

# Addendum des versions 6.0.9r1 et 6.2.1r1

Addendum des modifications apportées à LSC depuis les versions 6.0.8 & 6.2

## Sommaire

*Les nouveautés sont affichées en bleu...*

*Cliquez sur le titre d'un module pour un accès direct à celui-ci*

*Si une information ne concerne qu'une des deux versions, nous vous le précisons...*

*Un bouton « retour sommaire », placé au même niveau que chacune des rubriques énumérées ci-dessous permet de revenir en tête de document en un clic.*

Versions 6.0.9r1 et 6.2.1r1

### **Module Organiseur**

F5 – Optimisation (uniquement la version 6.2)

Emails : gestion du corps de l'email

### **Tous modules**

Formats personnalisés

### **Module Gérance**

Nouveau raccourci – taux de recouvrement

Régularisation des lots isolés (nouveau mode) – 2 corrections

## Module Syndic

AG : bulletins de votes par correspondance (regroupement par identité)

Budget – Fonds travaux – appel sur N+1

Versions 6.0.9 et 6.2.1

## Module Organiseur

– AR 24 – Gestion de l’avis électronique (LRE simplifiée)

– Liste des factures – PDF unique

Corrections diverses

– F4 – planning personnel

– F5 – Emails reçus – liste

– SMS – B2SMS – gestion des envois

– Signature électronique (correction)

## Module Syndic

### **ASSEMBLÉE GÉNÉRALE**

– Article de vote : création d’un nouvel article (mode Luxembourg)

-AG\_connect

### **CORRECTIONS DIVERSES**

Répartition des charges

Racines autorisées

AG Connect

## Module Gérance

## **Locataire**

- Révision de loyer (conditions)
- Régularisation des charges (nouvelles informations sur fiches LOT et LOCATAIRE)
- Régularisation des lots isolés : nouvelle version, entièrement réécrite.

## **Propriétaire**

- Mise en place des revenus fonciers 2020

## **Corrections diverses**

Bordereaux assurance locative et vacance

Relevé de gérance n° 7

## **Module Comptabilité**

- Brouillard d'encaissement : prélèvement one/off

## **Tous modules**

Révision de code ...

[Retour sommaire](#)

# **Versions 609r1 & 621r1**

## **Module Organiseur**

### **F5 – Événement à ranger (en à traiter)**

Optimisation de ce traitement ..

## Gestion des emails

Depuis la version 6.0.9 (ou 6.2.1), le corps des emails reçus pouvait être copié dans le presse papier de votre ordinateur, écrasant au passage son contenu. **Corrigé**

## Tous modules

### Formats personnalisés

Suite à la mise à jour en 609 ou 621, les formats personnalisés sur les fiches utilisateurs avaient été perdus par écrasement du fichier existant. **Corrigé**

Dorénavant, ce fichier est recrée à chaque ouverture de l'application en fonction des données contenues dans les fiches utilisateur...

### Updateur (Uniquement Macintosh)

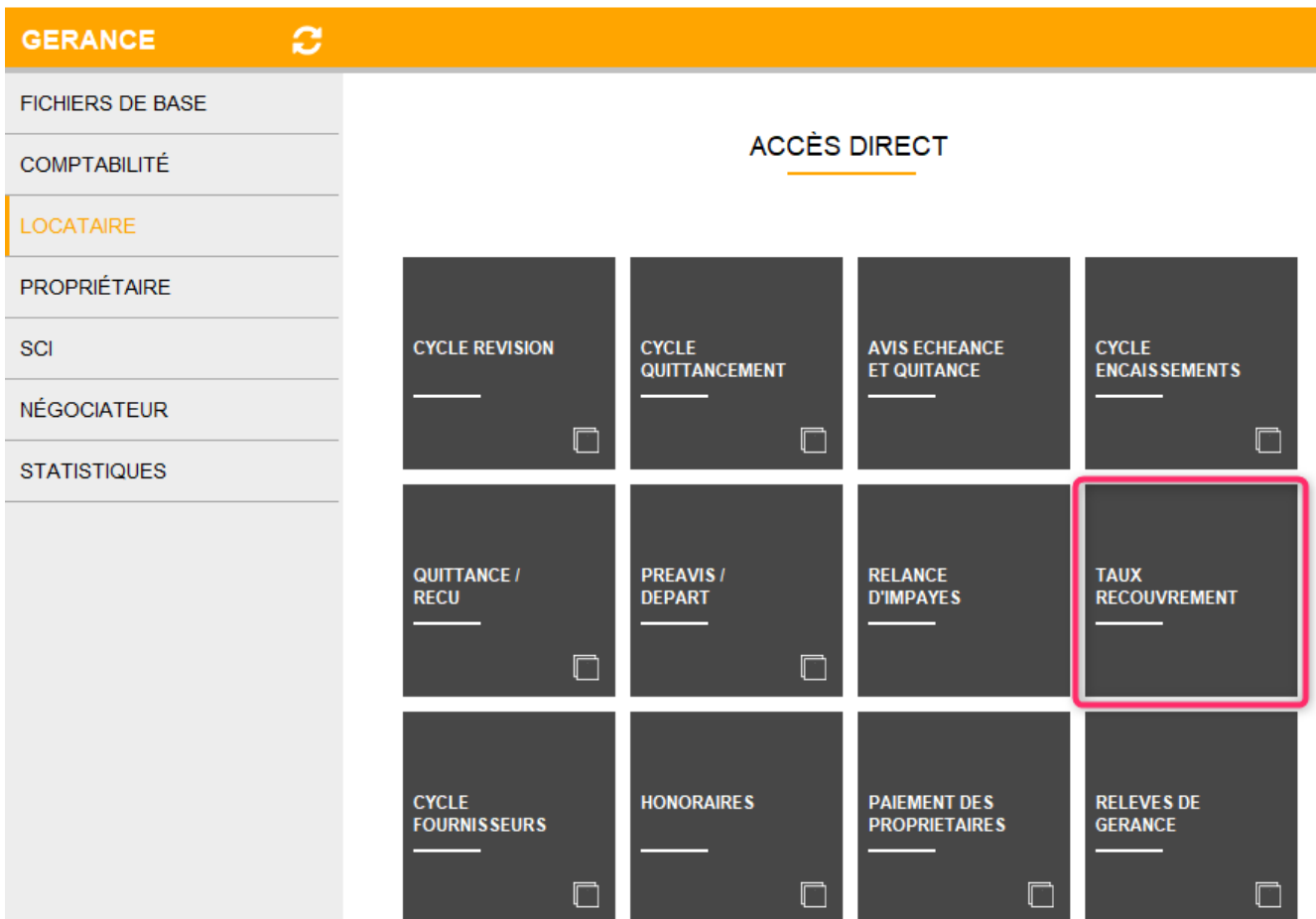
Des erreurs survenaient à l'écrasement des fichiers et dossiers à mettre à jour. L'updateur ne fonctionnait donc plus correctement. **Corrigé**

## Module Gérance

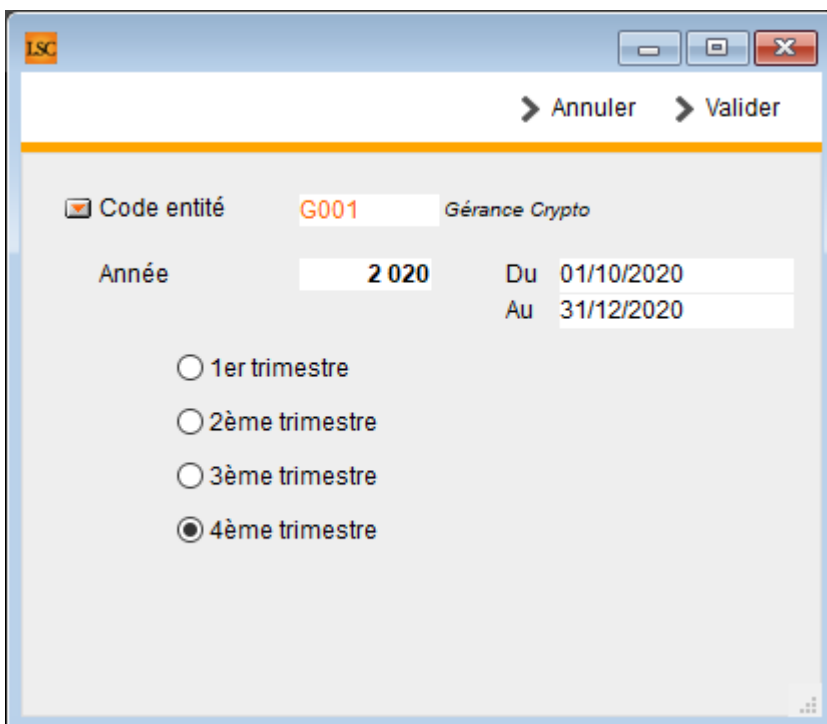
### Raccourci : taux de recouvrement

Un nouveau raccourci en Gérance est disponible : taux de recouvrement

**ATTENTION** : il n'est pas visible par défaut, vous devrez aller l'ajouter via vos préférences utilisateur (menu paramètres)



Ensuite, en cliquant sur ce raccourci, vous obtiendrez la fenêtre suivante :



Vous pourrez obtenir un résultat par trimestre puis un cumul.

Puis une fois votre période choisie, vous validez.

Sur tableur, la liste des locataires sera affichée avec leur quittancement (par exemple) sur un trimestre en détaillant le loyer, les charges et ..autres. La même chose sera proposée pour l'encaissement et dans un 3ème temps, le taux de recouvrement

En plus de cela, un cumul est fait sur l'année avec les mêmes données (quittancé, encaissé, taux de recouvrement)

1	A	B	C	Quittance 4T 2020			Encaissé 4T 2020			Taux recouvrement 4T 2020			Cumul Quittancé au 31/12/2020			S	Cumul		
				Loyer	Charge	Autre	Total	Loyer	Charge	Autre	Total	Loyer	Charge	Autre	Total			Loyer	Charge
4	G001	81CONTANTA	CONTANT Antoine & Gisèle	3052,29	0	133,71	3186	3052,29	0	133,71	3186	100	0	100	100	5199,04	0	243,85	5442,89
5	G001	81ROLINMAR	ROLIN Marie	2745	0	840,97	3585,97	0	0	0	0	0	0	0	0	5490	0	1681,94	7171,94
6	G001	81MARITON	MARITON Paul	1795,53	0	2688,31	4483,84	0	0	0	0	0	0	0	0	3556,59	0	5050,75	8607,34
7	G001	81MATIGNON	MATIGNON Georges	0	0	-450	-450	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-449	-449
8	G001	81DAFU Pie	DAFU Pierre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	51
9	G001	81PAILLOUX	PAILLOUX SÃ©phane	938,43	0	1229,96	2168,39	502,73	0	569,27	1072	53,57	0	46,28	49,44	1947,41	0	2719,5	4666,91
10	G001	81ALBERT	ALBERT LOCATAIRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	276,26	0	1283,24	1559,5
11	G001	81ADRIENLE	ADRIEN LE MALIN	0	0	0	666,09	0	0	4863,6	5529,69	0	0	0	0	0	0	3	3
12	G001	81TRISTANL	Tristan LOCATAIRE	1515,72	0	453,15	1968,87	1515,72	0	953,15	2468,87	100	0	210,34	125,4	2526,2	0	1792,11	4318,31
13	G001	81ELOCATA	Elsa Locataire	0	0	0	3647,46	0	0	1476,54	5124	0	0	0	0	0	0	1	1
14	G001	81JULIETTE	Juliette Cinoche	5999,52	0	2697,48	8697	4000,68	0	1798,32	5799	66,68	0	66,67	66,68	9988,56	0	4496,68	14495,24
15	G001	81ANNABELL	Anna BELLE	0	0	0	1488	0	0	204	1692	0	0	0	0	3120	0	1226,48	4346,48
16	G001	81NAMIBIESARL	NAMIBIE SARL	3627	0	1609,53	5236,53	1209	0	536,51	1745,51	33,33	0	33,33	33,33	4836	0	2172,04	7008,04
17	G001	81TIERSLOC	Tiers locataire pour relation	150	0	698,25	848,25	0	0	0	0	0	0	0	0	250	0	1163,75	1413,75
18	G001	81TESTFACT	testfactureLoc	3000	0	1200	4200	0	0	0	0	0	0	0	0	5000	0	2000	7000
19			TOTAL	22823,49	-1,47E+234	11101,36	33924,85	16081,97	0	14121,85	26617,07	70,46	0	127,21	78,46	42200,06	0	23436,34	69135,19

## Régularisation des lots isolés (nouveau 609 & 621)

- Bouton « ajouter »

Les provisions appelées n'étaient pas calculées pour la 1ère ligne du tableau. **Corrigé**

- Nouvelles provisions

Les nouvelles provisions étaient mal recalculées en modification de fiche de régul (étaient calculées par rapport au montant proratisé et pas par rapport au montant total).

**Corrigé**

## Module Syndic

# Assemblée générale

- Bulletins de votes par correspondance (si regroupement d'identités)

Lors de l'AG, si le regroupement par identité avait été activé, il se pouvait, dans certains cas, que des résolutions soient annotées « vous n'êtes pas concerné par le vote », à tort. **Corrigé**

## Fonds travaux – Gestion des appels de fonds

Pour le fonds travaux, si vous définissez un seul appel sur l'année, vous pouvez maintenant cocher (si besoin) la case « Calcul sur N+1 »

The screenshot shows the 'Modification Budget - 2/4' window with the 'Fonds travaux' tab selected. The interface is divided into several sections:

- Définition du budget:** Includes 'Gestion des appels de fonds' and 'Fonds travaux' tabs. The 'Fonds travaux' tab is highlighted with a red box. Below it, 'Références du budget' shows: Code entité: S001 (Syndicat Gilbert), Code budget: OC, Journal imputation: AF, Désignation: BUDGET Opérations Courantes, Période concernée du: 01/01/2020 au 31/12/2020.
- Définition du fonds travaux:** Contains a table for cotisation periods:

% du budget ordinaire	Début de cotisation	Fin de cotisation
10,00%	01/01/2020	31/12/2020
5,00%	01/01/2021	31/12/2021

Below the table, 'Compte bancaire de titulaire des fonds' is set to 501000 and 'Compte à terme' is selected.

- Appels du fonds travaux:** Includes options for calculation: 'Calcul pour une seule clé' (selected) and 'Calcul selon toutes les clés du budget'. Other fields include 'Compte de charges à utiliser' (601000), 'Libellé pour les appels' (fonds travaux #A), 'Journal imputation' (FT), and 'Fonds travaux - 105999 Fonds de travaux'. A checkbox 'Ne générer qu'un seul appel (100%) sur budget N' is checked, with 'Date du prochain appel' set to 01/01/2021. A red arrow points from the 'Fonds travaux' tab to this checkbox. Another red arrow points from the 'Calcul sur N+1' checkbox to the 'Date du prochain appel' field.

The bottom of the window features a navigation bar with 'Imprimer', 'Précédent', 'Suivant', 'Annuler', and 'Valider' buttons, and a 'Verrouillé' checkbox.

# Versions 609 & 621

## Module Organiseur

### Raccourcis

Ajout d'un nouveau raccourci : historique d'un dossier

### AR 24

### Avis Électronique (LRE simplifiée)

Dorénavant, vous pouvez transmettre à notre partenaire des documents qui seront traités en LRE simplifiées, donc avec beaucoup moins de contraintes pour vous et vos clients pour l'envoi et la réception des documents.



### Liste des factures

### PDF unique

Ajout d'un bouton « PDF unique » : permet de générer un fichier PDF avec toutes les factures sélectionnées.



Liste Facture 4 / 68

Actions    Aller à    Rechercher    Historique    Passer en compta    Passer en compta Module    **PDF unique**    Aide

Figé	T	Identité	Type	Sujet	Montant HT	Montant TTC	Date	Numéro	Entité	Compte	Espoir	Echéance
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SYNDICAT des COPRO	Facture	F-CONTRAT DE SYNDIC	430,00	514,28	01/07/2013	6	C002	411SYNDICA	0,00%	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SYNDICAT des COPRO	Facture	F-CONTRAT DE SYNDIC	297,38	355,67	01/12/2013	7	C002	411SYNDICA	0,00%	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SYNDICAT des COPRO	Facture	F-CONTRAT DE SYNDIC	297,38	355,67	31/12/2013	8	C002	411SYNDICA	0,00%	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SDC Gilbert	Facture	Facture	1 000,00	1 200,00	01/03/2021	9	C002	411SDCGILB	0,00%	

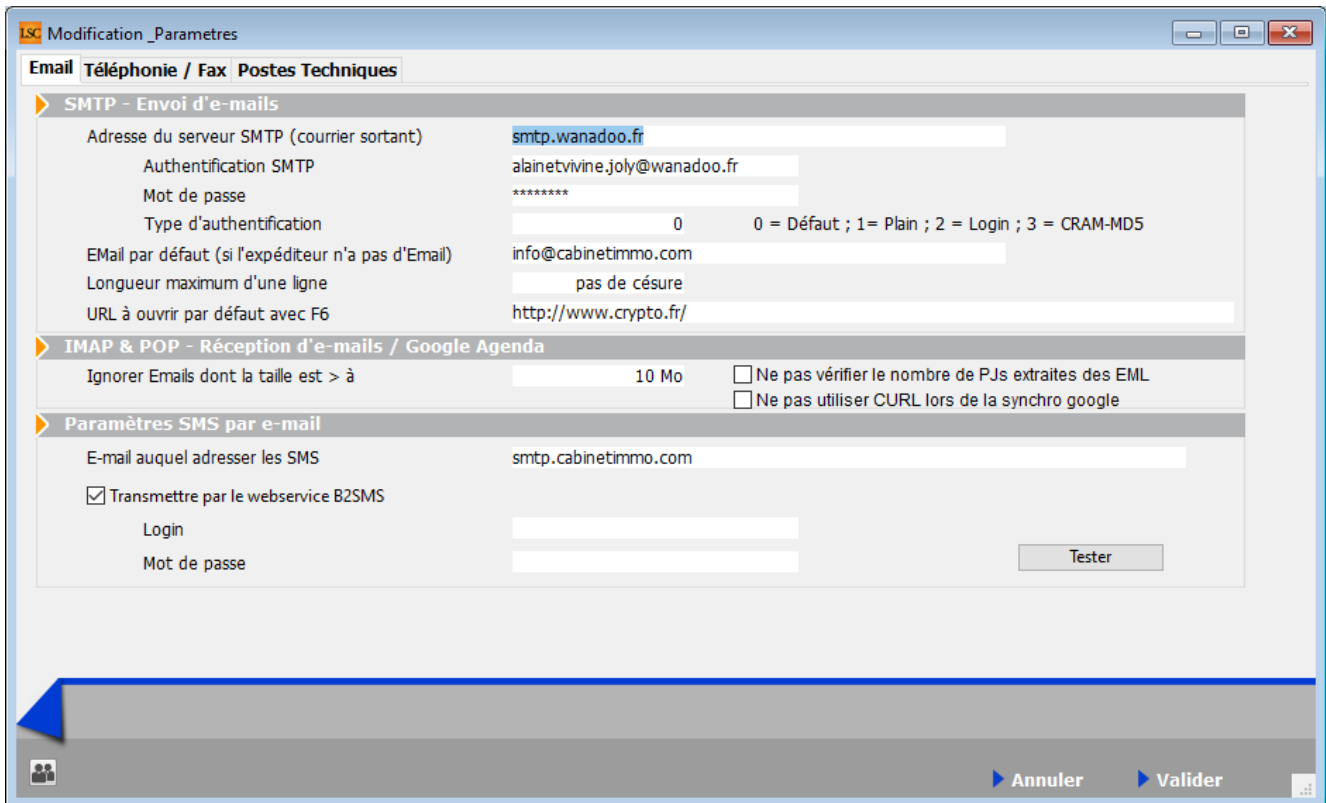
## SMS – B2SMS

Si vous avez des soucis d'envoi de SMS avec notre partenaire, il est possible de changer certains paramètres pour modifier ladite méthode d'envoi..

Accès : menu paramètres, préférences et administration, administration métier, Organisateur, Configuration SMTP, FAX, SMS

Une boîte à cocher « Transmettre par le webservice B2SMS » est présente.

Une fois cochée, il faut saisir les login et mot de passe qui vous ont été transmis par notre partenaire...



+ Ajout d'un bouton « Tester » qui permet d'envoyer un SMS de test au numéro de téléphone renseigné afin de tester le webservice

*Dans l'envoi de mail, si le message est de type SMS et que le module SMS par webservice est activé, alors le SMS est envoyé par le webservice au lieu de partir par email. Sinon le fonctionnement reste identique à celui déjà existant.*

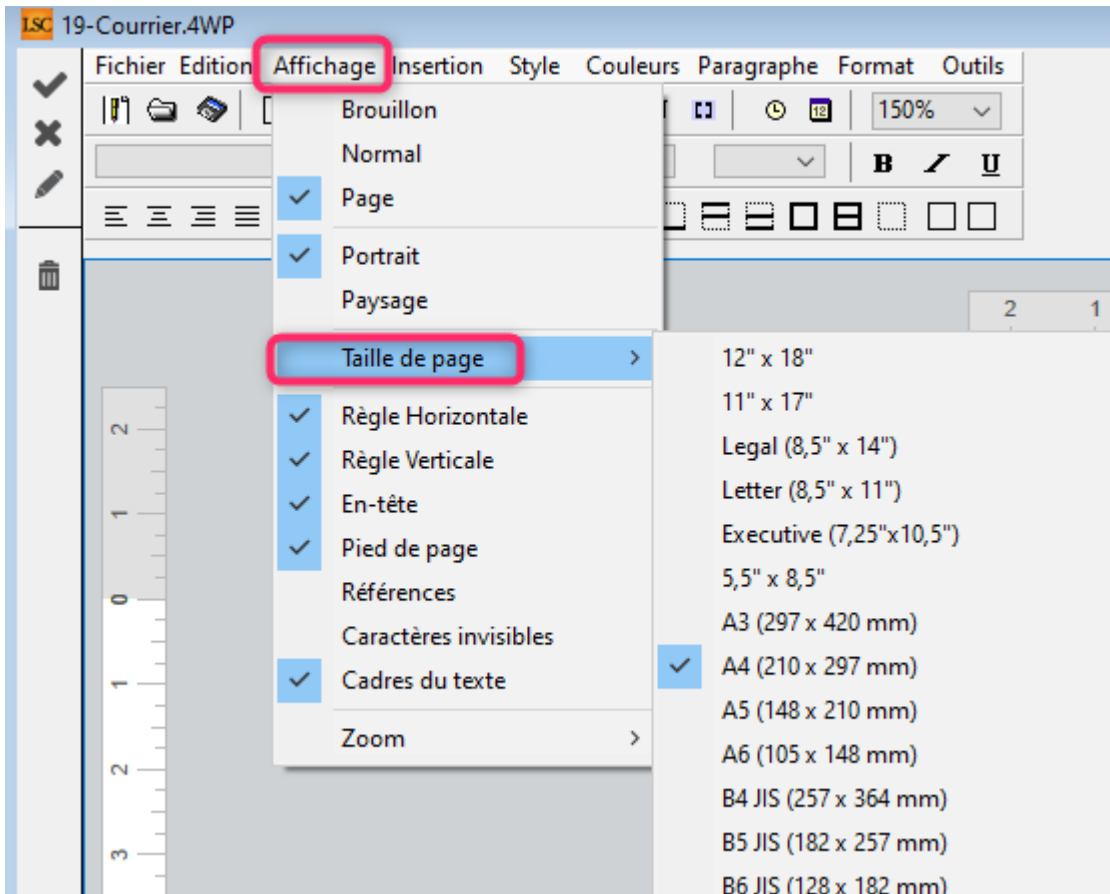
## Corrections diverses

### 4D Write Pro (6.2 uniquement)

+ La commande « rechercher remplacer » ... ne remplaçait rien.

**Corrigé**

+ Menu affichage – ajout d'une taille de page qui permet de choisir une taille de papier parmi celles disponibles sur l'imprimante (A4, A3, etc)



+ F1 – Création d'un SMS – Saisie dans Write pro : on compte dorénavant les lettres au fil de la saisie comme dans la version 6.0

+ Menu insérer

Ajout d'un « insérer colonne » et d'un « insérer section ».

+ Menu format

Ajout d'un menu « section » qui permet de renommer une section, de définir une première page différente, des bordures, des marges

## F4 – Planning personnel

Si l'option « utiliser un code gestion différent du code physique » est décochée dans les paramètres : le libellé « pour le » devient « immeuble ».

## F5 – emails reçus

BOUTON Liste puis option RANGER

Les événements pouvaient être dispatchés entre événements ou messagerie interne voire refuser de changer d'état en fonction du contexte. On pouvait donc par exemple tenter de ranger 20 emails et n'avoir que 15 événements en résultat. **Corrigé**

## F8 – Tiers

**Version 6.2 uniquement** – La contrainte de suppression n'avait pas été reprise

## Signature électronique

Le « place IT », c'est à dire le placement des signatures présent dans les modèles d'événements, ne prenait pas en compte les éventuelles pièces jointes rattachées au modèle. **Corrigé**

## Gestion des images

L'extension .JPEG n'était pas reconnue. Seule .JPG l'était. **Corrigé**

[Retour sommaire](#)

# MODULE SYNDIC

## Paramètres

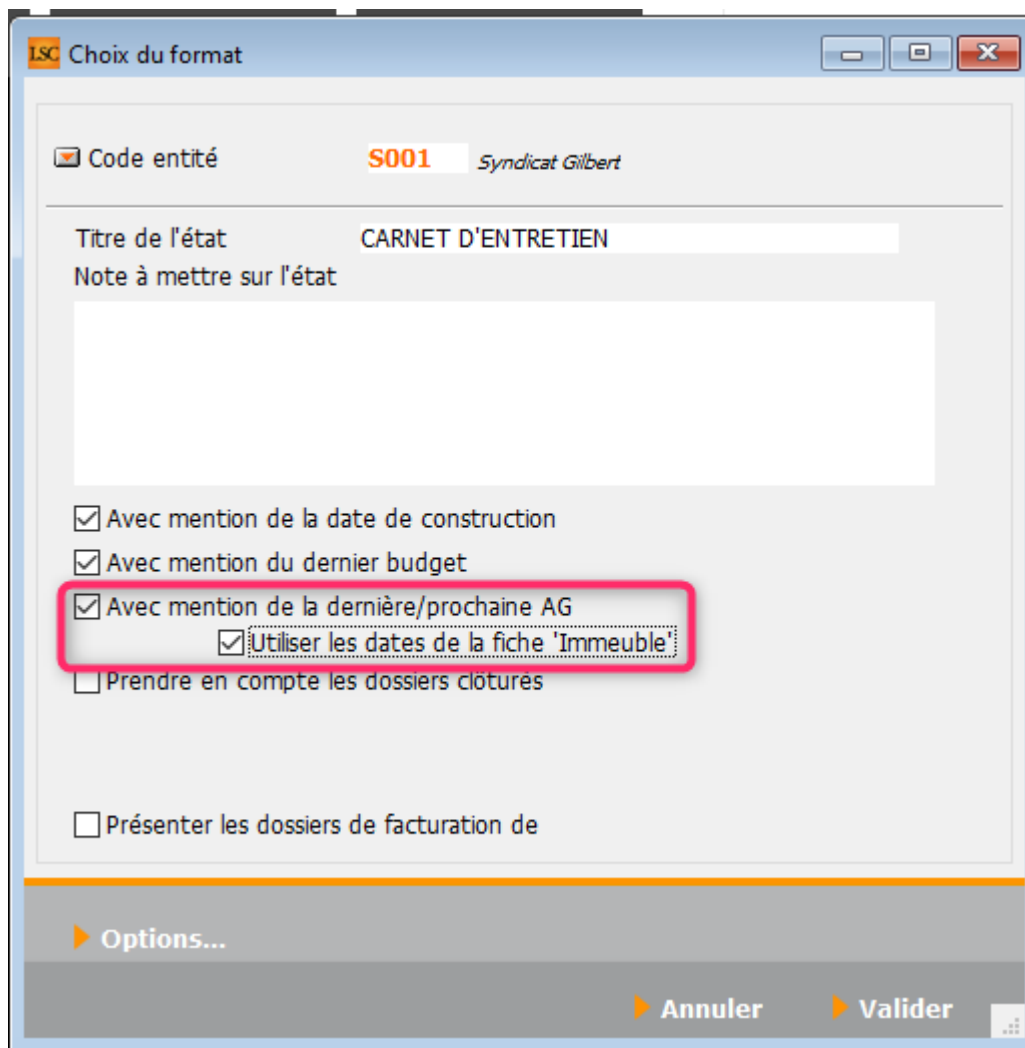
Gestion des racines de comptes. Sur la version précédente, nous avons ajouté un certain nombre de racines de comptes autorisées afin de tenir compte de la nouvelle législation.

Dans ces changements, une erreur avait été commise et nous avons saisi la racine « 65 » au lieu de « 645 ». **Corrigé**

# Carnet d'entretien

+ Ajout du n° d'immatriculation (s'il existe)

+ Ajout d'une option « Utiliser les dates de la fiche immeuble » pour le choix « mention date AG ».



The screenshot shows a software window titled "LSC Choix du format". It contains several options for configuring a document format:

- Code entité: S001 Syndicat Gilbert
- Titre de l'état: CARNET D'ENTRETIEN
- Note à mettre sur l'état: (empty text area)
- Avec mention de la date de construction
- Avec mention du dernier budget
- Avec mention de la dernière/prochaine AG
  - Utiliser les dates de la fiche 'Immeuble'
- Prendre en compte les dossiers clôtures
- Présenter les dossiers de facturation de

At the bottom, there are buttons for "Options...", "Annuler", and "Valider".

## Assemblée générale

### Formulaire de vote par correspondance

### Résolution sans vote

-Ajout de la mention « Cette résolution ne fait pas l'objet d'un vote » pour les articles -1

**Adresse de l'immeuble :** 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline à NANCY  
**Nom du copropriétaire/associé/mandataire commun :** Monsieur ATRILLON Bernard  
**Date de l'assemblée :** mardi 4 avril 2017

IDENTIFICATION DE L'OBJET	QUESTIONS (suivant leur ordre de présentation à l'ordre du jour. Identification de la question)  cf. détails ordre du jour	POUR*	CON- TRE*	ABSTE- NTION*
Adaptation de l'installation de réception télévisuelle existante	VOTE 1	Cette résolution ne fait pas l'objet d'un vote		
Mise en concurrence des marchés	VOTE 2	Vous n'êtes pas concerné par ce vote		
Délégation de pouvoir	VOTE 3			
Installation d'antenne-satellite individuelle	VOTE 4	Cette résolution ne fait pas l'objet d'un vote		
Adaptation de l'installation de réception télévisuelle existante	VOTE 5			
Montant et mode de placement de la provision spéciale	VOTE 6			
Renouvellement du mandat de syndic	VOTE 7			
Décision de ne pas ouvrir de compte séparé	VOTE 8			

## Heure de l'AG

Si l'heure de l'assemblée générale n'a pas été renseignée (donc à 00h00), elle n'est plus mentionnée sur la 1ère page du formulaire.

## Article de vote 264 (Mode Luxembourg)

Ajout d'un article 264 (majorité renforcée : moitié de tous les copropriétaires + 75% des tantièmes. Correspond à l'article 19 « local »).

Rappel de la correspondance pour le Luxembourg :

- \* Majorité simple ou relative = article 17 = 24 si on ne compte pas les absents et 240 sinon
- \* Majorité absolue = article 18 = 250
- \* Majorité renforcée = article 19 = 264
- \* Unanimité = article 20 = 269

## AG Connect (partenaire)

### Luxembourg

Possibilité de faire de l'AG Connect pour le code pays « Luxembourg »

### Belgique

AG Connect est maintenant compatible avec le code pays « Belgique ».

## Gestion des arrivées

Prise en compte des heures d'arrivés en cours d'AG.

## Corrections diverses

### Budget

- Impression détail (version 6.2 uniquement)

Les sauts de page étaient mal calculés (le corps faisait 11 pixels mais on ajoutait seulement 10). Les pieds de tableau faisaient 561 pixels alors que le corps en faisait 550.

Corrigé

### Module de paiement

- Brouillon (version 6.2 uniquement)

Lors du prélèvement multi-activités, le dernier brouillon était remonté alors qu'il n'avait pas lieu d'être....Corrigé

### Répartition des charges

L'erreur suivante pouvait apparaître « dépassement capacité tableau » quand pas un des comptes de charges inhérent à la répartition lancée n'avait pas de clé de répartition attachée.

Corrigé

[Retour sommaire](#)

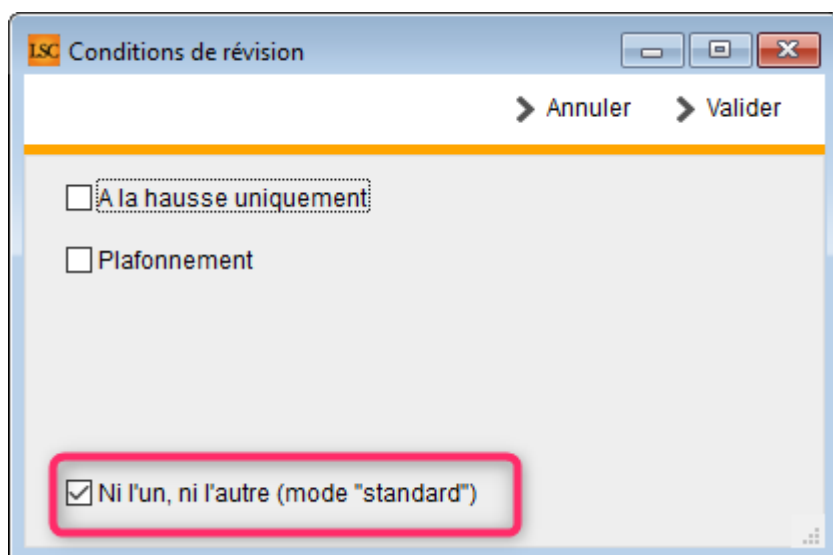
# Module GÉRANCE

## LOCATAIRE

### Révision de loyer (conditions)

Depuis la version 6.0.8, deux nouvelles options sur les conditions de révision étaient disponibles dans la fiche locataire. Tant que vous n'ouvriez pas cette fenêtre, elle n'avait pas d'incidence sur la fiche courante. Après, ouverture, par contre ...

Le problème, c'est qu'il manquait une option permettant d'indiquer à LSC que vous désiriez rester « neutre » sur le locataire. Celle-ci a été ajoutée, nommée « Ni l'un, ni l'autre (mode « standard ») »



### Révision par période

La TVA permanente n'était pas recalculée. **Corrigé**



# Régularisation des charges (lot isolé v1/v2 ou immeuble complet)

## Fiche Locataire

Dorénavant, après une régularisation des charges, les informations inhérentes à celle-ci sont récupérées et stockées sur la fiche, dans l'onglet « plus ».

The screenshot shows the 'Modification Locataire - Elsa Locataire - 11/17' window. The 'Données complémentaires' section is expanded, and the 'Régul. Charges' sub-tab is selected. A table displays the following data:

Libellé	Valeur	Aide
<b>Régul. Charges</b>		
Date	10/03/2021	?
Du	01/01/2020	?
Au	31/12/2020	?
Charges réelles	902	
Provisions appelées	1000	
Retenue	100	
Régularisation	-198	
Ancienne provision	250	
Nouvelle provision	75,17	

*Ces données sont mises à jour à chaque nouveau calcul...*

## Fiche LOT

Ajout d'un champ « date de régularisation » permettant de renseigner la date de la dernière régul de charges.

ISC Modification Lot - 1/14

Lot Publicité Documents Plus... Diagnostics Gérance **Transaction**

Code gestion GARE23/1001 - Code physique GARE23/1001  
23, rue de la Gare 75000 PARIS

**MANDAT TRANSACTION ASSOCIÉ**

N° de mandat **8** Mandat simple de vente mandat affecté à **MT**

en date du **01/06/2009** pour une durée de **3 mois** à échéance le **31/08/2009**

Lot affecté à **JLC**

Prix		Fiscalité		Visite	
Vente	174 000,00	Taxe habitation	501,00	N° clés	00025
Net vendeur	162 616,82	T.O.M.	100,00	Digicode	B8514
au/m2	2 017,39	Taxe foncière	480,00	Les clés sont au tableau. Attention, visite à partir de 14h00	
		Taxe foncière/m2			

Commissions		Charges annuelles		Note interne sur transaction	
<input checked="" type="checkbox"/> Commission à charge de l'acquéreur		Charges copro	980,00	Appartement un peu sombre, petit...	
Taux	7,00%	Dont récupérables	500,00		
ou Montant	11 383,18	Chauffage	500,00		
Dont taxe	0,00%	Electricité	120,00		
		Régularisation le	09/03/2021		

Alarmes (1) Prendre un RV

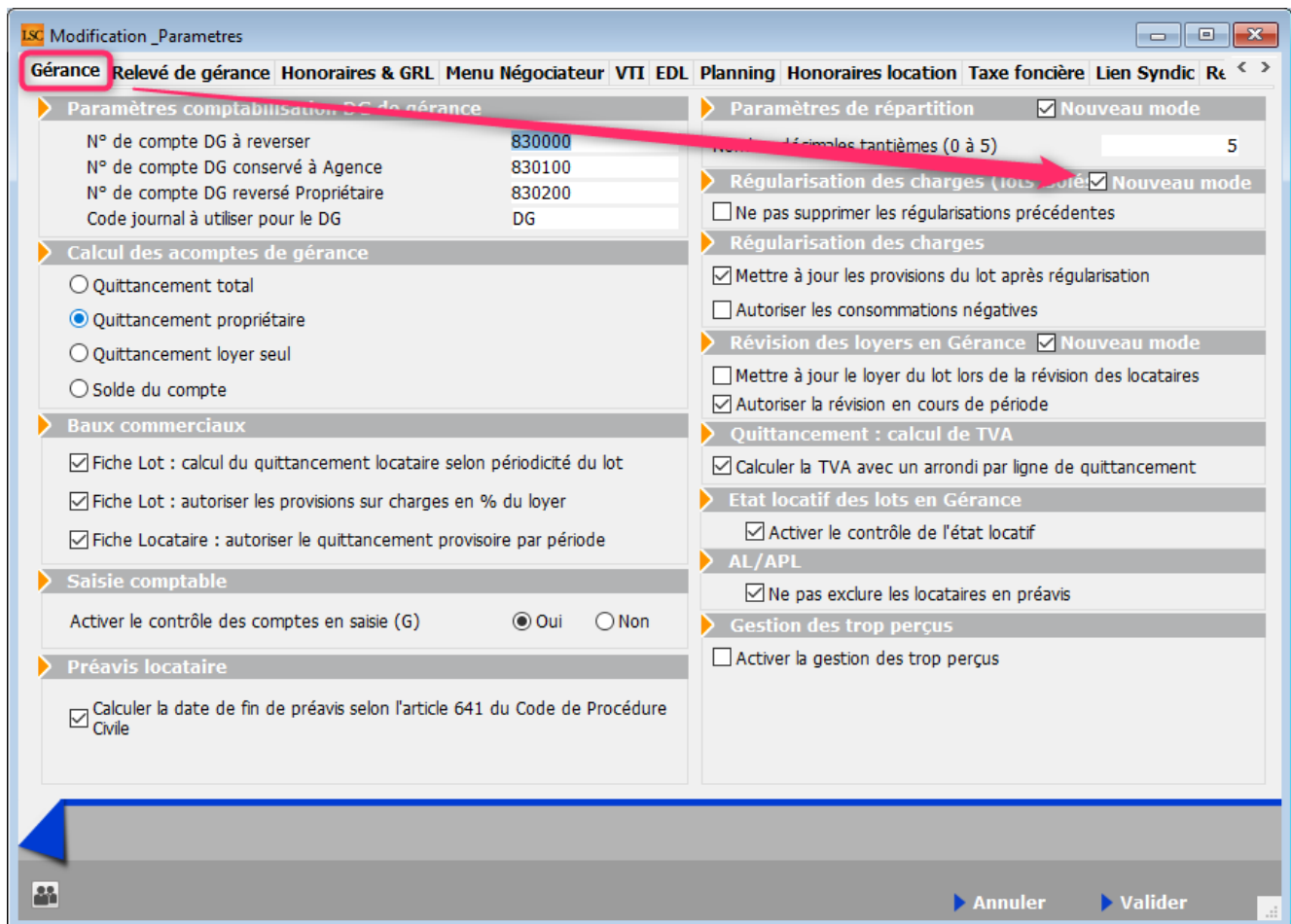
Moins de détails Imprimer Suivant Annuler Valider

*Cette date est alimentée automatiquement par tout type de régularisation lancée (isolée, par immeuble)*

## Régularisation des lots isolés – nouveau mode

La régularisation des lots isolés a été entièrement réécrite et vous propose de nouvelles fonctionnalités et plus de souplesse. Pour y accéder, il faut l'activer via l'administration.

Accès : menu paramètres, préférences et administration, administration métier, Gérance, configuration gérance, onglet Gérance



Retrouvez une documentation exhaustive sur le lien suivant :  
lots isolés

## PROPRIETAIRE

### Revenus fonciers 2020

Mise en place des revenus fonciers 2020.

Divers documents sont disponibles sur [l'espace client](https://espaceclients.crypto.fr/categories/actualites) : (URL : <https://espaceclients.crypto.fr/categories/actualites>)

Vous y trouverez :

- les états à importer : 2072 (S et C) + projets 2044 (identité et indivision + projets 2044 S (Immeubles spéciaux + Propriétés rurales et urbaines)
- Vidéos explicatives : 10 vidéos à votre disposition

Pour la documentation, vous y accéder directement via le lien suivant : [doc](#)

## Corrections diverses

### Bordereaux assurance locative et vacance

Si une entité avait un nom différent du nom de votre licence, alors c'est l'adresse des paramètres qui était affichée au lieu de l'adresse de l'entité. **Corrigé**

### Relevé de gérance n° 7

Ne tenait pas compte de la BAC « Exclure les écritures lettrées » pour la partie « Relevé de compte » (versements effectués) et « Pour mémoire »

Concerne : G\_RGImprimerUnFormat7 (lignes 866 à 869 et 913 à 915)

[Retour sommaire](#)

## MODULE COMPTABILITÉ (tous modules)

### Brouillard d'encaissement – Prélèvement One/off

#### Bouton Valider & Annuler

+ Les boutons annuler et valider deviennent inactifs après génération d'un fichier de prélèvement one off.

+ Le bouton valider ne devient actif que si les mouvements ont été comptabilisés via le bouton idoine.

*Les paramètres « utiliser les données du compte de centralisation ou du journal commun » et « regrouper les fichiers par BIC créancier... » sont appliqués au prélèvement one off selon le même principe que dans le module de paiement classique.*

## **CORRECTIONS DIVERSES**

### **Consultation de comptes**

#### **Solde progressif & regrouper ou globaliser**

Une erreur « dépassement capacité tableau » pouvait survenir après utilisation de la bac regrouper ou globaliser. **Corrigé**

+ Corrections mineures...

- Si on triait l'une ou l'autre des listes et que l'on double cliquait sur une ligne d'écriture dans la liste de solde progressif, c'était rarement l'écriture sollicitée qui s'ouvrait
- Si on cochait regrouper ou globaliser, et qu'on double cliquait sur une écriture, alors on pouvait perdre une partie de la sélection de départ.
- Si en « alt + clic » sur la liste des soldes progressifs, on modifiait un libellé d'écriture, la modification n'était pas répercutée dans la liste.

[Retour sommaire](#)

## **TOUS MODULES**

# Révision de code

Afin d'optimiser les liens entre les tables et les recherches indexées, une réécriture du code de gestion des index a été effectuée, permettant d'en diminuer très fortement le nombre et en même temps la taille du fichier qui les stocke. Il devrait donc en résulter un confort de travail amélioré.

Cependant, il vous faut lancer une réindexation de la base pour que ces changements soient pris en compte, ce qui peut être (très) long. Appelez notre service hotline technique si vous êtes intéressé.

[Retour sommaire](#)

---

## Régularisation des lots isolés (versions 6.0.11 & 6.2.3)

### Régularisation des lots isolés

#### Préambule

Jusqu'à présent, la régularisation des lots isolés donnait la possibilité d'indiquer pour un lot, le montant des charges récupérables sur la période et LSC en déduisait le nombre de locataires concernés ainsi que le prorata pour chacun. Une comparaison était ensuite faite entre le montant à récupérer et les appels de provisions afin de générer une régularisation.

Cette fonctionnalité s'est enrichie à plusieurs niveaux :

- des options de recherche du lot à régulariser
- des montants à affecter au locataire (vous pouvez en ajouter)
- du document récapitulatif (décompte de charges plus complet)
- de la validation qui peut ne pas être immédiate car LSC conserve les fiches tant qu'elles ne sont pas traitées ou ...supprimées.

## Activation

Pour y accéder, il faut l'activer via l'administration.

Accès : menu paramètres, préférences et administration, administration métier, Gérance, configuration gérance, onglet Gérance

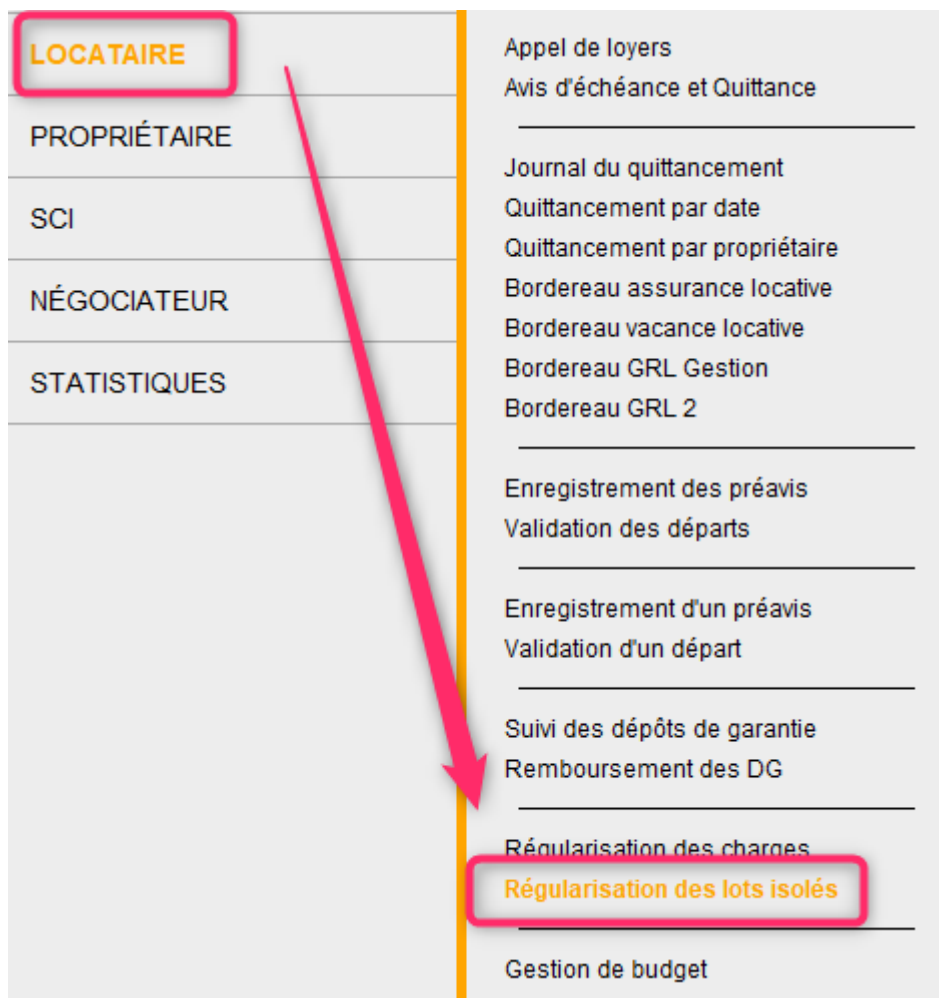
The screenshot shows the 'LSC Modification\_Paramètres' window with the 'Gérance' tab selected. The 'Régularisation des charges (lots sortis)' checkbox is checked, and a red arrow points to it from the 'Gérance' tab label. The interface is divided into several sections:

- Paramètres comptabilisation DG de gérance:**
  - N° de compte DG à reverser: 830000
  - N° de compte DG conservé à Agence: 830100
  - N° de compte DG reversé Propriétaire: 830200
  - Code journal à utiliser pour le DG: DG
- Calcul des acomptes de gérance:**
  - Quittancement total
  - Quittancement propriétaire
  - Quittancement loyer seul
  - Solde du compte
- Baux commerciaux:**
  - Fiche Lot : calcul du quittancement locataire selon périodicité du lot
  - Fiche Lot : autoriser les provisions sur charges en % du loyer
  - Fiche Locataire : autoriser le quittancement provisoire par période
- Saisie comptable:**
  - Activer le contrôle des comptes en saisie (G)  Oui  Non
- Préavis locataire:**
  - Calculer la date de fin de préavis selon l'article 641 du Code de Procédure Civile
- Paramètres de répartition:**
  - Nouveau mode
  - Nombre de fractions tantièmes (0 à 5): 5
- Régularisation des charges (lots sortis):**
  - Nouveau mode
  - Ne pas supprimer les régularisations précédentes
- Régularisation des charges:**
  - Mettre à jour les provisions du lot après régularisation
  - Autoriser les consommations négatives
- Révision des loyers en Gérance:**
  - Nouveau mode
  - Mettre à jour le loyer du lot lors de la révision des locataires
  - Autoriser la révision en cours de période
- Quittancement : calcul de TVA:**
  - Calculer la TVA avec un arrondi par ligne de quittancement
- Etat locatif des lots en Gérance:**
  - Activer le contrôle de l'état locatif
- AL/APL:**
  - Ne pas exclure les locataires en préavis
- Gestion des trop perçus:**
  - Activer la gestion des trop perçus

At the bottom of the window, there are buttons for 'Annuler' and 'Valider'.

# Accès

Menu locataire, option régularisation des lots isolés



## Liste des locataires à régulariser

Dorénavant, c'est la liste des locataires « en attente » qui est proposée. Elle peut être vide si aucun locataire n'est en instance de validation...





LSC Régularisation des lots isolés

> Annuler > Valider

Code Propriétaire LEPITREABEL

Code Immeuble LAFAYETTE

Code Lot LAFAYETTE/001

Période concernée Du 01/01/2020  
Au 31/12/2020

Nombre de locataires concernés 2

Montant des charges réelles sur la période 563,69

Code fiscalité utilisé pour les provisions 30

Seuil minimum de régularisation pour les locataires partis 10,00

## Recherche du lot

Plusieurs rubriques permettent cette recherche :

- Propriétaire
- Immeuble
- Lot

A noter qu'elles sont interconnectées, c'est à dire que si vous saisissez un propriétaire, seuls les immeubles de celui-ci s'afficheront puis seuls les lots de l'immeuble du propriétaire... Il est donc aisé de retrouver le lot à traiter

## Période concernée

Saisissez la période de régularisation désirée, c'est elle qui déterminera le nombre de locataires concernés par cette dernière.

Période concernée Du 01/01/2020  
Au 31/12/2020

Nombre de locataires concernés 2

## **Montant des charges réelles sur la période**

Indiquez le montant des charges récupérables sur le(s) locataire(s), donné sur le décompte du syndic.

A cette étape, retenez que vous pourrez par la suite ajouter d'autres charges pour compléter le traitement (taxe d'ordures ménagères par exemple)

## **Code fiscalité utilisé pour les provisions**

Par défaut, c'est le code « 30 ».

*Il est modifiable. Il permet à LSC d'évaluer le montant des provisions appelées sur la période (écritures de quittancement associées à la fiscalité choisie).*

## **Seuil minimum de régularisation pour les locataires partis**

Si vous avez un ou plusieurs locataires partis sur la période, cette rubrique vous permet de définir un montant minimal à partir duquel nous procéderons à la régularisation. En dessous, LSC ne fera rien.

La validation de cette fenêtre vous affiche le(s) locataire(s) concerné(s) par la régularisation.

A partir de cet écran, soit les modalités de la régularisation du locataire sont complètes et vous pouvez passer aux options d'impression et quittancement, soit vous les modifiez et complétez par un double clic sur la ligne.

## **Modification / complément sur la déclaration**

Quand vous prenez la déclaration en modification, vous arrivez sur l'écran suivant :

Régularisation Elsa Locataire - 1/1

> Annuler > Valider

**CALCUL**

G001 Agence Crypto  
**DECOMPTE CHARGES LOCATIVES**  
 Période concernée du 01/01/2020 au 31/12/2020

**COMPTE**  Validé

81ELLOCATA +51 879,00  
Elsa Locataire

**TYPE DE CHARGES**

		Nb jours		Quote part	Montant total	Montant à payer
Ordures ménagères	Du 01/01/2020 au 31/12/2020	366	366	1,00		
Charges établies par le syndic		366	366	1,00	1 500,00	1 500,00
		366	366	1,00		
		366	366	1,00		
		366	366	1,00		
		366	366	1,00		

**EAU**

		Index fin de période	Index précédent	Prix unitaire (€/m3)	Montant à payer
Eau froide				0	
Eau chaude				0	
Energie thermique				0	
				0	

**PROVISIONS**

Provisions actuelles 249,02  
 Nouvelles provisions 125,00

**TOTAL**

Total 1 500,00  
 Provisions sur charges -  
 Réintroduction retenue avant décompte -  
 Régularisation = 1 500,00  
 La régularisation sera quittancée en 1 fois

## Cadre « Calcul »

- Titre

Le titre indiqué est celui qui sera repris sur l'impression du décompte .. vous pouvez donc le modifier mais ...attention à la longueur de ce titre !

- Période concernée

C'est la période que vous avez indiqué sur l'écran « ajouter ». Elle reste modifiable, mais aucun calcul de cohérence ne sera refait (provisions appelées sur la période, prorata temporis éventuel, etc...)

*Il est clair que si vous vous êtes trompés, il est peut être préférable de supprimer cette fiche depuis la liste et de recommence par le bouton « ajouter »*

## Cadre « Compte » + case « validé »

- Compte locataire

Un clic permet d'accéder directement au compte

- Nom du locataire

Ici, le clic propose la fiche locataire

- Case « Validé »

Quand vous avez terminé de travailler sur votre fiche, cette case permet d'indiquer que le travail est terminé. Cette information sera reprise sur la liste des régularisations et surtout, c'est elle qui permet de passer à la dernière étape :

**Quittancer**

## Cadre « Type de charges »

C'est dans ce tableau que vous allez pouvoir compléter / modifier / ajouter des charges. Six lignes sont à votre disposition, dont deux sont préremplies : à noter que chacune des lignes propose deux cases distinctes pour les libellés.

TYPE DE CHARGES		Nb jours		Quote part	Montant total	Montant à payer
Ordures ménagères	Du 01/01/2020 au 31/12/2020	366	366	1,00		
Charges établies par le syndic		366	366	1,00	1 500,00	1 500,00
		366	366	1,00		
		366	366	1,00		
		366	366	1,00		
		366	366	1,00		

*IMPORTANT : seules les lignes sur lesquelles vous saisirez des montants seront reprises sur le décompte de charges. Il est donc inutile d'effacer les libellés si par exemple, vous n'avez pas d'ordures ménagères pour le locataire courant*

- Ordures ménagères
- Charges établies par le syndic (cette ligne est préremplie du montant des charges réelles indiqué sur le 1er écran de calcul.

- Les 4 lignes suivantes sont vides par défaut

Chacune des rubriques affiche

- le prorata temporis pour le locataire
- sa quote-part (1 par défaut)

Tout est modifiable et se recalculera automatiquement en fonction des données saisies ..

## Cadre « Eau »

Cette partie permet d'indiquer une éventuelle consommation (ancien et nouvel index) et le prix au m3 : le tout déterminant le montant dû.

Par défaut, nous préremplissons les trois lères lignes des éléments suivants :

- Eau froide
- Eau chaude
- Energie thermique

*Là également, tout est modifiable*

EAU		Index fin de période	Index précédent	Prix unitaire (€/m3)	Montant à payer
Eau froide				0	
Eau chaude				0	
Energie thermique				0	
				0	

## Cadre « Total »

La lère reprend tous les éléments des deux cadres précédents...

TOTAL			
Total			1 070,52
Provisions sur charges		-	500,00
Réintroduction retenue avant décompte		-	100,00
Régularisation		=	470,52
La régularisation sera quittancée en			3 fois

- Provisions sur charges

Affiche les provisions sur charges appelées sur la période de régularisation

- Réintroduction retenue avant décompte

Si pour une raison ou une autre, vous aviez retenu un montant sur le locataire (à son départ par exemple), vous pouvez l'indiquer ici afin que nous en tenions compte.

- Régularisation

Ce montant est calculé automatiquement, il résulte de toutes les informations saisies précédemment..

- La régularisation sera quittancé en ..

Permet de définir un échelonnement du paiement de la régularisation par le locataire ...

*Si le locataire est parti et/ou crédeur, cette option n'est pas accessible*

## Cadre « Provisions »

Les provisions actuelles sont données à titre informatif ..

### PROVISIONS

Provisions actuelles	249,02
Nouvelles provisions	249,02

- Nouvelles provisions

Calculées automatiquement et ...modifiables.

Les nouvelles provisions se recalculent en fonction du paramétrage du code fiscalité utilisé (30 par défaut). En effet, dans ce dernier vous déterminez un % et c'est ce dernier qui sera appliqué pour le nouveau montant à appeler.

Pour faire simple :

- 0 % signifie que les nouvelles provisions seront égales

aux précédentes

- 100 % permet de passer sur un recalcul en fonction des charges réelles

Exemple : vous aviez une provision 100 € / mois, soit 1200 € / an ... La dernière charge réelle s'élevait à 1300 €. Les nouvelles provisions seront de : 108,33 €, soit 1300 / 12

- 110 % permet de reprendre les charges réelles comme base pour les nouvelles provisions + les augmenter de 10 %

En reprenant l'exemple précédent, nous aurions donc une provision à 119.17 €, soit  $108.33 * 1.1$

La validation de cet écran vous affiche la liste des locataires à régulariser

**Etapes suivantes ...**

## **Imprimer**

Permet l'impression d'un décompte de charges. Il est également possible d'en créer un événement avec le décompte en pièce jointe, donc publiable sur l'extranet également



## DECOMPTE CHARGES LOCATIVES

Le : 25/10/2021  
N° compte : 81ELLOCATA  
Réf. du lot : LAFAYETTE/002  
Adresse immeuble : Résidence Lafayette - 54000 - NANCY  
Période : du 01/01/2020 au 31/12/2020

Mademoiselle Elsa Locataire  
adresse de la 1ère ligne  
et de la seconde  
ou de la 3ème (eh oui)  
54000 NANCY  
france

TYPE DE CHARGES	Nb jours	Quote-part	Montant total	Montant à payer
Ordures ménagères Du 01/01/2020 au 31/12/2020	366/366	1,00	100,00	100,00
Charges établies par le syndic Du 01/01/2020 au 31/12/2020	366/366	1,00	5 000,00	5 000,00
charges n° 3 Au prorata du temps passé	366/366	1,00	50,00	50,00
charges n° 4 En fonction d'une période de chauffe	366/366	1,00	25,00	25,00
charges n° 5 Spécifique à cet immeuble	366/366	1,00	5,00	5,00
charges n° 6 Libellé de la charge n° 6	366/366	1,00	1,00	1,00

EAU	Index fin de période	Index précédent	Prix unitaire (€/m3)	Montant à payer
Eau froide	1 000,00	800,00	5,00	1 000,00
Eau froide				
Eau chaude	500,00	459,00	5,50	225,50
Eau chaude				
Energie thermique	250,00	200,00	6,00	300,00
Energie thermique				
Divers	200,00	250,00	6,00	-300,00
Divers				

	Montant à payer
<b>TOTAL</b>	<b>6 406,50</b>
Provisions sur charges appelées	- 5 000,00
Réintroduction retenue avant décompte	- 300,00
<b>Montant de la régularisation</b>	<b>= 1 106,50</b>

Ce montant sera étalé sur les 3 prochains appels de loyer.  
Le montant des futures provisions sur charges est fixé à 533,88 €

*Les informations liées à l'étalement de la régularisation et aux futures provisions ne s'affichent que pour les locataires présents*

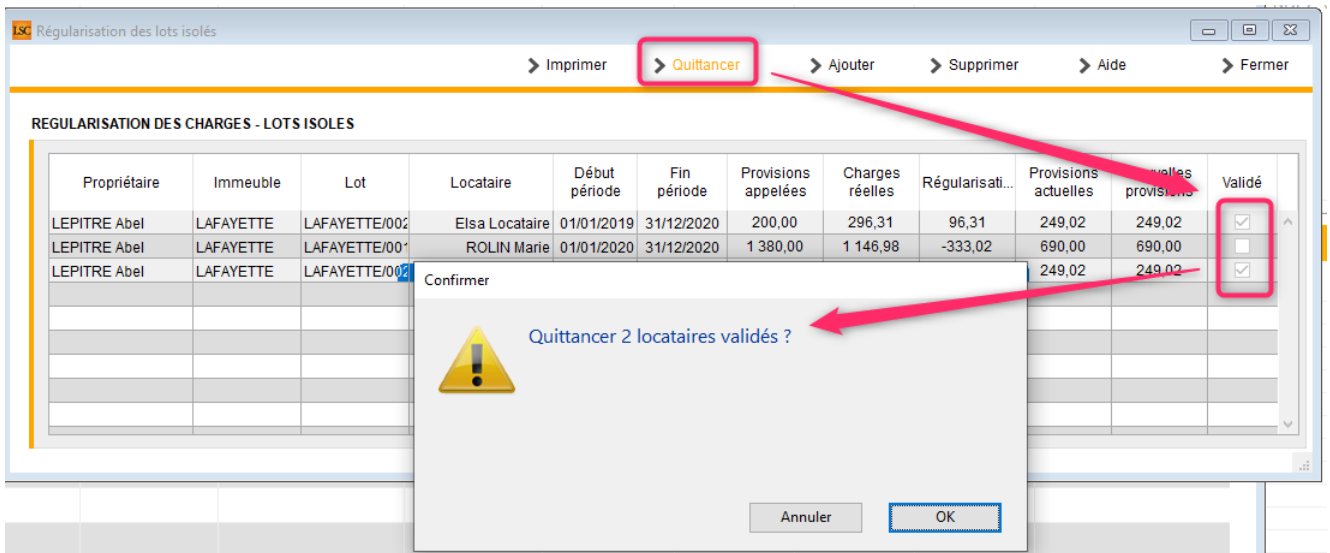
## Quittancer

C'est la dernière étape de la régularisation. Elle va consister à mettre à jour le tableau de quittancement du locataire afin que le(s) futur(s) appel(s) de loyer(s) tienne(nt) compte de ces montants et les ajoute au

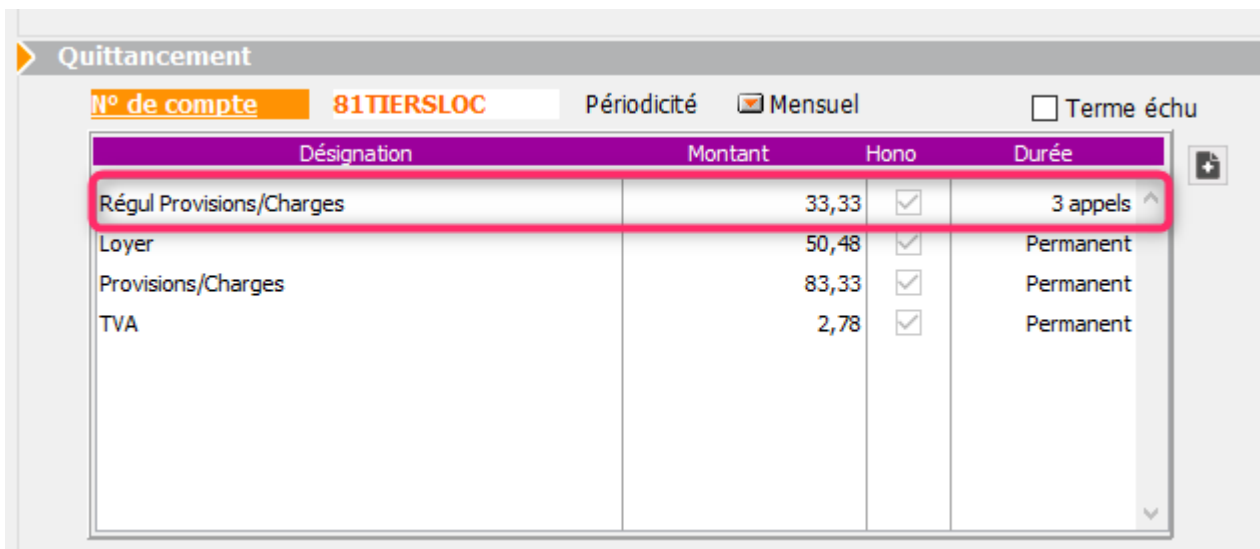
quittancement habituel.

Un clic sur cette rubrique ne traitera que :

- les locataires « validés » (case du même nom)
- ceux sélectionnés



Faites OK pour confirmer ... Ce qui validera la ligne (et la supprimera) et mettra à jour la fiche locataire



Sur notre copie d'écran ci-dessus, nous avons déterminé que la régularisation des charges serait appelée en trois fois.

## Supprimer

Permet tout simplement de supprimer définitivement une ou

plusieurs ligne(s) sélectionnée(s).

*Pas de mot de passe demandé, juste une confirmation*

## **Fermer**

Ferme l'écran des régularisations ...mais conserve les données qui n'auraient pas encore été traitées. Vous pouvez donc maintenant différer et traiter en plusieurs étapes vos régularisations de lots isolés.

La régularisation des charges a d'autres conséquences...

## **Fiche LOT**

- Régularisation le..

Ajout d'un champ « date de régularisation » sur l'onglet TRANSACTION du lot permettant de renseigner la date de la dernière régul de charges. Elle se met automatiquement à jour pour toute régularisation lancée (lot isolé ou immeuble complet)

ISC Modification Lot - 1/14

Lot Publicité Documents Plus... Diagnostics Gérance **Transaction**

Code gestion GARE23/1001 - Code physique GARE23/1001  
23, rue de la Gare 75000 PARIS

**MANDAT TRANSACTION ASSOCIÉ**

N° de mandat **8** Mandat simple de vente mandat affecté à **MT**

en date du **01/06/2009** pour une durée de **3 mois** à échéance le **31/08/2009**

Lot affecté à **JLC**

Prix		Fiscalité		Visite	
Vente	174 000,00	Taxe habitation	501,00	N° clés	00025
Net vendeur	162 616,82	T.O.M.	100,00	Digicode	B8514
au/m2	2 017,39	Taxe foncière	480,00	Les clés sont au tableau. Attention, visite à partir de 14h00	
		Taxe foncière/m2			

Commissions		Charges annuelles		Note interne sur transaction	
<input checked="" type="checkbox"/> Commission à charge de l'acquéreur		Charges copro	980,00	Appartement un peu sombre, petit...	
Taux	7,00%	Dont récupérables	500,00		
ou Montant	11 383,18	Chauffage	500,00		
Dont taxe	0,00%	Electricité	120,00		
		Régularisation le	09/03/2021		

Alarmes (1) Prendre un RV

Moins de détails Imprimer Suivant Annuler Valider

*Cette date est alimentée automatiquement par tout type de régularisation lancée (isolée, par immeuble)*

## Fiche LOCATAIRE

Après une régularisation des charges, les informations inhérentes à celle-ci sont récupérées et stockées sur la fiche, dans l'onglet « plus ».



# SOMMAIRE

Tous les titres en bleu vous indiquent que des nouveautés ont été intégrées dans le paragraphe traité depuis la version 2.0

## [Préambule de la version 2.2](#)

## **Rappels des nouveautés remarquables des versions précédentes**

## [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](#)
- [– Bouton VTI \(nouveau 2.2\)](#)

– 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

Contacteur un autre intervenant

Informez 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

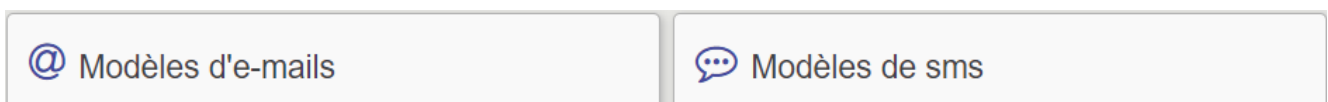
- Afficheur (F5)
- Liste des tickets

## Préambule de la version 2.2

Cette version n'intègre qu'une seule nouveauté (de taille) puisqu'elle permet le lien avec le module VTI en récupérant des notes « à faire » (tickets) provenant d'une visite d'un immeuble en transitant par le Cloud.

## Rappels des versions précédentes :

La version 2.1 de la gestion de tickets (qui suit donc la version 2.0) apporte également son lot de nouveautés. La plus remarquable, selon nous, c'est l'accès intégral à tous les modèles d'emails et de SMS afin que vous puissiez les personnaliser...



Côté lisibilité, nous avons agrandi les écrans, permettant une lecture et un suivi plus aisés...

Version 2



**Tickets** 1 - 13 / 13

Recherche sur la copropriété

Mes tickets En cours

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/> 776	21/10/2019	09/04/2021	Intervention terminée	GILBERT	Test nouvelle version	ODS	EDF
<input type="checkbox"/> 819	23/02/2021	09/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	tset 3	ODS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 818	23/02/2021	23/02/2021	Intervention refusée par le fournisseur	GILBERT-	test 2 ellipse	ODS	LEDOCNETTOYEUR
<input type="checkbox"/> 817	23/02/2021	23/02/2021	Intervention refusée par le fournisseur	GILBERT-	test ellipse	ODS	LIOUF SA
<input type="checkbox"/> 816	16/02/2021	17/02/2021	Facture reçue	GILBERT	test devis	DS	LEDOCNETTOYEUR
<input type="checkbox"/> 803	23/04/2020	16/11/2020	Intervention terminée	GILBERT	Test en version 1.7 d'un devis simple pour comparaison avec 2.0	DS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 770	30/01/2019	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb évacuation d'eau, garages	ODS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 785	31/01/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	Urgent	ODS	Copro Util'
<input type="checkbox"/> 787	13/02/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	voir untel et faire un devis	ODS	Copro Util'
<input type="checkbox"/> 802	22/04/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ods - comparaison avec 2.0	ODS	LEDOCNETTOYEUR

Changer le gestionnaire 20 résultats / page

## Version 2.1

**Tickets** 1 - 20 / 53

Recherche sur la copropriété

Mes tickets En cours

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/> 822	15/05/2019	11/05/2021	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	pb identifié président	ODS	LEDOCNETTOYEUR, LIOUF SA
<input type="checkbox"/> 1106	04/03/2021	11/05/2021	En attente de facture	GILBERT	test email agence	DS	LEDOCNETTOYEUR
<input type="checkbox"/> 1058	04/09/2020	11/05/2021	En attente de facture	GILBERT	test PJ par défaut	ODS	CRYPTO
<input type="checkbox"/> 823	16/05/2019	23/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb 2ème sous sol	ODS	LEDOCNETTOYEUR, PLOMB'SERVICE, constructin, Copro Util'
<input type="checkbox"/> 1118	20/04/2021	22/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ticket avec notif lors de la création	ODS	OTIS
<input type="checkbox"/> 1029	26/08/2020	21/04/2021	En cours	GILBERT	Tests ODS multi-intervenants	ODSM	LEDOCNETTOYEUR, PLOMB'SERVICE, Trésorerie Principale NANCY Ouest
<input type="checkbox"/> 1026	25/08/2020	13/04/2021	Devis approuvé	GILBERT	Fuite d'eau	DS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 801	19/04/2019	13/04/2021	Devis approuvé	Saurupt25	devis simple en multiple	ODS	GENERALE DES EAUX

## Rappel

**Tutoriel intervenant** : à votre demande, nous avons créé une petite documentation à l'attention de vos intervenants. Ils peuvent y avoir accès grâce à un bouton « aide » sur les formulaires d'échanges (ceux par lesquels ils vous répondent) ou 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 créés directement sur l'interface Web. Ils peuvent être à votre initiative (suite à un appel téléphonique par exemple) ou créés à partir d'une demande faite 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 simple ou multi-intervenants, devis simple ou devis multiple. Ils sont évolutifs. Ainsi, un ODS simple peut être transformé en devis simple et si besoin en devis multiple.

Concernant les ODS multi-intervenants, si 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).

A tout moment, un intervenant peut échanger avec vous ([à partir de la version 2.1](#)) . 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.

**ASSISTANCE DEV**

## Demande de fin d'intervention

Ticket n° 1104

**Lieu de l'intervention**  
SAINTLOUIS  
Résidence Saint Louis 47, boulevard Albert 1er  
54500 VANDOEUVRE LES NANCY

**test version 2.1 - ODS multi intervenants**  
ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai mais on s'en moque un peu oui, il est bon d'ajouter une description afin que les intervenants aient une information plus complète que le problème à régler

**Personne à contacter**  
PAILLOUX Stéphane (Locataire)  
0608904461  
alainj54@gmail.com

**Agence** Aide  
SA SA AGENCE  
M. MAINTENANCE Admin  
pjbarret@hotmail.fr

Informations complémentaires :

[Contacter le gestionnaire](#)

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).

**Nouveauté 2.1** – Pour les emails et SMS, vous pourrez indiquer lors de la création du ticket ou en modification plusieurs mails et ou numéros de portables, séparés par une virgule ou point virgule

Intervenant(s) \*

Georges Perrache - aGeorges54@hotmail.fr,renel@gmail.com,aj@crypto.fr - 0608954863,0709944469 ^

Activité Choisir une activité ▾

Nom Choisir un intervenant ▾

Saisir un intervenant  
Georges Perrache

Email aGeorges54@hotmail.fr,renel@gmail.com,aj@crypto.fr ⓘ

Téléphone 0608954863,0709944469

Informations complémentaires à destination de l'intervenant

Contacter par mail  Contacter par SMS

[Retour sommaire](#)

## PARAMÉTRER LE MODULE

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

- Paramètres
- Modèles d'emails
- Modèles de SMS

### Paramètres

☰ Liste des tickets

Afficher dans l'extranet des clients

Ticket visible pour : *paramétrage par défaut*

Le demandeur

Les membres du CS

Tous les copropriétaires

---

Recevoir l'accusé de lecture de l'ODS

Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant

---

Notifier le créateur du ticket

Notifier le gestionnaire

Notifier l'assistant


Description par défaut

Ceci est ma note par défaut, celle qui sera proposée sur chaque nouveau ticket, me permettant de ne pas saisir à nouveau un texte redondant....

---

Pièce jointe par défaut


! La pièce jointe par défaut au mail envoyé à l'intervenant lors de la création d'un ticket

  
 Ajouter une pièce jointe par défaut











Valider

## Afficher dans l'extranet des clients

En cochant cette option, vous autorisez vos clients à voir et suivre les tickets. Une rubrique supplémentaire s'ajoute donc sur leur extranet, nommée « Suivi d'intervention ».

 ADRIEN LE MALIN

☰ Mon espace locataire

-  Accueil
-  Contacts agence
-  Mon compte
-  Mes demandes
-  Mes tickets d'intervention
-  Mes informations
-  Mes documents
-  Mes photos
-  Redéfinir mon mot de passe
-  Déconnexion

Mes tickets d'intervention ☰ +

Appliquer un Filtre

Num	Date	Statut	Sujet	Description
979	16/07/2020	Devis en attente de reception	testtest	ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai
965	19/05/2020	Devis en attente de reception	test devis simple 20	ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai

100 résultats / page

## Ticket visible pour : (nouveau version 2.1)

Jusqu'à la version 2.0, seul le demandeur (donc la personne à l'origine du ticket) pouvait y avoir accès dans son extranet. Dorénavant, la visibilité est élargie aux :

- membres du C.S ou tous les copropriétaires pour la

partie syndic

- locataires ou propriétaires pour la partie gérance

## **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.

## **Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant (nouveau version 2.1)**

En cochant cette cas, l'email de l'agence, habituellement indiqué en entête, en dessous du nom, ne sera plus montré.

*C'est une manière 'd'emmener' l'intervenant vers le formulaire d'échange plutôt que par réflexe, il vous réponde via l'email affiché*

## **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

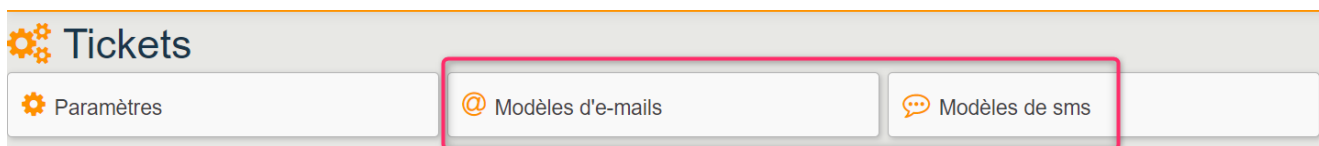
créé.

## 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*

## Modèles d'emails / de SMS (nouveau 2.1)



Tous les modèles utilisés dans les différentes étapes de la vie du ticket sont dorénavant accessibles et ... modifiables !

*Il est important de savoir que vous n'y touchez pas, cela fonctionnera comme avant, avec le pré-paramétrage que nous vous proposons*


La liste des modèles d'emails est scindée en deux parties :

- Les modèles utilisés pour échanger avec les intervenants
- Les modèles utilisés pour échanger avec les personnes à notifier

*Pour les SMS, c'est le même principe...*

## Pictogrammes

Pour chaque modèle, deux pictogrammes définis :

-  Permet de revenir au modèle par défaut que nous

vous livrons. Peut être intéressant si vous trouvez que le résultat de vos modifications n'est pas à la hauteur escomptée et si vous ne savez revenir en arrière.



- Vous donne l'accès au modèle pour le modifier ...

## Exemple pour un modèle d'email : demande ordre de service

Après avoir cliqué sur « modèles d'emails », la liste est affichée, triée par ordre alphabétique...



Modèles d'emails des tickets	
Attente de RDV d'intervention	↻ 📄
Demande de devis	↻ 📄
Demande de fin d'intervention	↻ 📄
Devis désapprouvé	↻ 📄
Intervention annulée	↻ 📄
Intervention reportée	↻ 📄
Ordre de service	↻ 📄
Demande d'approbation	↻ 📄
Demande de facture	↻ 📄
Devis accepté	↻ 📄
Devis non retenu	↻ 📄
Intervention planifiée	↻ 📄
Message reçu	↻ 📄
Rappel de l'intervention	↻ 📄

En modifiant votre modèle, vous arrivez sur la fenêtre suivante :



**Edition du modèle**

Sujet  
Ordre de service

Corps

B I U G A H1 H2 Normal Sans Serif

Concerne le ticket n° [#Ticket-num#]  
 Concerne [#e-lot/l'immeuble/la-copropriete#]

Bonjour,  
 Merci d'intervenir rapidement dans [#e-lot/l'immeuble/la-copropriete#] sis [#Bien-route#] [#Bien-cp\_ville#], et de contacter la personne dont vous trouverez les coordonnées sur le lien d'échanges ...

Ticket-num  
 le-lot/l'immeuble/la-copropriete  
 Bien-id  
 Bien-ref  
 Bien-route  
 Bien-cp\_ville  
 Fournisseur-nom-complet

Annuler Valider

## Sujet

C'est le sujet qui sera repris dans le sujet de l'email, à la suite du numéro de ticket :

[Ticket n°1104] Ordre de service

## Corps du texte

Deux parties à distinguer ... le texte en « dur » que vous écrivez et les variables, disponibles sur la partie droite de l'écran que vous incrémentez. Ces dernières seront remplacées par des valeurs lors de l'envoi de l'email en contexte

Pour ajouter une variable, c'est simple, placez votre curseur à l'endroit où elle doit être ajoutée puis cliquez dessus..

Comme pour n'importe quel traitement de texte, vous pouvez changer la police, la couleur, l'apparence (souligné, gras), etc...

A l'issue, cliquez sur VALIDER...

## Exemple pour un modèle de SMS : ordre de service

Les SMS servent essentiellement à afficher le lien avec lequel les intervenants pourront échanger avec vous. Il est donc court et le plus parlant possible. Ce n'est pas dans celui-ci que vous expliquerez un contexte, d'ailleurs, il n'y a pas de

variables disponibles, contrairement aux modèles d'emails.

D'autre part, il y a une partie obligatoire insérée par nos soins qui est le sujet (ticket xxx, ODS xxx, relance, etc..) et, parfois, la signature (nom du gestionnaire). Il faut donc tenir compte de ses éléments pour calculer la taille totale d'un SMS, limité à 160 caractères si vous ne voulez pas être décompté d'un SMS complémentaire.

Une explication exhaustive vous est donnée dans chaque modèle pour vous rappeler les conséquences des SMS longs ..

### 🔍 Edition du modèle

Un SMS, par défaut, fait au maximum 160 caractères. Tous les modèles ci-contre que nous avons établis respectent cette limite, en tenant compte des éléments ajoutés au moment de l'envoi (n° de ticket par exemple).

Si vous les modifiez, il se peut que vous dépassiez ladite limite...

B2SMS, notre partenaire, autorise par défaut pour tous nos clients l'envoi de SMS longs dits "concaténés."  
Vous pouvez aller jusqu'à 459 caractères (espaces compris) soit jusqu'à 3 SMS/message (au lieu de 160 caractères espaces compris soit 1 SMS/message).

Pour mémoire :

- 160 caractères espaces compris = 1 SMS/message
- 306 caractères espaces compris = 2 SMS/message
- 459 caractères espaces compris = 3 SMS/message

Corps 40/1

Un ordre de service vous a été transmis.

✕ Annuler ✓ Valider

Pour vous repérer, nous décomptons le nombre de caractères que vous saisissez et vous donnons également l'information du nombre de SMS que cela représente. Mais attention, ce nombre ne tient pas compte des sujet et signature évoqués plus haut.

Dans notre exemple, 40 caractères ont été saisis, pour un SMS ..

Imaginez que vous le modifiiez, vous pourriez obtenir le résultat suivant :

Bonjour, dans le cadre d'une intervention rapide, nous vous transmettons cet ordre de service. Vous trouverez toutes les informations nécessaires à celle-ci en cliquant sur le lien ci-dessous :|

✕ Annuler

✓ Valider

Cette modification vous « coûtera » systématiquement deux SMS à chaque demande d'ordre de service (au moins, car rappelez-vous qu'il faut aussi tenir compte des informations ajoutées par nos soins).

A l'issue de la modification, cliquez sur VALIDER

[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.

### Précisions sur les tickets de type « ? »

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...)

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, it says 'Tickets' and 'Ticket n° 1107'. The ticket is for 'GILBERT' at '4, rue Gilbert 54000 NANCY'. The subject is 'Demande d'intervention'. The status is 'En attente de validation'. The ticket was created on '05 mars 2021 à 10h04'. The description is 'Merci d'intervenir dans les caves où l'électricité ne marche plus du tout ..depuis l'orage d'hier soir .. (vérification faite, ce n'est pas le différentiel)'. On the left, there are buttons for 'Valider le ticket' (highlighted with a red box), 'Annuler le ticket', 'Note interne', 'Inform un tiers', 'Rafraîchir le ticket', and 'Fermer le ticket'. On the right, there is a 'Ticket créé' section with the same details as above. At the bottom, there is a 'Demande initiale' section with the date '05 mars 2021 à 09h58' and the same subject.

[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

The screenshot shows the header of a ticket in a software interface. At the top, it displays 'Devis simple n° 1026' with an information icon, a clock icon showing '14:30', and 'Ouvert le 25 August 2020 à 10h28'. Below this, there are three main sections: 1) A list of actions on the left: 'Montant : NC', 'Personne à contacter', 'Personne(s) à notifier', 'Délais de relance', and 'Mode silencieux' with a toggle switch. 2) A central section for 'GILBERT' with address '4, rue Gilbert 54000 NANCY' and a 'Fuite d'eau' report: 'Une grosse fuite d'eau est constatée, via une canalisation située dans à proximité des caves 12 & 13, déjà inondées de 10 cm d'eau ...'. 3) A right section titled 'Devis en attente d'approbation' with a photo of a flooded area and navigation arrows.

## 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 alimente 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

The screenshot shows a mobile application interface. On the left, there is a list of contacts with toggle switches. The contacts are:

- ALOXE CORTON Denise - Président du CS** (toggle off)
- PLOMB'SERVICE** (toggle off)
- LEDOCNETTOYEUR** (toggle on)

The central area displays a message dated 26 août 2020:

**Message envoyé**  
Le : 26 août 2020 à 16h52  
De : JEFF LE CHEF  
À : LEDOCNETTOYEUR  
Sujet : Intervention  
Message : Merci pour votre retour par mail et attendons votre diagnostic

**Intervention planifiée**  
Reçu le : 26 août 2020 à 16h50  
De : LEDOCNETTOYEUR  
nous y allons de suite  
LEDOCNETTOYEUR interviendra le 26 août 2020 à 17h50.  
Durée prévue : 1h

On the right, there are two service order notifications:

**Ordre de service**  
Le : 26 août 2020 à 16h34  
De : JEFF LE CHEF  
L'ordre de service a été transmis à PLOMB'SERVICE.

**Ordre de service**  
Le : 26 août 2020 à 16h34  
De : JEFF LE CHEF  
L'ordre de service a été transmis à LEDOCNETTOYEUR.

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

 **LEDOCNETTOYEUR**  
✔ @ alainj54@hotmail.fr  
✔ 0608904461



Envoyer un message

Annuler l'intervention

Saisir la présence sur place

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



26 août 2020

#### Message envoyé

Le : 26 août 2020 à 16h52  
De : **JEFF LE CHEF**  
À : **LEDOCNETTOYEUR**

**Sujet** : Intervention  
**Message** : Merci pour votre retour par mail et attendons votre diagnostic

#### Intervention planifiée

Reçu le : 26 août 2020 à 16h50  
De : **LEDOCNETTOYEUR**

| nous y allons de suite

LEDOCNETTOYEUR interviendra **le 26 août 2020 à 17h50**.  
Durée prévue : 1h

#### Ordre de service

Le : 26 août 2020 à 16h34  
De : **JEFF LE CHEF**

L'ordre de service a été transmis à LEDOCNETTOYEUR.

*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..

**Tickets** 1 - 20 / 39

Recherche sur la copropriété

Mes tickets  En cours ▾

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Description	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/> 961	19/05/2020	21/07/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	2ème salve de tests version 2.0 - devis simple	ceci est ma note	DS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 963	19/05/2020	19/05/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ODS version 20	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ...	ODS	Trésorerie Principale NANCY Ouest
<input type="checkbox"/> 966	19/05/2020	19/05/2020	Devis en attente de reception	GILBERT	test contacter un autre intervenant avant reception devis	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ...	DS	
<input type="checkbox"/> 962	19/05/2020	19/05/2020	Devis accepté	GILBERT	Test 2.0 - devis avec notification	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ...	DS	LEDOCCNETTOYEUR

## 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 récapitulatif de 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 créé 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 *	<input checked="" type="radio"/> Ordre de service <input type="radio"/> Demande de devis	
Lot *	<input type="button" value="👉 Choisir un lot"/>	OU <input type="button" value="👉 Choisir une monopropriété"/>
Assigné à *	Choisir le gestionnaire Jeff le chef	
Identité à l'origine de la demande *	<input type="text" value="Choisir une identité"/>	
	<input type="text" value="Ou saisir une identité *"/>	
Source	Origine de la demande Extranet	

## 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

Copropriété *	<input type="button" value="👉 Choisir une copropriété"/>
---------------	--

- 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.

Bien \*  OU

## Assigné à...

Par défaut, le ticket sera affecté à l'utilisateur courant (gestionnaire). Mais vous pouvez tout à fait le changer à ce niveau via le menu déroulant.

## 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 *	22/7/2020		11:29	
Sujet *	<hr/>			
Description	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour car il y avait un bug avant			
Description originale	<hr/>			

## 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  Ne notifier personne

Présence sur place  Demander la présence sur place

Notifier les relances  Notifier les personnes au sujet des relances fournisseurs

Visibilité du ticket  pour le demandeur  pour le CS  pour tous les copropriétaires

Intervenant(s) \*  ▼

Personne à contacter  ▼

Personne(s) à notifier  ▼

Délais de relance

Délais de relance ^

*Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer*

Relance d'ordre de service	7	Jours	3	Fois max.
Relance automatique de la facture	7	Jours	3	Fois max.

Pièces jointes  
(Glissez-déposez des fichiers)

## 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.

Mode silencieux  Ne notifier personne

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 transmettez 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

## Notifier les relances

Si vous activez cette option, les personnes désignées comme étant à notifier seront informées lors des relances envoyées à l'intervenant.

## Visibilité du ticket

Permet de définir qui aura accès au ticket que vous allez créer, via son extranet. En effet, les paramètres permettent de définir une catégorie par défaut mais vous pouvez l'adapter à chaque nouveau ticket.

## 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.

Intervenant(s) \*

PLOMB'SERVICE - contact@plombservice.com ^

Choisir une activité

Activité Entrep. Plomberie x ▼

---

Choisir un intervenant

Nom PLOMB'SERVICE x ▼

Saisir un intervenant

PLOMB'SERVICE

---

Email contact@plombservice.com

Téléphone

---

Commentaire supplémentaire

---

Contacter par mail  Contacter par SMS

+ Ajouter



## 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.*

**!** La personne sera prévenue de la création du ticket et de l'acceptation d'un devis  
**!** Prévenir la personne  Email  SMS

**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 à contacter

Choisir la personne à contacter ^

Nom Choisir la personne à contacter v

Ou saisir une identité

Email

Telephone

Commentaire supplémentaire ↕

Notification

*La personne sera notifiée de la création du ticket et de l'acceptation d'un devis*

Contacter par mail  Contacter par SMS

## Personne(s) à notifier

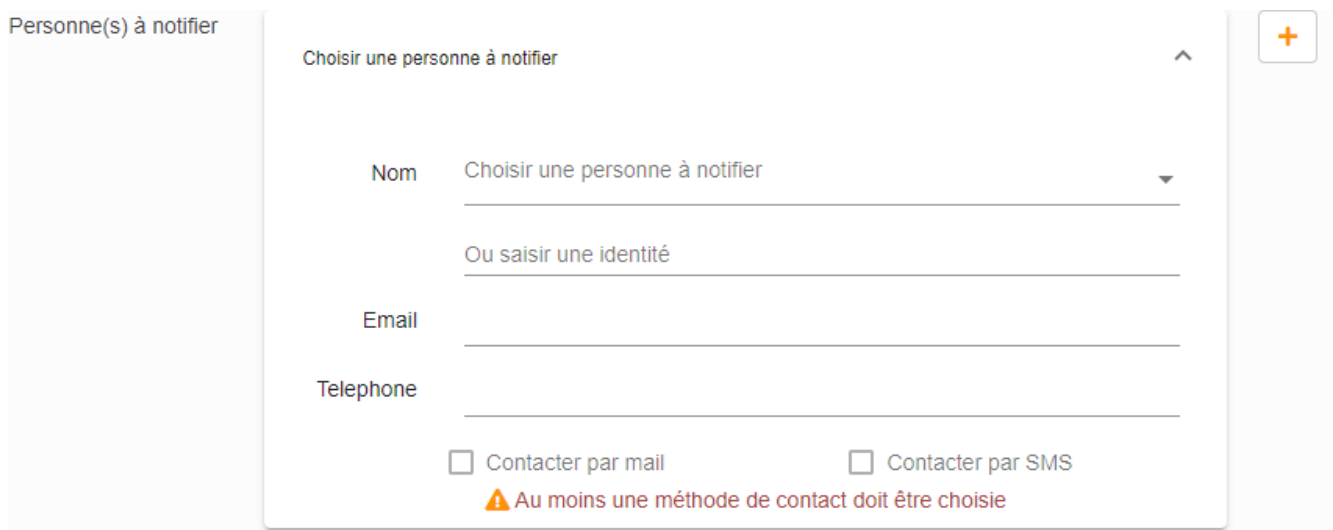
Notifier une personne signifie qu'elle sera alertée de façon

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*



The screenshot shows a form titled "Personne(s) à notifier". The form is divided into two main sections. The top section is a dropdown menu labeled "Choisir une personne à notifier" with an upward arrow icon. Below this, there are four input fields: "Nom" (with a dropdown menu), "Ou saisir une identité", "Email", and "Telephone". At the bottom of the form, there are two checkboxes: "Contacter par mail" and "Contacter par SMS". Below these checkboxes, there is a warning icon (a triangle with an exclamation mark) and the text "Au moins une méthode de contact doit être choisie". On the right side of the form, there is a small square button with a plus sign (+).

## Relances

Pour certains 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 pourrait recevoir des relances ad vitam. Vous pouvez donc en limiter le nombre.

## Ordres de service

Pour les ODS, deux types de relances possibles :

- Relance ODS

Dès que vous créez un ticket de type « ODS », cette relance est en attente et se déclenche dès le délai arrivé...

*Elle peut être paramétrée en jours ou en heures*

- Relance facture

C'est à compter de la réception de la fin d'intervention ET si l'intervenant n'a pas envoyé la facture à ce moment là que cette relance prend son sens.

## **Demande de devis**

Pour les ticket de type « Devis », il existe deux autres relances ..hormis la facture

- Devis

Dès que vous créez un ticket de type « Devis », cette relance est en attente et se déclenche dès le délai arrivé...

- 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)

Délais de relance			
<i>Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer</i>			
Relance d'ordre de service	<u>3</u>	Jours ▼	<u>3</u> Fois max.
Relance automatique de la facture	<u>7</u>	Jours	<u>3</u> Fois max.

## Délais de relance

Délais de relance



*Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer*

Relance automatique du devis	<u>7</u>	Jours	<u>3</u>	Fois max.
Relance automatique de la facture	<u>7</u>	Jours	<u>3</u>	Fois max.
Rappel de l'intervention à l'intervenant	<u>48</u>	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.*

Pièces jointes  
(Glissez-déposer des fichiers)



Ajouter vos pièces jointes

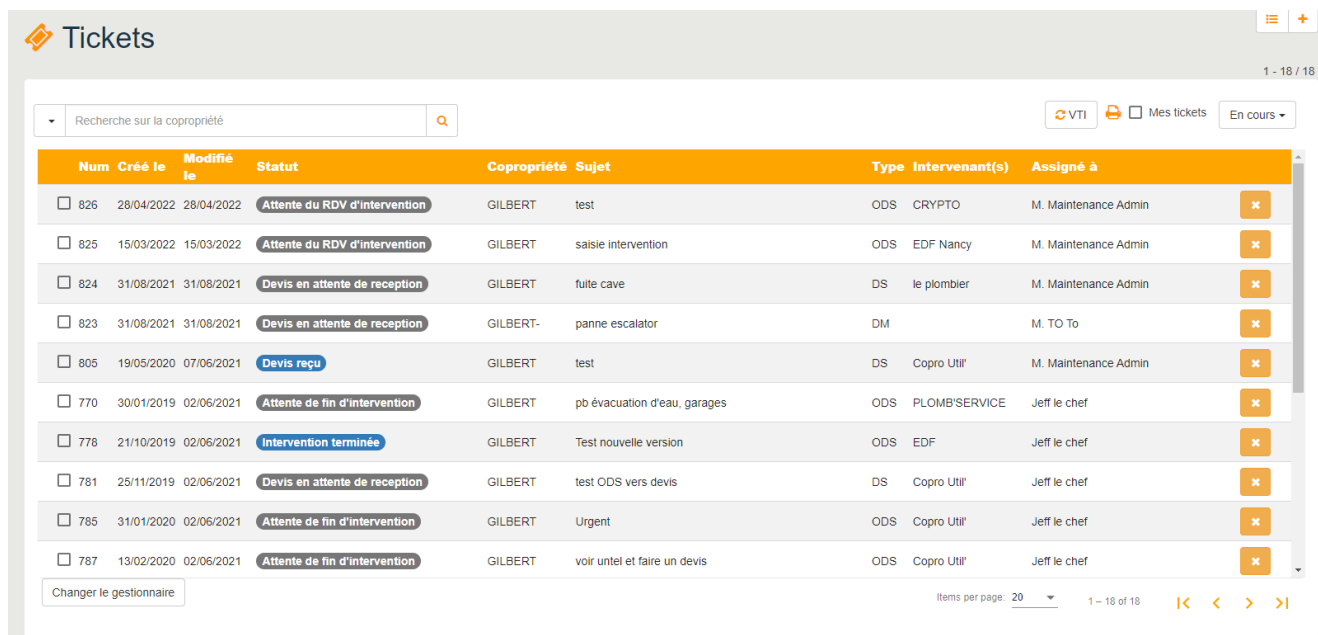
[Retour sommaire](#)

**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 !



The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there's a search bar with the placeholder text 'Recherche sur la copropriété'. To the right, there are buttons for 'VTI', 'Mes tickets', and 'En cours'. Below the search bar is a table with the following columns: Num, Créé le, Modifié le, Statut, Copropriété, Sujet, Type, Intervenant(s), and Assigné à. The table contains 10 rows of ticket data. At the bottom of the table, there is a 'Changer le gestionnaire' button and pagination information: 'Items per page: 20' and '1 - 18 of 18'.

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)	Assigné à
826	28/04/2022	28/04/2022	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	CRYPTO	M. Maintenance Admin
825	15/03/2022	15/03/2022	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	saisie intervention	ODS	EDF Nancy	M. Maintenance Admin
824	31/08/2021	31/08/2021	Devis en attente de reception	GILBERT	fuite cave	DS	le plombier	M. Maintenance Admin
823	31/08/2021	31/08/2021	Devis en attente de reception	GILBERT-	panne escalator	DM		M. TO To
805	19/05/2020	07/06/2021	Devis reçu	GILBERT	test	DS	Copro Util'	M. Maintenance Admin
770	30/01/2019	02/05/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb évacuation d'eau, garages	ODS	PLOMB'SERVICE	Jeff le chef
778	21/10/2019	02/06/2021	Intervention terminée	GILBERT	Test nouvelle version	ODS	EDF	Jeff le chef
781	25/11/2019	02/05/2021	Devis en attente de reception	GILBERT	test ODS vers devis	DS	Copro Util'	Jeff le chef
785	31/01/2020	02/06/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	Urgent	ODS	Copro Util'	Jeff le chef
787	13/02/2020	02/05/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	voir untel et faire un devis	ODS	Copro Util'	Jeff le chef

## 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 créé le 19 mai 2020, modifié le 14 août, sera présenté avant un ticket créé 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)



Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/> 1026	25/08/2020	25/08/2020	Devis en attente d'approbation	GILBERT	Fuite d'eau	DS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 958	23/04/2020	25/08/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	TE Une grosse fuite d'eau est constatée, via une canalisation située dans la proximité des caves 12 & 13, déjà inondées de 10 cm d'eau...	?	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 1027	25/08/2020	25/08/2020	Intervention annulée	GILBERT	TE	DS	
<input type="checkbox"/> 1004	24/07/2020	25/08/2020	Devis accepté	GILBERT	tests info affichées en ordre de service	DS	LEDOCCNETTOYEUR

- 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 en 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 !

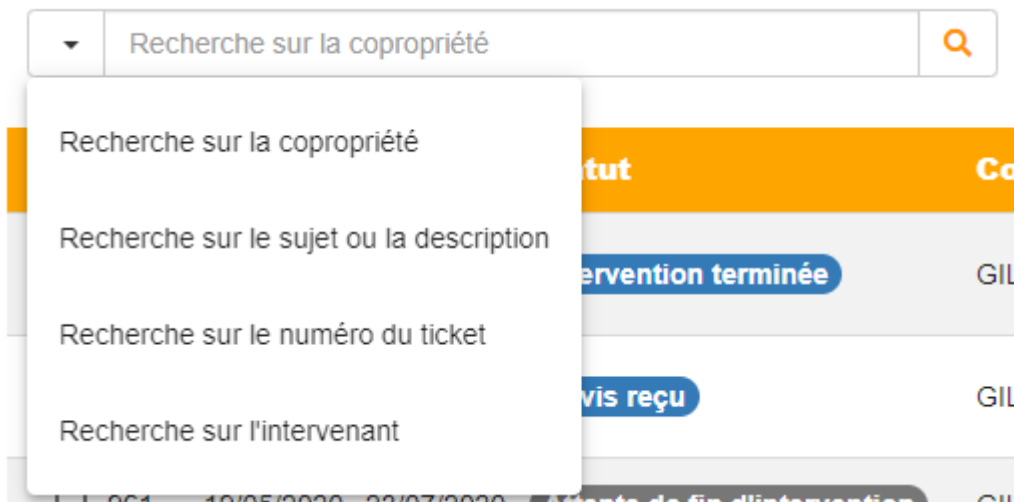
*ODSM (Ordre de Service Multi-Intervenants). Pour ce type de ticket, seuls deux statuts sont affichés : EN COURS ou... CLOS*

## Recherches

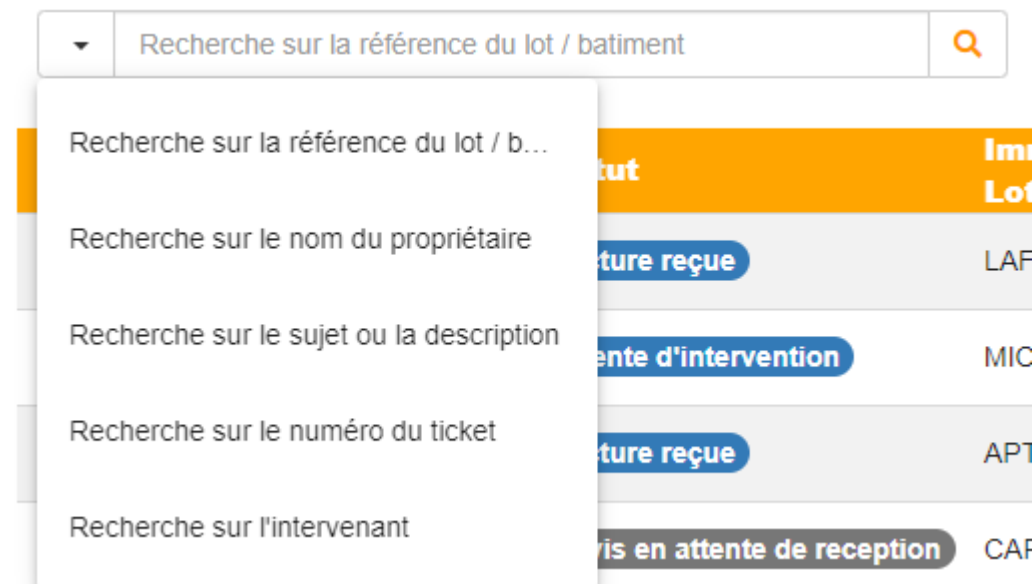
A partir de cette liste, vous pouvez rechercher les tickets (à l'aide du menu déroulant à gauche). Ils peuvent être

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



Nouveauté 2.1 – la recherche est conservée tant que vous ne quittez pas l'écran.

Par exemple, vous recherchez un intervenant et affichez tous les tickets liés. Vous modifiez un ticket et quand vous revenez sur la liste, vous retrouvez la liste des tickets de

l'intervenant. Auparavant, la liste réaffichait tous les tickets du gestionnaire

## Affichages

### Bouton « VTI » (à partir de la version 2.2)

Nouveau bouton permettant de récupérer des notes « à faire » transformées en « pré-tickets » sur le module VTI et envoyées sur le Cloud.

Ensuite, il suffit de cliquer sur ce bouton et cela rapatriera des tickets qui auront le statut « en attente de validation ». Restera donc à les valider puis leur affecter un gestionnaire pour entrer dans le cycle classique de la gestion d'un ticket.

*NB : les notes prises sur la VTI ainsi que les photos sont récupérées dans ces tickets.*

## 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 boîte à cocher en lère 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...

 **ALOXE CORTON Denise - *Président du CS*** 

✓ @ *alainj54@hotmail.fr*

✓ 📞 *0608904461*

Envoyer un message

Relancer le président du conseil syndical

Saisir l'approbation du président du conseil syndical

Saisir la désapprobation du président du conseil syndical

 **PLOMB'SERVICE** 

Comme d'habitude, si trop important, m'envoyer un devis pour validation...

✓ @ *alainj54@hotmail.fr*

✓ 📞 *0608904461*

Envoyer un message

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

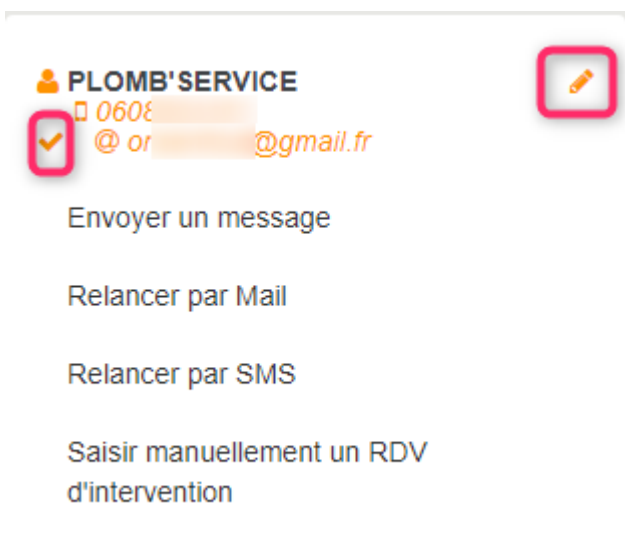
*Si une réponse vous est faite, et si vous répondez à celle-ci (et ainsi de suite), le sujet sera conservé afin de créer un fil de discussion...*



## 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

### Note interne

Le : 17 avril 2019 à 08h56  
De : Jeff le chef

---

Penser à prévenir le concierge afin qu'il donne accès au 2ème sous-sol

*Ce texte, vous pouvez l'enrichir avec couleurs, gras, etc...*

## Contacteur 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



## Annulation de l'intervention

Voulez-vous refuser les interventions en cours ?

## Informier 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

Contacteur un autre fournisseur

Note interne

**Informier un tiers**

Rafraîchir le ticket

Fermer le ticket

*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)

The screenshot shows a window titled "Selectionner la/les personne(s) à notifier". It contains two forms for adding notification recipients. The left form has the name "ALOXE CORTON Denise - Président du CS", email "al@free.fr", and "Contacter par mail" checked. The right form has the name "Monsieur Dupont", email "aj@crypto.fr", telephone "0660240720", and both "Contacter par mail" and "Contacter par SMS" checked. A "Ajouter une personne" button is at the bottom center, and a "Valider" button is at the bottom right.

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 créé 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 répondre 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

 **LEDOCNETTOYEUR**  
@ alainj54@hotmail.fr

Annuler l'intervention

Saisir la fin de l'intervention

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 lère 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*

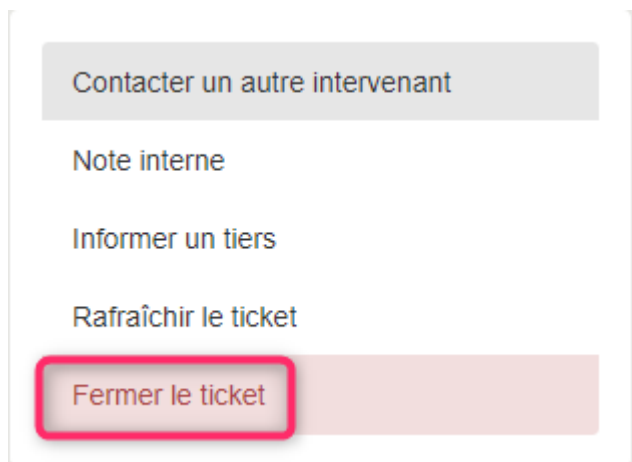
## **Étape n° 5 bis (si nécessaire)**

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



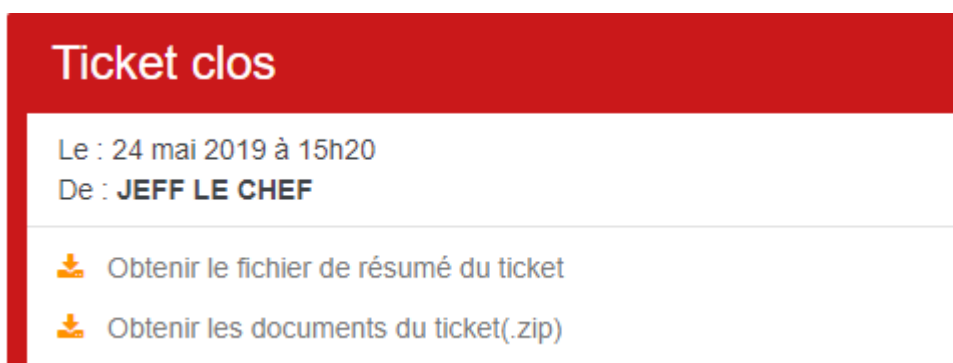
## Étape n° 6 : fermer le ticket

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'affiche dans le tableau.

Deux options à votre disposition

- [Obtenir le fichier de résumé du ticket](#)

### 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.

Ticket n°772 00:10:36 Ouvert le 04 avril 2019 à 14h32

**GILBERT**  
4, rue Gilbert 54000 NANCY  
Président du CS : ALOXE CORTON Denise

**pb d'égout bouché**  
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 moule le couloir menant aux caves

**Ticket Clos**  
Type : ordre service  
Créé par JEFF LE CHEF  
Demandeur : ALOXE CORTON Denise  
Source : extranet

Montant : 253.64 €  
Personne à contacter  
Personne(s) notifiée(s)  
Délais de relance  
Demande de présence sur place activée

04 avril 2019

**Ticket clos**  
Le : 04 avril 2019 à 15h55  
De : JEFF LE CHEF

Obtenir le fichier de résumé du ticket  
Obtenir les documents du ticket(.zip)

**Facture reçue**  
Reçue le : 04 avril 2019 à 15h54  
PLOMB'SERVICE

Ticket\_772\_Docum...zip Tout afficher

[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

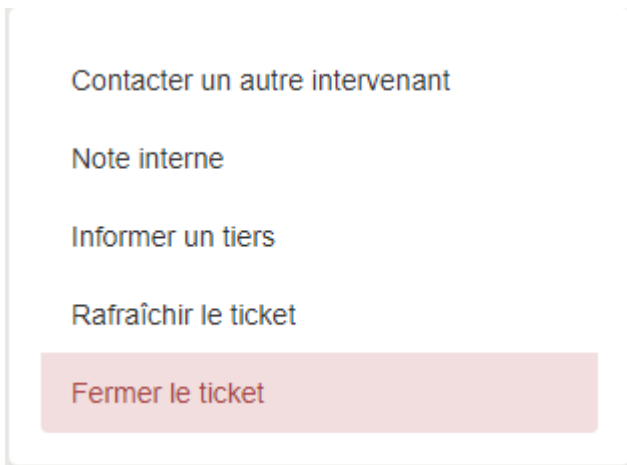
### Étape n° 2 : réponse de l'intervenant

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 créé 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 ou faisant fonction (nouveau 2.1)**

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

*Cependant, si vous n'avez pas de président du CS, vous pourrez envoyer la demande d'acceptation 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.



✕

## Demander l'approbation

Président du C.S. / faisant fonction

*Veillez choisir le membre du conseil syndical qui devra approuver le/les devis*

Nom Choisir un membre du CS ▼

Cabinet DENTAIRE - Membre du CS

CRYPTO - Membre du CS

Email \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Commentaire supplémentaire \_\_\_\_\_

Contacter par mail       Contacter par SMS

⚠ Au moins une méthode de contact doit être choisie

Informer les membres du conseil syndical

✔ Valider

### 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 »

## Devis approuvé par le conseil syndical

Le : 24 avril 2019 à 16h20

De : Alain JOLY (Membre du conseil syndical)

Le devis de GENERALE DES EAUX a été approuvé.

| c'est ok pour moi

Valider



Ajouter le devis signé (facultatif)

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 [REDACTED]

Email : [REDACTED]@wanadoo.fr

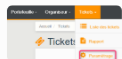
Quand votre intervenant clique sur le lien, il arrive sur l'écran lui permettant de vous donner cette information...

## Planification de l'intervention

Ticket n°900

### Lieu de l'intervention

4, rue Gilbert 54000 NANCY



### 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

PETRUS Pierre (Identité à l'origine)

### Agence

SA SA AGENCE

JEFF LE CHEF

0608904461

Commentaire : super ...c'est validé

Date d'intervention

03/12/2019

Heure d'intervention

15:00

Durée prévue de l'intervention

2:30

Contact établi pour l'intervention ..voici la date et l'heure qui ont été convenues.

Valider

*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*

**OTIS**

0608904461

Envoyer un message

Relancer par SMS

Saisir manuellement un RDV d'intervention

[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...)

## Ticket clos

Le : 04 avril 2019 à 15h55  
De : JEFF LE CHEF

---

↓ Veuillez retrouver le fichier de résumé du ticket ci-dessous ↓



[↓ Cliquez ici pour télécharger les documents du ticket\(.zip\)](#)

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

[Retour sommaire](#)

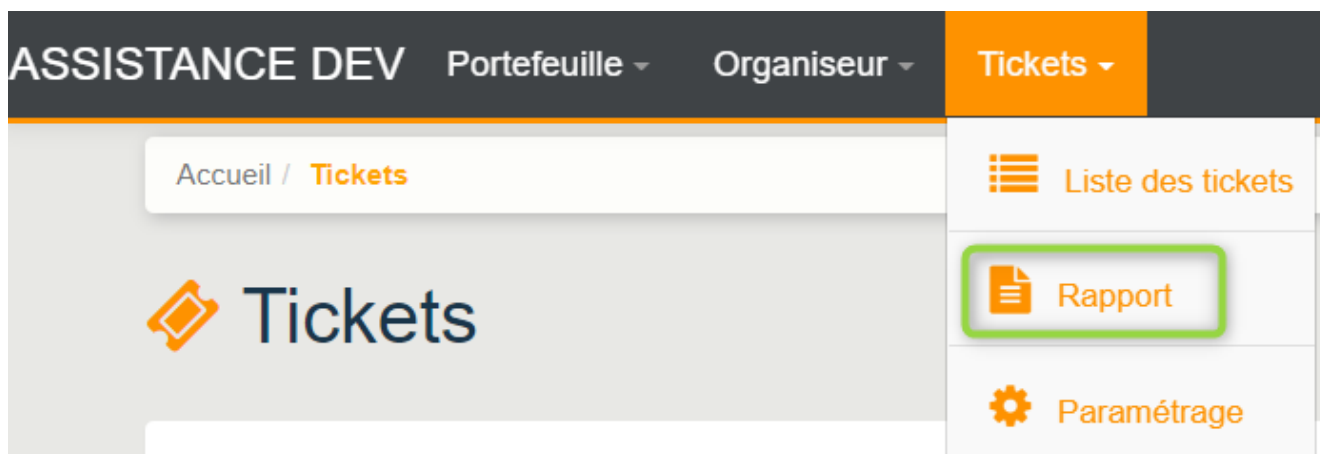
## Rapport

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

The image shows a form titled 'Rapports' with a sub-header 'Nouveau rapport'. A light blue informational box at the top states: 'Un rapport sera généré pour tous les tickets concernant le bâtiment sélectionné. Vous pourrez l'envoyer une fois celui-ci généré.' Below this, the form includes: a 'Choix du bâtiment' dropdown menu; 'Date de début' and 'Date de fin' date pickers; and a 'Choix des données' section with five checked checkboxes: 'Nombre de tickets', 'Montant total des interventions', 'Nombre d'interventions par intervenant', 'Durée moyenne + total des interventions', and 'Montant total par intervenant'. A 'Valider' button is located at the bottom right.

- 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, créés 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

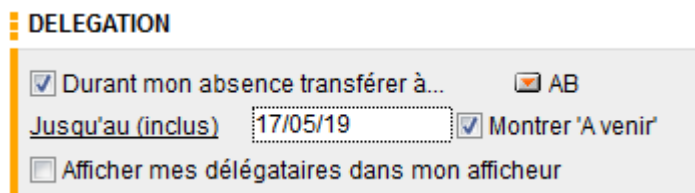
Afficher un résumé de vos tickets depuis votre afficheur (F5)

- Si vous êtes Assistant ou comptable,

Afficher un résumé des tickets créés (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.



The screenshot shows a 'DELEGATION' settings panel. It includes a checked checkbox for 'Durant mon absence transférer à...' with 'AB' selected. Below this is a date field 'Jusqu'au (inclus)' set to '17/05/19' and a checked checkbox for 'Montrer 'A venir''. At the bottom, there is an unchecked checkbox for 'Afficher mes délégataires dans mon afficheur'.

## 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 recherchés.

## 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 créés 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](#)