

Tickets – Extranet intervenants

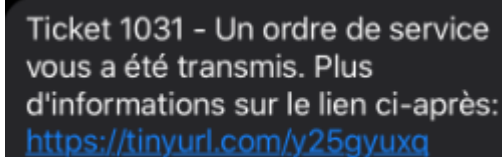
Naviguer et échanger depuis votre accès personnel

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...

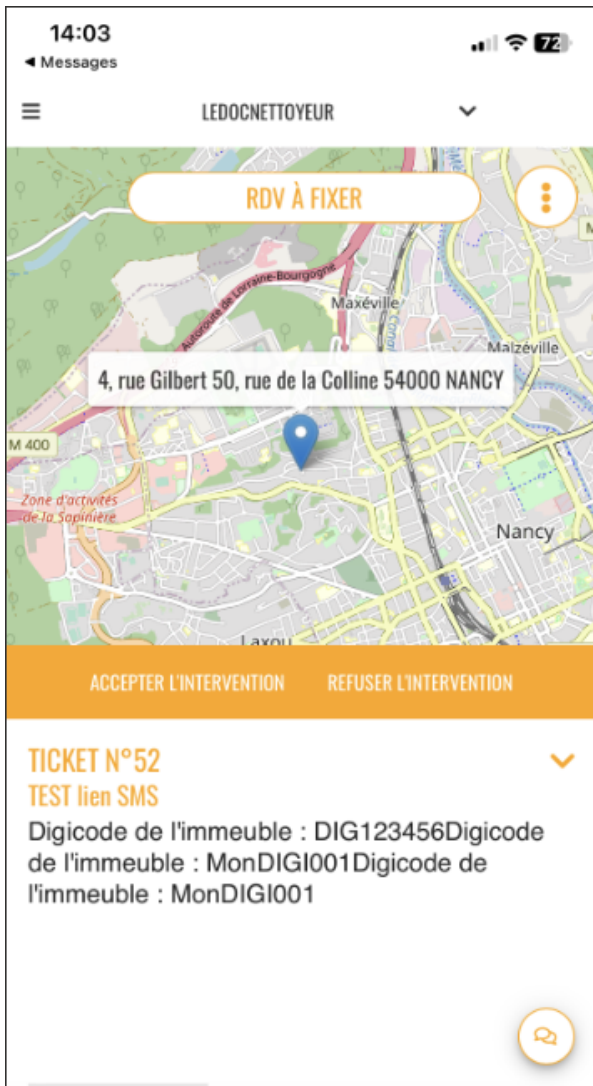
Par SMS

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

A screenshot of an SMS message on a dark background. The text is white and reads: "Ticket 1031 - Un ordre de service vous a été transmis. Plus d'informations sur le lien ci-après: <https://tinyurl.com/y25gyuxq>".

Ticket 1031 - Un ordre de service vous a été transmis. Plus d'informations sur le lien ci-après: <https://tinyurl.com/y25gyuxq>

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 :

Ticket n° 51

Ouvert le 18 septembre 2023

Peinture entrée de l'immeuble

Demande de devis pour LEDOCNETTOYEUR

Ticket n° 51

Concerne l'immeuble GILBERT

Bonjour,

Dans le cadre d'une intervention à effectuer dans l'immeuble sis 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY, merci de nous établir un devis.


[Consulter la demande](#)

M. LE GERANT
Email : alainj54@gmail.com

Accédez directement à votre espace personnel : [ici](#)

- le 1er lien « Consulter la demande » permet d'ouvrir un formulaire vous pouvez nous répondre directement

CRYPTO PLOMB'SERVICE ▾



< TICKET N°55 - GILBERT - Messagerie 🔔 📄

TEST LIEN FRS MAIL
Digicode de l'immeuble : DIG123456 Digicode de l'immeuble : DIG123456

PERSONNE A CONTACTER
MORGON Charles ((copropriétaire))
joly.a@crypto.fr

LIEU DE L'INTERVENTION
GILBERT
📍 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

[PROPOSER UN DEVIS](#) [DÉCLINER LA DEMANDE DE DEVIS](#) [PROPOSER UN RDV DE DEVIS](#)

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 lère saisie, il vous sera demandé de changer le mot de passer afin de le personnaliser et ...le sécuriser

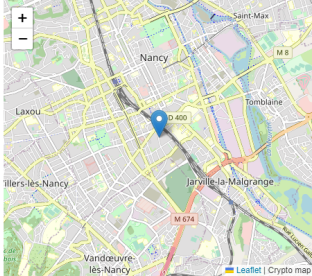


Accueil

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

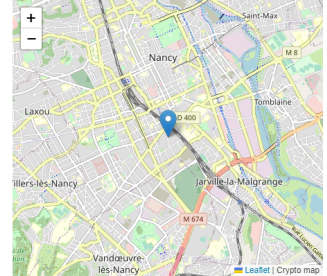


CONTACT



**BUREAU GERANCE
CRYPTO**
25 Rue de Saurupt
54000 Nancy
France

**BUREAU SYNDIC
CRYPTO**
25 Rue de Saurupt
54000 Nancy
France
Mail : alainj54@gmail.com
Tel : 0383903636



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.



N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau électrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Devis envoyé
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	RDV à fixer
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 Dioicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/04/2023	Demande de devis

0 - 7 sur 7

Par page 20

Plusieurs possibilités s'offrent à vous à ce niveau ...

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

N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
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

0 - 1 sur 1

Par page 20

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.

N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau électrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Devis envoyé
26	Devis envoyé Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	16/08/2023	Devis envoyé
3	test demande de devis avec pose de RDV Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/04/2023	Demande de devis

Un simple clic sur une vous affiche le détail du ticket

< TICKET N°30 - GILBERT 🖨️

^ Devis pour intervention nettoyage tableau électrique
Digicode de l'immeuble : DIG123456



PERSONNE A CONTACTER
ALBERT DEUX ((gardien))
alainj54@hotmail.fr


LIEU DE L'INTERVENTION
GILBERT
📍 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

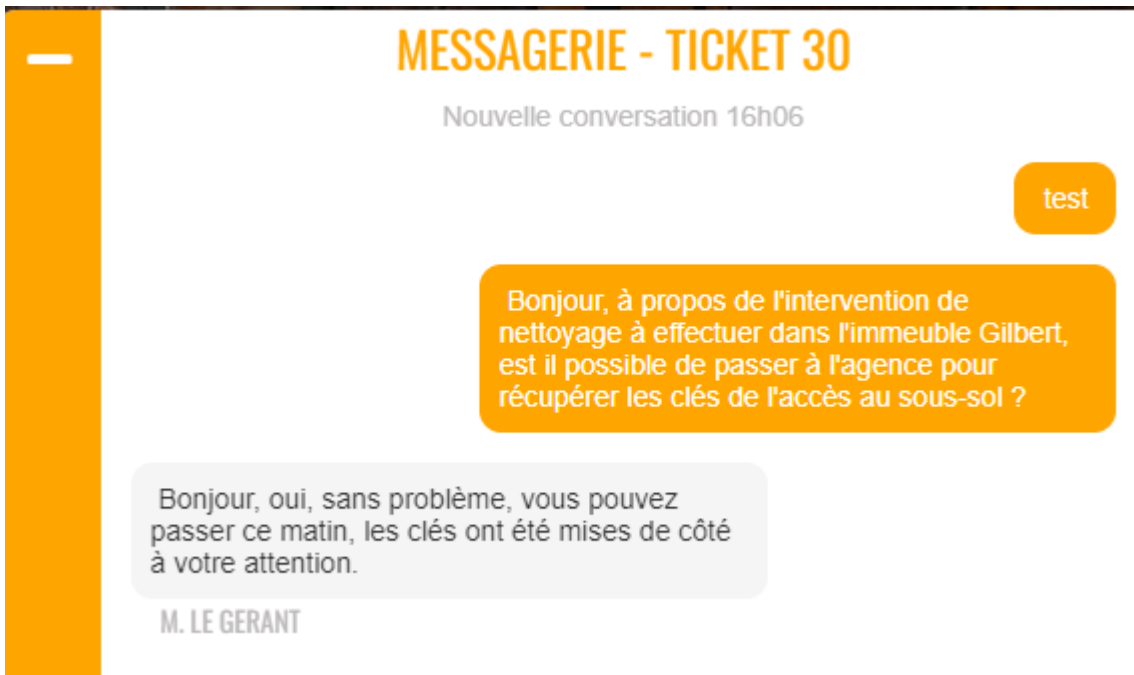
DEMANDE DE DEVIS 18/08/23 DEVIS ENVOYE 21/08/23 MESSAGE FOURNISSEUR 22/08/23

← Entreprise PLOMBSERVICE Entreprise PLOMBSERVICE Entreprise PLOMBSERVICE →

- 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

RDV A FIXER ¹ DEVIS A ETABLIR FACTURE A ENVOYER TOUS

- 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 :



↑ Faire du tri dans les affichages des résidents

Digicode de l'immeuble : DIG123456



PERSONNE A CONTACTER

ALBERT DEUX ((gardien))

LIEU DE L'INTERVENTION

GILBERT

4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

ACCEPTER L'INTERVENTION

REFUSER L'INTERVENTION

L'acceptation propose l'écran suivant :

Date d'intervention *	Heure d'intervention *	Durée prévue de l'intervention	↑	↑
25/8/2023	14:00	2 H 0	↓	↓
Message				
Je peux m'y rendre dès demain, en début d'après midi				
<input type="button" value="✓ Valider"/>				

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 électrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Message gestionnaire
29	Écoulement d'eau au dessus des boîtes à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456 Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abîmer les boîtes 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 ...

The screenshot shows a mobile application interface for 'Entreprise PLOMB'SERVICE'. At the top, there is a navigation bar with a left arrow, a central label 'DEMANDE DE DEVIS' with the date '16/08/23', and a right arrow. Below this is a progress indicator with several steps, the first of which is highlighted in orange. A secondary orange bar contains two buttons: 'PROPOSER UN DEVIS' (underlined) and 'DÉCLINER LA DEMANDE DE DEVIS'. Below the buttons is a text input field labeled 'Message, précision, ...'. The main form area contains a table with the following headers: 'Numéro de devis', '1ère disponibilité', 'Date', 'Heure', and a clock icon. Below the table is a large dashed rectangular box containing an orange icon of a hand holding a document and the text 'Ajouter le devis'. At the bottom right of the form is a 'Valider' button with a checkmark icon.

- Indiquez le n° de devis
- Votre lère 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

J'ENVOIE LA FACTURE

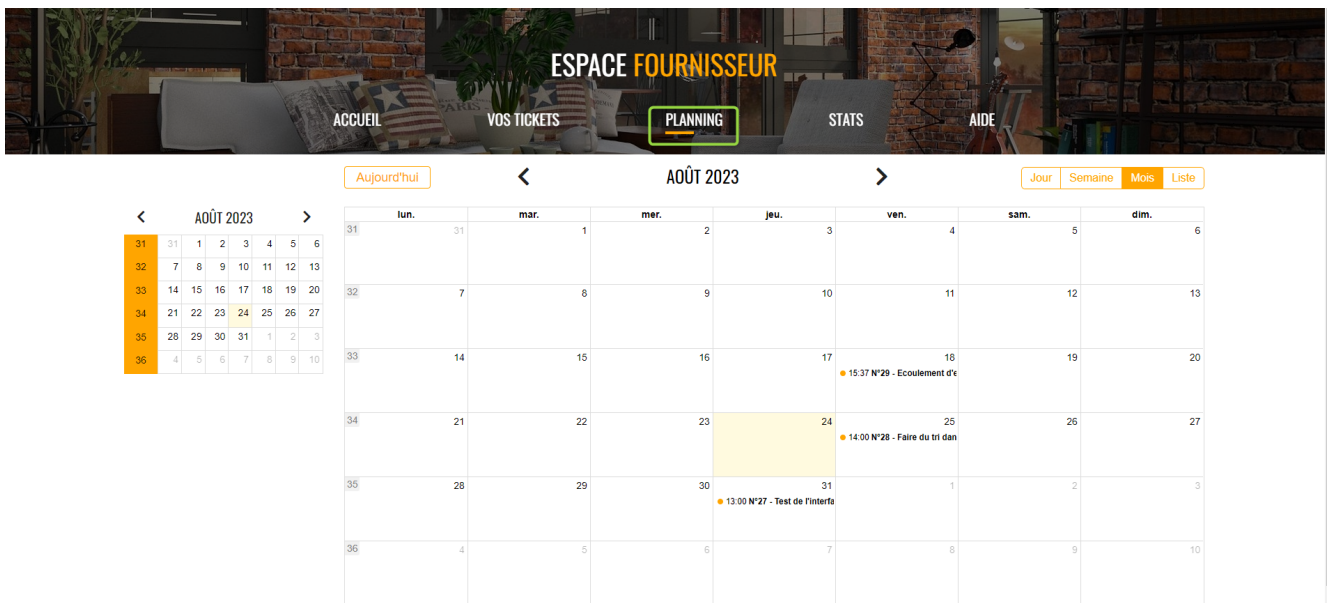
Message



✓ Valider

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



The screenshot shows the 'ESPACE FOURNISSEUR' interface. The 'PLANNING' tab is selected. The calendar displays appointments for August 2023:

Day	Appointment
17 (Wed)	15:37 N°29 - Ecoulement d'e
24 (Wed)	14:00 N°28 - Faire du tri dan
30 (Tue)	13:00 N°27 - Test de Finterfs

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

< TICKET N°28 25/08/23 à 14h00 (2h) 

Faire du tri dans les affichages des résidents
Digicode de l'immeuble : DIG123456



Map showing the location of the intervention in Nancy, France. The map includes labels for Maxéville, Malzéville, Nancy, and Laxou. A blue pin marks the location at Gilbert street. The map is powered by Leaflet and Crypto map.

LIEU DE L'INTERVENTION

 **GILBERT**
 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

PERSONNE À CONTACTER

ALBERT DEUX(gardien)

[→ Voir le ticket](#)

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