Tickets – Extranet intervenants

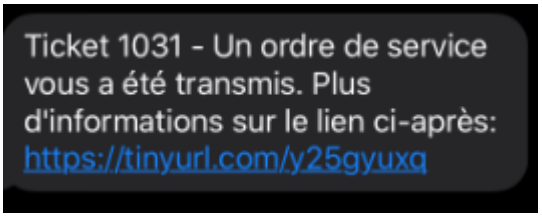
Naviguer et échanger depuis votre accès personnel

Ci-dessous, vous trouverez la méthodologie utiliser les différents menus présents sur votre espace personnel

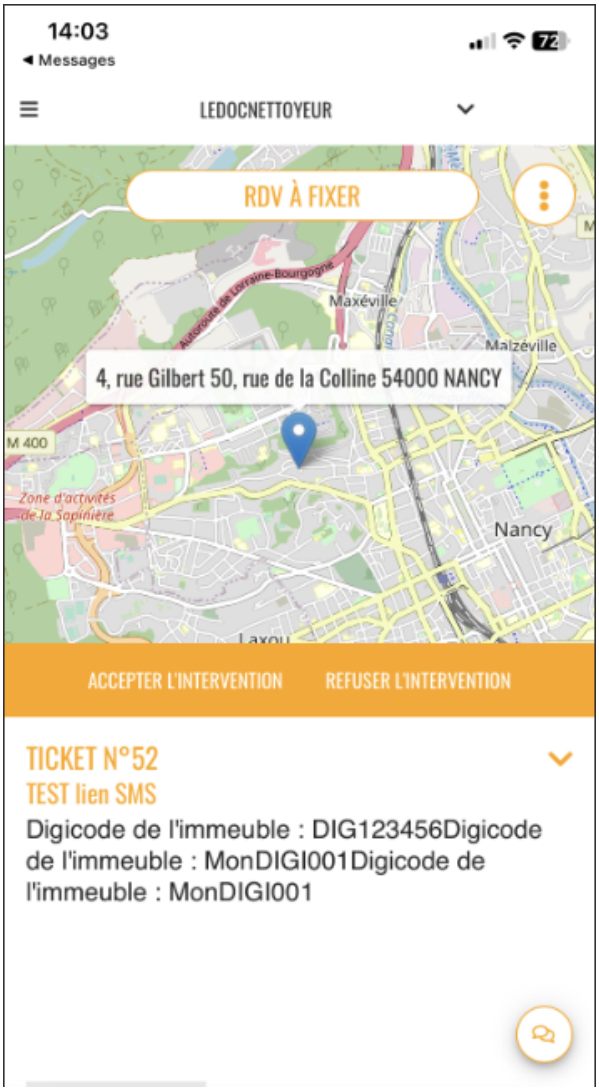
Si vous avez reçu notre demande d’intervention ou de devis par…

Par SMS

Si vous recevez une demande d’intervention / devis par SMS, il suffit d’ouvrir ce dernier et vous y trouverez un lien



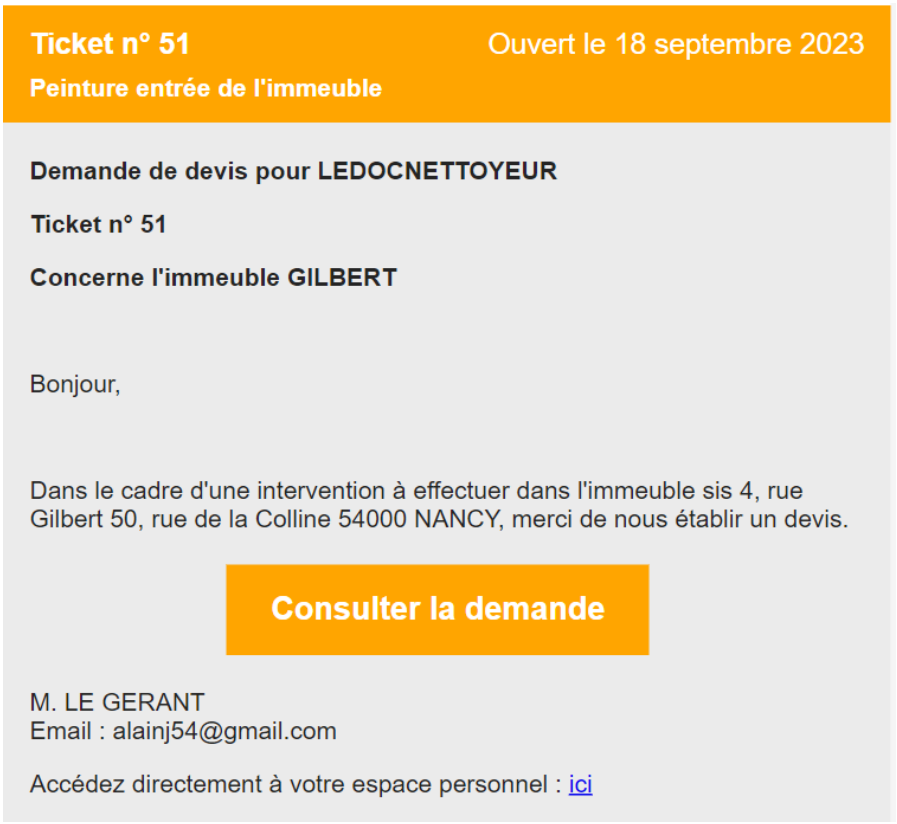
qui permet d’ouvrir un formulaire où vous pourrez répondre directement …



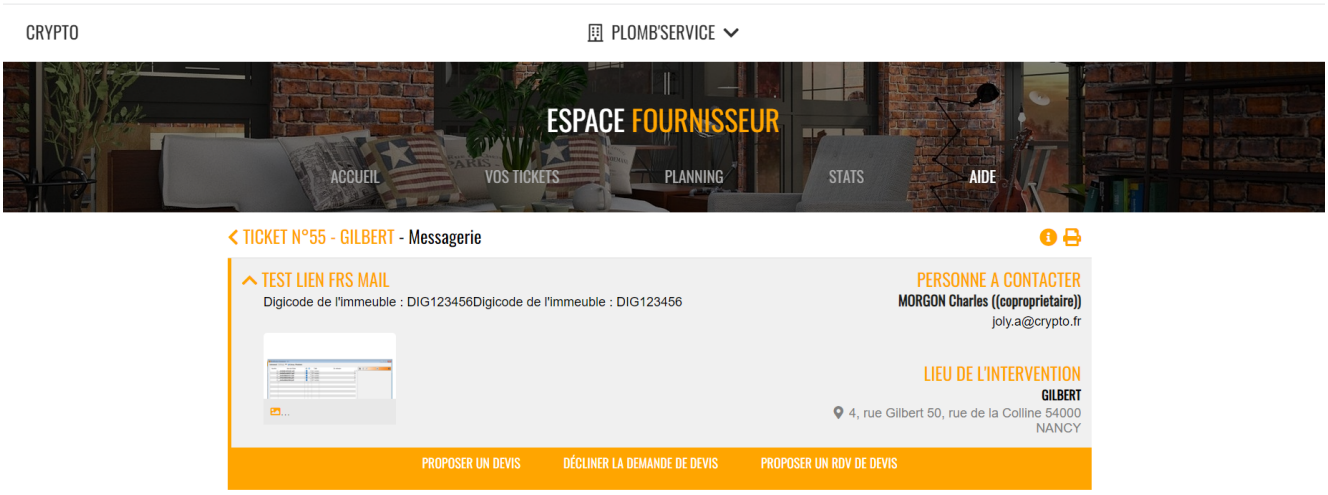
Tout peut être fait à partir du téléphone..

Par E-mail

Le fonctionnement est quelque peu différent :



- le 1er lien “Consulter la demande” permet d’ouvrir un formulaire vous pouvez nous répondre directement



Une fois sur le lien, VOUS POUVEZ répondre directement OU… Faire un clic sur n’importe quel menu grisé vous permettra d’accéder directement à votre espace personnel de notre extranet où… TOUS vos tickets seront accessibles

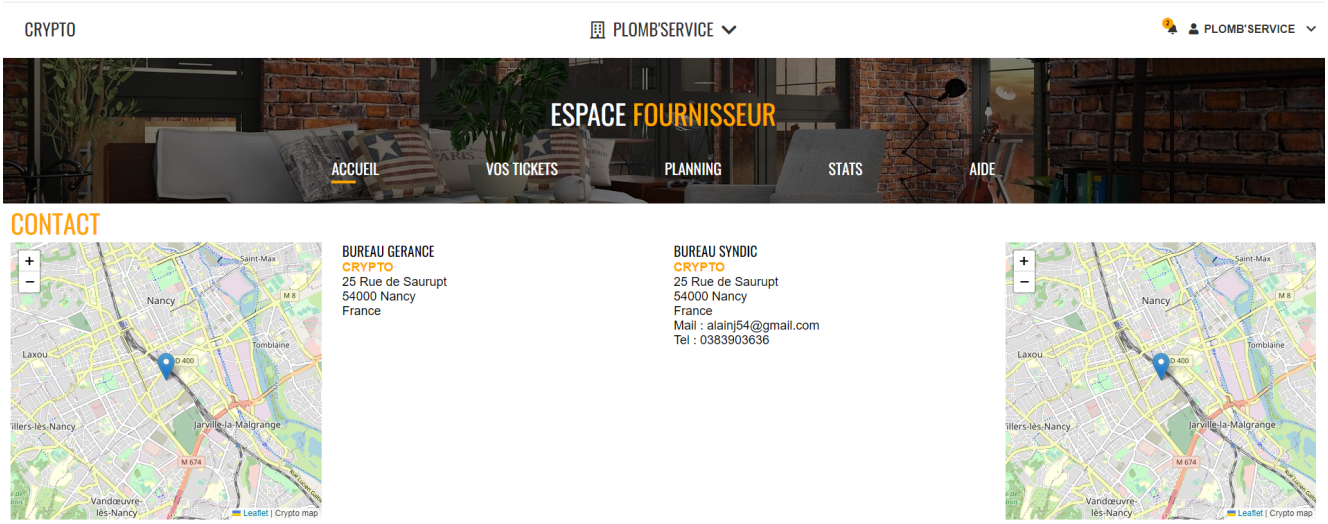
Votre espace personnel

Ecran de connexion

Vos login et mot de passe vous ont été transmis par notre agence. Dès votre 1ère saisie, il vous sera demandé de changer le mot de passer afin de le personnaliser et …le sécuriser

Accueil

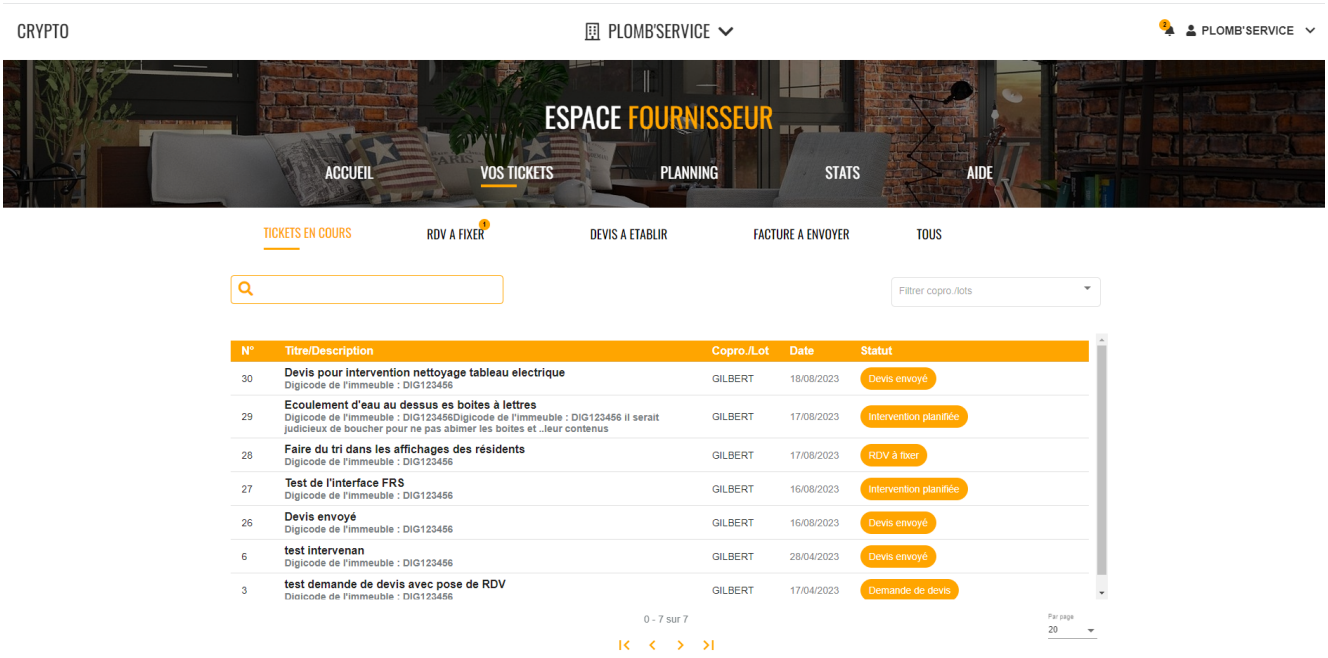
Vous y retrouverez les informations pour nous situer (l'agence) et nous contacter (par grand service)



VOS TICKETS

Tickets en cours

C’est l’écran sur lequel vous arrivez par défaut. Il vous montre tous vos tickets ouverts par l’agence et, en cours de traitement.



Plusieurs possibilités s'offrent à vous à ce niveau …

- LA LOUPE : permet de rechercher un ticket par mot clé

Dès le mot saisi, la liste se met à jour. L'effacer remet la liste initiale.

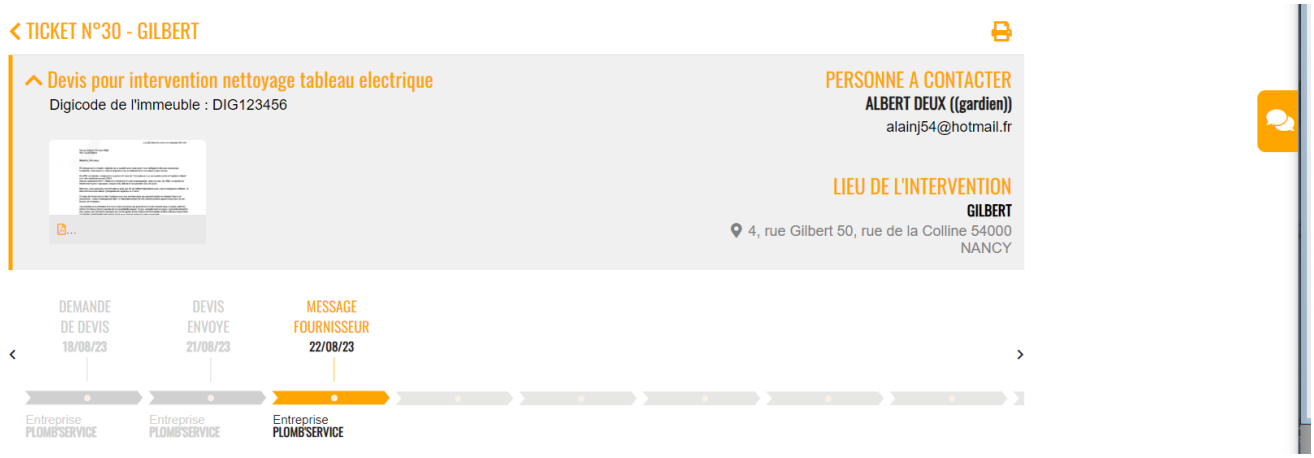
- LE FILTRE (en haut à droite) : permet d'affiner en fonction d'un immeuble ou d'un appartement (bien)

Vous pouvez combiner la recherche par mot ET le filtre

Accès à un ticket

La liste des tickets recherchés est présentée avec pour chacun son statut (étape) actuel.

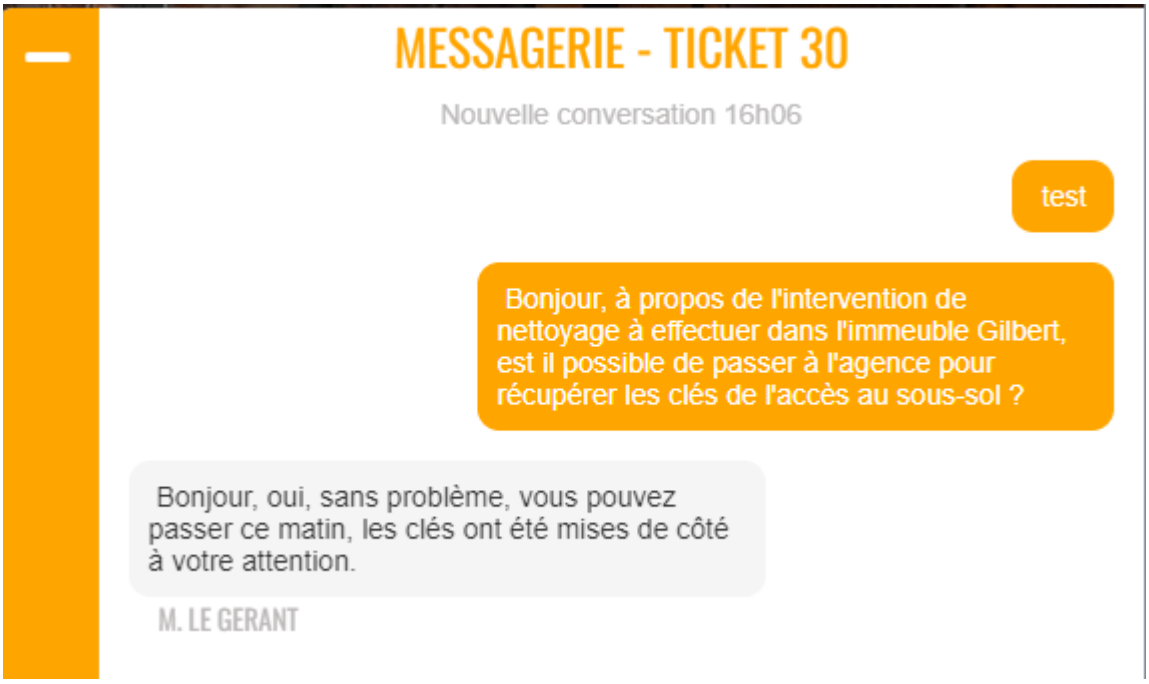
Un simple clic sur une vous affiche le détail du ticket



- La partie haute rappelle les détails du ticket, l'éventuel contact et le lieu d'intervention
- La partie basse vous montre la progression dans les étapes du ticket en grisant celles déjà effectuées

Echanges avec le gestionnaire

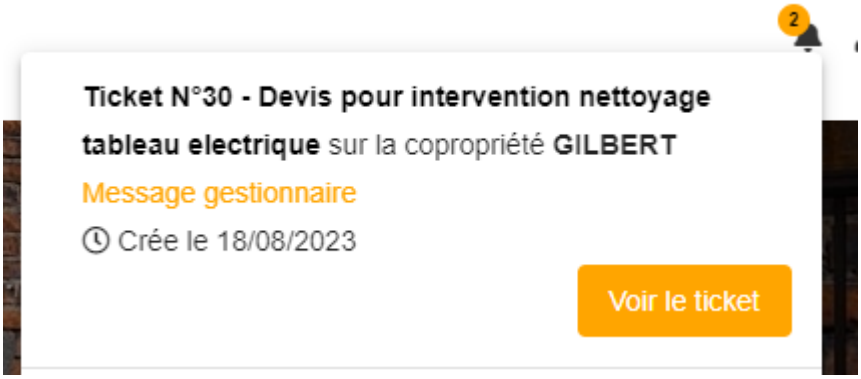
Sur cet écran, vous disposez d'un pictogramme vous permettant d'envoyer un message au gestionnaire pour lui transmettre et/ou lui demander de l'information..



En orange, au dessus, votre message … En gris, la réponse ..

Ce n’est pas un CHAT mais bel et bien de la messagerie. Le gestionnaire va donc recevoir un email, vous répondre et vous recevrez également un email de réponse, vous n’êtes donc pas obligé de revenir sur l’espace personnel pour lire la réponse. Et, à partir de l’email, vous pourrez répondre à nouveau au gestionnaire.

Cela dit, si vous revenez sur votre espace, vous verrez une notification en haut à droite au niveau de la cloche :



Et vous pourrez prendre connaissance de la réponse …

Enfin, les étapes de votre ticket évoluent et vous montrent .. l’envoi de votre message et ..le retour du gestionnaire

En plus de vos tickets en cours, pour vous faciliter la tâche (nous trions les tickets pour vous), vous pouvez accéder à trois autres catégories de tickets :

- RDV à fixer
- Devis à établir
- Facture à envoyer

Les trois options précédentes sont affichées avec une bulle contenant un chiffre quand elle ne sont pas vides

- TOUS

Montre également les tickets clos.

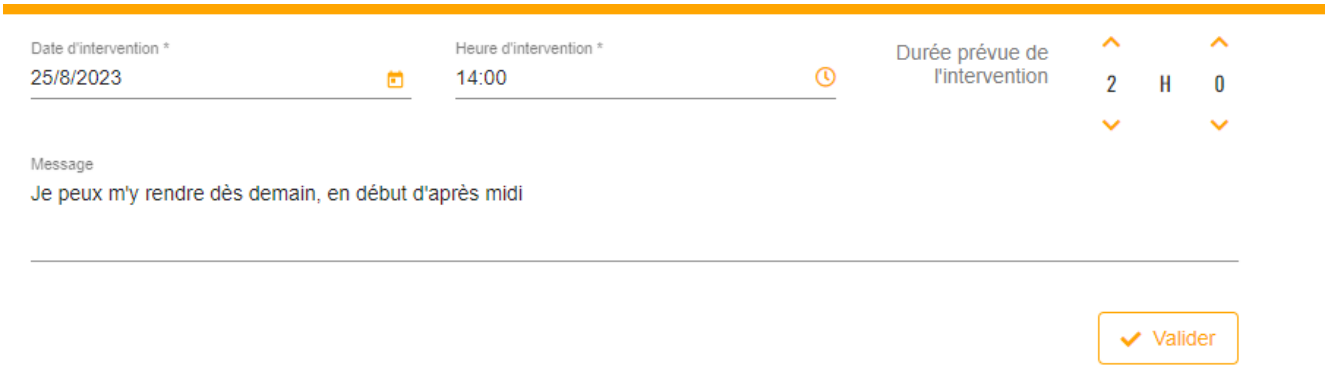
RDV à fixer

Les tickets présents dans cette liste correspondent à un Ordre de service reçu de notre agence OU à un ticket de type “devis” dont ce dernier a été accepté.

Dans les deux cas, vous devez nous proposer un RDV d’intervention (ou, dans le cas d’un Ordre de service, la refuser si vous ne pouvez pas l’assurer).

Il vous suffit de cliquer sur le ticket, et de choisir l’une ou l’autre option :

L'acceptation propose l'écran suivant :

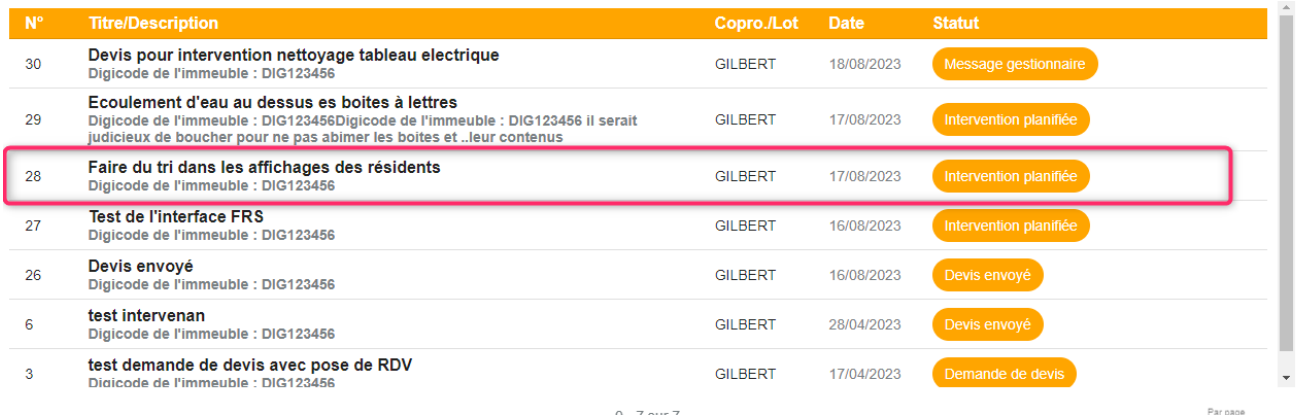


Vous indiquez :

- la date
- l'heure
- la durée prévue d'intervention

et, si besoin, un message complémentaire à notre attention. La validation a deux conséquences :

- Ces informations nous sont envoyées
- Le statut de votre ticket évolue



N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau electrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Message gestionnaire
29	Ecoulement d'eau au dessus es boites à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abimer les boites et ..leur contenus	GILBERT	17/08/2023	Intervention planifiée
28	Faire du tri dans les affichages des résidents Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/08/2023	Intervention planifiée
27	Test de l'interface FRS Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	16/08/2023	Intervention planifiée
26	Devis envoyé Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	16/08/2023	Devis envoyé
6	test intervenan Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	28/04/2023	Devis envoyé
3	test demande de devis avec pose de RDV Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/04/2023	Demande de devis

Votre planning personnel est également mis à jour (cf. chapitre suivant)

Devis à établir

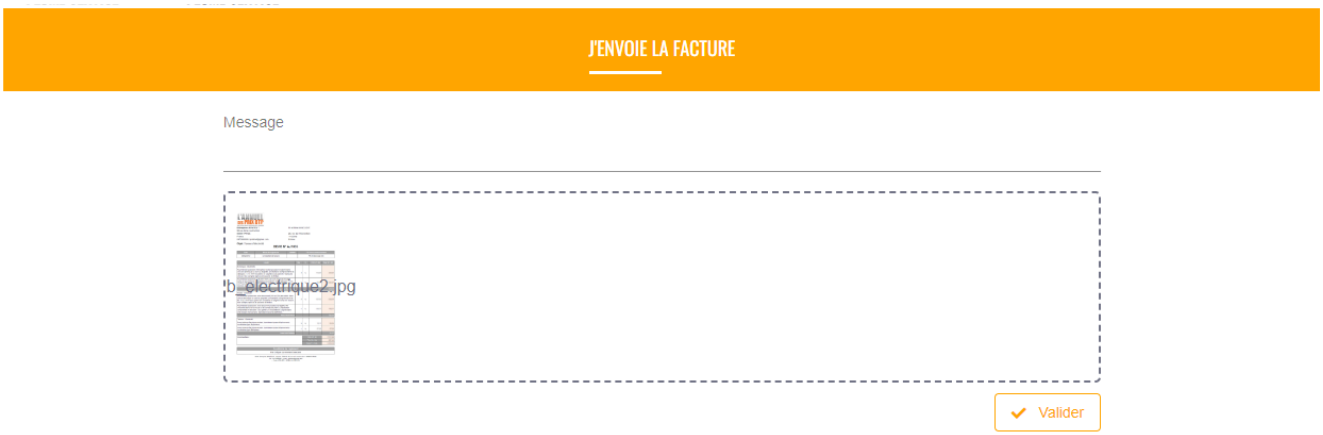
Même principe que pour les RDV à fixer, seul le formulaire diffère afin de vous permettre de vous envoyer votre devis.

Une fois le ticket ouvert, cliquez sur “Proposer le devis”, puis …

- Indiquez le n° de devis
- Votre 1ère possibilité d’intervention (et l’heure)
- Ajoutez le devis

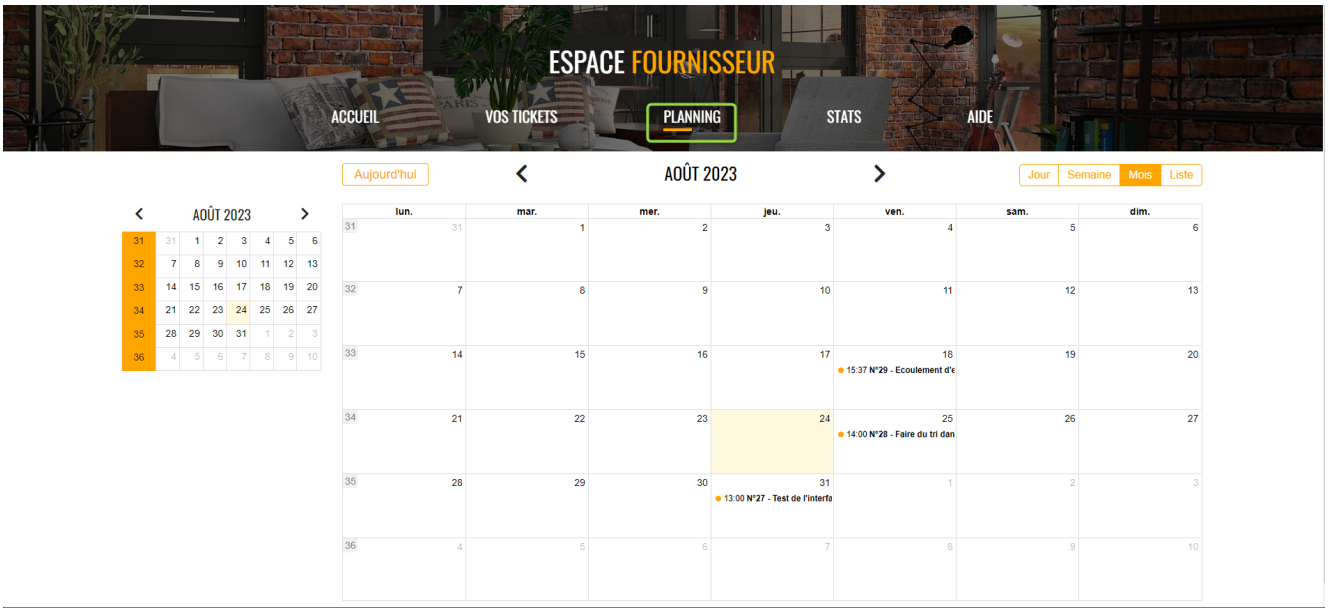
Facture à envoyer

Dans cette catégorie, vous retrouverez les tickets pour lesquels seule une facture reste à nous faire parvenir. C’est donc le même principe que pour le devis



Planning

Ce bouton vous permet d’afficher les différents RDV posés en relation avec vos tickets. Vous pouvez donc avoir un aperçu exhaustif des interventions que vous effectuez pour nous



Si vous désirez plus d’informations sur un RDV, cliquez dessus

Et, bien sûr, si vous voulez revoir le ticket lié ..demandez “VOIR le ticket”

Stats

Accès à quelques statistiques intéressantes vous concernant.

- Nombre de tickets sur une période, par mois
- Par immeuble
- Etc..

Cet espace va très vite d’enrichir de nouvelles statistiques