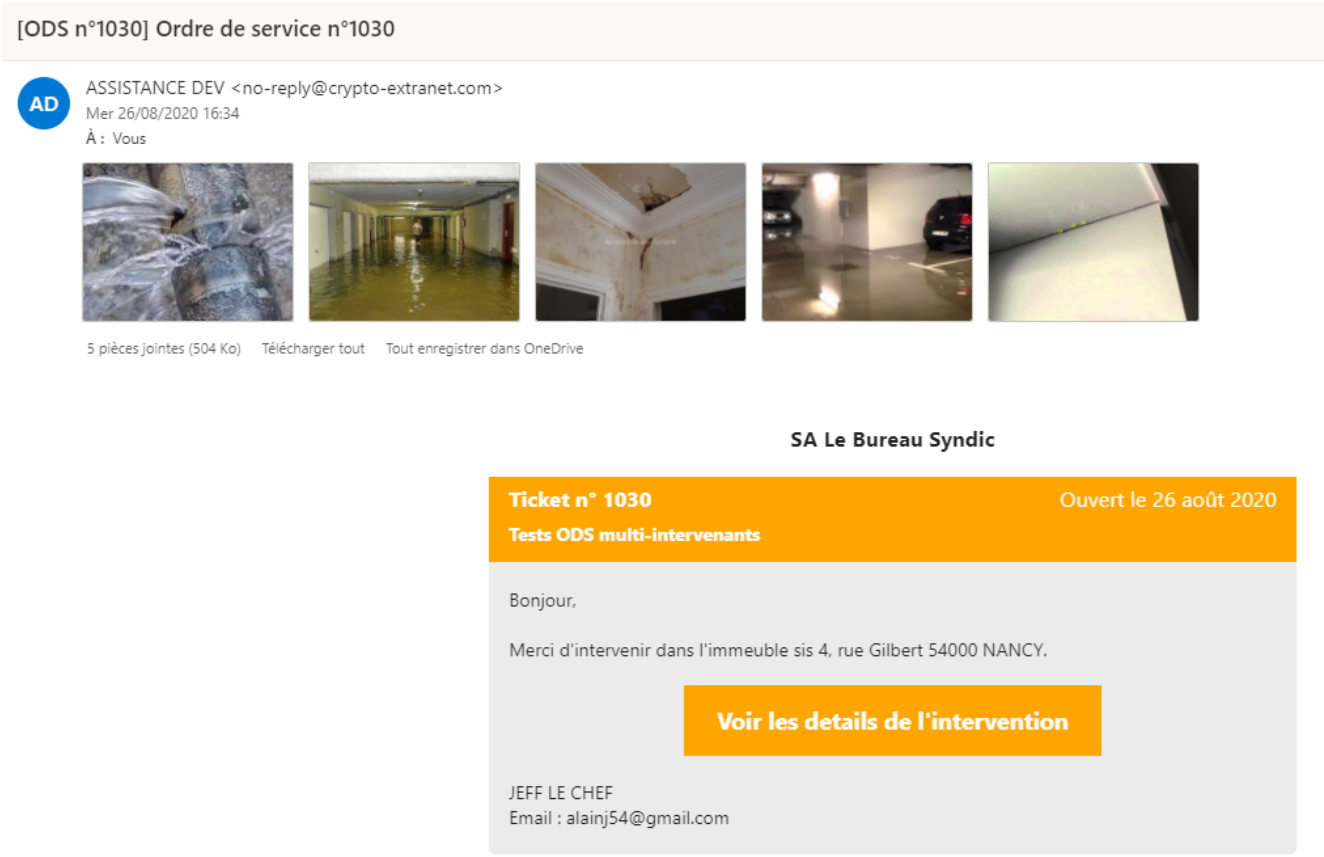
Le fonctionnement est quasi identique, un lien est proposé dans l’email pour afficher le formulaire d’échange

Liste des emails….



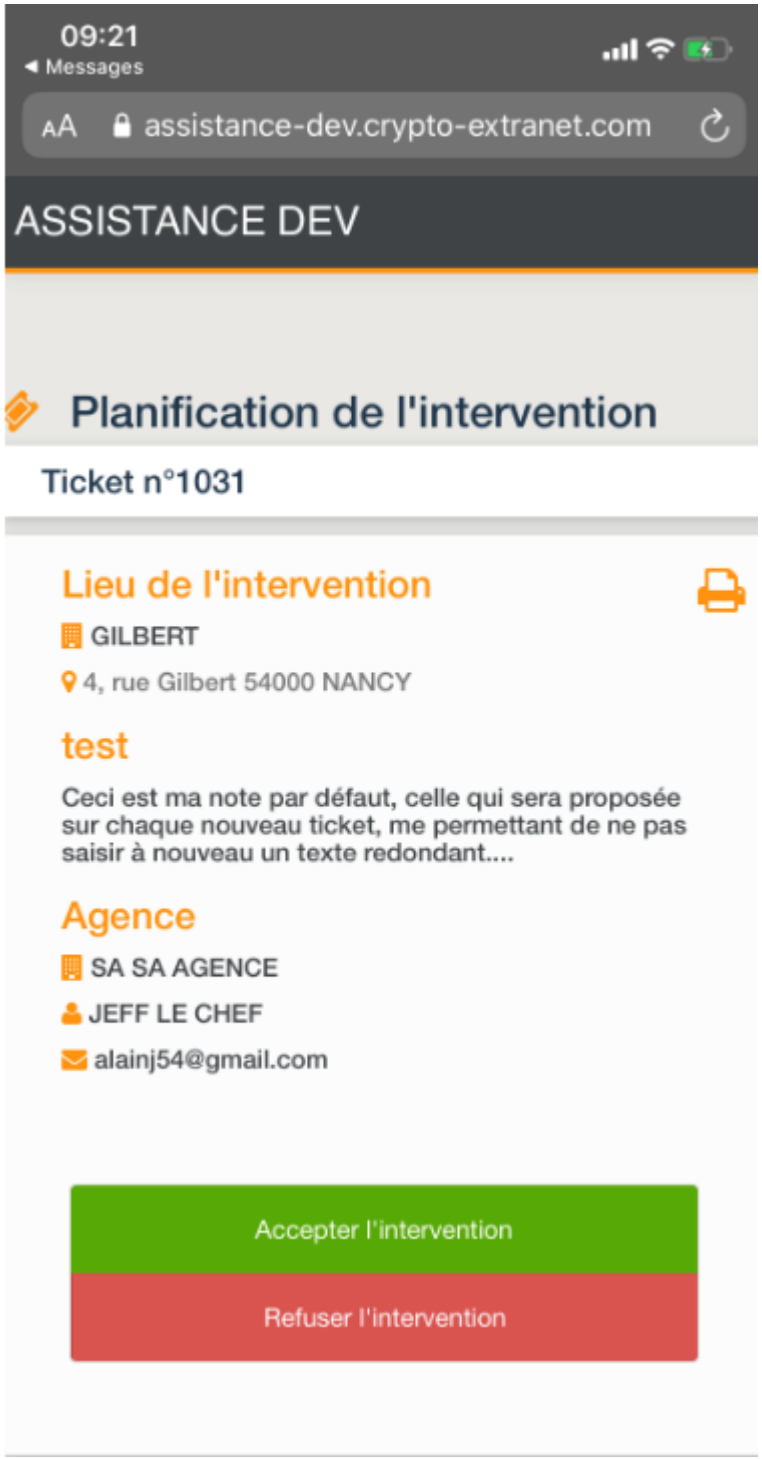
Une fois l’email ouvert (ci-contre), vous accédez directement aux éventuelles pièces jointes…

La rubrique “Voir les détails de l’intervention” ouvre le formulaire d’échanges



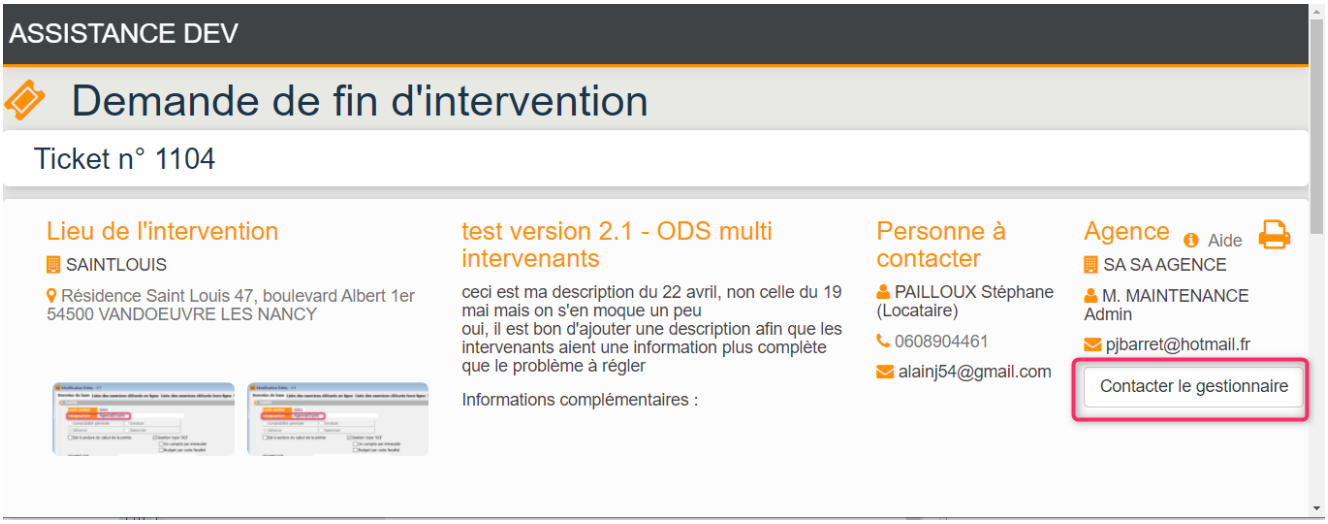
Formulaire d’échanges

L’action à effectuer dans un 1er temps est simple : accepter ou refuser la demande



Echangez avec nous à tout moment…

A tout moment, vous pouvez échanger avec nous . En effet, sur la fenêtre d’échanges, disponible à toutes les étapes, un bouton “CONTACTER LE GESTIONNAIRE” est accessible. Message et PJ’s pourront être envoyés à tout moment, créant, si besoin, un fil de discussion dans le ticket.



Informations complémentaires à notre intention

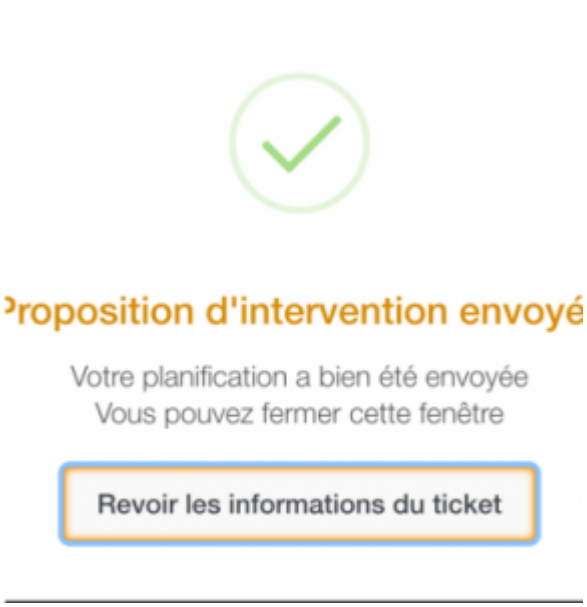
En acceptant, vous devrez apporter deux informations complémentaires : la date et l’heure d’intervention (cf. copie ci-contre)

Vous pouvez également saisir un commentaire

A l’issue de votre saisie, validez afin de nous transmettre ces informations.

Confirmation de réponse de votre part

Un message de confirmation vous indiquera l’envoi effectif….



Puis, vous pourrez afficher à nouveau les données de l’intervention (ci-contre)

Les échanges suivants…

Maintenant, vous connaissez les principes. Ils seront identiques à toutes les étapes de l’intervention, c’est à dire qu’il faudra systématiquement ouvrir le lien (formulaire) d’échanges pour transmettre vos informations.

De notre côté, nous sommes alertés dès que vous nous transmettez un message…

Après la demande initiale, voici ce que nous pourrons (éventuellement) vous envoyer :

Un message

Pour toute demande, complément d’information, etc… nous pouvons ouvrir un fil de discussion

Une demande devis

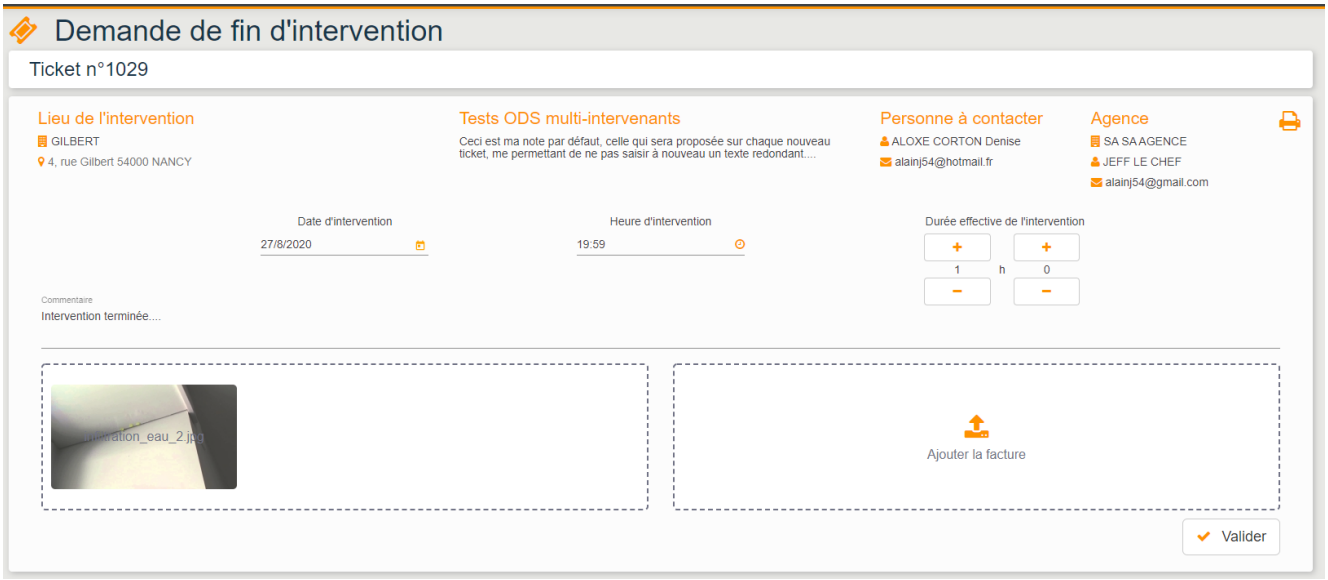
Vous pourrez transmettre un devis via le formulaire pour acceptation.

Une présence sur place

Comme nous définissons ensemble un planning d’intervention, nous pouvons automatiser l’envoi un SMS et/ou Email pour vous demander la confirmation de votre présence sur les lieux le jour J, à l’heure H.

Une confirmation de fin d’intervention

Lors de cette demande de confirmation, vous pourrez joindre des preuves d’intervention et, si elle est déjà établie, la facture liée.

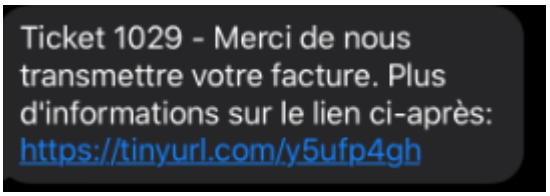


Une demande de facture

Si celle-ci n’a pas été envoyée au moment de la fin d’intervention, un autre message vous la demandera…

Par email…

Par SMS



Formulaire

Formulaire de réponse après avoir cliqué sur “envoyer votre facture” (mail) ou le lien (SMS)

Voilà, comme vous le voyez, il est simple d’assurer un suivi d’un ordre de service ou d’un devis d’intervention. Votre participation active garantira un service optimal dû à nos clients !

La gestion des tickets (version 2.0)

Gestion automatisée des demandes d'intervention, incidents, ordre de service. Documentation valable à compter du 30 septembre 2020

SOMMAIRE

Tous les titres en bleu vous indiquent que des nouveautés ont été intégrées dans le paragraphe traité depuis la version 1.7

Préambule de la version 2.0

Principes généraux

Paramétrages du module

Les différents types de tickets

Savoir lire un ticket

– L'entête

– Le corps de la page

– Lecture simplifiée d'un ticket multi-tiers

Comment créer un ticket (interface Web)

– Création par un lien
– Création manuelle

Saisir les données du ticket

Partie haute

Partie centrale

Partie basse

Validation d’un ticket et conséquences

– Liste des tickets

– Conséquences

Toutes les étapes d’un ticket

– Options disponibles à toutes les étapes

Echanges avec l’intervenant, propriétaire, président du CS + changements coordonnées

…/…

Note interne

Contacter un autre intervenant

Informer un tiers

– A – Ordre de service mono ou multi-intervenants

- 1 – Création d’un ticket
- 2 – Réponse de l’intervenant (accepte ou pas l’intervention)
- 3 – Demande de présence sur place
- 4 – Fin d’intervention
- 5 – Demande de facture
- 6 – Fermeture du ticket (nouvelles options)

– B – Devis simple ou multiple (différences avec un ODS)

- 1 – Création d’un ticket
- 2 – Réponse de l’intervenant (accepte ou pas de proposer

un devis)
- 2b – Passer en devis multiple (optionnel)
- 3 – Acceptation (ou pas) du devis par le gestionnaire (ou autre tiers)
- 3b – Confirmation de l'acceptation à l'intervenant + Envoi du devis signé (optionnel)
- 3c – Prise de RDV directe entre l'intervenant et la personne à contacter
- 4 – Fin d'intervention – 5 – Demande de facture – 6 – Fermeture du ticket (cf. chapitre précédent)

Récapitulatif d'un ticket

– Retrouver les informations du ticket

Rapport et statistiques

– Par période

Côté LSC

– Afficheur (F5)
– Liste des tickets

Préambule de la version 2.0

La version 2.0 de la gestion de tickets (qui suit donc la version 1.7) a été complètement réécrite sous langage Angular. Même si cela ne veut pas dire grand chose pour le commun des mortels (y compris votre rédacteur !), cela offre plusieurs avantages :

- Gain de performances
- Technologie plus récente

A cela s'ajoute une nouvelle interface graphique (visuelle) en "Matérial Design" (issue de Google). Nous l'avons repensée suite à vos retours d'expérience de l'utilisation du logiciel.

Tutoriel intervenant : à votre demande, nous avons crée une petite documentation à l'attention de vos intervenants. Ils peuvent y avoir accès grâce à une bouton "aide" sur les formulaires d'échanges (ceux par lesquels ils vous répondent) où via un lien dans les emails de demandes d"intervention (ODS ou devis) que vous leur envoyez.

Pour votre parfaite information, voici le lien : tutoriel

PRINCIPES GÉNÉRAUX

La gestion des tickets est une application 100 % WEB, "branche" de l'extranet déjà proposé par Crypto.

Les tickets sont crées directement sur l'interface Web. Ils peuvent être à votre initiative (suite à un appel téléphonique par exemple) ou crée à partir d'une demande faire par vos clients (locataire, propriétaire, copropriétaire, etc….) faite à partir de leur accès extranet. Sur option, vous pouvez même permettre à l'initiateur de suivre l'évolution de la vie du ticket, toujours à partir de son accès extranet (détails dans le chapitre consacré à ce sujet)

Les tickets ont plusieurs types : ordre de service, devis simple ou devis multiple. Ils sont évolutifs. Ainsi, un ODS peut être transformé en devis simple et si besoin en devis multiple.

Les tickets sont multi-intervenants. Si, sur un ordre de service, plusieurs corps de métier doivent intervenir, vous pourrez tous les indiquer, personnaliser les instructions de l'intervention et assurer un suivi distinct de ceux-ci.

Ce suivi pourra être assuré depuis LSC car à partir de votre afficheur, les tickets "en cours" seront toujours visibles. Cependant, les actions à lancer seront faites depuis l'extranet, dans la partie dédiée à cette gestion de ticket (en Syndic et/ou Gérance).

Les tickets permettent des échanges aisés avec les parties concernées (le demandeur, le ou les intervenant(s), le notifié et bien sûr, le gestionnaire, voire son assistant car vous pouvez paramétrer l'application et donner des droits étendus aux assistants).

Un grand nombre d'étapes sont automatisées (rappel devis, présence sur place, notification, fin d'intervention, demande de facture). Vous n'avez donc pas à vous demander si telle ou telle action a été menée. Le gestionnaire suit en temps réel la progression du ticket, depuis son afficheur.

Trois modes de communication possibles : l'email, le SMS (qui mettent à jour le ticket) ou le téléphone (dans ce dernier cas, l'intervention manuelle du gestionnaire est nécessaire).

Retour sommaire

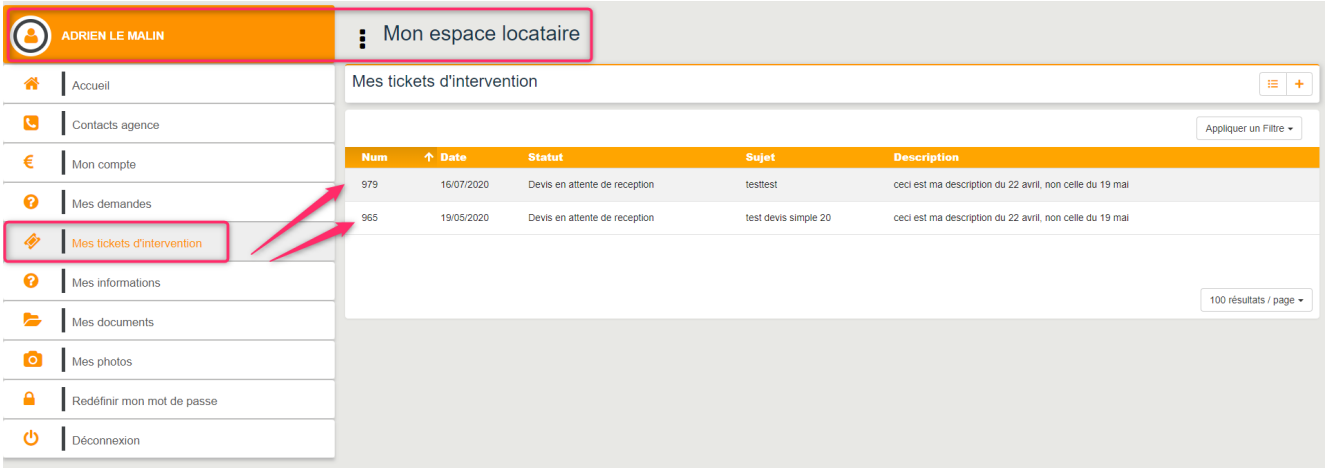
PARAMÉTRER LE MODULE

La gestion des tickets, c'est avant tout un paramétrage, offrant les options suivantes :

Afficher dans l'extranet des clients

En cochant cette option, vous autorisez vos clients à voir et suivre les tickets dont ils seraient à l'origine. Une rubrique supplémentaire s'ajoute donc sur leur extranet, nommée "Mes

tickets d’intervention”.

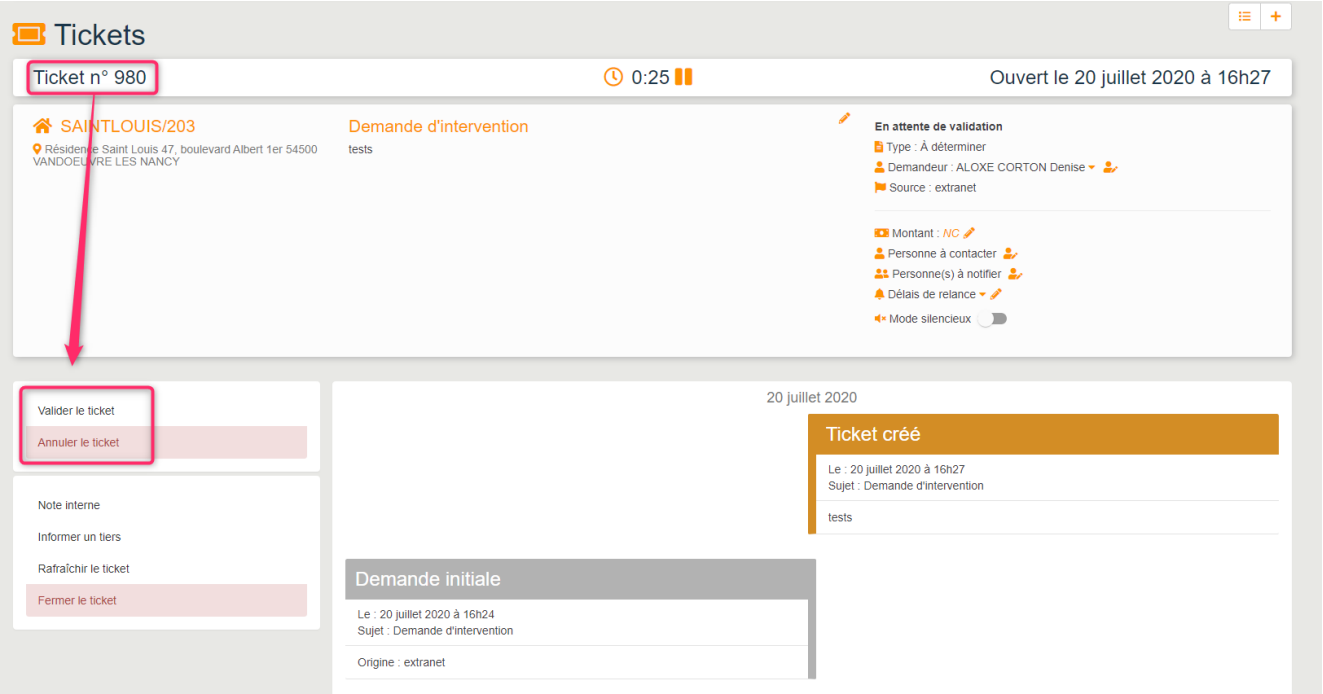


Pour être parfaitement clair, votre client fait une demande d’intervention mais c’est vous, in fine, qui définirez si cela nécessite (ou pas) l’ouverture d’un ticket.

Vous serez donc sur le formulaire ci-dessous où un ticket “temporaire” aura été ouvert et où les options :

- Valider le ticket
- Annuler le ticket

seront présentes. En fonction de votre choix, votre client sera averti de la suite donnée. S’il s’avère que vous créez un ticket, c’est alors que qu’un suivi lui sera proposé mais en occultant certaines étapes internes à vos traitements (note interne, échanges avec le fournisseur, etc…)



Recevoir l’accusé de lecture de l’ODS

Par défaut, lorsque vous créez votre ticket, un email (et/ou un SMS) est envoyé à l’intervenant sans qu’aucune preuve de lecture ne lui soit demandée. Cochez cette cas si vous désirez le lui notifier en sachant que rien ne l’oblige à y donner une suite favorable.

NOTIFIER

Notifier signifie qu’un email et/ou un SMS sera envoyé au type de personne désigné lors que le ticket évoluera. Concerne trois types distincts :

- Le créateur du ticket
- Le gestionnaire

Personne indiquée comme tel dans LSC dans la fiche immeuble (syndic) ou compte locataire / propriétaire (gérance)

- L’assistant

Même principe que pour le gestionnaire.

Description par défaut

Ce cadre vous permet de déterminer un texte générique que sera repris par défaut dans la description de tout nouveau ticket créé.

Pièce jointe par défaut

Si vous attachez une ou plusieurs pièce(s) jointe(s) à ce niveau, elle(s) sera(ont) systématiquement envoyée(s) à vos intervenants lors de la demande initiale (Ordre de service ou devis)

> *A noter que seule la demande par mail envoie ce type de document*

Retour sommaire

LES DIFFÉRENTS TYPES DE TICKETS

Chaque ticket se voit attribuer un type, souvent un acronyme, afin de les distinguer très facilement. Ces types sont au nombre de 5 :

- ODS = Ordre de service
- ODSM = Ordre de Service Multiple, c'est à dire multi-intervenants
- DS = Devis Simple
- DM = Devis multiple
- ? = ticket issu d'une demande via l'extranet et non encore validé par le gestionnaire.

Retour sommaire

SAVOIR LIRE UN TICKET

Un ticket se lit de bas en haut, et, est subdivisé en quatre

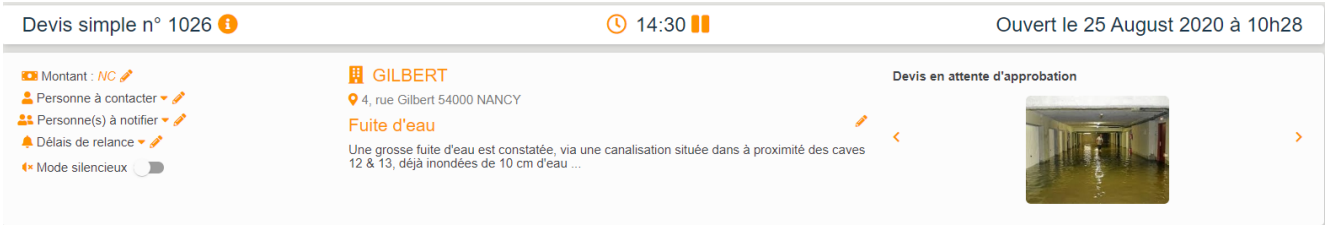
parties…

- L’entête, elle même décomposée en trois parties distinctes : partie gauche, centrale et droite

Le corps est composé de trois parties

- Partie gauche : vos actions possibles à lancer
- Partie centrale : éléments reçus et saisis par vous même à la place d’un tiers
- Partie droite : résultat de vos actions (par exemple : demandes de devis, de date d’intervention, de facture, etc…)

L’entête



Partie gauche

- Numéro du ticket, précédé du type de ticket (Ordre de service, devis simple ou multiple
- le sigle “I” vous donnant les informations suivantes : qui a crée le ticket, qui en est à l’origine, quelle est la source
- Montant (dans un premier temps le devis puis celui de la facture finale)
- Informations sur la personne à contacter (avec un accès à ses informations, qui peuvent être complétées)
- Informations sur la ou les personne(s) à notifier (avec un accès à ses informations, qui peuvent être complétées)
- Délais de relance (uniquement la facture si ODS – Ajouts de Devis et rappel d’intervention pour Devis simple ou multiples

- Mode silencieux : permet de stopper les automatismes d’envoi à vos tiers (par exemple, envoi d’un rappel de demande de devis). Ce mode peut être défini dès la création du ticket ou à n’importe quel étape. Il est activable / désactivable à souhait.

Ces pictogrammes donnent accès à des détails de la ligne, voire à la possibilité de modifier des informations

Partie centrale

- Temps passé sur le ticket (se déclenche à chaque ouverture)
- Adresse de l’immeuble ou du lot
- Rappelle les données ayant conduit à l’ouverture du ticket. Titre et description détaillée

Modifiable à tout moment par un clic sur le pictogramme.

Partie droite

- Date et heure d’ouverture
- Etape en cours (demande de devis, attente de fin d’intervention, etc…)

N’est pas indiquée sur un ordre de service multi-intervenants

- Tous les documents reçus durant la vie du ticket (photos, devis, facture)

Des petites flèches permettent de les faire défiler de droite à gauche (ou inversement). Un clic ouvre le fichier en grand format

Retour sommaire

Le corps du ticket

Partie gauche

La vie d’un ticket est liée à des étapes, logiques et … chronologiques.

Cette zone de l’écran est une aide à l’utilisation du ticket. Elle vous suggère l’étape suivante ou propose une saisie manuelle, voire un retour arrière en cas de problème avec un intervenant.

C’est donc un outil indispensable et qui plus est très utile dans la mesure où il vous apporte une aide précieuse…

Les deux parties suivantes sont indissociables et schématisent la progression dans les étapes de votre ticket.

Partie centrale

Affiche tous les éléments reçus par le gestionnaire : demande d’intervention, réception d’un devis, confirmation présence sur place, etc..

> *A noter que dans certains cas, c’est votre intervention qui aliment cette partie, lorsque vous saisissez l’action manuellement en lieu et place du tiers concerné.*

Partie droite

Matérialise vos actions, en tant que gestionnaire.

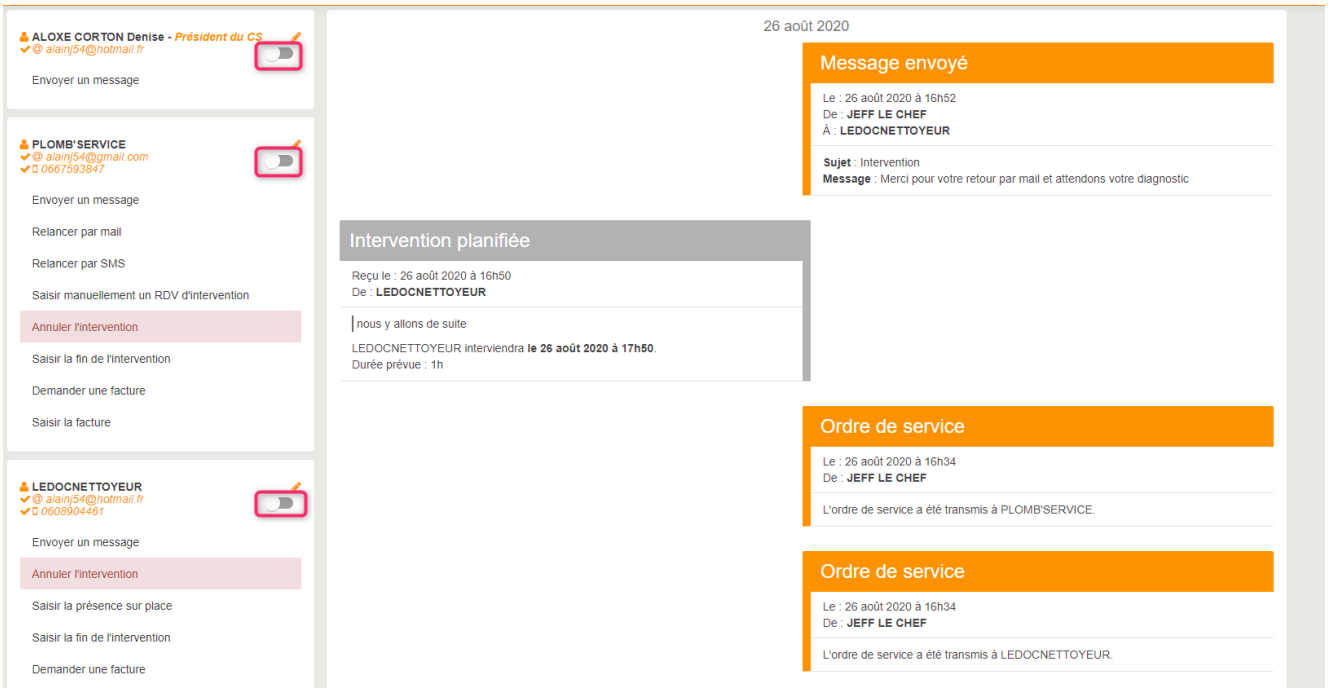
Par exemple, la création du ticket, puis l'envoi d'un ODS (ordre de service) ou une demande de devis, etc…

Retour sommaire

Lecture simplifiée du ticket

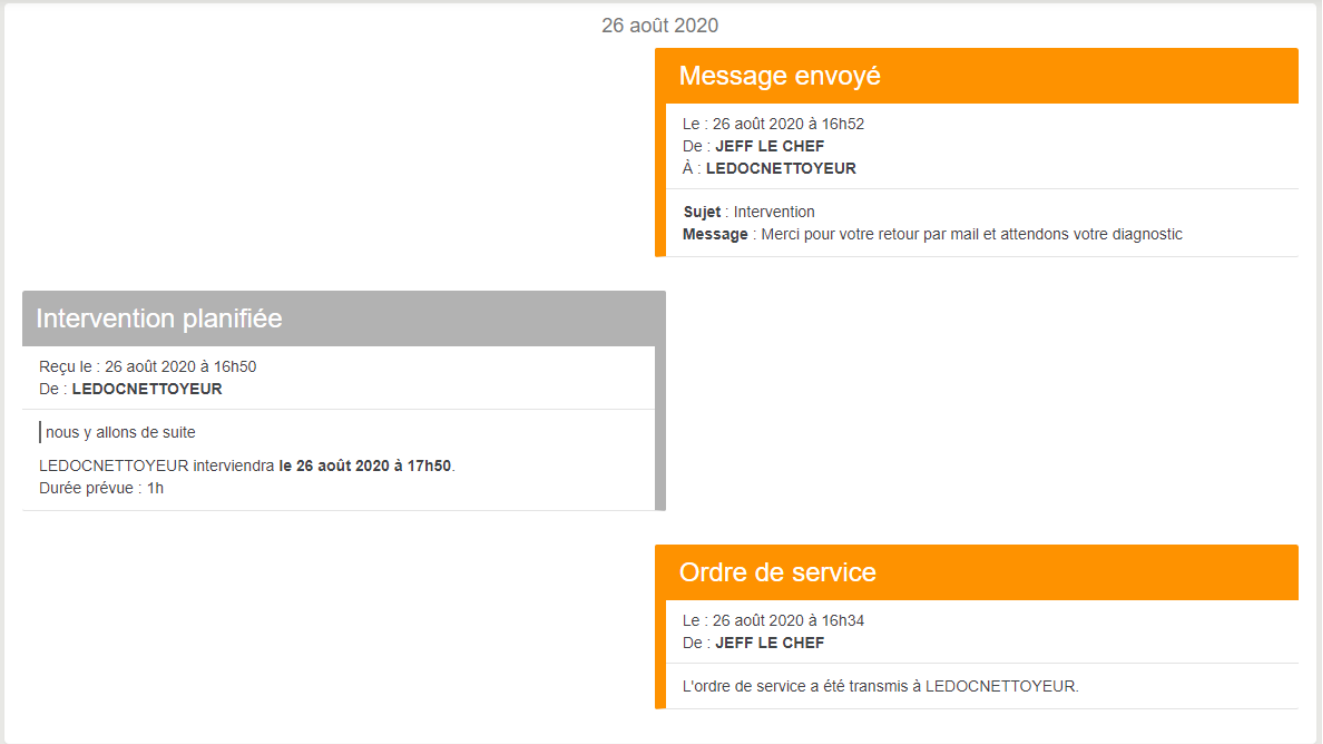
Les informations échangées avec les différents tiers s'affichant chronologiquement de bas en haut, tous tiers confondus, vous pourriez avoir besoin d'afficher les données inhérentes à l'un d'entre eux.

Au niveau de chacun des tiers, vous accéderez à la possibilité d'activer la lecture simplifiée (cf. copie d'écran ci-dessous) où sont affichés le président du CS et deux intervenants



Si, par exemple, vous ne voulez afficher que ce qui concerne "LeDocteurNettoyeur", vous activez l'option

et obtiendrez le résultat suivant : seul l’ordre de service initial, sa réponse et un message que vous lui avez envoyé seront affichés.

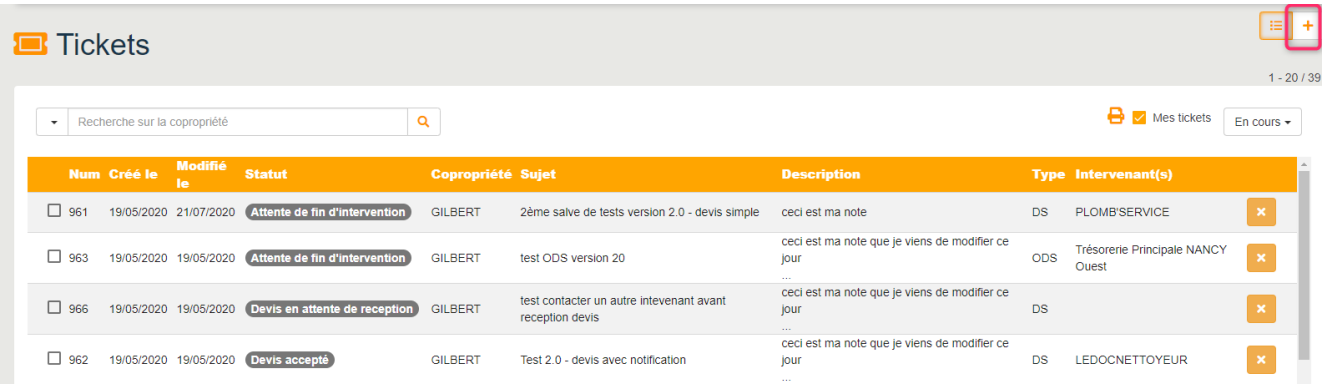


Désactivez l’option pour revenir à un affichage intégral des éléments du ticket

COMMENT CRÉER UN TICKET

La création d’ un ticket se fait depuis l’interface web, à partir de la liste des tickets Syndic ou Gérance, à l’aide du bouton + (cf. copie d’écran ci-dessous).

L’intérêt de pouvoir créer un ticket directement depuis le service client réside dans le fait que vous n’êtes pas forcément devant votre ordinateur, donc connecté à Crypto. Une simple connexion à l’extranet depuis n’importe quelle machine, ou depuis votre smartphone l’autorise..



a) Création par le biais d’un lien

Si la demande émane de l’extranet, vous recevez, en tant que destinataire de celle-ci, un email récapitulant la problématique du jour, le lot (ou immeuble) concerné. Il possède un lien hypertexte (cf. copie d’écran ci-contre).

A ce niveau, un ticket a déjà été crée mais il n’a pas encore de statut (?). C’est à vous de choisir d’annuler la demande ou de valider le ticket. Le demandeur sera averti de votre décision.

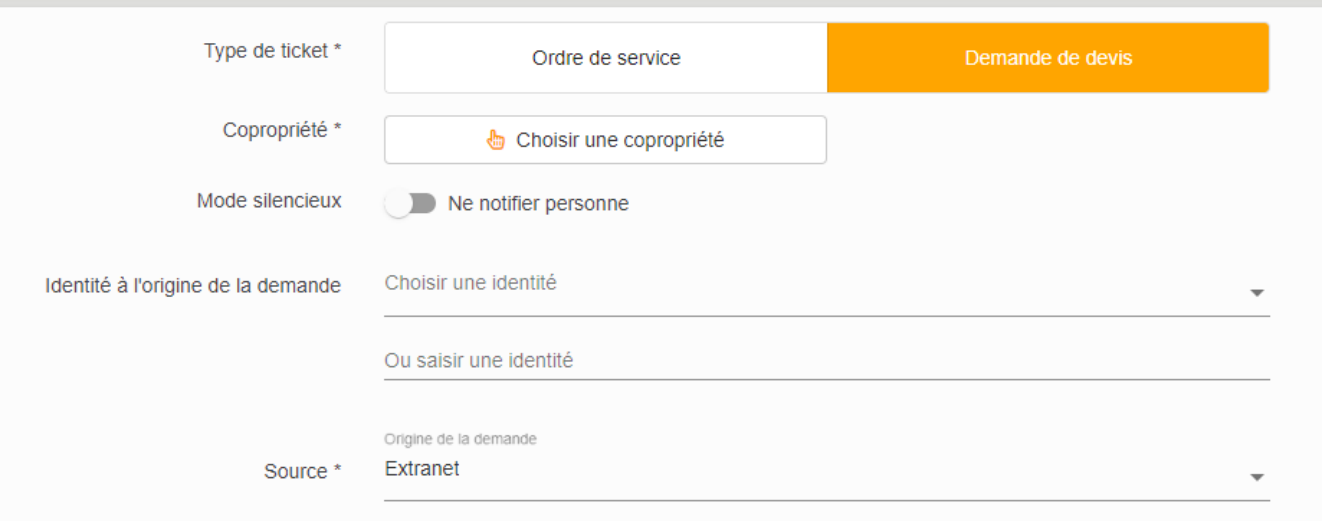
b) Création manuelle

Si la demande provient d’un email classique ou d’un appel téléphonique, allez sur votre service client, dans le module concerné (Gérance ou syndic), ouvrez “tickets” et cliquez sur “+”

Retour sommaire

SAISIR LES DONNÉES DU TICKET

Partie haute



Type de ticket

Deux types disponibles : Ordre de service, devis

Ordre de service **: demandera à un ou plusieurs intervenant(s) d'aller sur site pour procéder à une constatation et/ou devis et/ou réparation**

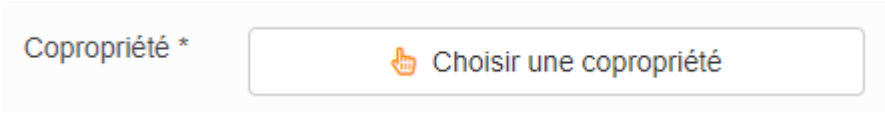
Devis **: un devis sera demandé à un ou plusieurs intervenant(s) afin que vous puissiez valider le devis gardé… pour une intervention ultérieure.**

> *Si vous demandez à plusieurs intervenants pour le devis, vous passerez automatiquement le type de ticket de devis simple (DS) à devis multiple (DM)*

Copropriété, bien ou immeuble

- Ticket Syndic

Choisissez une copropriété à partir de la liste que vous sera affichée



- Ticket Gérance

Deux choix possibles : choisir un lot ou un immeuble si celui-ci est un immeuble complet. Il est en effet possible de traiter des tickets Gérance comme on le fait en Syndic pour ce dernier cas, c'est à dire une intervention dans les parties communes.

Identité à l'origine de la demande

Saisissez le nom (ou la qualification) du tiers qui est à l'origine du ticket

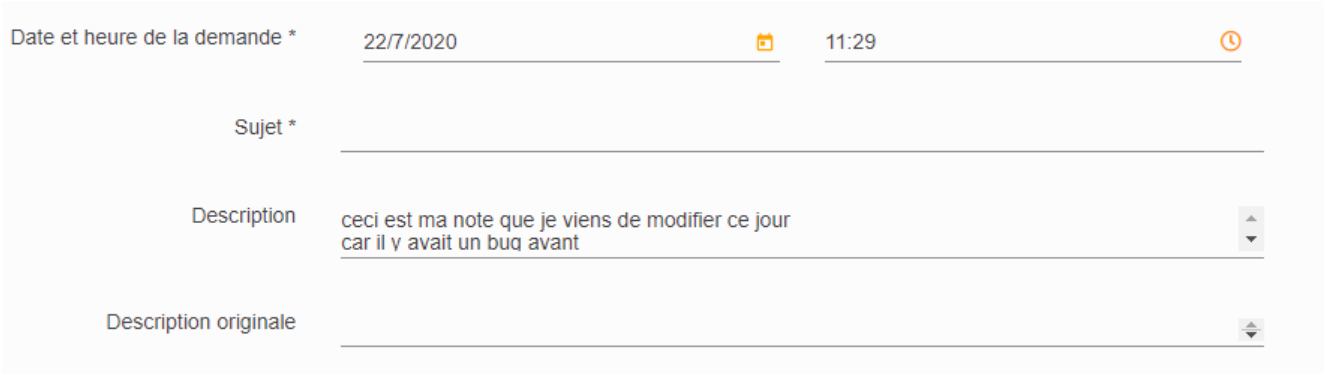
Source

Informatif. Permettra par la suite d'obtenir des statistiques

> *Pour les trois rubriques précédentes, si la demande a été faite depuis l'extranet, ces données sont renseignées automatiquement*

Retour sommaire

Partie centrale



Date et heure de la demande

Cette donnée servira de repère durant toute la vie du ticket

A NOTER : si la demande a été faite depuis le service client, cette donnée est renseignée automatiquement

Sujet

Le sujet est important car est systématiquement repris dans toutes les correspondances avec les différents interlocuteurs

Description

C’est VOTRE description du problème ou de la nature de l’intervention. Sera transmise aux intervenants.

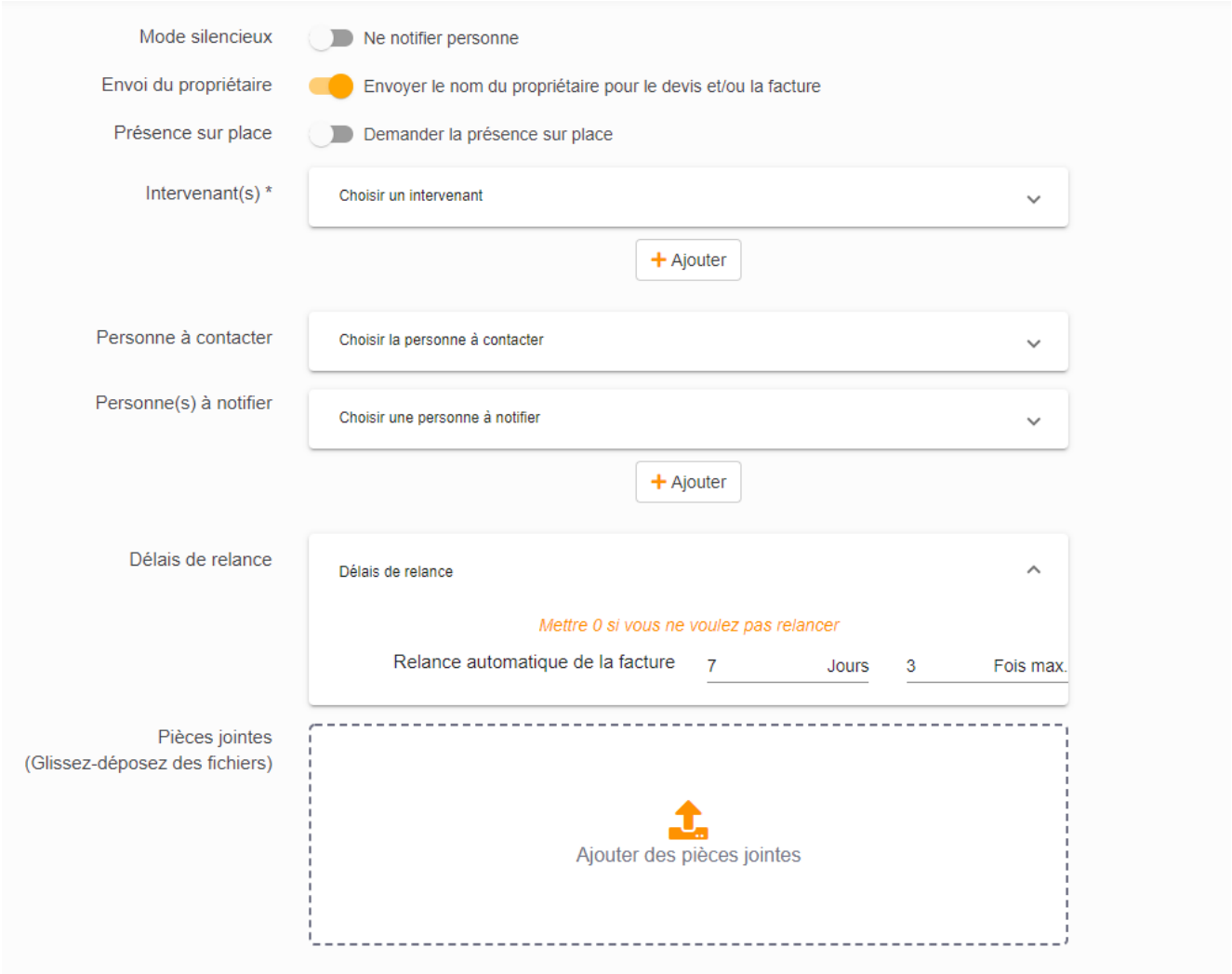
Description originale

Collez dans cette case les informations transmises par le demandeur

A NOTER : si la demande a été faite depuis le service client, cette donnée est renseignée automatiquement

Retour sommaire

Partie basse



Mode Silencieux

Nouveauté de la version 2.0, ce mode vous permet d'avoir un contrôle totale sur la vie du ticket, c'est à dire d'empêcher le logiciel de générer des emails e/ou SMS automatiquement.

Exemple : vous créez un ODS mais vous avez déjà eu l'intervenant en ligne pour lui demander d'intervenir….. Activez ce mode, terminez la création du ticket et à la validation, rien ne sera envoyé à l'intervenant ou au demandeur

Ce mode, présent dès la création du ticket, restera visible à toutes les étapes vous permettant de le réactiver ou le désactiver à tout moment.

Envoi du propriétaire (Gérance uniquement)

En activant cette option, vous transmettrez le nom du propriétaire du bien (ou de l'immeuble complet) à l'intervenant afin qu'il établisse le document à son nom.

Demander la présence sur place

Cette option n'est visible qu'avec un ticket de type "Ordre de service" (ODS). En effet, pour les autres types, la demande de présence sur place est envoyée de façon automatique

Intervenant

Si vous cliquez sur la flèche, vous déployez la rubrique pour y saisir les données de l'intervenant.

Le principe est simple : vous pouvez les choisir par corps de métier à l'aide de la rubrique de gauche ou dans une liste, toutes activités confondues.

Une fois votre choix effectué, les données de l'intervenant sont affichées. Elles peuvent être affinées, voire modifiées (de façon temporaire) à ce niveau

Vous pouvez choisir d'envoyer par email ou par SMS ou ….les deux ! Deux exceptions cependant : la demande initiale de devis et la demande finale d'une facture seront systématiquement envoyées par email (et par SMS si vous avez coché la case)

A NOTER : si le tiers recherché n'est pas dans la liste, vous pouvez le saisir manuellement

Cas des intervenants multiples

Avant tout, servez-vous du bouton "AJOUTER" pour en gérer plusieurs…. Puis, suivant le type de ticket :

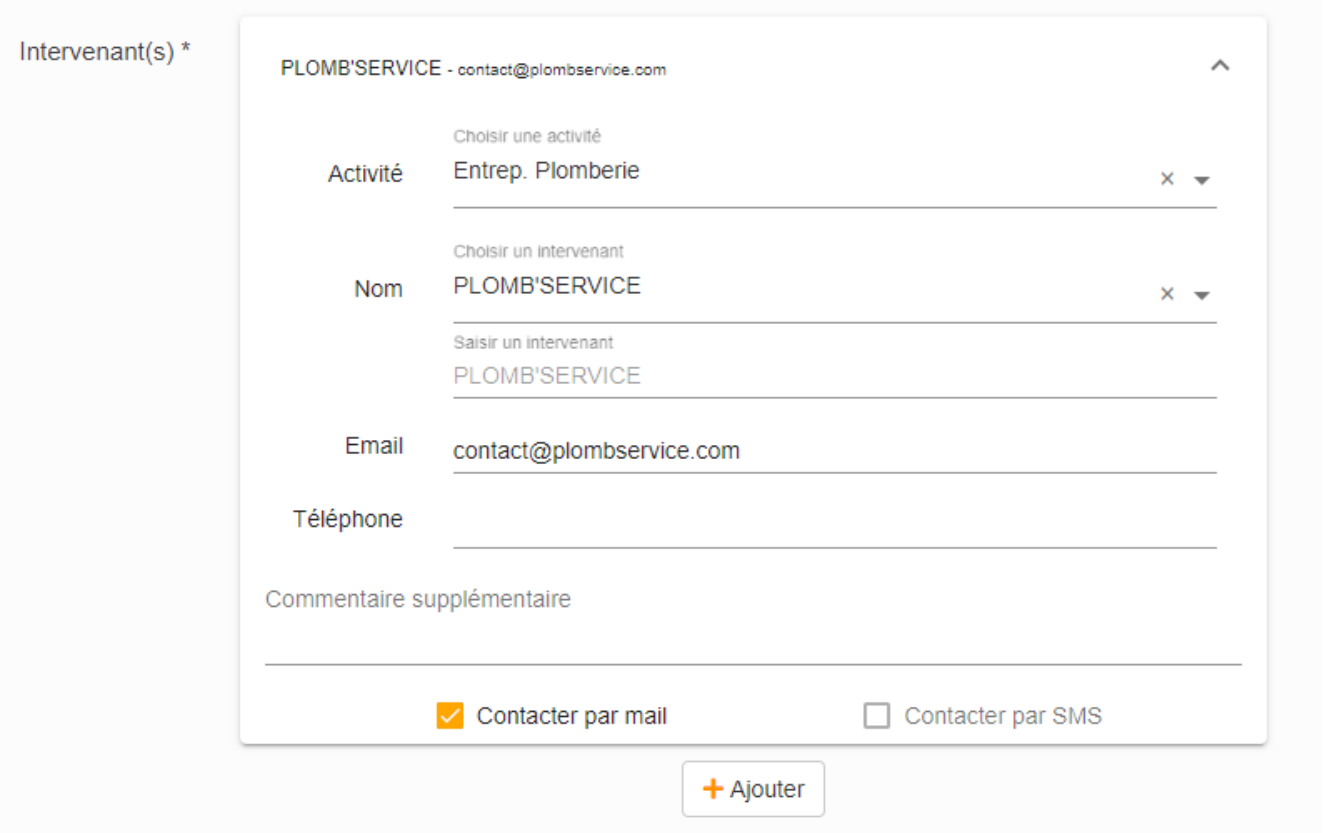
- Ordre de service

Vous pourrez ainsi gérer en simultané (dans le même ticket),

plusieurs corps de métier.

- Devis

Pour un devis, si vous saisissez plusieurs intervenants, le comportement sera différent. Il sera alors question de faire un “choix” sur les devis reçus pour n’en conserver qu’un.

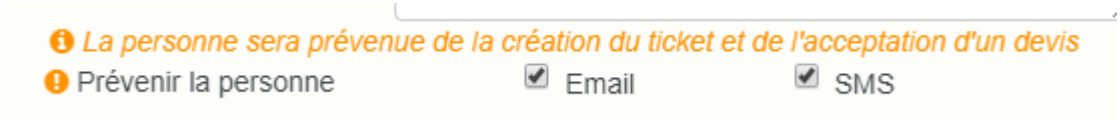


Personne à contacter

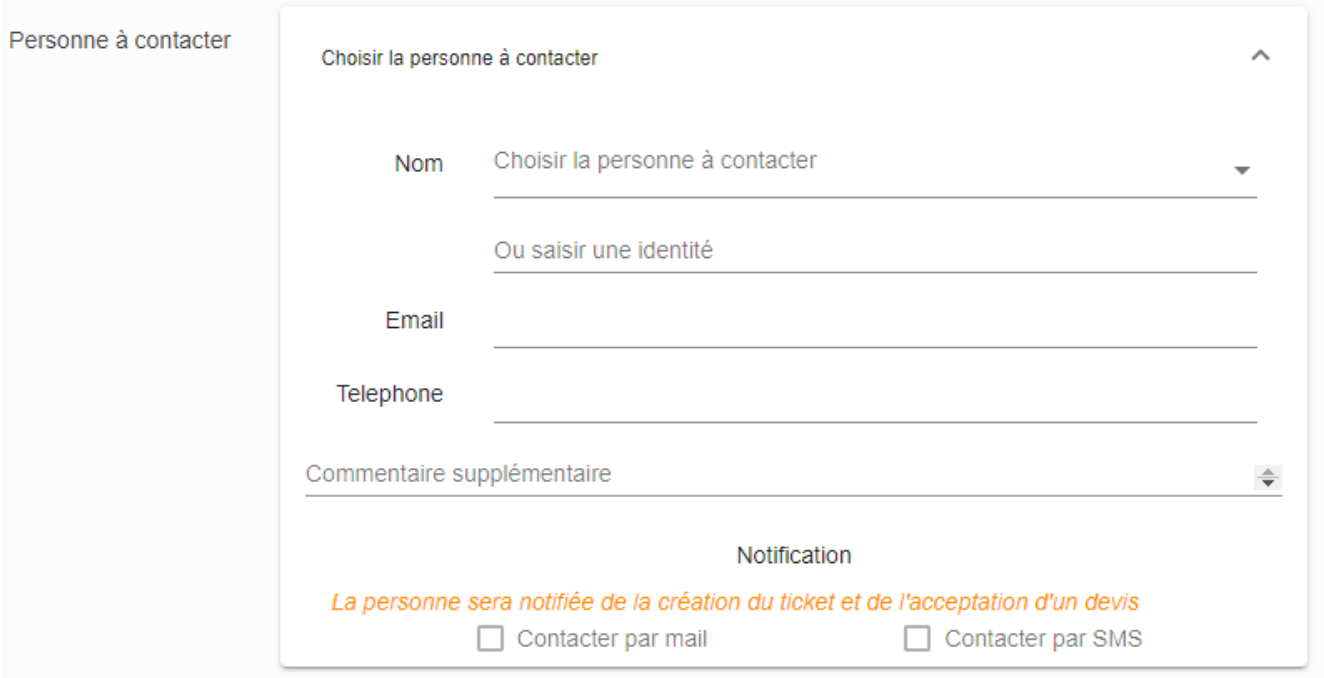
Puisque vous demandez à un (ou plusieurs) tiers (fournisseur) d’intervenir sur site, il peut avoir besoin de contacter une personne pour y accéder. Saisissez à ce niveau les coordonnées (et un commentaire éventuel)

Vous avez également la possibilité de prévenir cette personne et qui va la contacter …

> *Si vous cochez “email” et/ou “SMS”, cette option se déclenchera à la création du ticket pour un ordre de service ou la validation d’un devis pour les autres types de tickets.*



A NOTER : si le tiers recherché n’est pas dans la liste, vous pouvez le saisir manuellement à l’aide de la rubrique “ajouter une personne non listée”



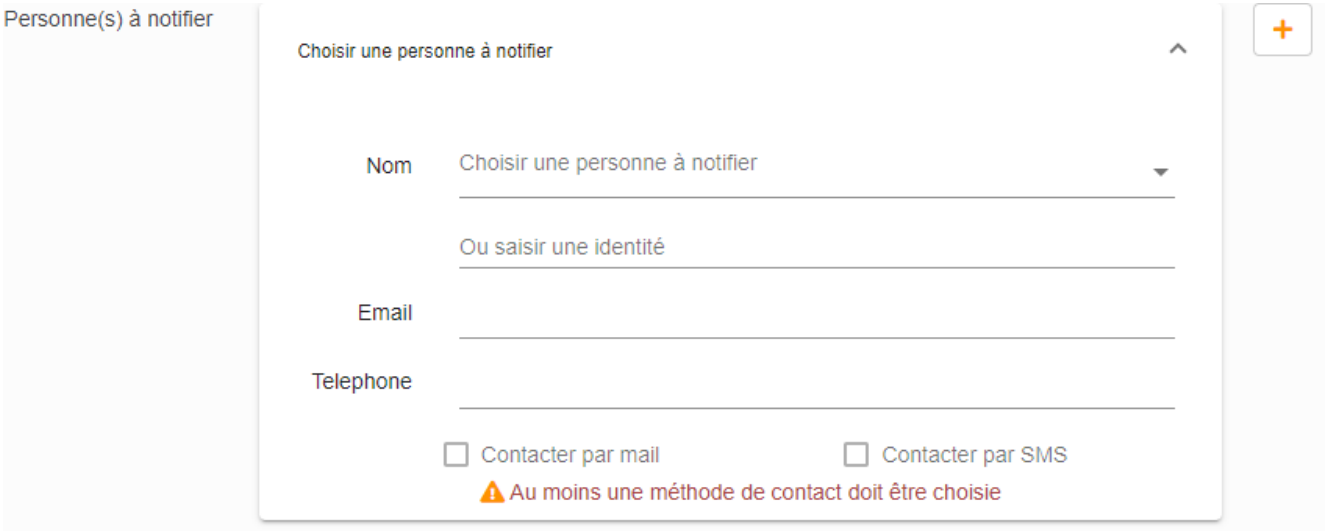
Personne(s) à notifier

Notifier une personne signifie qu’elle sera alertée de façon automatique des étapes importantes du ticket.

Par défaut, le tiers à l’origine de la demande (si celle-ci a été faite via le service client) est notifié…

Là également, vous pouvez choisir de notifier par email ou par SMS ou ….les deux !

> *Si le tiers recherché n’est pas dans la liste, vous pouvez le saisir manuellement*



Relances (pour les ODS, seule la rubrique facture est visible)

- Devis et factures

Vous avez la possibilité de déterminer vos délais de relances en jours.

Pour ces deux premiers types de relance, vous pouvez également définir le nombre maximum de relances. En effet, celles-ci étant automatiques, si l'intervenant ne répondait jamais, il pouvait recevoir des relances ad vitam. Dorénavant, vous avez une meilleure maîtrise de celles-ci.

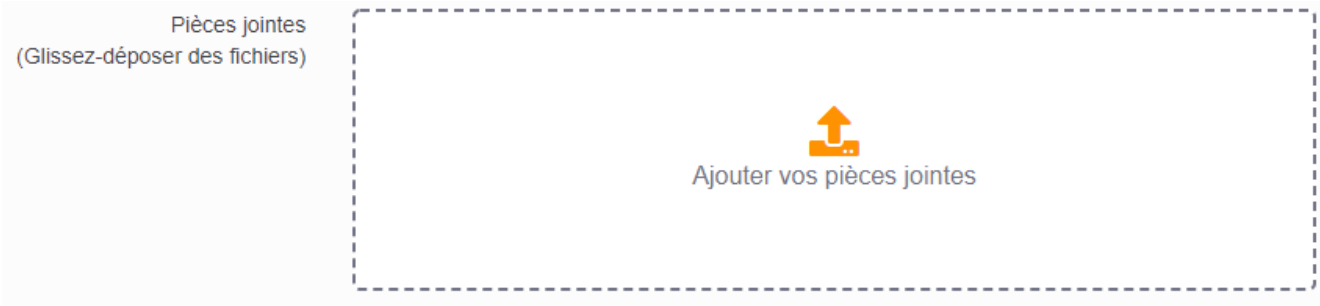
- Rappel de l'intervention

Si vous désirez rappeler à l'intervenant le jour et l'heure d'intervention, cette 3ème rubrique vous le permet (en heures)

Pièces jointes

Lors de la création d’un ticket, les pièces jointes peuvent être par exemple les photos du sinistre ou tout autre fichier qui pourrait donner de l’information, notamment à l’intervenant. Vous pouvez les ajouter en les déposant dans le cadre prévu à cet effet.

> *Si la demande initiale est issue de l’extranet, les PJ’s sont reprises automatiquement à ce niveau.*
>
> *Toutes les pièces jointes resteront accessibles pendant la vie du ticket, dans la partie supérieure.*

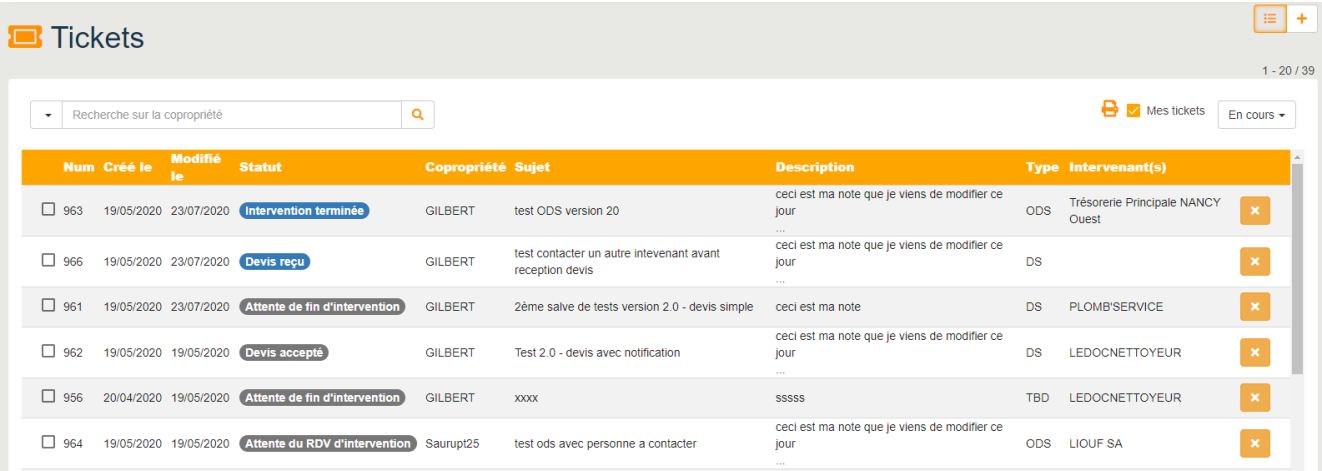


Retour sommaire

VALIDATION D’UN TICKET & CONSÉQUENCE

Liste des tickets

La validation du formulaire a pour effet de créer un ticket et de l’afficher dans la liste des tickets existants et actifs !



Tri par défaut

Les tickets sont affichés du plus récent au plus ancien. Ce qui compte, ce n’est pas la date de création mais celle de modification…

Donc, par exemple, un ticket crée le 19 mai 2020, modifié le 14 août, sera présenté avant un ticket crée le 25 juillet…

Colonnes remarquables

- Num

Correspond au numéro unique attribué au ticket. Est rappelé dans les différents échanges avec les intervenants et/ou tiers concernés.

- Modifié le

Dès que le ticket est modifié, cette date évolue. Par défaut, les tickets sont triés par cette date, ceux modifiés le plus récemment étant affichés en premiers.

- Statut (cf. paragraphe suivant)
- Sujet (survolez la zone avec la souris pour afficher la description complète)

- type

Chaque ticket est lié à un type sous forme d'acronyme permettant une reconnaissance visuelle rapide.

Couleurs et statuts

Cette liste vous montre les tickets sous deux couleurs : en gris ou en bleu

- Gris

Sont les tickets qui sont attente d'un élément. Par exemple : attente du RDV d'intervention

- Bleu

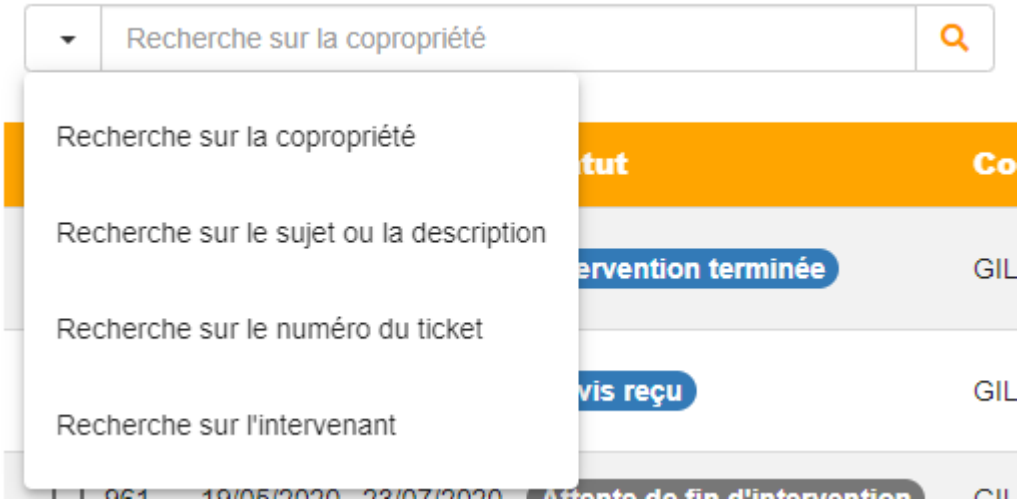
Cette couleur vous indique qu'une intervention de votre part est nécessaire. Par exemple, vous avez reçu un devis, il vous faut l'accepter ou le refuser !

> *ODSM (Ordre de Service Multi-Intervenants). Pour ce type de ticket, seuls deux statuts sont affichés : EN COURS ou… CLOS*

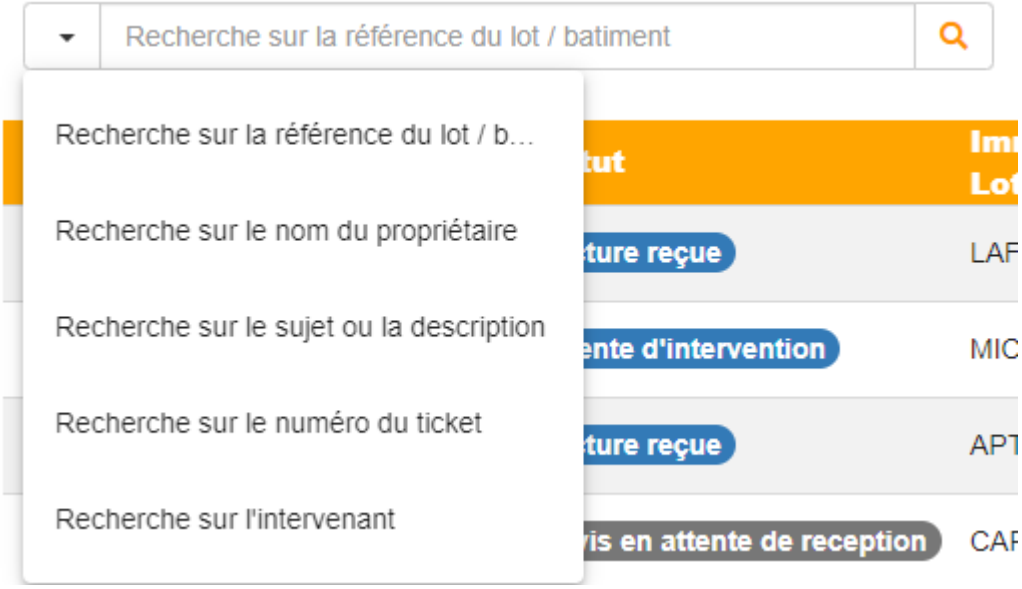
Recherches

A partir de cette liste, vous pouvez rechercher les tickets (à l'aide du menu déroulant à gauche). Ils peuvent être retrouvés…

- Module syndic : par copropriété, sujet ou description, numéro, intervenant



- Module gérance : par référence de lot ou d’immeuble, du propriétaire, du sujet ou description, du numéro, de l’intervenant



Affichages

Imprimer

Permet l’impression de la liste des tickets affichés à l’écran

Mes tickets

Par défaut, cette option est cochée. Si vous décochez, vous pourrez voir les tickets des autres gestionnaires de l’agence

En cours ou… autres

Afficher les tickets …(à l'aide du menu pop up situé en haut à droite.)

- En cours
- Du jour
- Fermés (à noter que pour ces deniers, le statut est affiché en rouge)
- Tous

Transférer à un autre gestionnaire

Pour y procéder, vous devez sélectionner le ou les ticket(s) à l'aide de la boite à cocher en 1ère colonne puis vous cliquez sur la rubrique "changer le gestionnaire".

Puis, vous affectez en choisissant le nouveau gestionnaire dans une liste.

Retour sommaire

Conséquences

La validation du ticket a eu pour conséquences d'envoyer toutes demandes (ou notifications) aux personnes définies lors de la préparation de celui-ci.

- Le ou les intervenant(s) reçoit (reçoivent) un email ET/OU un SMS (si coché) dans le cadre d'une demande de devis ou d'un ODS multi-intervenants
- L'éventuelle personne notifiée (le demandeur par exemple) reçoit une confirmation de la création du ticket

Si vous avez activé le mode "silencieux", ces envois ne sont pas effectués

- Le ticket affiche la demande initiale, sa création et la

demande de devis (ou d’intervention pour un ODS)

Retour sommaire

TOUTES LES ÉTAPES D’UN TICKET

Vous l’avez compris, un ticket est une suite d’étapes logiques permettant de mener à bien un ordre de service, qu’il soit lié à un ou plusieurs intervenant(s), avec devis ou non. L’idée force du logiciel est de vous aider à chacune des étapes quand aux actions à lancer. En parallèle, des automatismes (désactivables à tout moment…) gèrent à votre place l’information due à certains types de tiers et/ou les relances.

Deux actions sont donc à distinguer :

- Celles inhérentes à l’étape en cours, donc non disponibles (en général) au niveau des autres étapes (par exemple une demande de devis n’a aucun intérêt une fois la date d’intervention finale définie, etc….
- Celles, dites génériques, que vous pouvez lancer à n’importe quel moment.

Intéressons-nous d’abord à ces dernières…

Options disponibles à toutes les étapes

Envoyer un message

Disponible pour un intervenant, le président du CS (syndic), le propriétaire (Gérance), le locataire (Gérance), vous avez la possibilité d’échanger avec le tiers à tout moment…

Le résultat de votre action se matérialise sur le ticket en partie droite….

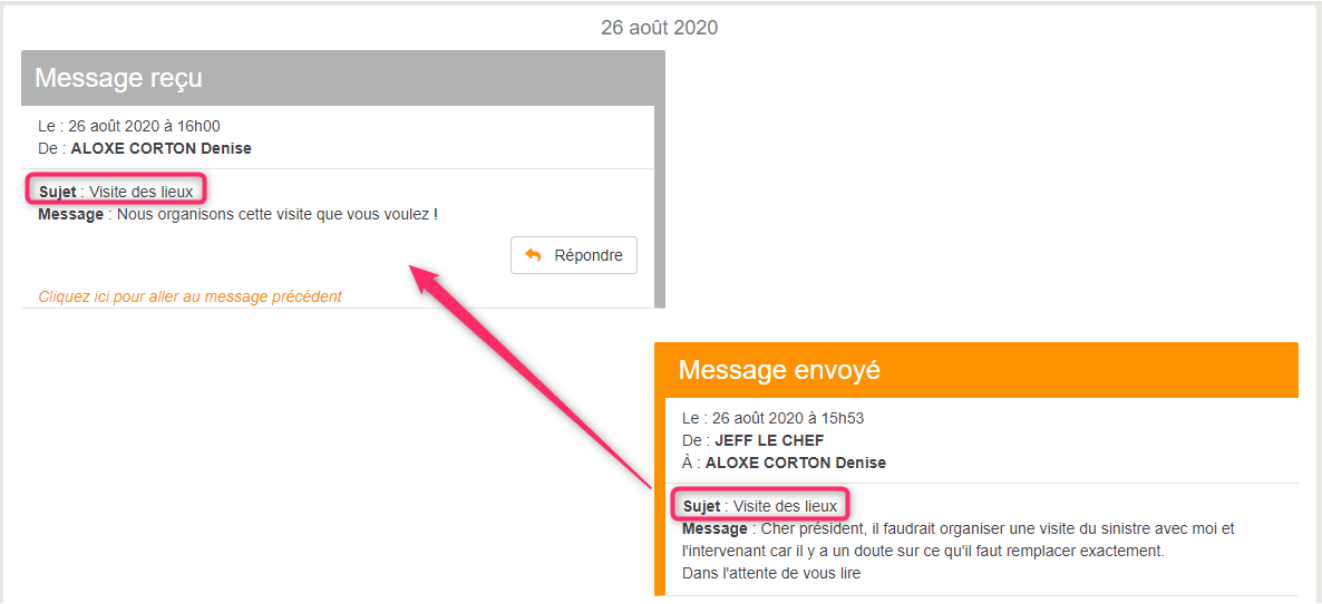
26 août 2020

Message envoyé

Le : 26 août 2020 à 15h53
De : **JEFF LE CHEF**
À : **ALOXE CORTON Denise**

Sujet : Visite des lieux
Message : Cher président, il faudrait organiser une visite du sinistre avec moi et l'intervenant car il y a un doute sur ce qu'il faut remplacer exactement.
Dans l'attente de vous lire

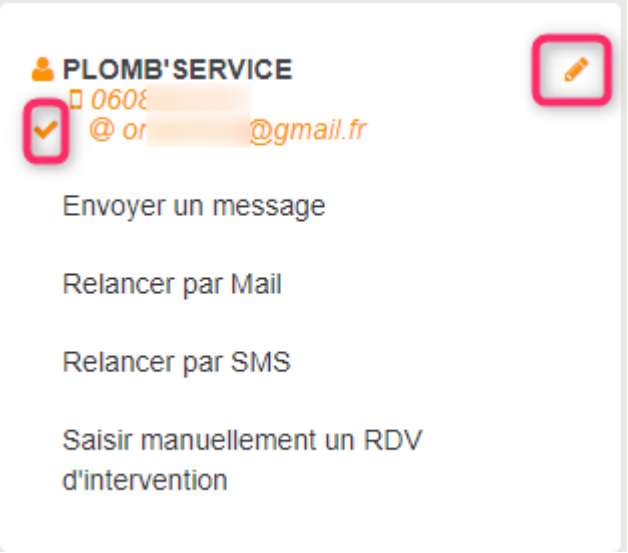
Si une réponse vous est faite, et si vous répondez à celle-ci (et ainsi de suite), le sujet sera conservé afin de créer un fil de discussion…



Changer les coordonnées du tiers

A l'aide du petit crayon présent, vous pouvez changer l'email et/ou le portable de votre intervenant (ou propriétaire ou président du CS)

Il est également possible de cocher le mode utilisé pour les échanges (email seul, SMS seul ou les deux). Une coche, située à gauche vous rappellera comment vous communiquez avec l'intervenant.

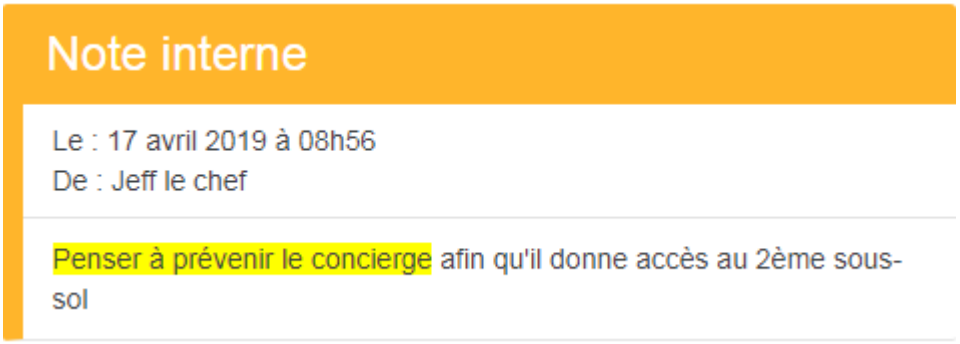


Options non directement liées à un intervenant défini sur le ticket

Note interne : commenter le ticket

Vous avez la possibilité d’écrire une note, qui restera interne, afin de suivre au mieux l’évolution du ticket

Résultat obtenu, qui sera affiché sur la partie droite de l’écran de votre ticket



.

Ce texte, vous pouvez l’enrichir avec couleurs, gras, etc…

Contacter un autre intervenant

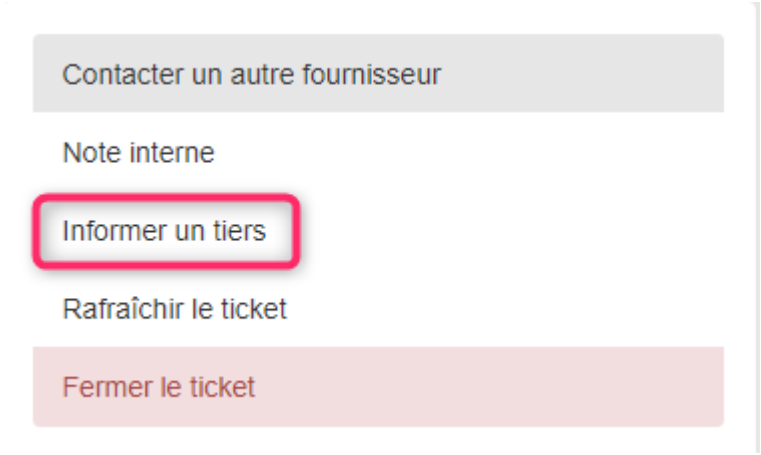
Cette rubrique a une double fonction :

- Soit faire appel à un autre intervenant ou annulant l’ordre du précédent (donc annule et remplace)
- Soit en complément de l’intervenant déjà contacté si, par exemple, plusieurs corps de métiers sont nécessaires pour l’ODS.

Ce choix, vous le faites au moment de la validation de l’appel à un autre intervenant

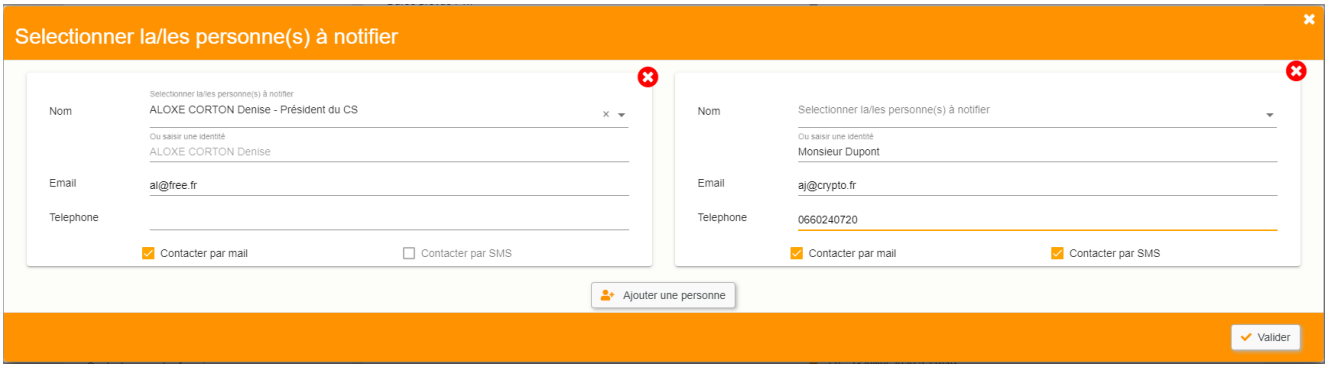
Informer un tiers

A tout moment, vous pouvez envoyer un notification contextuelle (qui tient compte de l'étape sur laquelle vous êtes) à la (ou les) personne(s) de votre choix



Cette rubrique n'est plus proposée en ODSM (Ordre de service multi-intervenants) car nous sommes en présence de plusieurs contextes, pas forcément à la même étape d'avancement.

Ecran de saisie…(exemple pour la notification de deux tiers, dont un n'est pas dans la liste par défaut : nom renseigné sur la 2ème ligne, ci-dessous à droite)



La création du ticket étant effective, nous poursuivons à partir de l'étape n°2 – la réponse de l'intervenant…(ou des intervenants pour un ODSM)

Retour sommaire

1\ L'ordre de service (ODS)

Étape n° 1 : création du ticket

cf. chapitre "Comment créer un ticket".

> *Un ticket peut être crée depuis LSC en validant un événement OU depuis l'extranet depuis la liste des tickets (Gérance ou Syndic), avec le bouton +*

Étape n° 2 : réponse de l'intervenant (ou des intervenants pour un ODSM)

Le fournisseur a donc reçu un SMS (cf. copie d'écran ci-contre) ou un email et il trouve un lien lui permettant d'accéder au service client, sur une page dédiée. Il y trouvera le rappel des informations de la demande (cf. copie d'écran ci-dessous, à gauche) , l'éventuelle personne à contacter, les informations du gestionnaire et la possibilité de répondre (cf. copie d'écran ci-dessous, à droite)

En acceptant l'intervention, l'intervenant propose en même temps la date et l'heure…

La validation de l’écran envoie un email au gestionnaire, le prévenant qu’une action a été faite pour le ticket xx. Il faut donc accéder au ticket et… passer à l’étape suivante : “demander la présence sur place” (si cochée lors de la création du ticket) OU “demander la fin d’intervention”

En parallèle, la personne notifiée reçoit automatiquement l’acceptation de l’intervention et la date + l’heure.

Votre ticket ressemble à cela …

Étape n° 3 : demander la présence sur place (optionnelle)

Automatique, envoyée (par mail ou SMS) 15 minutes avant l’heure prévue d’intervention. L’intervenant pourra, comme à chaque étape, vous répondra directement sur l’interface du service client. Quatre choix lui seront offerts

La réponse de l’intervenant vous sera notifiée par email

NB : s’il vous répond par un autre biais (email ou SMS), vous devrez mettre le ticket à jour à l’aide des rubriques situées sur la partie gauche.

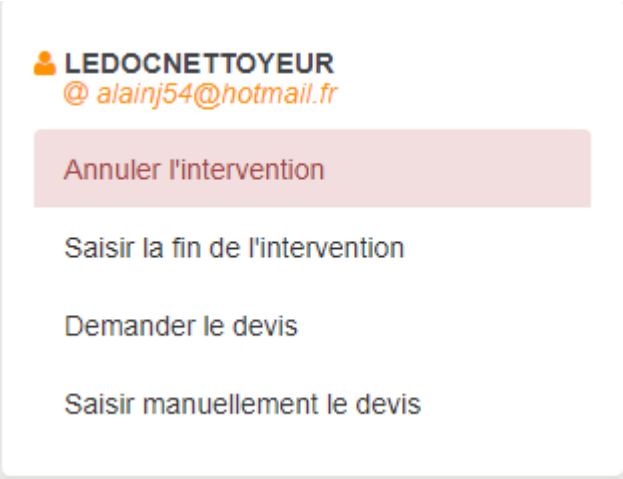
Étape n° 3 bis : Passer d’un ordre de service à un devis simple

> *ATTENTION : cette option n’est pas possible si vous êtes sur un ODSM, c’est à dire avec plusieurs intervenants définis*

Votre ticket peut évoluer d’un ordre de service à la gestion d’un devis (devis simple). En effet, votre intervenant, une fois sur place, peut constater et vous indiquer qu’un devis nécessitant votre acceptation est nécessaire …

Sur votre ticket, deux rubriques vous le permettront

- Demander le devis
- Saisir manuellement le devis



Lors du passage en devis simple, vous aurez la possibilité de définir les délais de relance non proposés lors de la création de l'ordre de service. Ils restent accessibles et modifiables en modification d'un ticket, en cliquant sur le pictogramme représentant un crayon

Si votre ODS devient un "devis simple", nous reprenons alors le fil conducteur du nouveau type de ticket .. cf. ci-après l'étape n°2 d'un Devis simple

Étape n° 4 : demander la fin d'intervention

Automatique, envoyée (email ou SMS) quelques minutes après l'heure prévue d'intervention (+ la durée prévue)

L'intervenant, lors de sa confirmation, pour joindre des preuves de son intervention. Il pourra également joindre la facture, ce qui annulera l'étape suivante.

La réponse de l'intervenant vous sera notifiée par email ainsi qu'à la personne à notifier (SMS ou email)

NB : s'il vous répond par un autre biais (email ou SMS ou

tél), vous devrez mettre le ticket à jour à l'aide des rubriques situées sur la partie gauche.

La fin d'intervention confirmée sera affichée de la façon suivante sur le ticket, une fois celui-ci à jour..

Étape n° 5 : demander la facture (si celle-ci n'a pas été transmise à l'étape n°4)

C'est à vous d'en faire la demande.

La réponse de l'intervenant vous sera notifiée par email

NB : si vous avez déterminé une relance automatique lors de la création du ticket, celle-ci sera envoyé x jours après votre 1ère demande.

Votre ticket, une fois mis à jour, le confirmera de la façon suivante :

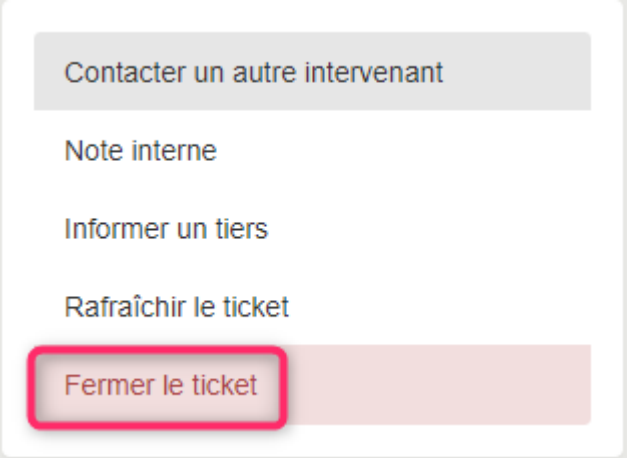
> *Vous avez également la possibilité de saisir manuellement la facture (si reçue par ailleurs). Dans ce cas, n'oubliez pas de saisir son montant afin qu'il soit affiché en partie haute puis pris en compte dans les futurs documents de synthèse*

Étape n° 5 bis (si nécessaire)

Si la facture reçue ne convient pas (manque, erreur, etc..), vous pouvez demander le nouvel envoi de celle-ci en y apportant un commentaire.

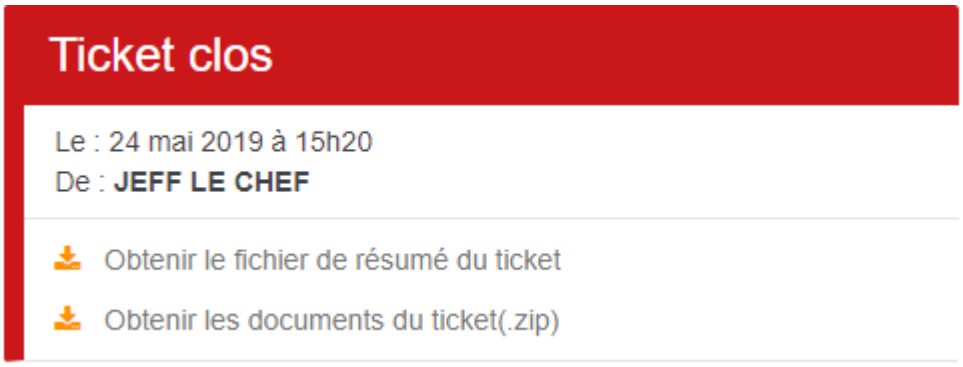
Étape n° 6 : fermer le ticket

Toutes les actions prévues étant terminées, il ne vous reste qu'à clore le ticket.



Peut être fait à toutes les étapes…

Mais attention, cette manipulation est irréversible !



Une fois le ticket clos, l'information s'affichage dans le tableau.

Deux options à votre disposition

- Obtenir le fichier de résumé du ticket

Le Bureau Syndic

Compte rendu du ticket n°772

Ouvert le 04 avril 2019
Fermé le 04 avril 2019

Demandé par ALOXE CORTON Denise
Créé par Jeff le chef

pb d'égout bouché

Descriptif : Bonjour, je tenais à vous signaler un problème de fuite d'eau, suite à l'orage d'hier .. L'évacuation ne se fait plus correctement par les égouts, ce qui inonde le couloir menant aux caves

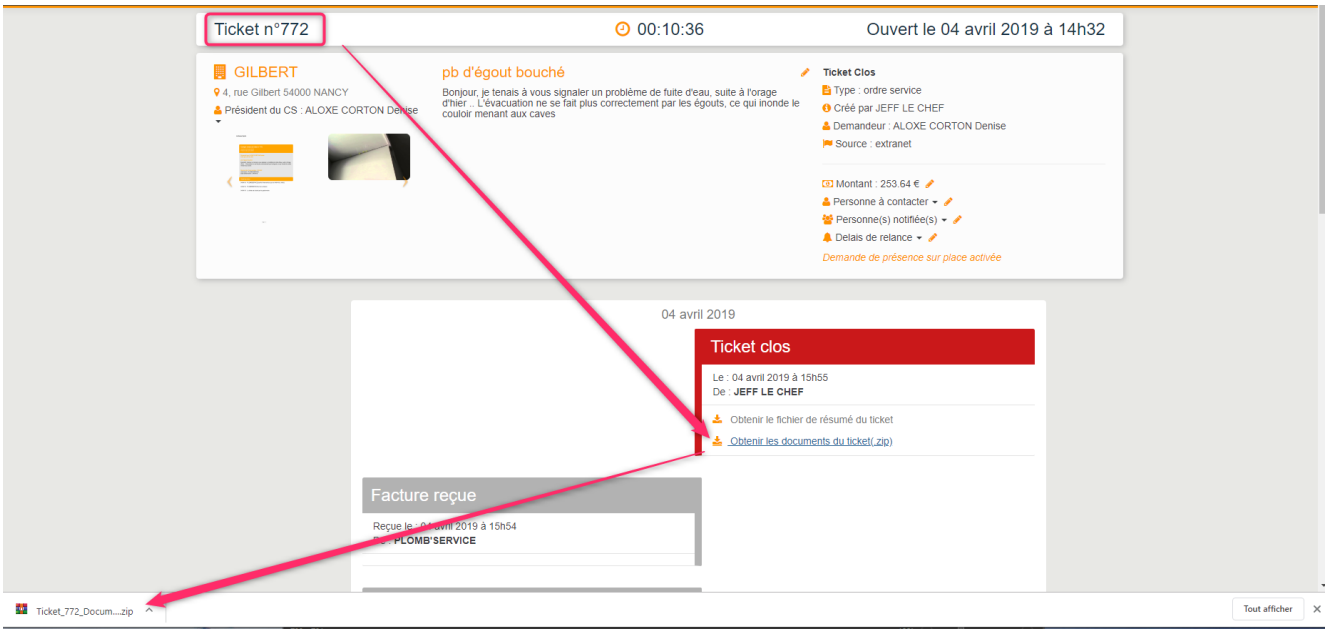
Montant de l'intervention : 253.64€
Intervenant : PLOMB'SERVICE
Date d'intervention : 04/04/19

Détail du ticket

04/04/19	PLOMB'SERVICE planifie l'intervention pour le 04/04/19 à 15h52
04/04/19	PLOMB'SERVICE envoi sa facture
04/04/19	Le ticket est cloturé par le gestionnaire

- Obtenir les documents du ticket (.zip)

Télécharge tous les éléments du tickets (photos, devis, facture, résumé, etc…), le tout dans un fichier .zip, qu'il vous suffira de décompresser.



Retour sommaire

2\ Devis (simple ou multiple)

Nous n'aborderons que les différences avec un ticket de type "Ordre de service" car les principes restent fondamentalement les mêmes

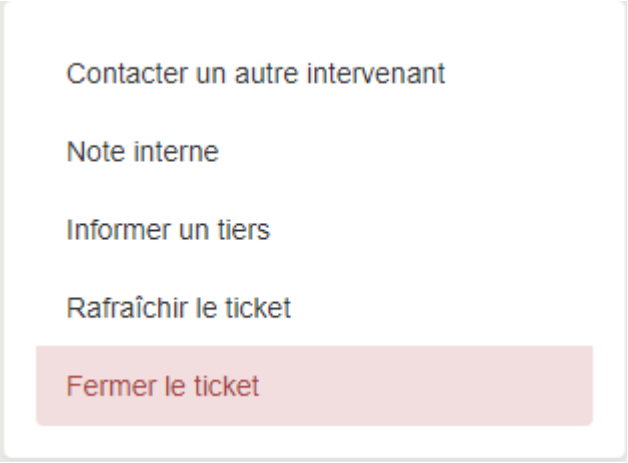
Étape n° 2 : réponse de l'intervenant

La seule différence réside dans le fait que l'intervenant accepte ou refuse …. de proposer un devis.

Étape n° 2 bis : Passer d'un devis simple à un devis multiple (optionnel, sinon, passez à l'étape 3) ou … faire appel à un nouvel intervenant

Si vous avez crée votre ticket en devis simple (donc une demande de devis a été envoyée à un intervenant), vous pouvez tout à fait changer d'avis et faire appel à d'autres intervenants et basculer votre devis en type "multiple".

Cliquez sur la rubrique "Contacter un autre intervenant"



Remplissez les données du nouvel intervenant sur le second écran et validez le pour obtenir le message de confirmation suivant :

Trois choix possibles :

- OUI

Annulera le devis en cours, enverra une notification de refus et demandera un devis au nouvel intervenant

- NON

Procédera à une demande devis au nouvel intervenant tout en conservant la précédente

- ANNULER

Ne fait rien …

Étape n° 3 : acceptation du (ou des) devis

Une fois le (ou les) devis reçu(s), l'acceptation ou le refus peuvent être faits par le gestionnaire (en cliquant directement sur "Accepter ou Refuser")

OU

- **Module Gérance**

Le propriétaire du lot

Si vous avez déterminé sur le mandat signé avec votre propriétaire un montant au delà duquel des travaux ne peuvent être entrepris qu'après son acceptation, servez vous de cette rubrique.

- **Module Syndic**

Le président du conseil syndic

A noter : vous pourrez également envoyer une information aux autres membres du conseil syndic mais seul le président sera décisionnaire.

> *Cependant, si (et seulement si) vous n'avez pas de président du CS, vous pourrez envoyer la demande d'acception à :*

- l'un des membres du CS
- un personne de votre choix, en saisissant simplement son nom, son email et/ou le n° de portable.

Étape n° 3 bis : transmission du devis accepté à votre intervenant (optionnel)

L'acceptation étant actée, vous pouvez le confirmer à votre intervenant en lui joignant une copie du devis dûment accepté

et signé

Dans notre copie d’écran ci-dessous, le devis a été approuvé par le conseil syndic. Ne vous reste qu’à confirmer cette approbation en cliquant sur “valider”

La fenêtre vous proposera alors de joindre le document signé…

> *Cette option est accessible même si le devis est directement accepté par vous*

Étape n° 3 ter : prise de RDV directe par l’intervenant avec la personne à contacter

A partir de la version 1.0.7, une fois un devis accepté, l’intervenant n’attend plus que vous le recontactiez pour définir un RDV d’intervention, il peut le faire lui même puis vous transmettre cette information via un lien prévu à cet effet.

SA Le Bureau Syndic

Ticket n° 900

JEFF LE CHEF

Ouvert le 25 novembre 2019

passage ODS en devis simple

Ceci est ma description de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour gagner du temps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ?

Personne à contacter pour l'intervention :

PETRUS Pierre (Identité à l'origine)
Email : alainj54@gmail.com

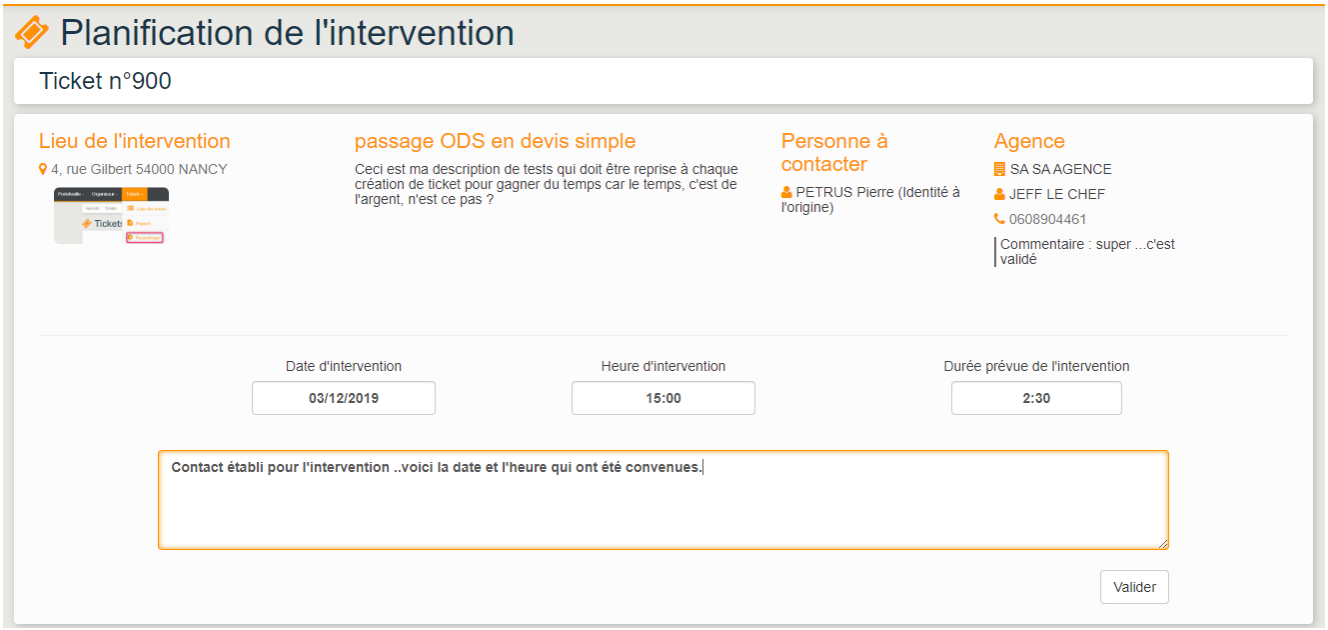
Devis accepté

Bonjour,
Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY.
Celui-ci a reçu notre approbation.
Commentaire du gestionnaire : super ...c'est validé

Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en cliquant ici pour accéder à notre page d'échanges d'informations.

JEFF LE CHEF
Mobile: 0608
Email : @wanadoo.fr

Quand votre intervenant clique sur le lien, il arrive sur l'écran lui permettant de vous donner cette information…



Une fois cette donnée réceptionnée, vous pourrez encore la valider, la reporter ou ..l'annuler…

Si l'intervenant ne passe pas par l'interface permettant une mise à jour du ticket, vous pourrez saisir manuellement le RDV

Retour sommaire

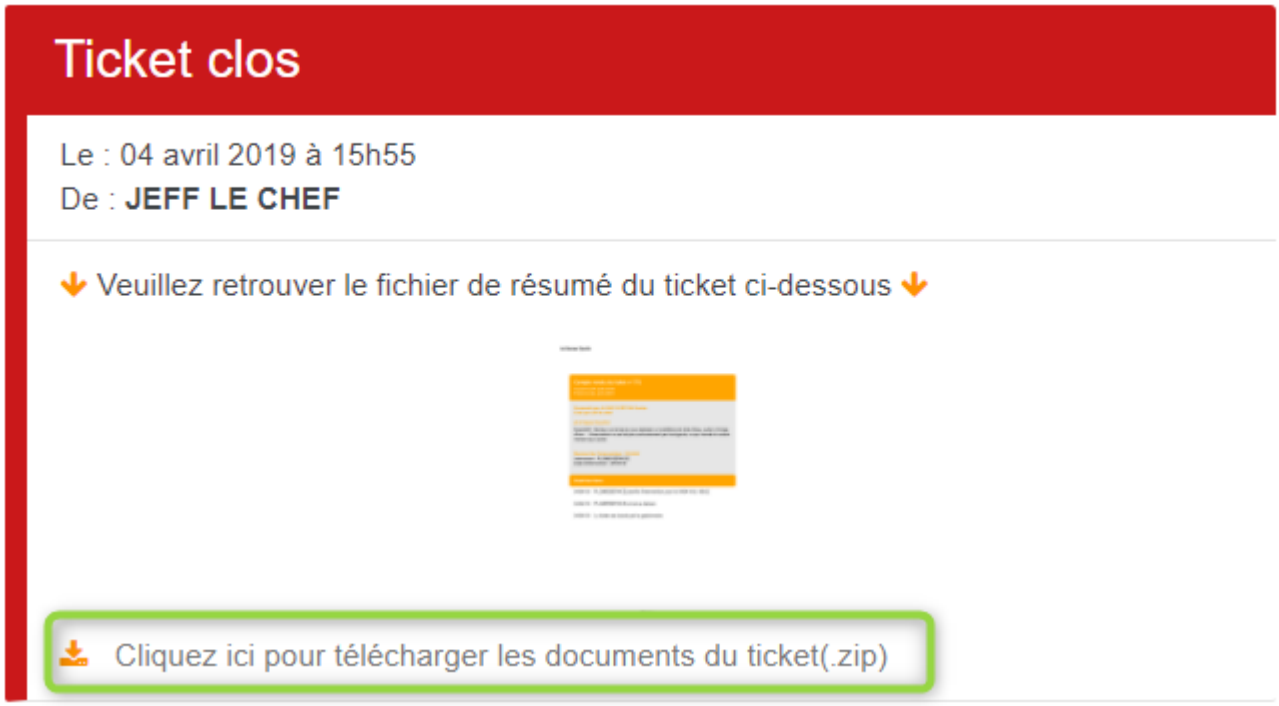
Étapes suivantes

Sont strictement identiques à celles décrites précédemment pour l'ordre de service

Retour sommaire

Récapitulatif d’un ticket

Lorsqu’un ticket est clos, une nouvelle option s’affiche vous permettant de récupérer tous les éléments de celui-ci (photos, devis, factures, etc….)



Cette possibilité existe également depuis LSC (cf. chapitres suivants)

Retour sommaire

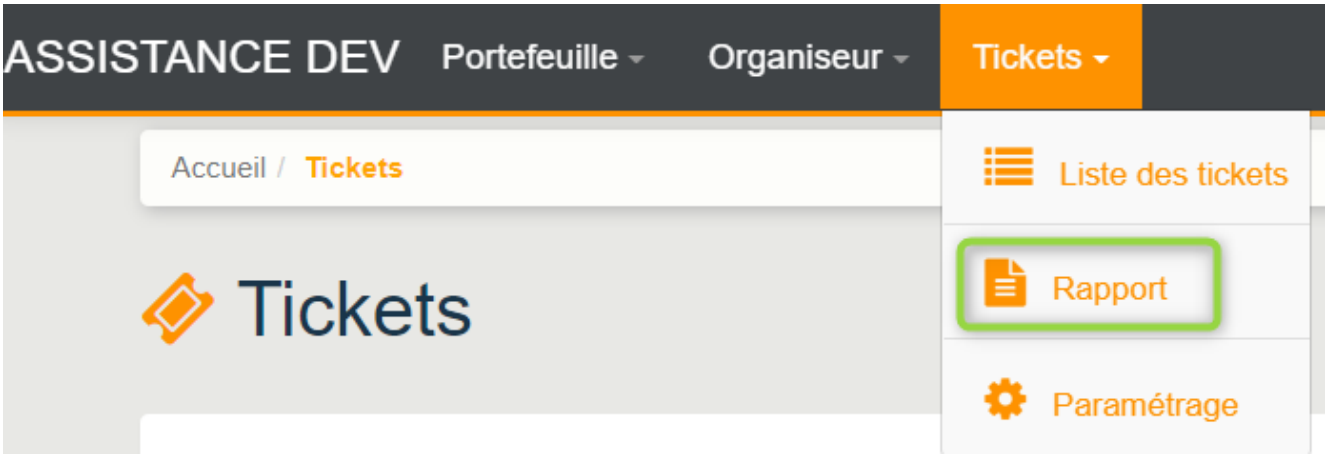
Rapport

Le rapport peut avoir une double destination…

- Pour vous, gestionnaire, pour avoir une vue d’ensemble des tickets ouverts pour un lot, un immeuble en mono-propriété ou en copropriété
- Pour vos clients à des fins de comptes rendus … (auprès du conseil syndical, par exemple).

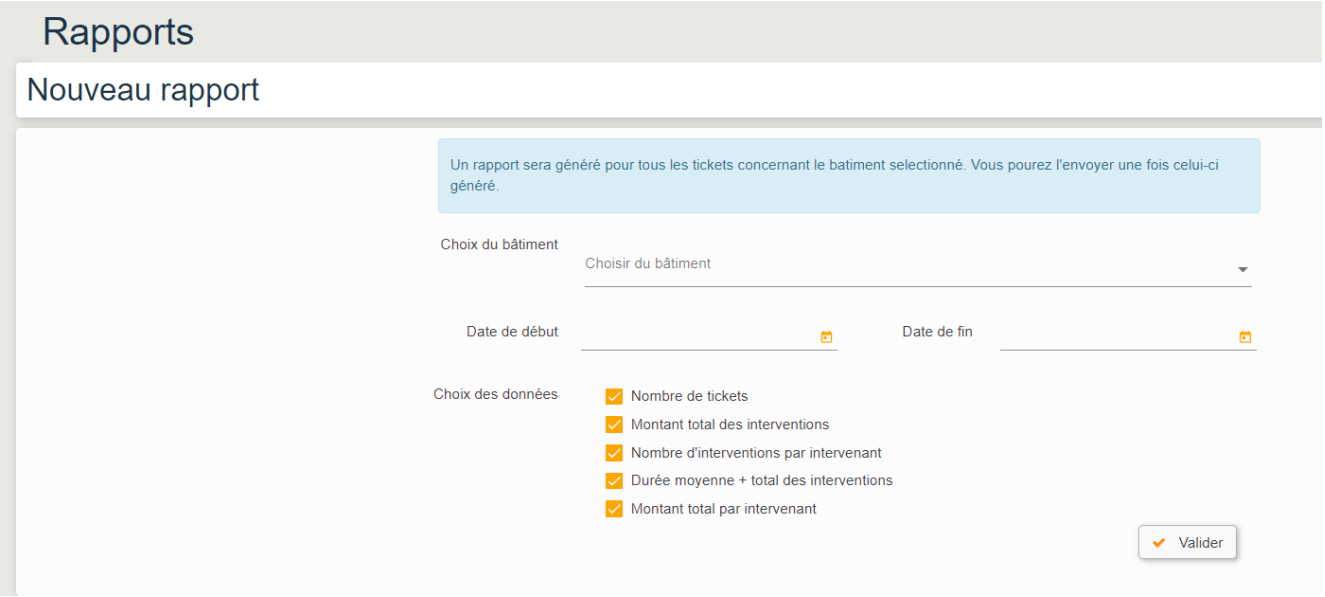
Attention, seuls les tickets “clos” seront pris en compte dans ce document

A partir de la liste des tickets, le menu “tickets” vous propose l’option “Rapport”



qui vous conduit à la liste des rapports déjà établis.

Pour en créer un nouveau, cliquez sur “+” en haut à droite



- Choix du bâtiment (ou du lot)
- Date de début / Date de fin

de prise en compte des tickets clos…

- Choix des données

Cochez ce qui doit être affiché ou …non

La validation calcul le rapport et le place dans la liste. un clic sur une ligne l’affiche directement à l’écran.

En parallèle, une copie est envoyée sur l'email de l'utilisateur courant.

Retour sommaire

Côté LSC…

Retour sommaire

F5 – Afficheur

Visibilité

- Les tickets, crées et stockés sur le service client, restent visibles à partir de l'afficheur, sous forme de liste.
- Seuls les tickets en cours, liés au gestionnaire sont affichés…Numéro, immeuble /lot, Aqui (créateur du ticket), statut et sujet sont visibles
- Si vous cliquez sur un ticket, un complément de détail s'affiche sur la partie droite..

Rubrique : Récupérer les éléments du ticket (visible après sélection d'un ticket)

Permet de récupérer tous les éléments d'un tickets (Photos, PDF, document de résumé) et d'en créer un événement avec PJ's sur le tiers "demandeur"

Avant de pouvoir vous servir de cette option, vous devez paramétrer un modèle d'événement en administration…dont les chemins d'accès sont les suivants :

- Module Gérance : menu paramètres, Gérance, configuration gérance, onglet "menu négociateur"
- Module Syndic : menu paramètres, Syndic, configuration

syndic, onglet “divers”

Qui voit quoi ?

Dans LSC, vous pouvez

- Si vous êtes Gestionnaire

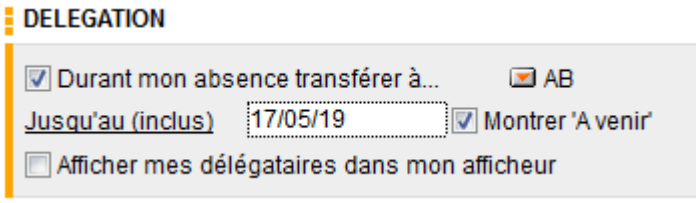
Afficher un résumé de vos tickets depuis votre afficheur (F5)

- Si vous êtes Assistant ou comptable,

Afficher un résumé des tickets crées (et en cours) pour lesquels vous êtes rattaché sur l’un de ses deux rôles = fiche immeuble en Syndic ou fiche compte en Gérance

- Transfert en cas d’absence activé

Si un transfert vers un autre utilisateur est activé, les tickets de la personne qui vous a fait le transfert sont également montrés.



Accès direct au détail du ticket

Si vous double cliquez sur un ticket, l’interface web s’ouvre automatiquement et affiche son détail…

- Juste après la création d’un ticket, celui-ci affiche la demande initiale (du locataire, du propriétaire, d’un copropriétaire ou …autre), sa création et la demande de devis (ou d’intervention pour un ordre de service)

Retour sommaire

Liste des tickets

Accessible depuis votre afficheur (F5), après avoir cliqué sur “Tickets en cours”…à l’aide du bouton “**LISTER**” situé en haut de page

Les tickets présents sur votre afficheur sont ceux qui sont les vôtres ET ceux “en cours” (donc non fermés).

> *Par défaut, cliquez sur LISTER les affiche mais il est possible de rechercher les anciens tickets et ceux d’autres gestionnaires.*

Récupérer les éléments du ticket

Rubrique : > Récupérer les éléments du ticket (sélectionner un ticket avant de cliquer sur cette option)

Permet de récupérer tous les éléments d’un tickets (Photos, PDF, document de résumé) et d’en créer un événement avec PJ’s sur le tiers “demandeur”

Avant de pouvoir vous servir de cette option, vous devez paramétrer un modèle d’événement en administration…dont les chemins d’accès sont les suivants :

- Module Gérance : menu paramètres, Gérance, configuration gérance, onglet “menu négociateur”
- Module Syndic : menu paramètres, Syndic, configuration syndic, onglet “divers” puis onglet “Partenaires” (à compter de la version 6.0.2)

Rechercher un ticket ou un groupe de tickets

Le bouton “Rechercher” vous propose une fenêtre multi-critères

Partie identité

Par immeuble ou par lot, vous affichez les tickets liés

Partie Activité

Comme les tickets sont différents en fonction de l’activité, vous devez indiquer le module auquel sont rattachés les tickets rercherchés.

Partie Ticket

- Type

Les tickets existent sous trois types : ordre de service, devis simple, devis multiple

- Statut

A chaque étape de sa “vie”, le ticket est rattaché à un statut permettant de savoir clairement le niveau d’avancement de celui-ci. Vous devez choisir dans une liste le statut sur lequel vous désirez afficher le ou les ticket(s).

- Sujet contient

Correspond au sujet défini lors de la création du ticket. La recherche doit être faite par mot clé pour être sûr de retrouver le bon ticket.

- Description contient

Là également, la description est celle saisie au moment de la création du ticket

- Date création du… au …

Pour montrer des tickets crées sur une borne de dates.

Partie critères complémentaires

Les tickets, par essence, sont attachés à un gestionnaire (information saisie sur l’immeuble en Syndic et sur le compte en Gérance).

Par défaut, ce sont vos tickets qui sont affichés mais vous pouvez en chercher liés à d’autres gestionnaires.

Retour sommaire