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 - Evénement 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)

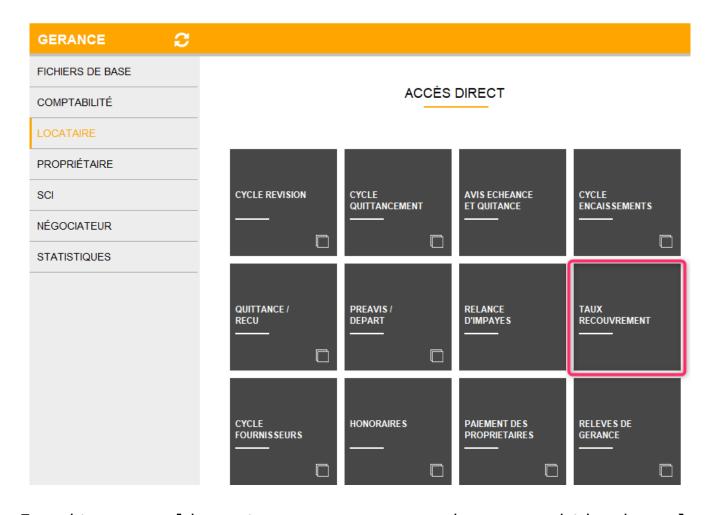
Des erreurs survenaient à l'écrasement des fichiers et dossiers à mettre à jour. L'updater ne fonctionnait donc plus correctement. Corrigé

Module Gérance

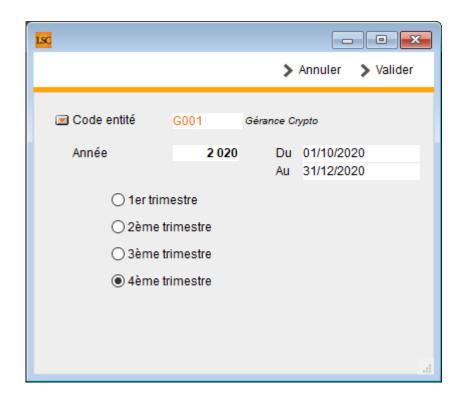
Raccourci : taux de recouvrement

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 :

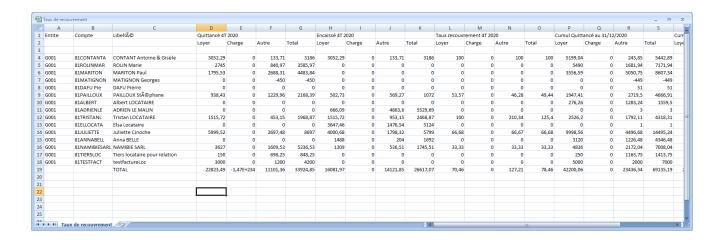


Vous pourrez obtenir un résultat par trimestre puis un cumul.

Puis une fois votre période choisie, vous validez.

Sur tableur, le 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)



Régularisation des lots isolés (nouveauté 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

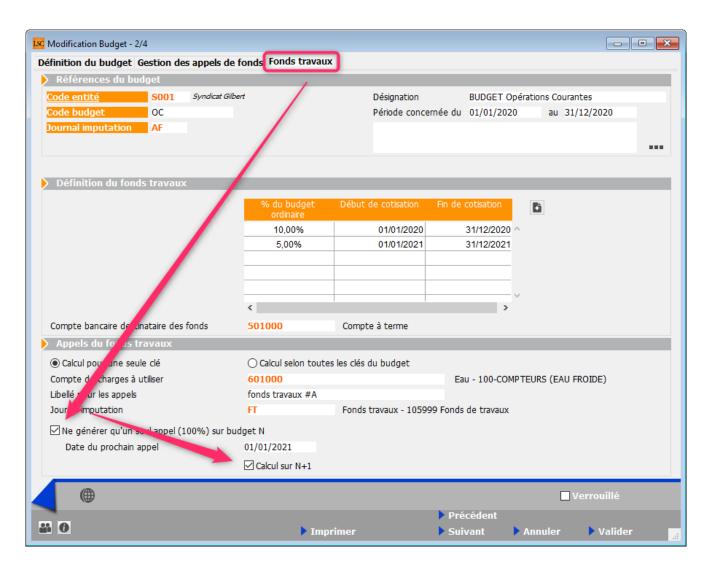
Assemblée générale

 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"



Versions 609 & 621

Module Organiseur

Raccourcis

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

AR 24

Avis Électronique (LRE simplifiée)

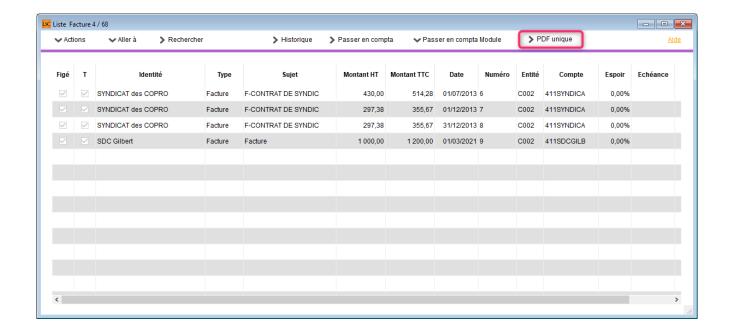
Dorénavant, vous pouvez transmettre à notre partenaire des documents qui seront traités en LRE simplifiées, donc avec beaucoup moins de contraintes pour vous et vos clients pour l'envoi et la réception des documents.



Liste des factures

PDF unique

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



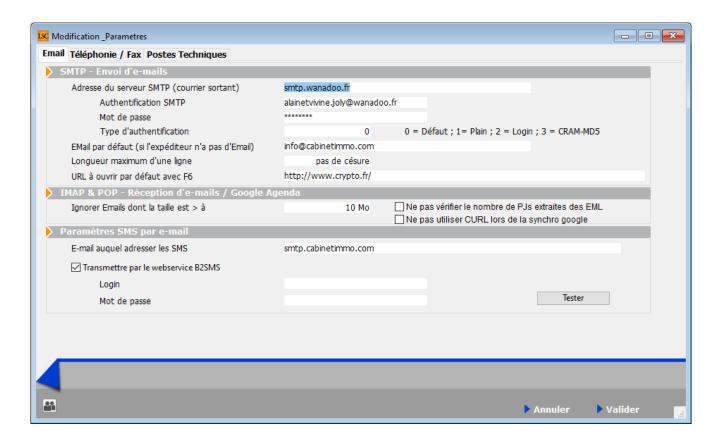
SMS - B2SMS

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, Organiseur, Configuration SMTP, FAX, SMS

Une boite 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…



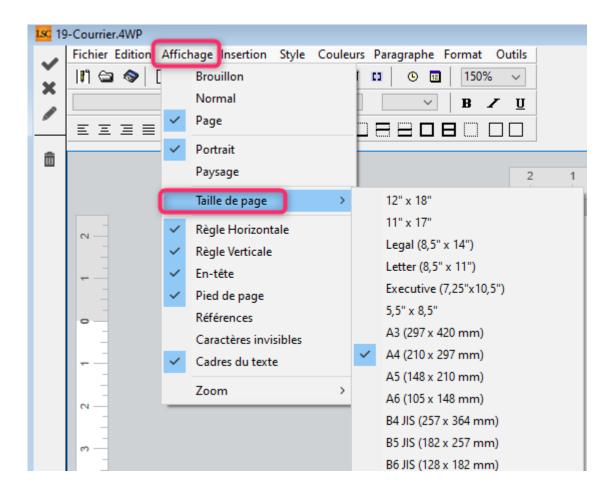
+ Ajout d'un bouton "Tester" qui permet d'envoyer un SMS de test au numéro de téléphone renseigné afin de tester le webservice

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'un taille de page qui permet de chosir 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

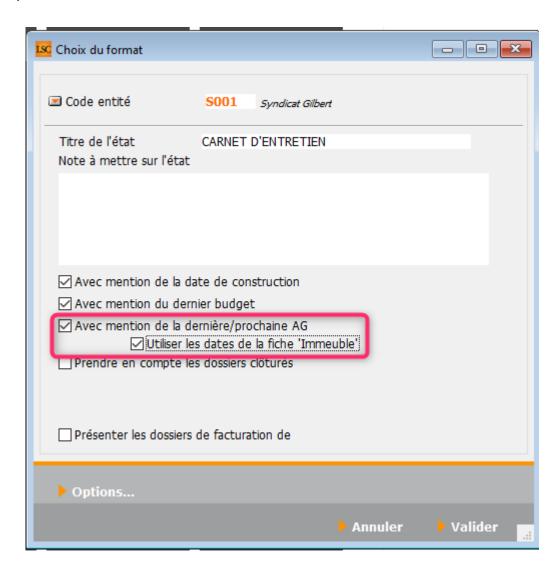
Paramètres

Gestion des racines de comptes. Sur la version précédente, nous avions 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 avions 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".



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

IDENTIFICATION DE L'OBJET	QUESTIONS (suivant leur ordre de présentation à l'ordre du jour. Identification de la question)	POUR*	CON- TRE*	ABSTE- NTION*
Adaptation de l'installation de réception télévisuelle existante	cf. détails ordre du jour VOTE 1	Cette résolution ne fait pas l'obje d'un vote		
Mise en concurence des marchés	VOTE 2	Vous n'ête	es pas conce vote	l erné par ce
Délégation de pouvoir	VOTE 3			
Installation d'antenne-satellite individuelle	VOTE 4	Cette résol	ution ne fai d'un vote	! t pas l'obje
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 absentions 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

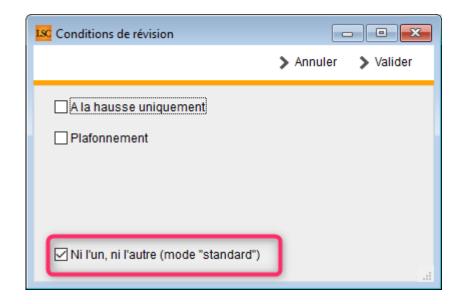
Module GÉRANCE

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")"



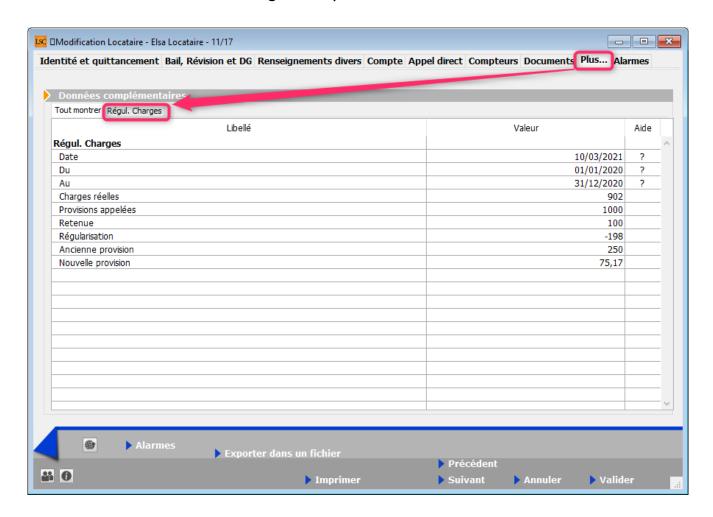
Révision par période

La TVA permanente n'était pas recalculée. Corrigé

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

Fiche Locataire

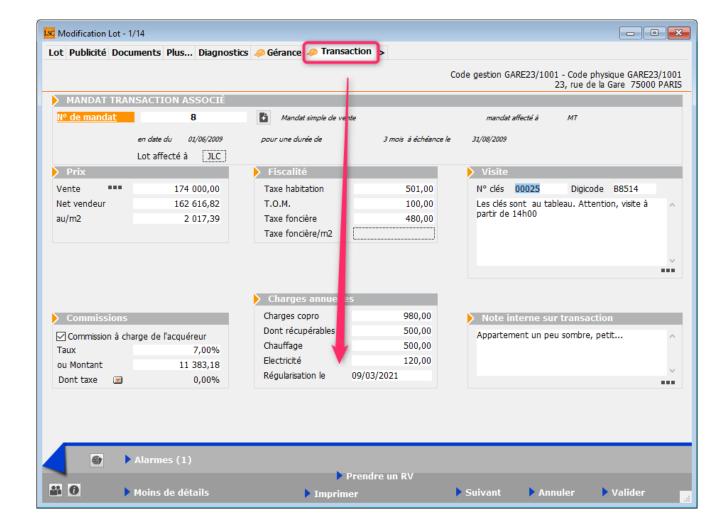
Dorénavant, après une régularisation des charges, les informations inhérentes à celle-ci sont récupérées et stockées sur la fiche, dans l'onglet "plus".



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.

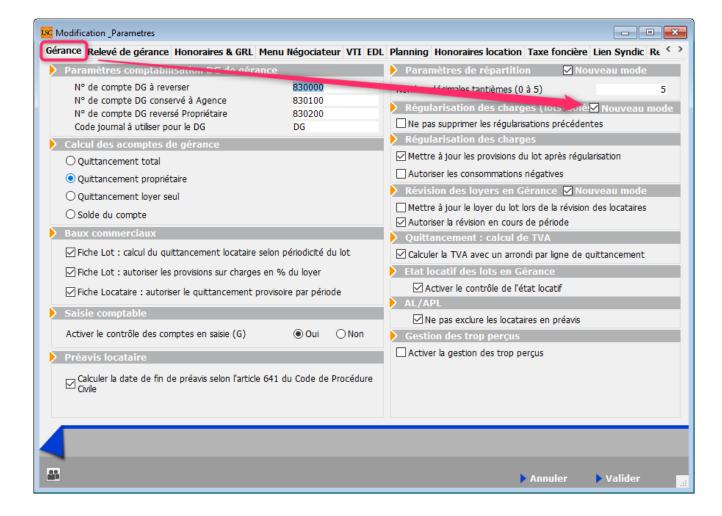


Cette date est alimentée automatiquement par tout type de régularisation lancée (isolée, par immeuble)

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 <u>l'espace client</u>: (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)

<u>Retour sommaire</u>

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.

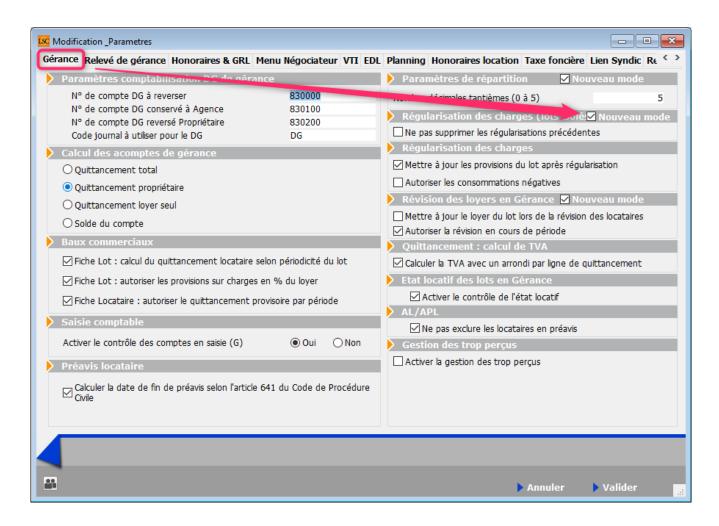
Cette fonctionnalité s'est enrichie à plusieurs niveaux :

- 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

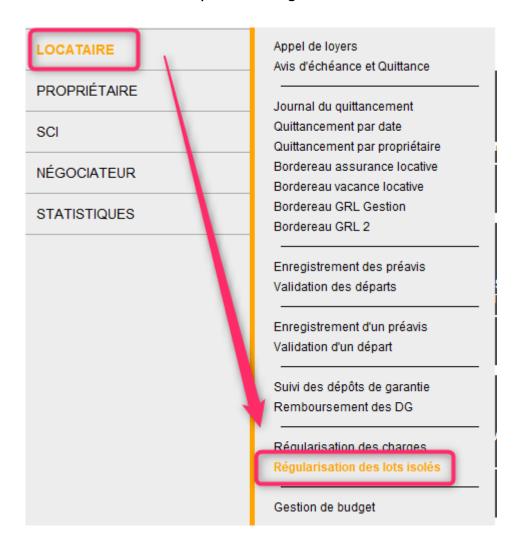
Pour y accéder, il faut l'activer via l'administration.

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



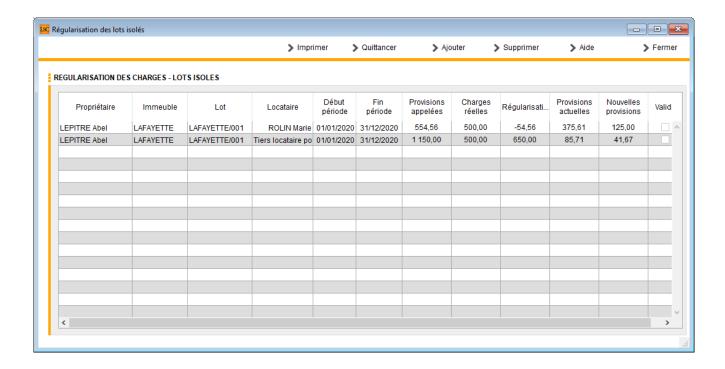
Accès

Menu locataire, option régularisation des lots isolés



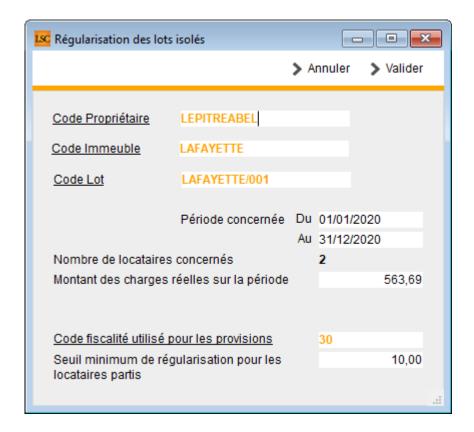
Liste des locataires à régulariser

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...



Ajouter

En cliquant sur ce bouton, vous allez pouvoir choisir le lot à régulariser et par conséquent les locataires.



Recherche du lot

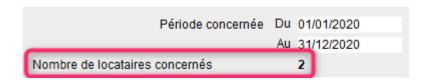
Plusieurs rubriques permettent cette recherche :

- Propriétaire
- Immeuble
- Lot

A noter qu'elles sont interconnectées, c'est à dire que si vous saisissez un propriétaire, seuls les immeubles de celuici 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.



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				
		> A	nnuler 🗦 Valider	
CALCUL		СОМРТЕ	□Validé	
G001 Agence Crypto DECOMPTE CHARGES LOCATIVES Période concernée du 01/01/2020 au 31/12/2020		81ELLOCATA Elsa Locataire	<u>+51 879,00</u>	
TYPE DE CHARGES		Nb jours Quote part Mo	ntant total Montant à payer	
Ordures ménagères Charges établies par le syndic	Du 01/01/2020 au 31/12/2020	366 366 1,00	1500,00	
EAU			x unitaire Montant à (€/m3) payer	
Eau froide Eau chaude Energie thermique			0 0	
PROVISIONS	J L	TOTAL	<u> </u>	
Provisions actuelles Nouvelles provisions	249,02 125,00	Total Provisions sur charges Réintroduction retenue avant décompte Régularisation La régularisation sera quittancée en	1500,00 - - = 1500,00	

Cadre "Calcul"

Titre

Le titre indiqué est celui qui sera repris sur l'impression du décompte .. vous pouvez donc le modifier maisattention 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, prorat 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 : Ouittancer

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.

		Nb jo	urs	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 ler 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 ..

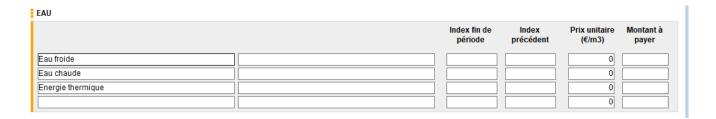
Cadre "Eau"

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



Cadre "Total"

La lère reprend tous les éléments des deux cadres précédents…



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 créditeur, cette option n'est pas accessible

Cadre "Provisions"

Les provisions actuelles sont données à titre informatif ...

PROVISIONS Provisions actuelles Nouvelles provisions 249,02 249,02

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	366/366	1,00	100,00	100,00
Du 01/01/2020 au 31/12/2020				
Charges établies par le syndic	366/366	1,00	5 000,00	5 000,00
Du 01/01/2020 au 31/12/2020				
charges n° 3	366/366	1,00	50,00	50,00
Au prorata du temps passé				
charges n° 4	366/366	1,00	25,00	25,00
En fonction d'une période de chauffe				
charges n° 5	366/366	1,00	5,00	5,00
Spécifique à cet immeuble				
charges n° 6	366/366	1,00	1,00	1,00
Libellé de la charge n° 6				

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

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

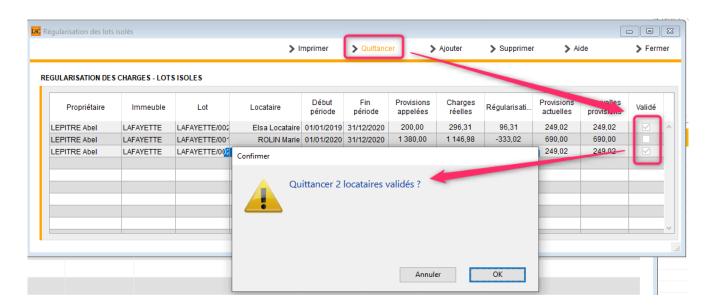
Les informations liées à l'étalement de la régularisation et aux futures provisions ne s'affichent que pour les locataires présents

Quittancer

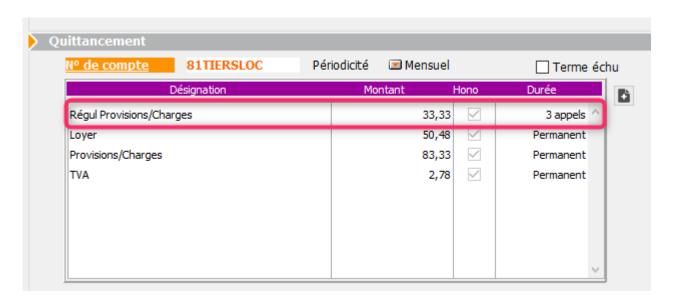
C'est la dernière étape de la régularisation. Elle va consister à mettre à jour le tableau de quittancement du locataire afin que le(s) futur(s) appel(s) de loyer(s) tienne(nt) compte de ces montants et les ajoute au quittancement habituel.

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 avions 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

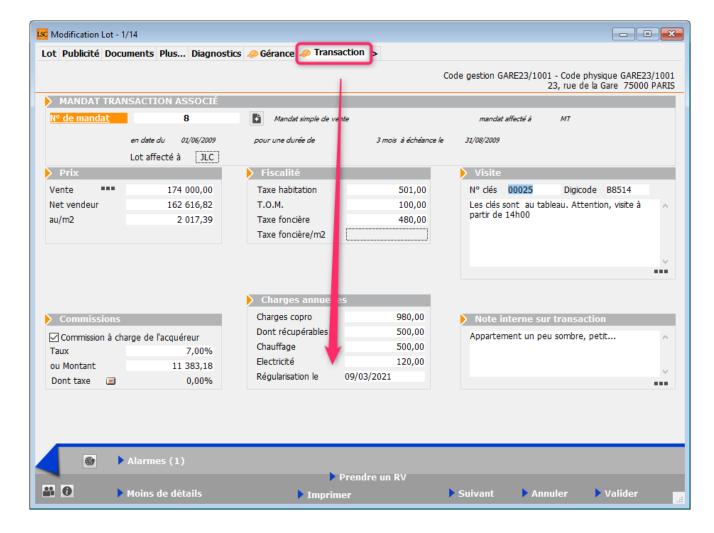
Ferme l'écran des régularisationsmais conserve les données qui n'auraient pas encore été traitées. Vous pouvez donc maintenant différer et traiter en plusieurs étapes vos régularisations de lots isolés.

La régularisation des charges a d'autres conséquences…

Fiche LOT

• Régularisation le..

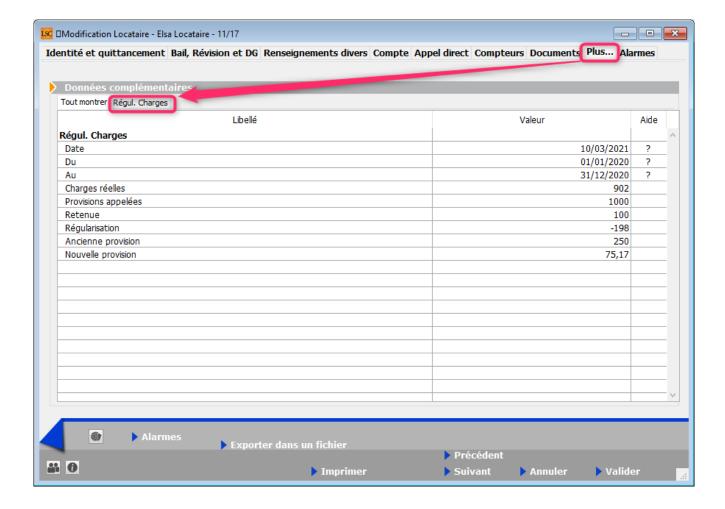
Ajout d'un champ "date de régularisation" sur l'onglet TRANSACTION du lot permettant de renseigner la date de la dernière régul de charges. Elle se met automatiquement à jour pour toute régularisation lancée (lot isolé ou immeuble complet)



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".



Ces données sont mises à jour à chaque nouveau calcul…

Gestion des tickets (version 2.2)

Gestion automatisée des demandes d'intervention, incidents, ordres de service. Documentation valable à compter du 09 juin 2022

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
- <u>Le corps de la page</u>
- 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

<u>Partie basse</u>

Validation d'un ticket et conséquences

- Liste des tickets
- Bouton VTI (nouveauté 2.2)

<u>Conséquences</u>

Toutes les étapes d'un ticket

– Options disponibles à toutes les étapes

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

.../...

Note interne

Contacter un autre intervenant

<u>Informer un tiers</u>

- 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)

<u>− B − Devis simple ou multiple (différences avec un ODS)</u>

- 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…

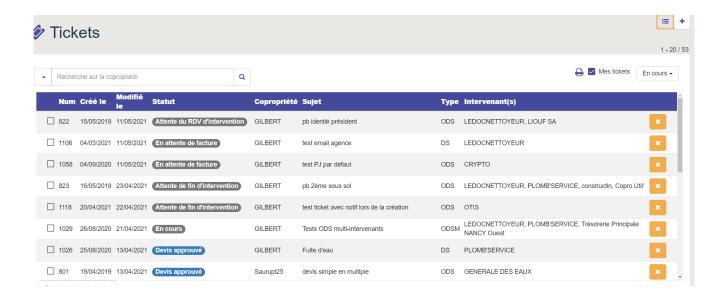


Côté lisibilité, nous avons agrandi les écrans, permettant une lecture et un suivi plus aisés…

Version 2

▼ Rech	erche sur la co	propriété	Q				A Mes tickets	En cours •
Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Туре	Intervenant(s)	
778	21/10/2019	09/04/2021	Intervention terminée	GILBERT	Test nouvelle version	ODS	EDF	×
819	23/02/2021	09/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	tset 3	ODS	PLOMB'SERVICE	×
818	23/02/2021	23/02/2021	Intervention refusée par le fournisseur	GILBERT-	test 2 ellipse	ODS	LEDOCNETTOYEUR	×
817	23/02/2021	23/02/2021	Intervention refusée par le fournisseur	GILBERT-	test ellipse	ODS	LIOUF SA	×
816	16/02/2021	17/02/2021	Facture reçue	GILBERT	test devis	DS	LEDOCNETTOYEUR	×
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	×
770	30/01/2019	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb évacuation d'eau, garages	ODS	PLOMB'SERVICE	×
785	31/01/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	Urgent	ODS	Copro Util'	×
787	13/02/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	voir untel et faire un devis	ODS	Copro Util'	×
802	22/04/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ods - comparaison avec 2.0	ODS	LEDOCNETTOYEUR	×

Version 2.1



Rappel

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

Pour votre parfaite information, voici le lien : tutoriel

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

Les tickets ont plusieurs types : ordre de service 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.

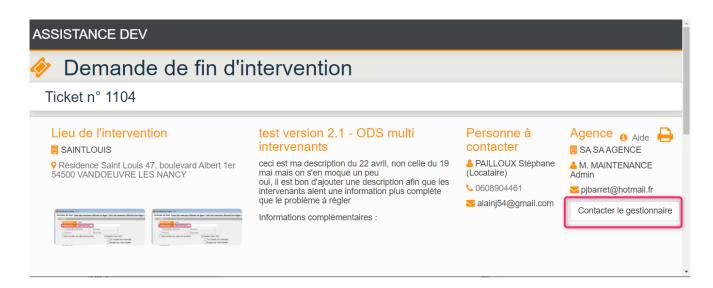
Concernant les ODS multi-intervenants, si plusieurs corps de métier doivent intervenir, vous pourrez tous les indiquer, personnaliser les instructions de l'intervention et assurer un suivi distinct de ceux-ci.

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

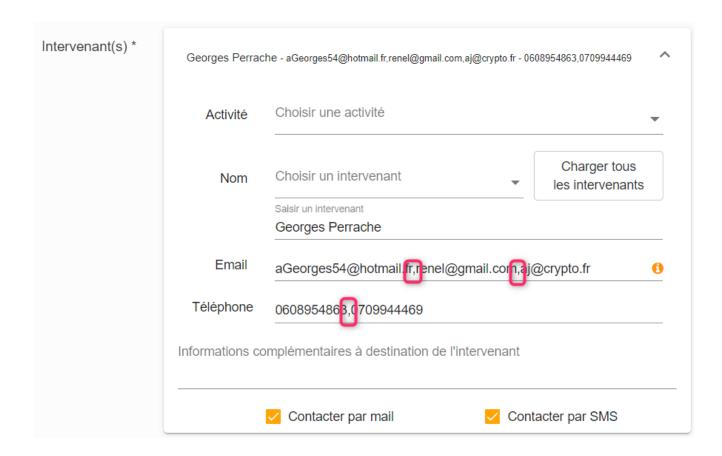
d'échanges, disponible à toutes les étapes, un bouton "CONTACTER LE GESTIONNAIRE" est accessible. Message et PJ's pourront être envoyés à tout moment, créant, si besoin, un fil de discussion dans le ticket.



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



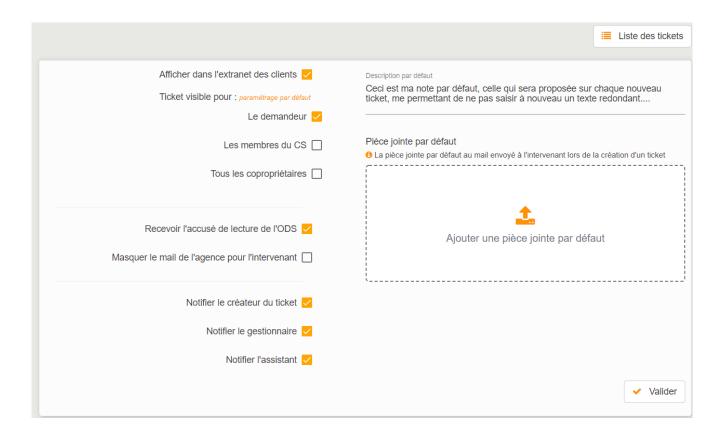
Retour sommaire

PARAMÉTRER LE MODULE

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

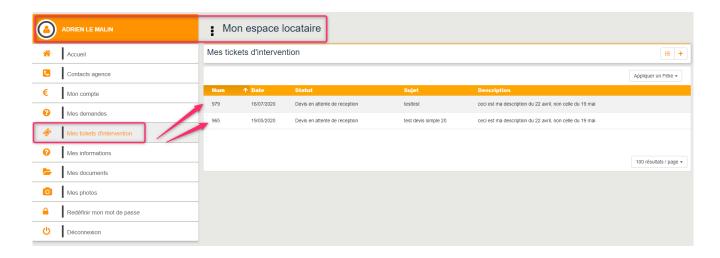
- Paramètres
- Modèles d'emails
- Modèles de SMS

Paramètres



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".



Ticket visible pour : (nouveauté 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 (nouveauté 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

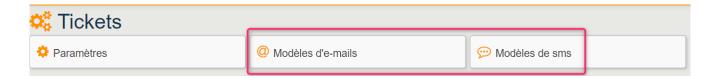
Ce cadre vous permet de déterminer un texte générique que sera repris par défaut dans la description de tout nouveau ticket créé.

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 (nouveauté 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.



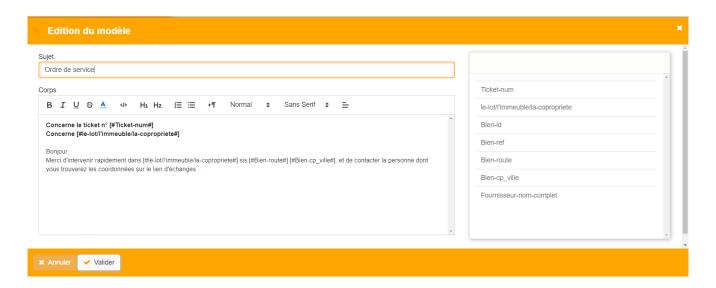
Vous donne l'accès au modèle pour le modifier ...

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…



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



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....

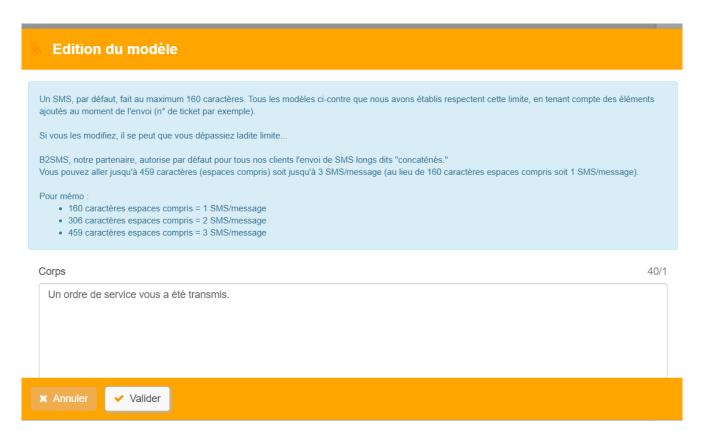
A l'issue, cliquez sur VALIDER...

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 ..



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 :



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

<u>Retour sommaire</u>

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 multiintervenants
- DS = Devis Simple
- DM = Devis multiple
- ? = ticket issu d'une demande via l'extranet et non encore validé par le gestionnaire.

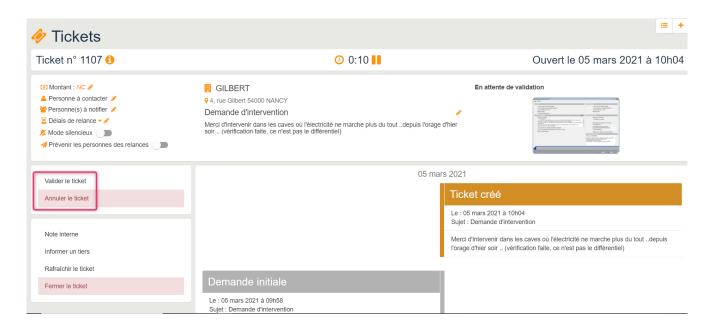
Précisions sur les tickets de type "?"

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...)



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,

L'entête



Partie gauche

- Numéro du ticket, précédé du type de ticket (Ordre de service, devis simple ou multiple
- le sigle "I" vous donnant les informations suivantes : qui a crée le ticket, qui en est à l'origine, quelle est la source
- Montant (dans un premier temps le devis puis celui de la facture finale)
- Informations sur la personne à contacter (avec un accès à ses informations, qui peuvent être complétées)
- Informations sur la ou les personne(s) à notifier (avec un accès à ses informations, qui peuvent être complétées)
- Délais de relance (uniquement la facture si ODS Ajouts de Devis et rappel d'intervention pour Devis simple ou multiples
- Mode silencieux : permet de stopper les automatismes d'envoi à vos tiers (par exemple, envoi d'un rappel de demande de devis). Ce mode peut être défini dès la création du ticket ou à n'importe quel étape. Il est activable / désactivable à souhait.

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

Partie centrale

■ Temps passé sur le ticket (se déclenche à chaque

ouverture)

- Adresse de l'immeuble ou du lot
- Rappelle les données ayant conduit à l'ouverture du ticket. Titre et description détaillée

Modifiable à tout moment par un clic sur le pictogramme.

Partie droite

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

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

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

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



Retour sommaire

Le corps du ticket

Partie gauche

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

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

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

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

Partie centrale

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

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

Partie droite

Matérialise vos actions, en tant que gestionnaire.

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

Retour sommaire

Lecture simplifiée du ticket

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

Au niveau de chacun des tiers, vous accéderez à la possibilité d'activer la lecture simplifiée (cf. copie d'écran ci-dessous)

où sont affichés le président du CS et deux intervenants



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



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



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

COMMENT CRÉER UN TICKET

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

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



a) Création par le biais d'un lien

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

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

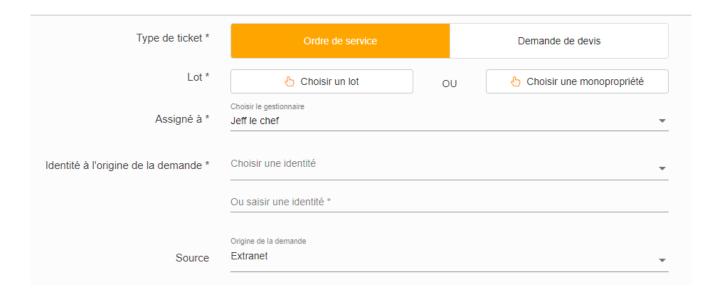
b) Création manuelle

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

Retour sommaire

SAISIR LES DONNÉES DU TICKET

Partie haute



Type de ticket

Deux types disponibles : Ordre de service, devis

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

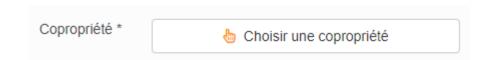
Devis : un devis sera demandé à un ou plusieurs intervenant(s) afin que vous puissiez valider le devis gardé… pour une intervention ultérieure.

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

Copropriété, bien ou immeuble

Ticket Syndic

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



Ticket Gérance

Deux choix possibles : choisir un lot ou un immeuble si celui-

ci est un immeuble complet. Il est en effet possible de traiter des tickets Gérance comme on le fait en Syndic pour ce dernier cas, c'est à dire une intervention dans les parties communes.



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

Cette donnée servira de repère durant toute la vie du ticket

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

Sujet

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

Description

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

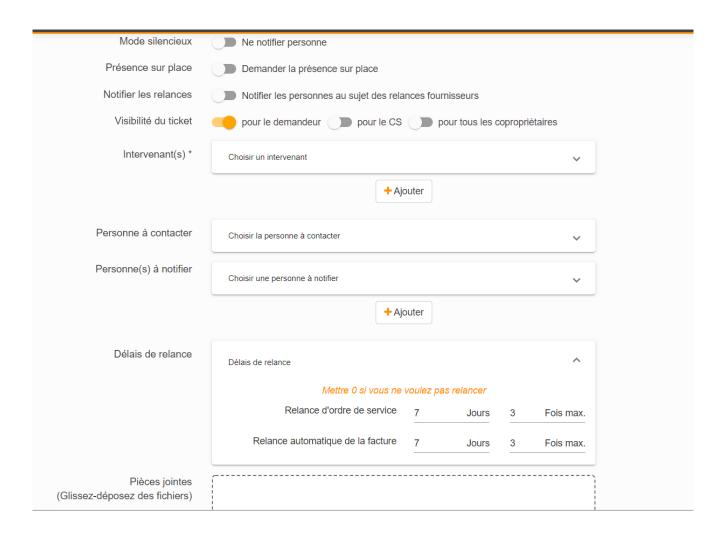
Description originale

Collez dans cette case les informations transmises par le demandeur

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

Retour sommaire

Partie basse



Mode Silencieux

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



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

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

Envoi du propriétaire (Gérance uniquement)

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

Demander la présence sur place

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

Notifier les relances

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

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 oules 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.

ervenant(s) *	PLOMB'SERVICE - contact@plombservice.com				^
		Choisir une activité			
	Activité	Entrep. Plomberie		×	•
		Choisir un intervenant			
	Nom	PLOMB'SERVICE		×	*
		Saisir un intervenant			
		PLOMB'SERVICE			_
	Email	contact@plombservice.com			
	Téléphone				
	Commentaire su	upplémentaire			
		✓ Contacter par mail	☐ Contacter par SMS		

Personne à contacter

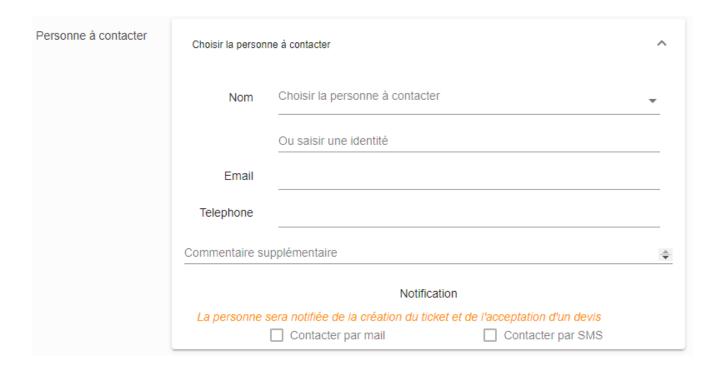
Puisque vous demandez à un (ou plusieurs) tiers (fournisseur) d'intervenir sur site, il peut avoir besoin de contacter une personne pour y accéder. Saisissez à ce niveau les coordonnées (et un commentaire éventuel)

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.

1 La personne sera prévenue de la	la création du ticke	et et de l'acceptation d'un de	evis
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(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

Personne(s) à notifier	Choisir une personne à notifier				
	Nom	Choisir une personne à notifier		*	
		Ou saisir une identité			
	Email				
	Telephone				
		☐ Contacter par mail	☐ Contacter par SMS		
		Au moins une méthode de co	ntact doit être choisie		

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 pouvait 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)





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.



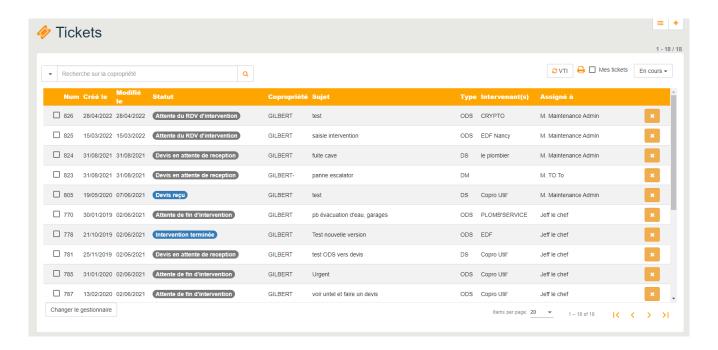
<u>Retour sommaire</u>

VALIDATION D'UN TICKET &

CONSÉQUENCE

Liste des tickets

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



Tri par défaut

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

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

Colonnes remarquables

Num

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

• Modifié le

Dès que le ticket est modifié, cette date évolue. Par défaut,

les tickets sont triés par cette date, ceux modifiés le plus récemment étant affichés en premiers.

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



type

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

Couleurs et statuts

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

• Gris

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

Bleu

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

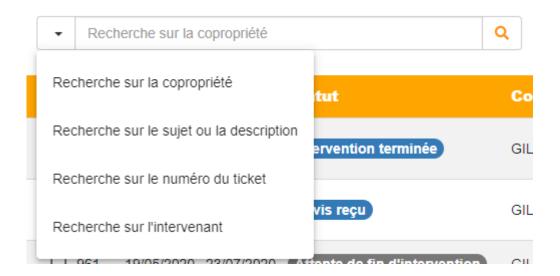
ODSM (Ordre de Service Multi-Intervenants). Pour ce type de ticket, seuls deux statuts sont affichés : EN COURS ou… CLOS

Recherches

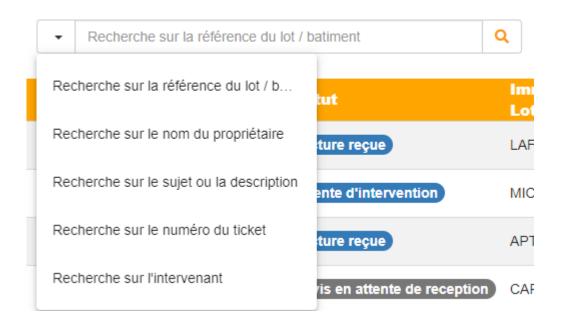
A partir de cette liste, vous pouvez rechercher les tickets (à l'aide du menu déroulant à gauche). Ils peuvent être

retrouvés...

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



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



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 boite 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 :

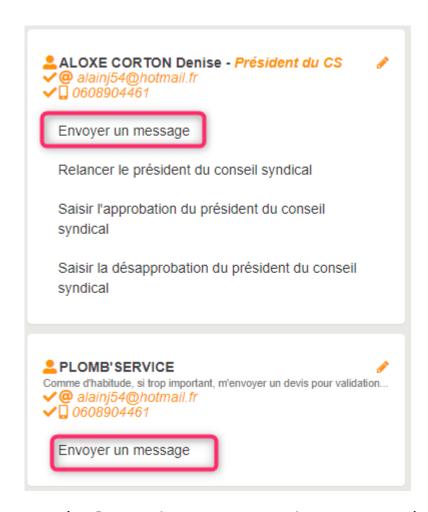
- Celles inhérentes à l'étape en cours, donc non disponibles (en général) au niveau des autres étapes (par exemple une demande de devis n'a aucun intérêt une fois la date d'intervention finale définie, etc....
- Celles, dites génériques, que vous pouvez lancer à n'importe quel moment.

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…



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

Message envoyé

Le : 26 août 2020 à 15h53 De : **JEFF LE CHEF**

À : ALOXE CORTON Denise

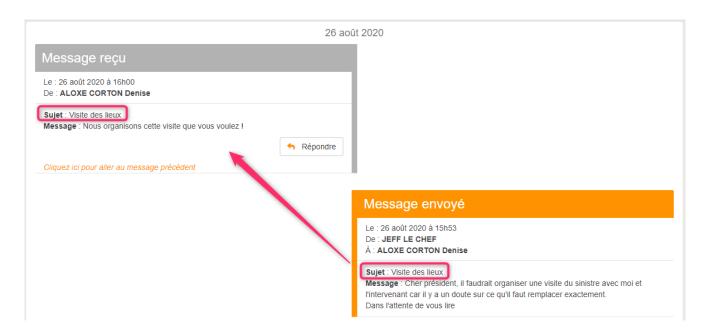
Sujet: Visite des lieux

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...

Contacter un autre intervenant

Cette rubrique a une double fonction :

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

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



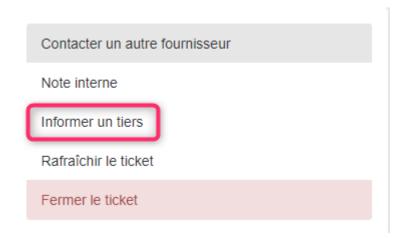
Annulation de l'intervention

Voulez-vous refuser les interventions en cours ?



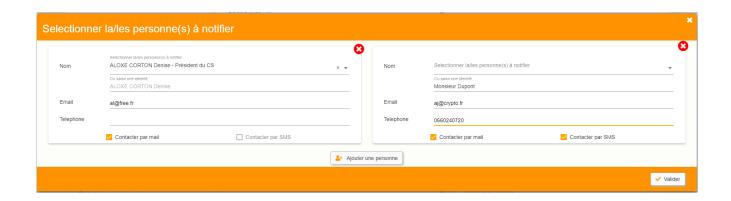
Informer un tiers

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



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

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



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

Retour sommaire

1\ L'ordre de service (ODS)

Étape n° 1 : création du ticket

cf. chapitre "Comment créer un ticket".

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

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

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

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

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

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

Votre ticket ressemble à cela ...

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

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

La réponse de l'intervenant vous sera notifiée par email

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

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

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

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

Sur votre ticket, deux rubriques vous le permettront

- Demander le devis
- Saisir manuellement le devis

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

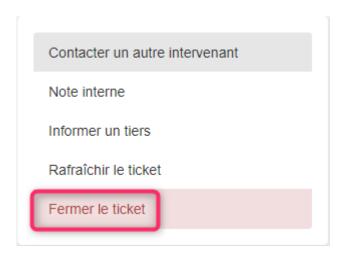
Étape n° 5 bis (si nécessaire)

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'affichage dans le tableau.

Deux options à votre disposition

- Obtenir le fichier de résumé du ticket

Le Bureau Syndic

Compte rendu du ticket n°772

Ouvert le 04 avril 2019 Fermé le 04 avril 2019

Demandé par ALOXE CORTON Denise Créé par Jeff le chef

pb d'égout bouché

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

Montant de l'intervention : 253.64€

Intervenant : PLOMB'SERVICE Date d'intervention : 04/04/19

Détail du ticket

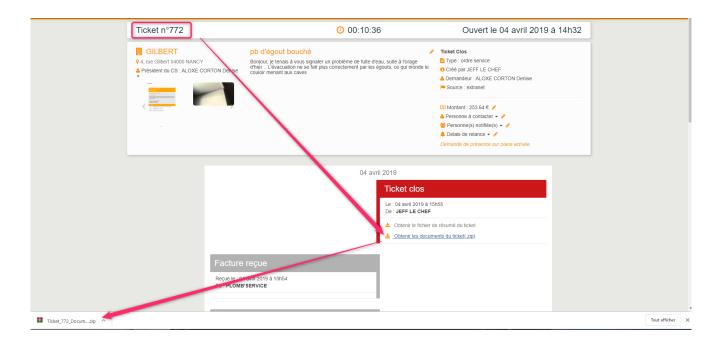
04/04/19 PLOMB'SERVICE planifie l'intervention pour le 04/04/19 à 15h52

04/04/19 PLOMB'SERVICE envoi sa facture

04/04/19 Le ticket est cloturé par le gestionnaire

Obtenir les documents du ticket (.zip)

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



Retour sommaire

2\ Devis (simple ou multiple)

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

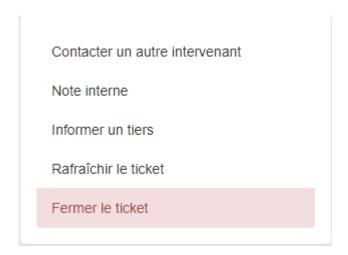
Étape n° 2 : réponse de l'intervenant

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

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

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

Cliquez sur la rubrique "Contacter un autre intervenant"



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



Trois choix possibles :

• OUI

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

NON

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

ANNULER

Ne fait rien ...

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

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

0U

- 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.

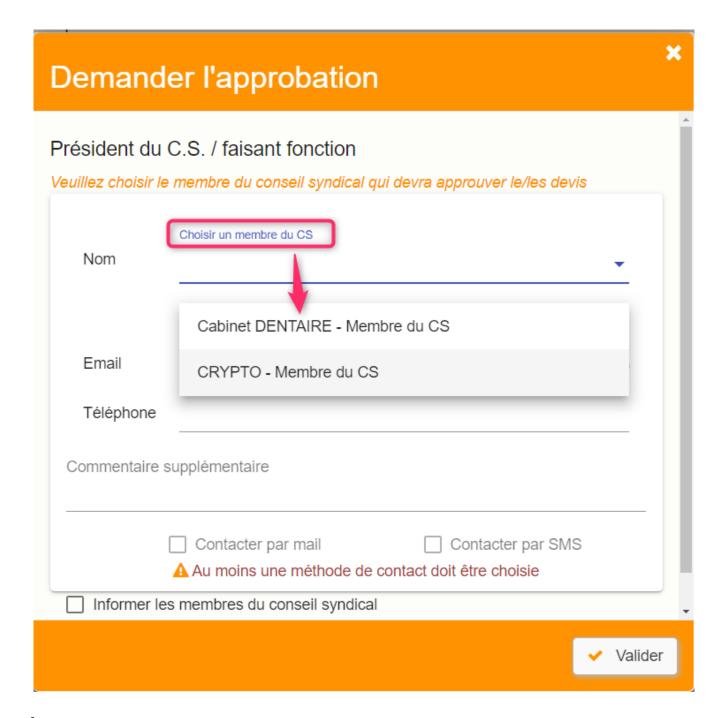
Module Syndic

Le président du conseil syndic ou faisant fonction (nouveauté 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.



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

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

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



La fenêtre vous proposera alors de joindre le document signé…

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

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

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

SA Le Bureau Syndic

Ticket n° 900 JEFF LE CHEF

Ouvert le 25 novembre 2019

passage ODS en devis simple

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

Personne à contacter pour l'intervention :

PETRUS Pierre (Identité à l'origine)

Email: alainj54@gmail.com

Devis accepté

Bonjour,

Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY.

Celui-ci a reçu notre approbation.

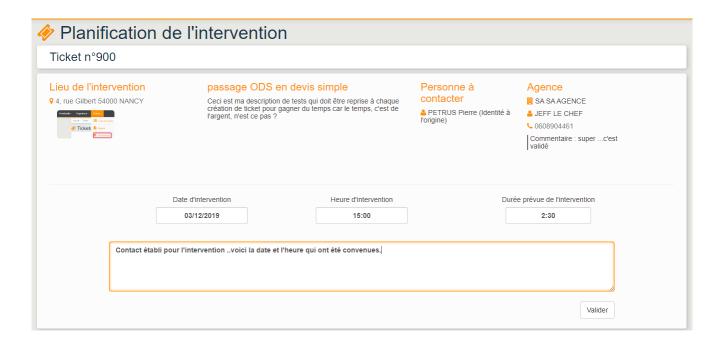
Commentaire du gestionnaire : super ...c'est validé

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

JEFF LE CHEF Mobile: 0608

Email: @wanadoo.fr

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



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

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



Retour sommaire

Étapes suivantes

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

Retour sommaire

Récapitulatif d'un ticket

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



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

Retour sommaire

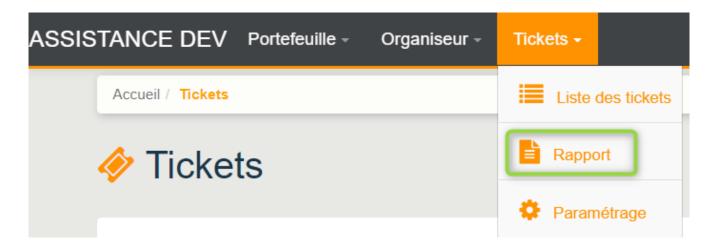
Rapport

Le rapport peut avoir une double destination...

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

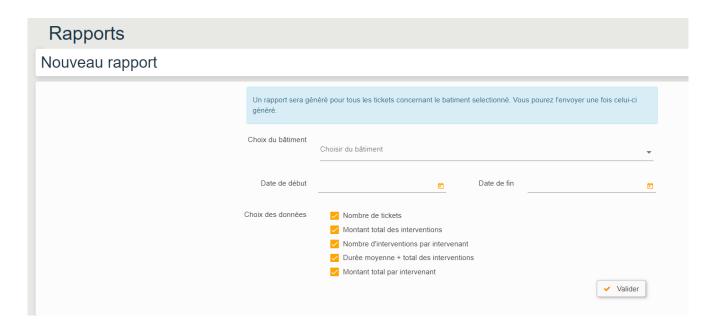
Attention, seuls les tickets "clos" seront pris en compte dans ce document

A partir de la liste des tickets, le menu "tickets" vous propose l'option "Rapport"



qui vous conduit à la liste des rapports déjà établis.

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



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

de prise en compte des tickets clos...

Choix des données

Cochez ce qui doit être affiché ou …non

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

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

<u>Retour sommaire</u>

Côté LSC...

Retour sommaire

F5 - Afficheur

Visibilité

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

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

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

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

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

syndic, onglet "divers"

Qui voit quoi ?

Dans LSC, vous pouvez

• Si vous êtes Gestionnaire

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

- Si vous êtes Assistant ou comptable,

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

Transfert en cas d'absence activé

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

enir'

Accès direct au détail du ticket

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

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

Retour sommaire

Liste des tickets

Accessible depuis votre afficheur (F5), après avoir cliqué sur "Tickets en cours"...à l'aide du bouton "LISTER" situé en haut de page

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

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

Récupérer les éléments du ticket

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

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

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

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

Rechercher un ticket ou un groupe de tickets

Le bouton "Rechercher" vous propose une fenêtre multi-critères

Partie identité

Par immeuble ou par lot, vous affichez les tickets liés

Partie Activité

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

Partie Ticket

Type

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

Statut

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

Sujet contient

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

Description contient

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

Date création du… au …

Pour montrer des tickets crées sur une borne de dates.

Partie critères complémentaires

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

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

<u>Retour sommaire</u>