

# Gestion des tickets – nouveautés 2.4

Nouveautés depuis la version 2.3 (juin 2023)

## SOMMAIRE

**Date prévue de sortie : 13 novembre 2023**

– Mise à jour du 21/11/2023 – ajouts / corrections

### Paramètres

Possibilité de définir des délais de relance par défaut  
Variables courriers : nouvelles concernant le fournisseurs

### Fournisseurs / Intervenants

Accès à l'extranet avec interface personnalisée

### Liste des tickets (gestionnaire)

Nouvel affichage par catégorie avec notifications

Planning

Visuels « Urgent », « PJ » et « Facture »

Déplacements de certains menus

Nouvelle statistique

Clôturer en salve

Rapport : nouveau modèle

### Création d'un ticket

Nouveau type : le pré ticket

Intervenants : accès aux correspondants

Intervenants : activité = autres

Source de la demande : ajout de deux choix + statistiques

Ticket Gérance : adresse du LOT

Attestation TVA réduite

## Suivi d'un ticket

Nouvelle entête de ticket

Nouvel affichage des tiers concernés par le ticket et actions à lancer

Nouvelle messagerie d'échanges avec interlocuteurs du ticket

Nouvelle étape pour « demande de devis » = RDV devis

RDV d'intervention = créneau horaire

RDV d'intervention : changement de date de RDV

Ticket clôturé : déclôturer un ticket

Résumé du ticket : nouveau modèle

## Mise à jour du 21/11/2023

Ajouts – Corrections

### Du côté de... l'extranet

Accès aux tickets depuis les lots, locataires, propriétaires et fournisseurs

Visuels au niveau du portefeuille : résident, Membre CS, président (syndic) et Meublé (Gérance)

### Du côté de... LSC

Récupération des éléments du tickets

Récupération de la facture liée au ticket

## Rappel des améliorations remarquables précédentes

Version 2.3 (juin 2023)

Version 2.2 (juin 2022)

Version 2.1 (déc 2021)

## Paramètres

### Délais de relance par défaut

Désormais, vous pouvez déterminer les délais de relance (ODS

et Devis) par défaut à prendre en compte lors de la création du ticket. Bien évidemment, ils restent modifiables sur tout nouveau ticket.

Afficher dans l'extranet des clients

Ticket visible pour : *paramétrage par défaut*

Le demandeur

Le locataire

Le propriétaire

---

Recevoir l'accusé de lecture du ticket

Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant

---

Notifier le créateur du ticket

Notifier le gestionnaire


Notifier l'assistant

Description par défaut

---

Pièce jointe par défaut

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



Ajouter une pièce jointe par défaut

Nombre de ticket par page

20

Délais de relance ^

*Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer*

Relance d'ordre de service	1	Jours	▼	2	Fois max.
Relance automatique de la facture	3	Jours		3	Fois max.

## Nouvelles variables

Vos modèles de courriers de notifications, se sont enrichis de nouvelles variables liées aux fournisseurs

- l'email du fournisseur
- le tél du fournisseur
- le mobile du fournisseur

*Exemple d'utilisation* : communication auprès de la personne « à contacter » (pour l'intervenant) pour pourrait prendre les devants... à des fins de gain de temps.

## Intervenants / Fournisseurs

### Accès à l'extranet

Vos intervenants peuvent maintenant accéder à l'extranet, au même titre que vos propriétaires, locataires ou autres copropriétaires.

Donnez leur un identifiant et un mot de passe et ils accéderont à :

- leurs tickets
- leur planning d'interventions avec l'agence
- les informations de contacts

Ils pourront tout gérer depuis cet accès, comme converser avec vous ou (par exemple), une personne à contacter.

Une documentation spécifique est disponible sur le lien suivant : [Accès intervenants](#)

### Gestion des correspondants

Jusqu'alors, l'appel à un intervenant n'affichait que les

données liées au tiers présent dans LSC.

Dorénavant, tous les correspondants d'un fournisseur sont envoyés et vous pouvez donc affiner votre « cible » lors de la création du ticket.

*cf. création d'un ticket pour de plus amples informations*

## Liste des tickets

La liste des tickets a beaucoup évolué... Elle permet une lecture, une recherche et un traitement plus aisés de vos tickets.

**TICKETS**

TOUS **TICKETS EN COURS** TICKETS EN ATTENTE PROPOSITION RDV DEVIS RECU FACTURE RECUE CLOTURES STATISTIQUES

Recherche sur la référence du lot / bâtiment

Mes tickets Action sur sélection VTI

1 - 20 / 20 ticket(s) Urgent

<input type="checkbox"/>	Num	Créé le	Modifié le ↑	Statut	Immeuble Lot	Propriétaire	Sujet	Type	Intervenant(s)	Assigné à	
<input checked="" type="checkbox"/>	39	13/09/2023	13/09/2023	Intervention planifiée	Immeuble 4/001	SCI AJ	TEST LACRAPULE 2	ODS	Jules LACRAPULE	M. LE GERANT	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	35	06/09/2023	13/09/2023	RDV de devis	LAFAYETTE/002	LEPITRE Abel	Problème de fuite sur le robinet de la salle de bains ...	DS	Jules LACRAPULE	M. LE GERANT	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8	28/04/2023	13/09/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT/127	MORGON Charles	test notif loc et prop	ODS	LEDOCNETTOYEUR	M. LE GERANT	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7 ▲	28/04/2023	11/09/2023	Attente du RDV d'intervention	CODE1ILBERT/907	Brouilly Alfred	Test reception information création ticket	ODS	LEDOCNETTOYEUR	M. LE GERANT	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	17 ▲	20/06/2023	01/09/2023	Devis en attente de réception	GARE23/1001	Pierre PROPRIETAIRE	Test 1 depuis le raccourci Gerance	DS	Espace vert	Jeff le chef	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	10	15/05/2023	31/08/2023	Attente du RDV d'intervention	LAFAYETTE/002	LEPITRE Abel	test prop/loc visibilité	DS	Jules LACRAPULE	M. LE GERANT	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	21 ▲	20/06/2023	23/06/2023	En cours	LAFAYETTE/002	LEPITRE Abel	Test ticket depuis un événement	ODSM	Espace vert, EDF	Jeff le chef	<input type="checkbox"/>

Par page 20

## Les onglets

Jusqu'à présent, seuls les tickets « en cours » ou « Clôturés » étaient affichables.

TOUS **TICKETS EN COURS** TICKETS EN ATTENTE PROPOSITION RDV DEVIS RECU FACTURE RECUE **CLOTURES** PLANNING STATISTIQUES

Dorénavant :

- TOUS : vous affichera tous les tickets, quelque soit leurs statuts

- TICKETS EN COURS : tous les tickets non fermés
- TICKETS EN ATTENTE : tous les tickets ayant un statut de « pré-ticket », à valider ou ... pas
  
- PROPOSITION DE RDV : affiche les tickets pour lesquels un intervenant vous a fait une proposition d'intervention (ODS ou suite acceptation devis)
- DEVIS RECU : concerne les tickets contenant un devis récemment reçu (non encore traité)
- FACTURE RECUE : concerne les tickets contenant une facture récemment reçue (non encore traitée)
  
- CLOTURES : affiche tous les tickets fermés
- PLANNING : cf. chapitre lié
- STATISTIQUES : accès direct à 7 statistiques
- Rapport (déplacement de cette rubrique qui était avant au niveau des paramètres)

PROPOSITION RDV <sup>2</sup>

Pour vous aider, nous avons ajouté une pastille (quand il y a lieu) avec le nombre de tickets contenus dans la catégorie et encore non lus.

Concerne : Tickets en attente, Proposition de RDV, Devis reçu, facture reçue

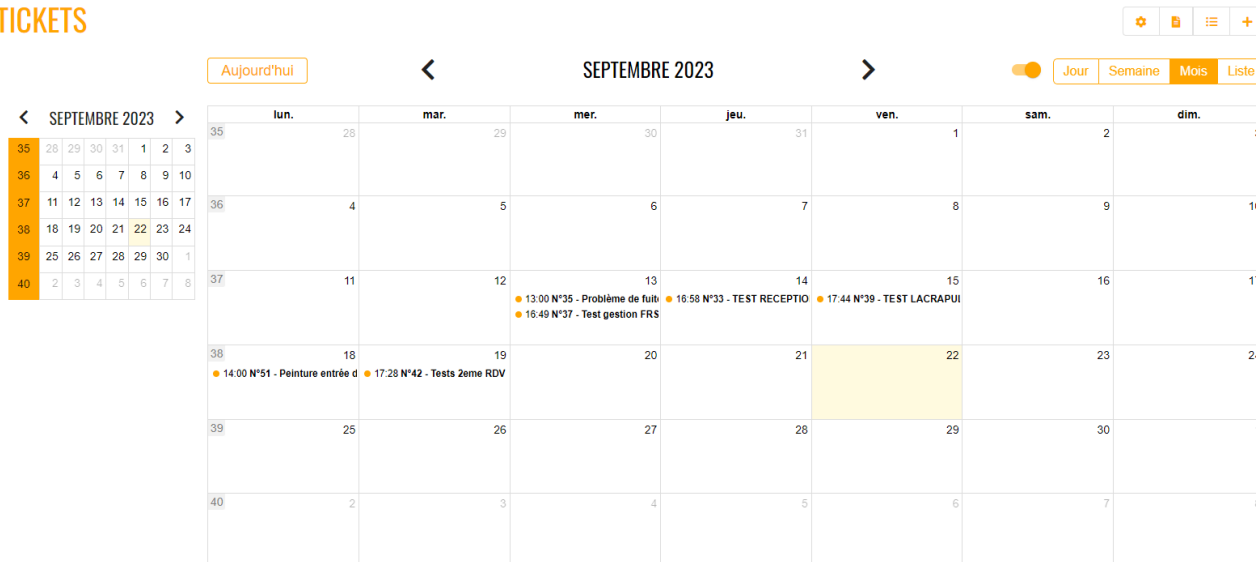
## Planning

Il est maintenant possible d'afficher sur un planning les RDV fixés via les tickets, vous donnant ainsi une meilleure visibilité des différentes interventions prévues dans les locaux que vous gérez..

L'affichage est possible :

- Sur la journée
- La semaine
- Le mois
- En liste

## TICKETS



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



**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 »

# Nouveaux visuels

## Urgent

Pour mémoire, quand vous créez un ticket, vous pouvez cocher l'option « URGENT », qui s'affiche ensuite sur la demande envoyée à l'intervenant.

Seulement, cette notion n'est plus plus affichée une fois le ticket crée... Dorénavant, un pictogramme est affiché à côté du numéro de ticket

7  28/04/2023 11/09/2023 **Attente du RDV d'intervention**

## Pièces jointes et nombre

Dorénavant, vous voyez si un ticket est attaché à des pièces jointes et, le cas échéant, combien (pastille orange)

87  04/10/2023 12/10/2023 **Intervention planifiée** GILBERT Espace vert ODS NANCIE Laurence Gérance

## Facture reçue

Si une facture a été reçue pour le ticket, le sigle € s'affiche

28 € 17/08/2023 12/10/2023 **Facture reçue** GILBERT Faire du tri dans les affichages des résidents ODS PLOMB'SERVICE Jeff le chef


# Déplacement de menus

## Statistiques

Sont maintenant disponibles par un onglet

TOUS TICKETS EN COURS TICKETS EN ATTENTE <sup>1</sup> PROPOSITION RDV <sup>2</sup> DEVIS RECUS FACTURE RECUE **CLOTURES** PLANNING **STATISTIQUES**

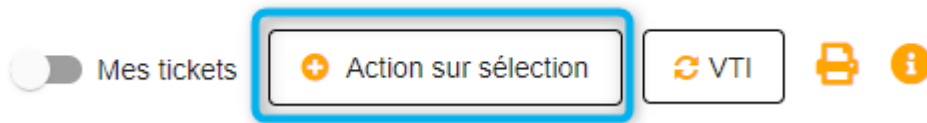


et non plus le pictogramme 

## Les actions

### Actions sur sélection

Le bouton « Action sur sélection » est dorénavant placé en haut à droite et, n'est visible qu'après avoir coché un ou plusieurs ticket(s)



### Clôturer

Il est maintenant possible de clôturer vos tickets en masse...

### Accès à la documentation

Le picto « i » donne un accès à la documentation et notamment à une nouvelle nommée « Extranet intervenants », à destination de vos fournisseurs. Ils y auront accès via un bouton « aide » sur leur extranet mais vous pouvez également la consulter afin de mieux appréhender leur accès personnalisé.

## Nouvelle statistique

- Durée par gestionnaire

A partir d'une sélection de dates, vous pouvez afficher dans un camembert la durée totale passée par gestionnaire sur ladite période.

## Rapport

### TICKETS

TOUS

TICKETS EN COURS

TICKETS EN ATTENTE <sup>9</sup>

PROPOSITION RDV <sup>9</sup>

DEVIS RECU <sup>9</sup>

FACTURE RECUE <sup>9</sup>

CLOTURES

PLANNING

RAPPORTS

STATISTIQUES



## Nouveau document

Le rapport de synthèse des interventions liées aux tickets clos a été refait entièrement.



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

### RAPPORTS D'INTERVENTIONS

Du 01/01/2023 au 31/10/2023

Ordre de service	2
Ordre de service multi-intervenants	0
Devis simple	1
Devis multiple	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**COÛT TOTAL**  
2 000,00 €

Intervenant(s)	Nbre	Coût
PLOMB'SERVICE	2	1 000,00 €
LEDOCNETTOYEUR	1	1 000,00 €
AFFICHAGE PLUS	1	0,00 €
CRYPTO	1	0,00 €

## Création d'un ticket

### Nouveau type : le pré-ticket

Dorénavant, quand vous créez un ticket, vous pouvez en déterminer son contenu sans toutefois le valider définitivement. Il ressemble aux tickets créés par vos locataires/propriétaires/copropriétaires ou venant de la VTI avec cependant beaucoup plus de possibilités lors de sa préparation...

Les différences avec un ticket « classique » sont les suivantes :

- Vous ne choisissez pas encore entre Ordre de service et Demande de devis
- Vous ne définissez pas d'intervenant

*Tout le reste est saisissable*

## TICKETS

Création d'un ticket

Création d'un pré-ticket \*

Copropriété \*

**GILBERT**

Assigné à \* Choisir le gestionnaire  
Eric Syndic

Identité à l'origine de la demande \* Choisir une identité  
MEURSAULT Jeannine - Copropriétaire

Ou saisir une identité \*  
MEURSAULT Jeannine

## Conséquences après validation ?

- Le ticket « se place » dans la liste des tickets en attente avec le statut « En attente de validation »

## TICKETS

TOUS TICKETS EN COURS **TICKETS EN ATTENTE** PROPOSITION RDV DEVIS RECU FACTURE RECUE CLOTURES PLANNING STATISTIQUES

Recherche sur la copropriété

1 - 2 / 2 ticket(s) Urgent Facture Nombre document

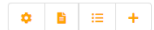
Mes tickets VTI

	Num	Créé le	Modifié le ↑	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/>	60	20/09/2023	25/09/2023	En attente de validation	GILBERT	Nouveau test pré ticket	?	X
<input type="checkbox"/>	53	19/09/2023	20/09/2023	En attente de validation	GILBERT	Test pré-ticket	?	X

- La validation vous demande de choisir le type de ticket, l'intervenant et vous permet également de changer les termes de relance, envoi, notification ...

## TICKETS

TICKET N°60 - 20/09/2023 A 15h01 - NOUVEAU TEST PRÉ TICKET



11:08

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

**Description**  
Digicode de l'immeuble : DIG123456

**Description pour la/les personne(s) à notifier**  
Salut les notifiez ...comment qu'est les gros ?



Ajouter un fichier

**CONFIGURATION**  
Mode silencieux

**MONTANT GLOBAL**  
NC

**RELANCE**  
Prévenir les notifiés des relances   
Facture tous les 1 jours - 1 fois max.

**CONTACT**  
ALBERT DEUX  
0608904461  
alainj34@hotmail.fr  
Informations complémentaires :  
Sacré Albert...

**NOTIFIÉS**  
ALOXE CORTON Denise

**VISIBILITE SUR L'EXTRANET**  
Demandeur   
Membres CS   
Copropriétaires

VALIDER LE TICKET

ANNULER LE TICKET

*Vous pouvez également annuler votre ticket*

## Intervenants

### Activité : autres

Quand vous recherchez un intervenant, vous pouvez faire une sélection par activité. Cette dernière correspond à la casquette « bleue » que vous avez affectée dans LSC.

Par contre, si l'intervenant n'est pas classifiable, nous le rangeons maintenant dans la catégorie « Autres » afin qu'il soit listé.

Intervenant(s) \*

Choisir un intervenant

Choisir une activité

Activité

Autres

Nom

Email

Mobile

Téléphone

- Entrep. Peinture
- Administratif
- Entrep. Plomberie
- Fournisseurs divers

*Auparavant, il fallait saisir son nom...*

## Accès aux correspondants

Dorénavant, lorsque vous appelez un intervenant, si ce dernier possède des correspondants (issus de LSC), ils sont alors présentés, avec leur fonction (si vous l'avez renseigné dans LSC).

Intervenant(s) \*

Choisir un intervenant

Activité Choisir une activité  
Fournisseurs divers x ▾

Nom Choisir un intervenant  
EDF x ▾

Choisir un correspondant  
| x ▾

Email  
CALORE Vincent - Technicien

Mobile  
COLBERT Robert - Technicien lignes hautes tensio

DUPONT Jeanne - Assistante Commerciale

Téléphone

Informations complémentaires à destination de l'intervenant

Contacter par mail  Contacter par SMS

**⚠ Au moins une méthode de contact doit être choisie**

Le choix d'un correspondant efface les données de contact de l'intervenant pour les remplacer par celles du tiers choisi

Nom EDF x ▾

Choisir un correspondant

COLBERT Robert x ▾


Saisir un intervenant






COLBERT Robert

Email colbert\_robert@edf.fr ⓘ

*Si votre intervenant n'a pas de correspondant, l'application le détecte et propose alors l'ancien formulaire où cette saisie n'était pas demandée*

Une fois le ticket créé, cette information est rappelée dans ce dernier

 **LOCATAIREAJ4**  
Locataire    

 **SCI AJ**  
Propriétaire  
alainj54@gmail.com    

 **COLBERT ROBERT**  
Technicien lignes hautes tension  
colbert\_robert@edf.fr  
0606060607    

## Sources du ticket

Deux nouvelles sources ont été ajoutées :

- Courrier
- Autres

*La statistique liée a été adaptée pour tenir compte de cette*

## Adresse du lot

Jusqu'à présent, seule l'adresse de l'immeuble était envoyée par LSC à l'extranet, rendant parfois l'adresse du bien incomplète sur un ticket Gérance.

Dorénavant,

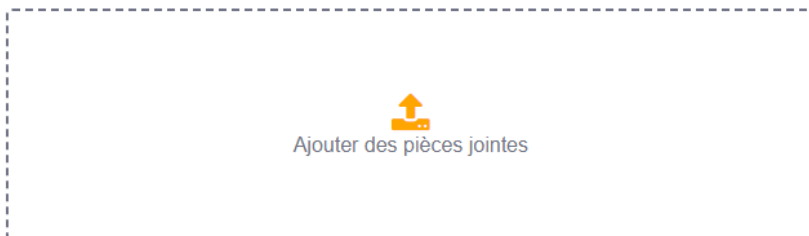
- Adr 1
- Adr 2
- Adr 3

du lot sont envoyées et exploitées ?

## Attestation de TVA réduite

En fin de formulaire, vous pouvez dorénavant activer la génération d'une attestation de TVA réduite en fonction des éléments que vous allez indiquer

Pièces jointes  
(Glissez-déposez des fichiers)



Générer une attestation de TVA avec ce ticket



Après activation, les options du formulaire sont proposées : remplissez et cochez ce qui doit l'être..



Attestation TVA ^

Nom	CRYPTO
Prénom	<span style="color: red;">Un prénom est nécessaire</span>
Adresse	25, rue de Saurupt
Code postal	54000
Commune	NANCY
Nature des locaux	Appartement individuel <span style="float: right;">▼</span>

Les travaux sont réalisés dans :

- Un local affecté exclusivement ou principalement à l'habitation
- Des pièces affectées exclusivement à l'habitation situées dans un local affecté pour moins de 50 % à cet usage
- Des parties communes de locaux affectés exclusivement ou principalement à l'habitation dans une proportion de ( ... ) millièmes de l'immeuble
- Un local antérieurement affecté à un usage autre que d'habitation et transformé à cet usage

Je suis Locataire ▼

Les travaux :

N'affectent ni les fondations, ni les éléments, hors fondations, déterminant la résistance et la rigidité de l'ouvrage, ni la consistance des façades (hors ravalement).

N'affectent pas plus de cinq des six éléments de second œuvre suivants : ▼

N'entraînent pas une augmentation de la surface de plancher de la construction existante supérieure à 10 %.

Ne consistent pas en une surélévation ou une addition de construction.

J'atteste que les travaux visent à améliorer la qualité énergétique du logement et portent sur la fourniture, la pose, l'installation ou l'entretien des matériaux, appareils et équipements dont la liste figure dans la notice (1 de l'article 200 quater du code général des impôts - CGI) et respectent les caractéristiques techniques et les critères de performances minimales fixés par un arrêté du ministre du budget (article 18 bis de l'annexe IV au CGI).

J'atteste que les travaux ont la nature de travaux induits indissociablement liés à des travaux d'amélioration de la qualité énergétique soumis au taux de TVA de 5,5 %.

Fait à Nancy



A l'issue, validez votre ticket... Les éléments que vous avez indiqués iront remplir le document CERFA qui sera joint à votre demande envoyée à l'intervenant. Vous y aurez également accès en modification du ticket lié.



DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

N°1301-SD



N°13948\*05  
(09-2016)

### ATTESTATION SIMPLIFIÉE<sup>1</sup>

<b>1 IDENTITÉ DU CLIENT OU DE SON REPRÉSENTANT :</b>		
Je soussigné(e) :		
Nom : JOLY.....	Prénom : ALAIN.....	
Adresse : 14, rue HAUTE.....	Code postal : 54000.....	Commune : CHAMPIGNEULLES.....
<b>2 NATURE DES LOCAUX</b>		
J'atteste que les travaux à réaliser portent sur un immeuble achevé depuis plus de deux ans à la date de commencement des travaux et affecté à l'habitation à l'issue de ces travaux :		
<input type="checkbox"/> maison ou immeuble individuel	<input checked="" type="checkbox"/> immeuble collectif	<input type="checkbox"/> appartement individuel
<input type="checkbox"/> autre (précisez la nature du local à usage d'habitation) .....		

## Suivi d'un ticket

### Nouvelle entête

L'entête du ticket, lorsque l'on est en modification de celui-ci, a complètement été revue... L'idée force est de vous rappeler les éléments principaux du ticket et notamment ceux définis lors de la création de celui-ci ..

DEVIS SIMPLE N°35 - 06/09/2023 A 09h09 - PROBLÈME DE FUITE SUR LE ROBINET DE LA SALLE DE BAINS ..

30:36

<b>LAFAYETTE/002</b> Résidence Lafayette 12, rue du Général Leclerc 54000 NANCY <b>Description</b> Dlglcode de l'immeuble : ZAZA001	<b>CONFIGURATION</b> Mode silencieux <b>MONTANT GLOBAL</b> NC	<b>CONTACT</b> Elsa Locataire aj@crypto.fr <b>NOTIFIES</b> LEPITRE Abel Al Bundy Voir plus...
   logo_crypto2.png    accueil.jpeg	<b>RELANCE</b> Prévenir des relances Tous les 14 jours - 3 fois max. Facture tous les 7 jours - 3 fois max. Rappel de l'intervention : 48 heures	<b>VISIBILITE SUR L'EXTRANET</b> Demandeur Locataire Propriétaire
<input type="button" value="Ajouter un fichier"/>		

CONTACTER UN AUTRE INTERVENANT

NOTE INTERNE

GENERER UN RESUME

INFORMER UN TIERS

RAFRAICHIR LE TICKET

FERMER LE TICKET

## Ce qui change...

## Partie Supérieure

- le « i » présent en haut à gauche contient en plus le nom du créateur du ticket
- Le sujet du ticket s'affiche désormais à ce niveau et en beaucoup plus gros
- Le compteur de durée est tout à droite

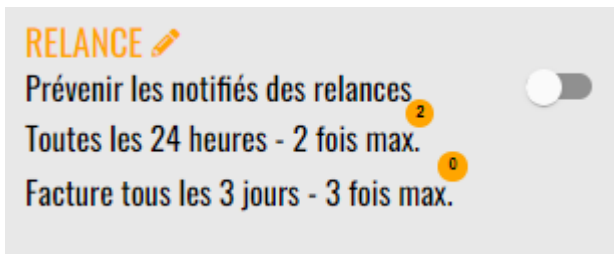
## Partie Gauche

- Le contexte du ticket (où, description, documents/photos) est sur la partie gauche

*A noter que les documents peuvent dorénavant être ajoutés et/ou supprimés ici*

## Partie Centrale

- Affiche les délais de relance + le nombre de relances déjà effectuées par catégorie



## Partie Droite

- Le nom de la personne à contacter,
- Les noms des « notifiés »
- La visibilité définie à la création du ticket vous est rappelée ici. Elle peut donc être modifiée, ce qui n'était pas le cas avant.

## Partie inférieure

- Vous trouverez vos actions disponibles pour la gestion du ticket (celles présentes tout en bas à gauche précédemment)

# Corps du ticket

## Tiers du ticket et actions disponibles

La présentation des tiers concernés par le ticket (propriétaire, locataire, président du CS, intervenants, ...) a été synthétisée

---

 **LOCATAIREAJ4**  
Locataire



---

 **SGI AJ**  
Propriétaire  
alainj54@gmail.com

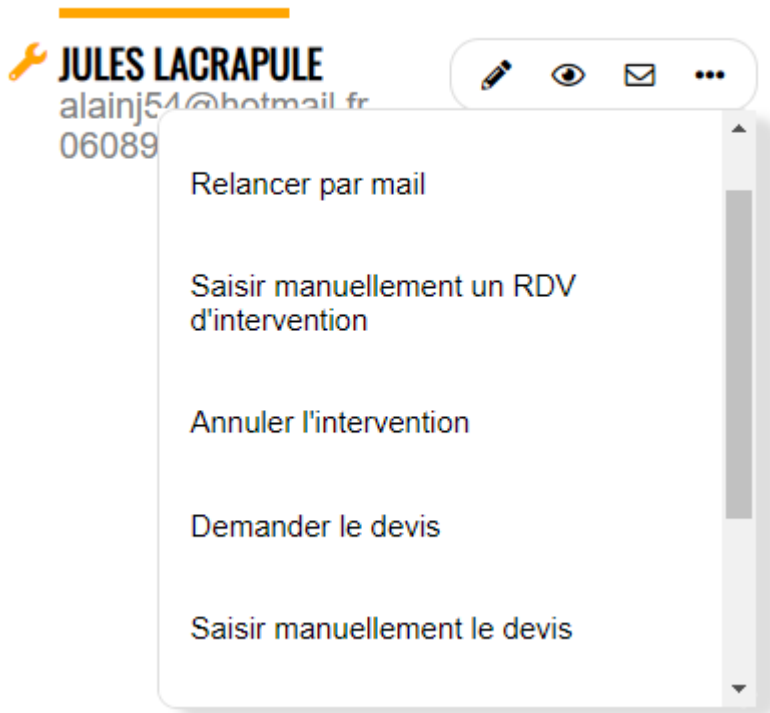


---

 **JULES LACRAPULE**  
alainj54@hotmail.fr  
0608904461



- Modifier, cacher ou envoyer un message peut se faire par les trois premiers pictogrammes
- Le 4ème, vous montre toutes les rubriques d'actions disponibles, simplement en le survolant et en choisissant l'action escomptée.



## Messagerie d'échanges


La rubrique « envoyer un message », présente dans les actions à mener, a été modifiée en profondeur et enrichie. C'est le pictogramme suivant qui fait office de messagerie



Il permet un meilleur suivi des échanges par tiers, voire de nouvelles relations (personne à contacter par exemple).


*Cette messagerie peut être faite sous deux formes : email et/ou SMS*

Un clic sur ce picto ouvre une fenêtre présentant les protagonistes du tickets (hors notifiés). Choisissez le tiers puis tapez votre texte et validez

✕ > TICKET 63 Jules LACRAPULE - Fournisseur 

Aucun message

- AD Antoine DUPONT
- I locataireAJ4
- SA SCI AJ
- JL Jules LACRAPULE

Ecrivez votre message ici 

Si les données email ET portable existent, un choix vous sera demandé :



Envoyez par :

SMS

Mail

Les deux

Par email, par exemple, votre interlocuteur reçoit cela ...

**Ticket n° 67**

Ouvert le 25 septembre 2023

**Test RDV devis et suite données**

**Ticket n° 67**

**Concerne le lot SAINTLOUIS/306**

**Message reçu**

**Sujet:**

**Message:** Salut Julies, merci pour le retour ....je vais attendre la fin de ton RDV

**Nous répondre**

En cliquant sur « Nous répondre », il pourra taper à son tour son texte et sa validation vous l'enverra.

Ce retour sera consultable directement dans la messagerie du ticket (OU dans l'email reçu ..)



## Interlocuteur sans mode de contact

Si vous choisissez un tiers pour lequel aucun mode de contact n'aura été défini, le texte vous l'indiquera. Il ne vous sera d'ailleurs pas possible de saisir un message.



Vous devrez refermer la messagerie, mettre à jour le tiers puis y revenir

## Ticket de type « DEVIS »

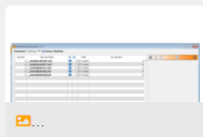
### Nouvelle étape : RDV devis

Lorsque vous créez un ticket de type « Devis », votre intervenant peut dorénavant vous ... envoyer un devis ou vous signaler qu'il a pris un RDV en vue de la réalisation du devis.

Donc, sur son formulaire de réponse, votre intervenant aura ce nouveau choix ...

^ TEST LIEN FRS MAIL

Digicode de l'immeuble : DIG123456 Digicode de l'immeuble : DIG123456



PERSONNE A CONTACTER

MORGON Charles ((coproprietaire))  
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

## Conséquences ?

- Tous les automatismes liés aux relances s'arrêtent jusqu'à la date de ce RDV.

Exemple : vous créez un ticket le 21 septembre avec une demande de devis, vous avez défini une relance tous les 3 jours. Votre intervenant vous signale un RDV de devis le 7 octobre. La 1ère relance se fera le 10 octobre et non pas le 24 septembre.

- Sur le ticket, vous pouvez saisir le RDV de devis manuellement si votre intervenant vous l'a signalé par email ou téléphone.



alainj54@hotmail.fr  
06089  
04596



Relancer par mail

Saisir manuellement un RDV  
d'intervention

Saisir un RDV de devis

Saisir le devis

Saisir le refus du devis



# RDV d'intervention

## Créneau horaire (Côté gestionnaire et intervenant)

Vos intervenants, lorsqu'ils proposent un RDV (ODS ou suite à un devis accepté), peuvent définir un créneau horaire plutôt qu'une heure fixe.

< TICKET N°82 - GILBERT - Planification de l'intervention



**^ Fuite d'eau commun**

Pouvez vous intervenir dès que possible dans cette copro svp ? merci  
Digicode de l'immeuble : DIG123456

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

ACCEPTER L'INTERVENTION    REFUSER L'INTERVENTION

Date d'intervention \*  
6/10/2023

Heure d'intervention entre \*  
13:00  
et \*  
16:00

Durée prévue de l'intervention  
1 H 0

Saisir un créneau horaire

Message

✓ Valider

Vous de votre côté, si vous saisissez une proposition de RDV reçue « hors » ticket, vous pouvez faire de même ... pour le résultat suivant affiché dans le ticket :

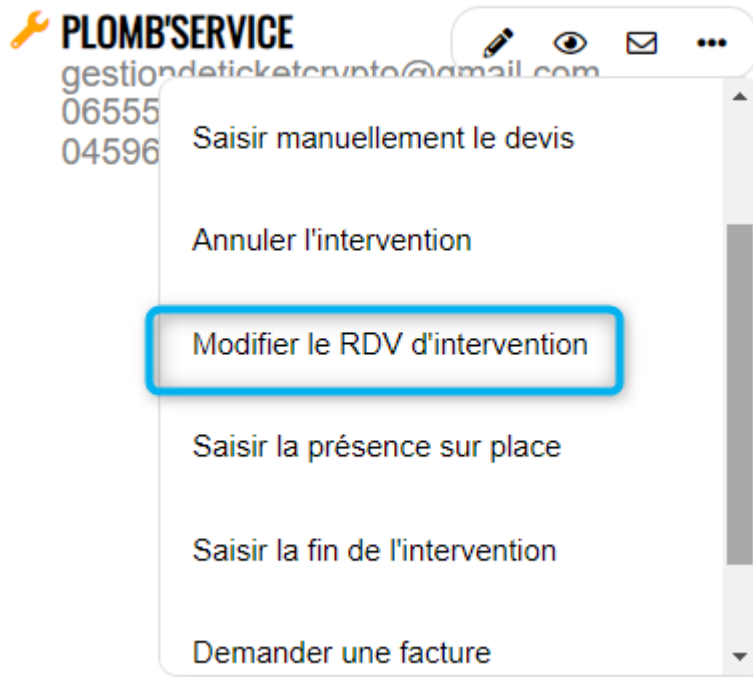
**Intervention planifiée**

Reçu le : 06/10/23 à 10h13  
De : **PLOMB'SERVICE**

PLOMB'SERVICE interviendra le **06/10/23** entre **13h00** et **16h00**.  
Durée prévue : 1h

## Modifier un RDV d'intervention

Il vous est maintenant possible de modifier un RDV d'intervention, directement à partir du ticket.



Le nouveau RDV annule et remplace le précédent (qui ne sera donc plus affiché). Vous pouvez mettre un commentaire qui sera affiché dans le nouveau RDV

Exemple d'un RDV prévu le 6/10

### Intervention planifiée

Reçu le : 06/10/23 à 10h13  
De : **PLOMB'SERVICE**

---

PLOMB'SERVICE interviendra **le 06/10/23 entre 13h00 et 16h00.**  
Durée prévue : 1h

Reporté au 09/10, avec un commentaire

## Intervention planifiée

Reçu le : 06/10/23 à 10h13  
De : **PLOMB'SERVICE**

| Modification du RDV suite à indisponibilité de la personne à contacter

PLOMB'SERVICE interviendra le **09/10/23 entre 8h30 et 10h30**.  
Durée prévue : 1h

## Ticket clôturé

### Déclôturer un ticket

Dorénavant, si vous devez revenir sur un ticket clôturé pour relancer de nouvelles actions, vous le pouvez !

Un nouveau bouton est accessible : **Déclôturer un ticket**

#### TICKETS



##### DEVIS SIMPLE N°2 - 21/03/2023 A 09h16 - FUITE D'EAU ÉVIER APPARTEMENT

###### SAINTLOUIS/203

Résidence Saint Louis 47, boulevard Albert II 54500 VANDEOEUVRE LES NANCY

###### Description

Une fuite (goutte à goutte) a été constatée sous l'évier. Merci...

Ajouter un fichier

###### MONTANT GLOBAL

###### RELANCE

Prévenir les notifiés des relances

Tous les 2 jours - 3 fois max.

Facture tous les 2 jours - 3 fois max.

Rappel de l'intervention 24 heures avant

###### CONTACT

MATIGNON Georges  
alainj54@gmail.com

###### NOTIFIES

ALOXE CORTON Denise

###### VISIBILITE SUR L'EXTRANET

Demandeur   
Locataire   
Propriétaire

DECLOTURER LE TICKET

28/06/23

Ticket clos

Le : 28/06/23 à 16h28  
De : **Jeff le chef**

Lorsque vous cliquez sur ce bouton, un formulaire s'ouvre, vous demandant une raison (optionnelle) de cette réouverture...

#### DECLOTURE LE TICKET

Veuillez indiquer la(s) raison(s) de la réouverture du ticket

Le locataire a rappelé suite au passage de l'intervenant pour signaler que la fuite n'était pas complètement réparée

✓ Valider

Après validation...

Le ticket prend le statut « Ticket déclôturé » et tous les rubriques permettant de lancer des actions ainsi que les tiers concernés sont à nouveau accessibles.

**DEVIS SIMPLE N°2 - 21/03/2023 A 09h16 - FUITE D'EAU ÉVIER APPARTEMENT**

**SAINTLOUIS/203**  
Résidence Saint Louis 47, boulevard Albert II 54500 VANOEUVRE LES NANCY  
**Description**  
Une fuite (goutte à goutte) a été constatée sous l'évier. Merci...  
[Ajouter un fichier](#)

**MONTANT GLOBAL**  
**RELANCE**  
Prévenir les notifiés des relances  
Tous les 2 jours - 3 fois max.  
Facture tous les 2 jours - 3 fois max.  
Rappel de l'intervention 24 heures avant

**CONTACT**  
MATIGNON Georges  
alainj54@gmail.com  
**NOTIFIÉS**  
ALOXE CORTON Denise  
**VISIBILITE SUR L'EXTRANET**  
Demandeur   
Locataire   
Propriétaire

CONTACTER UN AUTRE INTERVENANT   NOTE INTERNE   GENERER UN RESUME   INFORMER UN TIERS   RAFFRAICHIR LE TICKET   FERMER LE TICKET

**MATIGNON GEORGES**  
Locataire

**ALOXE CORTON DENISE**  
Propriétaire  
alainj54@gmail.com  
0608909994

**RECHERCHEFUITE.NET**  
alainj54@hotmail.fr  
0608904461

11/10/23  
**Ticket déclôturé**  
Le : 11/10/23 à 09h59  
De : **M. LE GERANT**  
Le locataire a rappelé suite au passage de l'intervenant pour signaler que la fuite n'était pas complètement réparée

28/06/23  
**Ticket clos**  
Le : 28/06/23 à 16h28  
De : **Jeff le chef**

## Résumé d'un ticket

CONTACTER UN AUTRE INTERVENANT   NOTE INTERNE   **GENERER UN RESUME**   INFORMER UN TIERS   RAFFRAICHIR LE TICKET   FERMER LE TICKET

**ALOXE CORTON DENISE**  
Président du CS  
alainj54@gmail.com  
0608909994  
0608909994

**PLOMB'SERVICE**  
alainj54@hotmail.fr  
0608904461  
0608904461  
0459632564

12/10/23  
**Note interne**  
Le : 12/10/23 à 16h18  
De : **LE GERANT**  
null  
↓ Vous pouvez retrouver le résumé du ticket ci-dessous ↓

## Nouveau modèle

Un nouveau visuel pour vos résumés de tickets a été intégré. Il annule et remplace le précédent.



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

## RESUME DE L'ORDRE DE SERVICE N°28

Ouvert le 17/08/2023 - Edité le 04/10/2023

### MESSAGE

Faire du tri dans les affichages des résidents

Digicode de l'immeuble : DIG123456

MONTANT INTERVENTION

1200.00 €

### ETAPES DU TICKET (Demandé par MEURSAULT Jeannine - Créé par Jeff le chef)

Date	
17/08/23	Demandeur : MEURSAULT Jeannine
17/08/23	Notifications envoyées à ALOXE CORTON Denise.
17/08/23	I'ODS a été transmis à PLOMB'SERVICE.
24/08/23	PLOMB'SERVICE planifie l'intervention pour le 25/08/23 à 14h00
24/08/23	Demande de facture envoyée à PLOMB'SERVICE.
25/08/23	PLOMB'SERVICE envoie sa facture
04/10/23	PLOMB'SERVICE envoie sa facture

# Mise à jour du 21/11/2023

## Ajouts – Corrections

### Création ticket

- Attestation TVA

Dorénavant, le modèle d'attestation CERFA s'adapte à votre lieu géographique. Pour la métropole, rien de change. Si vous êtes dans un DOM (Réunion, Martinique, Guadeloupe, Guyane), c'est le modèle « DOM » qui est proposé.

*Pour déterminer le modèle, nous regardons l'adresse qui a été saisie au niveau des paramètres de l'agence de l'extranet*

CRYPTO  
Logiciels Immobiliers

Syndic - ORISHA REAL ESTATE

LE GERANT

AGENCE   PORTEFEUILLE   ORGANISEUR   DOCUMENTS   ORGANIGRAMME   UTILITAIRES   TICKETS

**AGENCE**  
ORISHA REAL ESTATE

Général  
Mandataire  
Bureaux  
Horaires d'ouverture

Informations   Géolocalisation   Logo

**Personne morale**

Raison sociale : ORISHA REAL ESTATE

Adresse postale : ORISHA REAL ESTATE  
Saint Gilles les Hauts  
97435 Saint-Paul  
FRANCE

Rôle : Agence

E-mail(s)  
Professionnels  
info@crypto.fr

Téléphones professionnels  
0383903636

Modifier

## Liste des tickets

- Gérance – possibilité de faire une recherche des tickets par ... Locataire

## TICKETS

TOUS   **TICKETS EN COURS**   TICKETS EN ATTENTE

Recherche sur le nom du propriétaire

1 Recherche sur la référence du lot / bâtiment   nombre document

**Recherche sur le nom du locataire**

Recherche sur le nom du propriétaire

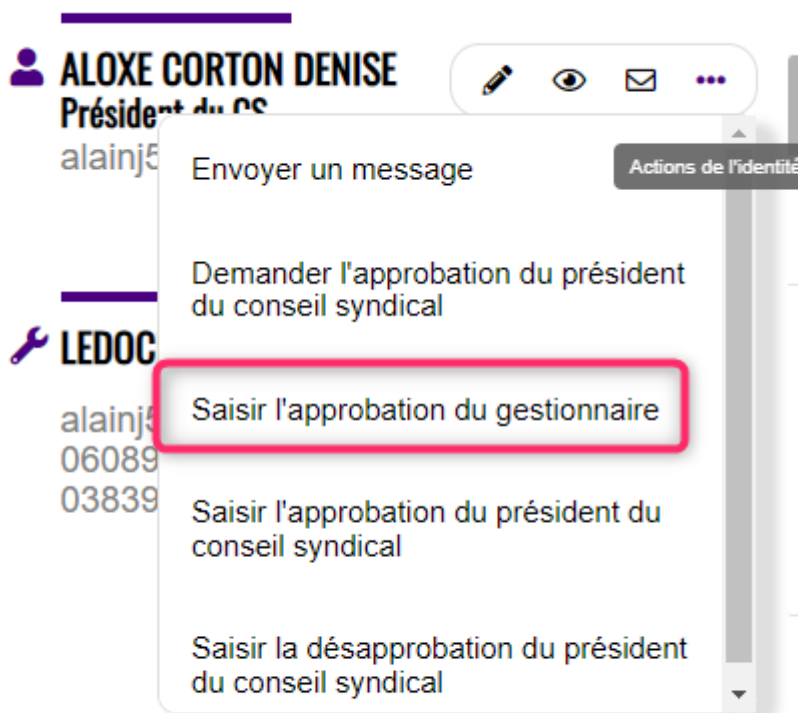
Modifié le ↑

- Planning – affichage du nom de l'intervenant AVANT le sujet du ticket. L'affichage en « liste » permet de voir Tous les intervenants pour les ODSM (à venir d'ici au 30 novembre)

## Ticket

- Note interne : possibilité d'ajouter plusieurs PJ's en une seule fois
- Devis simple : possibilité de choisir « approbation par le gestionnaire » dans la liste des choix de validation

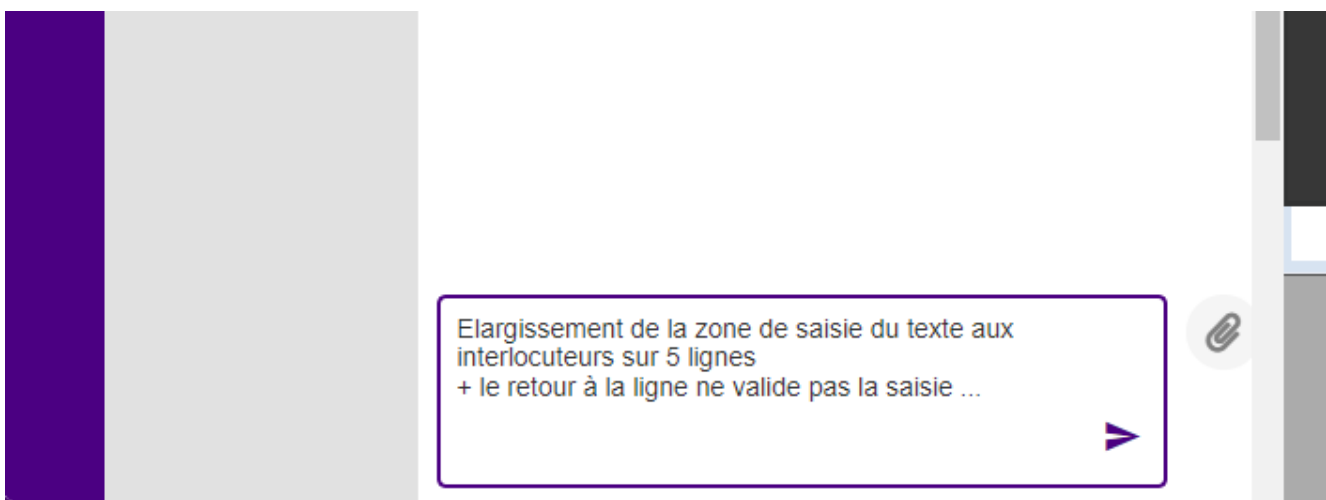
visible chez l'intervenant



- Devis simple : Si acceptation par le gestionnaire, une seule étape, soit « Acceptation + validation avec devis ajouté »
- Messagerie : horodatage des échanges entre le gestionnaire et interlocuteurs pour chaque message (à venir d'ici au 30 novembre)



- Messagerie : élargissement du texte pour la saisie afin d'offrir une meilleure visibilité + la touche « entrée » permet d'aller à la ligne au lieu de valider le message.



- A contacter : si aucun mode de contact n'avait été défini lors de la création du ticket pour la personne à contacter, il ne pouvait pas être ajouté sur le ticket, empêchant les échanges via la messagerie (à venir d'ici au 30 novembre)



SELECTIONNER LA PERSONNE A CONTACTER

Nom: Sélectionner la personne à contacter

Saisir une identité \*  
Gégé à contacter

Email: alainj54@hotmail.fr

Mobile: 0608904461

Téléphone:

Commentaire supplémentaire:

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

Contacter par mail  Contacter par SMS

✓ Valider

- Le mode silencieux « actif » pouvait poser problème pour un devis reçu où il n'était plus possible de passer à l'approbation (sauf à désactiver ce mode) (à venir d'ici au 30 novembre)

## Du côté de... l'extranet

### Portefeuille

#### Accès aux tickets

Dorénavant, vous pouvez, à partir du portefeuille de vos clients, accéder aux tickets les concernant.

Quand vous êtes sur la fiche, un onglet « Tickets » est maintenant accessible : cliquez dessus pour afficher les tickets, et, si besoin cliquez sur le ticket pour l'afficher.

#### PROPRIETAIRES

LEPITRE Abel



- Général
- Situation du compte
- Arborescence
- Demandes
- Documents
- Tickets**



#### Ticket(s)

Recherche sur le sujet ou la description

1 - 4 / 4 Tickets

Num	Crée le	Statut	Immeuble / Lot	Sujet	Type	Intervenant(s)	Assigné à
35	06/09/2023	<b>RDV de devis</b>	LAFAYETTE/002	Problème de fuite sur le robinet de la salle de bains ..	DS	Jules LACRAPULE	M. LE GERANT
21	20/06/2023	<b>En cours</b>	LAFAYETTE/002	Test ticket depuis un événement	ODSM	Espace vert, EDF	Jeff le chef
10	15/05/2023	<b>Attente du RDV d'intervention</b>	LAFAYETTE/002	test prop/loc visibilité	DS	Jules LACRAPULE	M. LE GERANT
9	28/04/2023	<b>Attente du RDV d'intervention</b>	LAFAYETTE/101	test personne à contacter avec notif	ODS	Jules LACRAPULE	M. LE GERANT

<< 1 sur 1 >>

## **Concerne :**

### GERANCE

- Propriétaire
- Locataire
- Lot
- Fournisseurs

### SYNDIC

- Immeuble
- Fournisseurs

## **Visuels...**

### **Syndic**

Le portefeuille pouvant vous afficher la liste de copropriétaires, nous avons ajouté quelques pictogrammes permettant de cibler plus aisément :

- les membres du CS
- le président du CS
- les résidents

## COPROPRIETAIRES

Recherche sur le nom

1 - 27 / 27 Copropriétaires Résident Membre du CS Président du CS

Ref ↑	Nom	N°	Nom voie	CP	Ville
37	MEURSAULT Jeannine		32, Rue du Septentrion	83500	PORT-GRIMAUD
367	M. LE COPROPRIETAIRE		32, Rue du Septentrion de la boîte	83500	PORT-GRIMAUD
363	ATRILLON Bernard		12, rue des cépages de la Motte Beauvron	33660	SAINT-SAUVEUR-DE-PUYNORMAND
36	CLATOUR Toto		32, Rue du marché	83500	PORT-GRIMAUD
34	LAFITTE Alexis		32, Rue du Septentrion	83500	PORT-GRIMAUD
32	Brouilly Alfred				
31	BRION Jeannette		23, rue des Chais	54000	NANCY
30	ALOXE CORTON Denise		Residence PORT GRIMAUD	83700	ST RAPHAEL
29	LEPITRE Abel		15, rue des Issambres	83510	SAINT RAPHAEL

<< 1 sur 1 >>

Nombre par page : 100

## Gérance

Même principe mais au niveau de la liste des lots où le meublé est indiqué

## LOTS

1 - 46 / 46 Lots Meublé

Ref ↑	Type	Voie	Ville	Propriétaire	Locataire
LAFAYETTE/101	Appartement	Résidence Lafayette 12, rue du Général Leclerc		LEPITRE Abel	Juliette Cinoche
LAFAYETTE/002	Commerce	Résidence Lafayette 12, rue du Général Leclerc		LEPITRE Abel	Elsa Locataire
LAFAYETTE/001	Commerce	Résidence Lafayette 12, rue du Général Leclerc		LEPITRE Abel	Tiers locataire pour relation

]

## Du côté de... LSC

### Récupération des factures

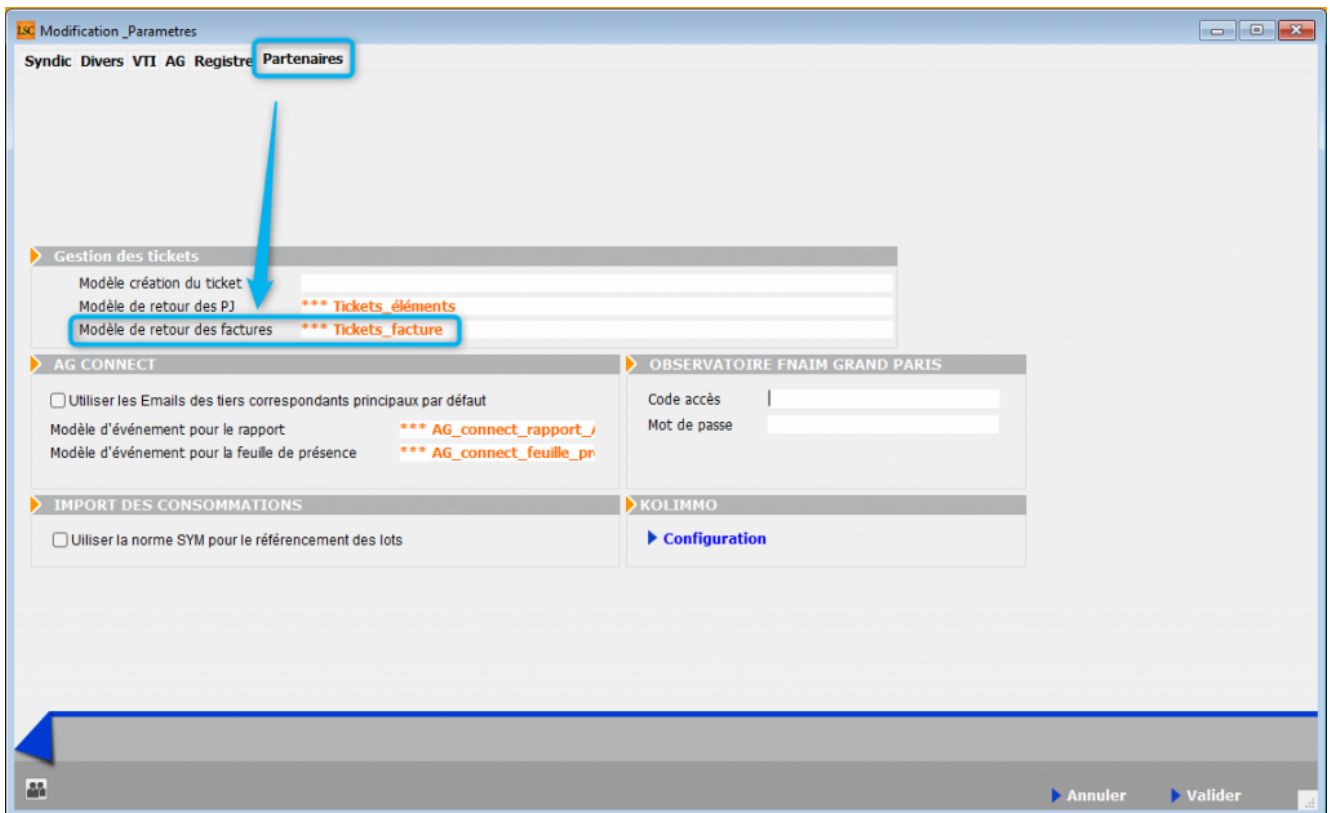
A partir de la liste des tickets dans LSC, il est possible de récupérer la facture d'un ticket. Un événement est alors créé, avec l'identité de l'intervenant et la facture en pièce jointe.

Pour arriver à vos fins, il vous faut créer un modèle d'événement (de type \*\*\* facture ticket par exemple), que vous définissez ensuite dans les paramètres des tickets :

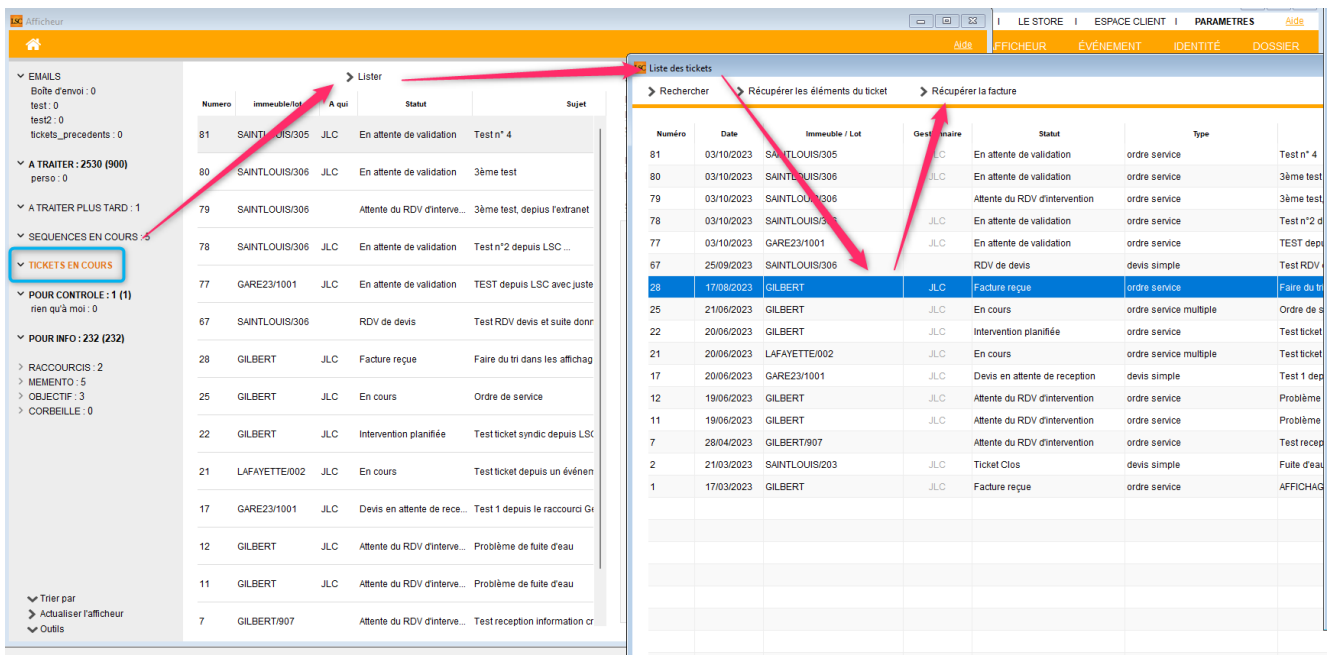
- Syndic : Préférences et administration, administration

syndic, onglet « partenaires »

- Gérance : Préférences et administration, administration gérance, onglet « menu négociateur »



Une fois ce modèle défini, allez sur votre afficheur, sélectionnez les tickets, puis lister...



## Récupération des éléments – améliorations

Par rapport à la récupération dans LSC des éléments d'un ticket, nous avons apporté les changements suivants :

- Si le ticket n'est pas clos, alors l'événement créé n'est pas chronoté
- Si l'intervenant est trouvé, il devient le tiers de l'événement
- Si les éléments du tickets ont déjà été récupérés, un message vous en avertit et vous avez le choix entre ne pas continuer ou « forcer » le traitement.

## Rappels des améliorations remarquables des versions précédentes :

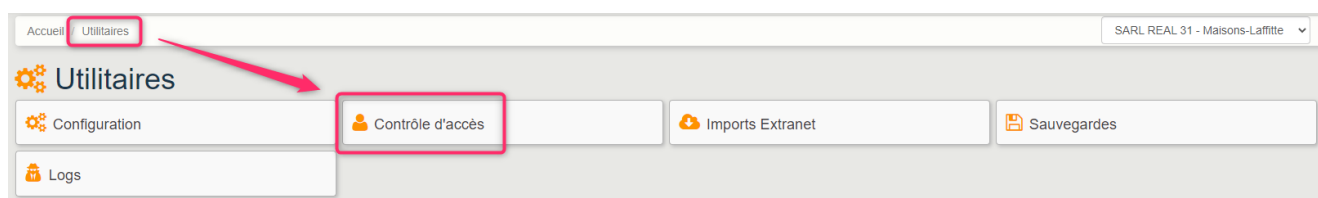
### Version 2.3

Cette version intègre quelques améliorations issues des expériences utilisateurs et un certain nombre de petits correctifs.

## Gestion de l'autorisation de la suppression d'un ticket

En fonction de certains paramètres, les tickets peuvent être supprimés ou... pas. C'est à l'administrateur de l'extranet au sein de l'agence d'en définir les modalités.

Tout est géré au niveau du contrôle des accès



Ensuite, dans la partie « employés », l'autorisation est liée au rôle dévolu au collaborateur. Dans notre cas, un gestionnaire, à priori...

Accueil / Utilitaires SARL REAL 31 - Maisons-Laffitte

### Contrôle d'accès

Employés

Extranet

Contrôle d'accès - Employés

Rôle: Sélectionnez un rôle...

- Sélectionnez un rôle...
- Administrateur
- Assistant(e)
- Directeur commercial
- Gérant
- Gestionnaire
- Négociateur
- Partenaire
- Super Administrateur

Une fois le rôle choisi, la liste de tous les contrôles d'accès s'affiche. Descendez en bas de formulaire pour voir ceux liés aux tickets ...

Passerelle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Information et accès aux données à caractère personnel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Photos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Portefeuille	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Propriétaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilitaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sauvegarder

C'est la 4ème boîte à cocher qui détermine ce droit. Si elle l'est, alors la suppression est possible avec le pictogramme visible sur la liste des ticket. Non coché, celui-ci n'est pas présent. Ce n'est donc pas lié à un mot de passe mais au fait qu'il soit montré ou pas.

Recherche sur la copropriété

VTI Mes tickets En cours

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)	Assigné à	
<input type="checkbox"/> 3881	03/02/2023	03/02/2023	Attente du RDV d'intervention	PRIEURE15	Test silencieux 2	ODS	IDF	JEFF LE CHEF	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3880	03/02/2023	03/02/2023	Attente du RDV d'intervention	PRIEURE15	Test du mode silencieux dès le départ	ODS	HNIQUE SERVICE	JEFF LE CHEF	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3878	31/01/2023	06/02/2023	Attente du RDV d'intervention	AMELIA	nettoyer commun	ODS		M. Maintenance Admin	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3874	27/01/2023	03/02/2023	Attente de fin d'intervention	PRIEURE15	test source + urgent	ODS	IDF	JEFF LE CHEF	<input checked="" type="checkbox"/>

## Paramètres

## Nombre de tickets par page

Vous pouvez maintenant définir par défaut le nombre de tickets à afficher



Afficher dans l'extranet des clients

Ticket visible pour : *paramétrage par défaut*

- Le demandeur
- Les membres du CS
- Tous les copropriétaires

---

Recevoir l'accusé de lecture du ticket

Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant

---

Notifier le créateur du ticket

Notifier le gestionnaire

Notifier l'assistant

Description par défaut

---

Pièce jointe par défaut

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

  
Ajouter une pièce jointe par défaut

Nombre de ticket par page

20

## Création / vie du ticket

### Numéro de téléphone

Jusqu'à présent, seul le numéro de portable était affiché pour les différents tiers appelés sur un ticket.

Dorénavant, une rubrique supplémentaire s'affiche, nommée tout simplement téléphone. Elle affiche le numéro saisi sur la fiche tiers dans LSC, dans la rubrique « Tel »

Modification Tiers - 3/9

Identité Plus... Documents (G) Loc. Parti G001 81ALBERT (T) Prospect Location Avr 2010 (C) Dossier Gros travaux TRVX

**Identité**

Identité Albert LOCATAIRE Code ALBERTLOCATAIRE Monsieur

Code langue BE

**Adresse**

14, rue du Général de Gaulle

54000 NANCY {PAYS}

Tél 04 52 36 85 36 Fax 04 52 36 85 36

E-mail albert@crypta.com

URL

Monsieur Albert LOCATAIRE  
14, rue du Général de Gaulle  
54000 NANCY

Pour exemples, ci-dessous l'affichage ...

- Lors de la création, pour un intervenant

Intervenant(s) \*

NETTOYAGE

Activité Choisir une activité

Nom NETTOYAGE x

Saisir un intervenant

Email Pierre-

Mobile 06.



Téléphone 01 42 53 69 36

Informations complémentaires à destination de l'intervenant

Contacter par mail  Contacter par SMS

- Sur le ticket existant, toujours pour un intervenant



 **COUVERTURE** 

@ E-mail  
[redacted]@hotmail.fr

---

Mobile  
060 [redacted]

---

Téléphone  
0383903636

---

# Création de ticket

## Nouvelles sources

Ajout dans la rubrique Source des choix

- Passage à l'agence

**Source** Extranet

Extranet

Téléphone

Email

Visite Technique

Etat des lieux

Passage à l'agence

- Assemblées générales

Source \*

Téléphone

Email

Visite Technique

Etat des lieux

Passage à l'agence

Assemblées Générales

Date et heure de la demande \*

Sujet \*

Description pour l'intervenant \*

Description originale

*Une nouvelle rubrique permettant de faire une statistique par rapport à la source est disponible...(cf. plus bas « liste des tickets »)*

*Pour rendre cette fonctionnalité intéressante, elle n'est plus renseignée par défaut à la création du ticket et devient en saisie obligatoire avant validation.*

## Digicode du lot

- Description pour l'intervenant (Gérance uniquement). Si le digicode du lot est connu, il est automatiquement affiché dans la description à envoyer à l'intervenant

Création d'un ticket

Retour

Type de ticket \* **Ordre de service** Demande de devis

Bien \* Choisir un lot OU Choisir une monopropriété

FRANCE51

Assigné à \* Choisir le gestionnaire JEFF LE CHEF

Identité à l'origine de la demande \* Choisir une identité Ou saisir une identité \*

Source Origine de la demande \*

Date et heure de la demande \* 30/1/2023 10:48

Sujet \*

Description pour l'intervenant \* Digicode de l'immeuble : DIGI4AJ

Description originale

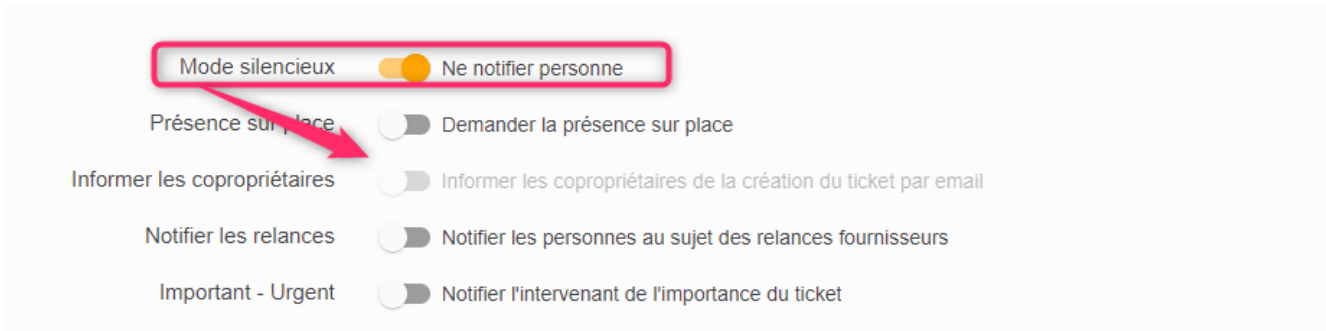
## Digicode de l'immeuble

Lors de la création d'un ticket lié à un immeuble (Gérance ou Syndic), le digicode de l'immeuble est repris dans les mêmes conditions

*Il est indispensable d'être au minimum en version 6.3.1 ou 6.2.8 (mars 2023) de LSC pour que cette information de l'immeuble soit envoyée sur l'extranet*

## Mode Silencieux

Dorénavant, si le mode silencieux est activé à la création du ticket, la rubrique « Informer les copropriétaires » (qui n'est présente que sur ce formulaire) se désactive automatiquement pour ne pas les notifier à tort.



*Astuce : si vous voulez informer les copropriétaires de la création d'un ticket, n'activez le mode silencieux qu'après création du ticket car cette fonction reste visible pendant toute la vie de celui-ci.*

## Nouveau visu « URGENT »

- Ajout d'une notion « URGENT » à activer (ou pas) qui apparaît en gros et en rouge dans le 1er email envoyé l'intervenant (ODS et/ou Devis) et SMS

Mode silencieux	<input type="checkbox"/>	Ne notifier personne
Présence sur place	<input type="checkbox"/>	Demander la présence sur place
Informer les copropriétaires	<input type="checkbox"/>	Informer les copropriétaires de la création du ticket par email
Notifier les relances	<input type="checkbox"/>	Notifier les personnes au sujet des relances fournisseurs
<b>Important - Urgent</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Notifier l'intervenant de l'importance du ticket</b>

Exemple pour un email :

ODS n° 3870  
test

Ouvert le 25 January 2023

**URGENT**

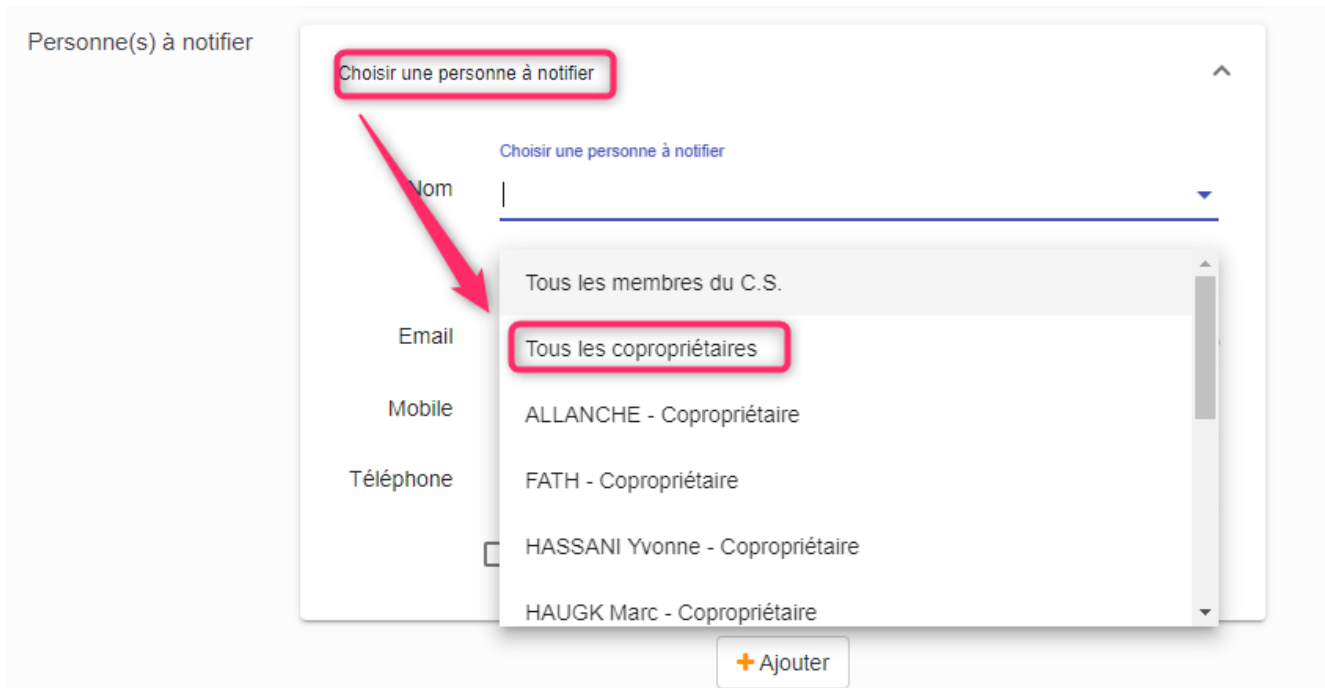
**Ticket n° 3870**  
**Concerne l'immeuble BLAISE16**

Bonjour,

Merci d'intervenir dès que possible dans l'immeuble sis 16 bis rue Blaise Pascal 78800 HOUILLES. et, si besoin, de nous établir un devis préalable.

## Notification

- Personnes à notifier : ajout d'un choix supplémentaire « à tous les copropriétaires »



# Liste des tickets

## Action sur sélection

Le bouton « changer de gestionnaire » devient « Actions » et n'est visible qu'après sélection de ticket(s)

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)		
<input checked="" type="checkbox"/>	3856	17/01/2023	25/01/2023	Devis approuvé	LEBASILIQ	test devis	DS	ALFA NET	x
<input checked="" type="checkbox"/>	3860	17/01/2023	25/01/2023	Devis en attente de reception	LEBASILIQ	devis	DS	ACTIFS	x
<input type="checkbox"/>	3850	17/01/2023	25/01/2023	Attente du RDV d'intervention	LEBASILIQ	Membre CS test	ODS	BOUVIER SECURITE INCENDIE	x
<input type="checkbox"/>	3815	09/12/2022	25/01/2023	Attente de fin d'intervention	COTES79/83	SDC 79/83 Cotes - Problème de chauffe au bâtiment C	ODS	GEM	x
<input type="checkbox"/>	3843	13/01/2023	25/01/2023	Intervention terminée	AMELIA	test	ODS	ALDO FABIANI	x
<input type="checkbox"/>	3859	17/01/2023	25/01/2023	Devis en attente d'approbation	LEBASILIQ	devis	DS	ACIF VOIZARD BERNARD	x
<input type="checkbox"/>	3862	17/01/2023	25/01/2023	Devis en attente d'approbation	PRIEURE15	test approb	DS	ALFA NET	x
<input type="checkbox"/>	3864	23/01/2023	25/01/2023	Attente de fin d'intervention	PERI2	Présence sur place	ODS	2J FERMETURES	x
<input type="checkbox"/>	3865	23/01/2023	25/01/2023	Attente du RDV d'intervention	PRIEURE15	Informier tous les copro de la création	ODS	ABSA Hygiene Services	x
<input type="checkbox"/>	3867	24/01/2023	25/01/2023	Attente de fin d'intervention	BLAISE16	test relance pour PJB	ODS	PJB le grand	x

Recherche sur la copropriété

VTI Mes tickets En cours

Action sur sélection

Items per page: 20 1 - 20 of 577

Ensuite, il propose trois rubriques :

- Clôturer (octobre 2023)
- Changer de gestionnaire (existait déjà)
- Export en .CSV

- Export en .txt

Les deux dernières permettent de créer un fichier avec l'extension choisie pour ensuite l'exploiter dans un tableur (Excel, Office calc, etc...) pour notamment faire des statistiques...

## Visuel de « non lus »

Si, durant la vie du ticket, celui évolue (réception d'un message de l'intervenant par exemple, relance, etc...), celui s'affiche avec un point rouge devant le statut. Vous savez donc immédiatement ce que vous devez lire. Une fois l'information connue/lue, le point disparaît.

The screenshot shows a table of tickets with the following columns: Num, Créé le, Modifié le, Statut, Copropriété, Sujet, Type, and Intervenant(s). The 'Statut' column contains labels like 'Attente du RDV d'intervention' and 'Intervention en cours'. A red dot is visible next to the 'Attente du RDV d'intervention' labels, indicating they are unread. The interface also includes a search bar, a 'VTI' button, and a 'Mes tickets' button.

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
1264	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1263	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1262	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1261	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1260	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1258	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1257	26/01/2023	26/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1256	25/01/2023	25/01/2023	Intervention en cours	GRIMMAURD	erreerg	ODS	yrdyfzeezfze
1255	25/01/2023	25/01/2023	Intervention en cours	GILBERT	test	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1254	25/01/2023	25/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GRIMMAURD	ezcezc	ODS	LEDOCNETTOYEUR
1253	20/01/2023	20/01/2023	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	azf	ODS	LEDOCNETTOYEUR

## Pictogramme de statistiques

Sur la liste des tickets un nouveau picto en forme de camembert est disponible.

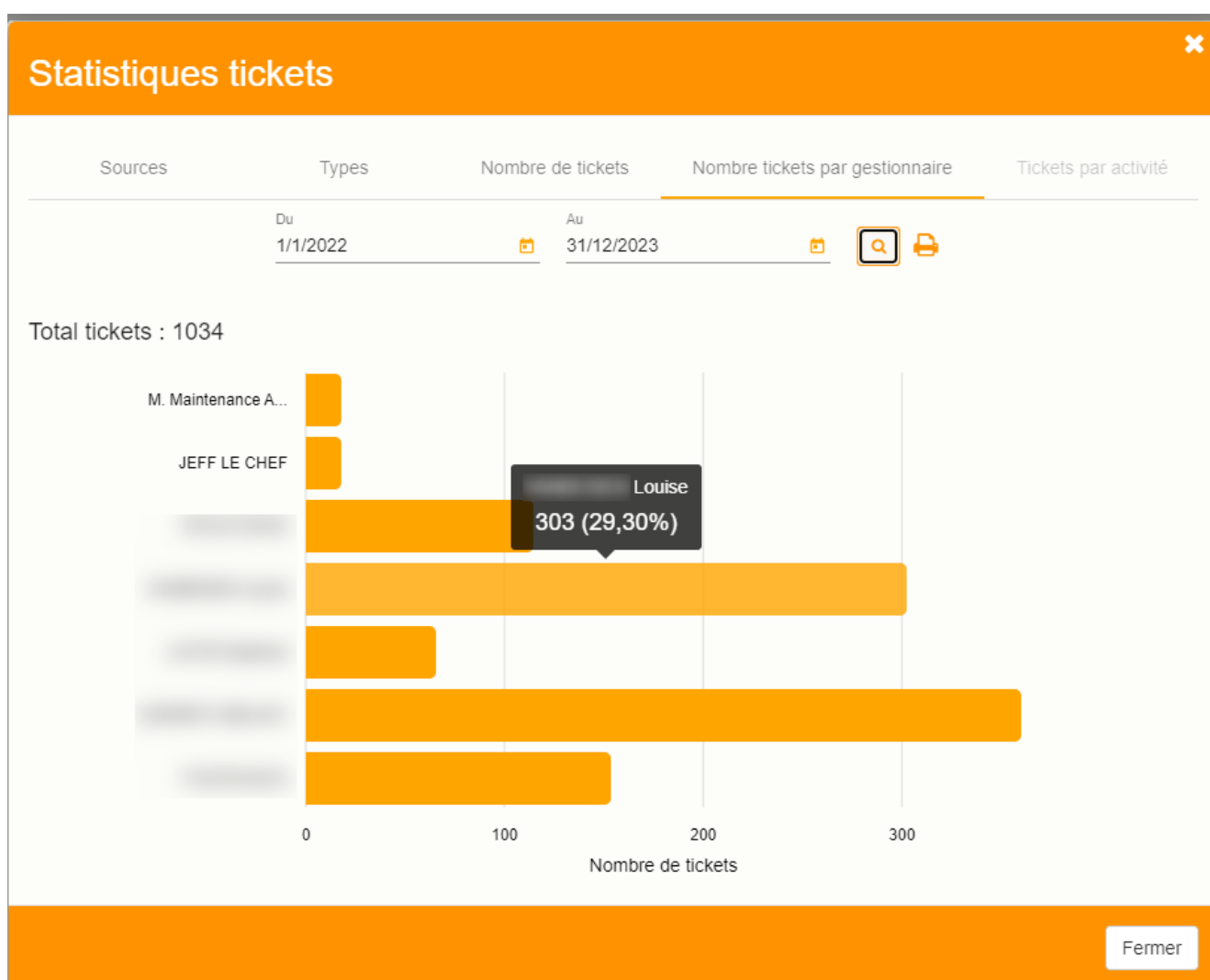
The screenshot shows a table of tickets with the following columns: Num, Créé le, Modifié le, Statut, Copropriété, Sujet, Type, Intervenant(s), and Assigné à. A new pie chart icon is visible in the toolbar, indicating the availability of a statistics pictogram. The 'Statut' column contains labels like 'Attente du RDV d'intervention'. The interface also includes a search bar, a 'VTI' button, and a 'Mes tickets' button.

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)	Assigné à
3874	27/01/2023	27/01/2023	Attente du RDV d'intervention	PRIEURE15	test source + urgent	ODS	SERVICES PLUS IDF	JEFF LE CHEF
3873	27/01/2023	27/01/2023	Attente du RDV d'intervention	MUTUALITE5	test source	ODS	NETIM Service	JEFF LE CHEF
3872	27/01/2023	27/01/2023	Attente du RDV d'intervention	PEROUX27	test source	ODS	ASSURIMO	JEFF LE CHEF

Il vous permet d'accéder à cinq statistiques sur une borne de dates et vous donner sous forme de camembert (ou barres) le nombre et le % liés.

- Sources des tickets
- Types de tickets
- Nombre de tickets par mois
- Nombre de tickets par gestionnaire
- Nombre de tickets par activité (des intervenants)

Exemple pour le nombre de tickets par gestionnaire...

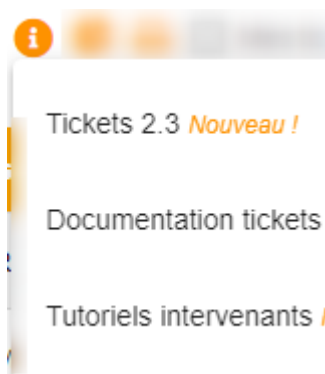


*Pour chaque statistique, le pictogramme d'une imprimante est disponible, permettant d'imprimer la fenêtre active.*

## Accès aux documentations

Le bouton « i » permet d'accéder aux trois documentations suivantes :

- Nouveautés de la version en ligne
- Documentation complète sur les tickets
- Tutoriel intervenants



## Version 2.2

Lien entre notre module VTI (visite technique d'immeuble) et la gestion des tickets. Un pré-ticket est créé dans la VTI, envoyé sur le Cloud et transformable en Ordre de service ou Demande de devis par le gestionnaire.

Sur l'extranet, une icône « VTI » est présente, permettant de récupérer lesdits tickets...



## Version 2.1

### Modèles

Donnait un 'accès intégral à tous les modèles d'emails et de SMS afin que vous puissiez les personnaliser...



@ Modèles d'e-mails

Modèles de sms

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

## Echanges avec l'intervenant

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

**ASSISTANCE DEV**

### Demande de fin d'intervention

Ticket n° 1104

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

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

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

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

**Contacter le gestionnaire**

## Gardien (coordonnées)

Si vous avez renseigné un gardien sur votre fiche immeuble dans LSC, celui-ci est maintenant envoyé avec ses informations personnelles sur l'extranet.

LSC Consultation Immeuble (verrouillée) - 1/3

Immeuble Syndic et AG Notes diverses Clés de répartition Charges récupérables Suivi technique **Plus...** Documents Etat daté Registre

**Données complémentaires**

Tout montrer Ajouter... Contrat de syndic enovos Fiche synthétique **Gardien** Informations immeuble Observatoire CNAB Observatoire FNAIM IDF PagesImmo VTI

Libellé	Valeur
<b>Gardien</b>	
Identité	ALBERTDEUX

Il sera visible lors de la création de vos tickets, notamment dans les parties

- Personne à contacter
- Personne à notifier

Personne à contacter

Choisir la personne à contacter

Choisir la personne à contacter

Nom |

Email

Téléphone

Commentaire supp

ALBERT DEUX - Gardien

CLATOUR Toto - Copropriétaire

INDIVISION BOURNAC - Copropriétaire

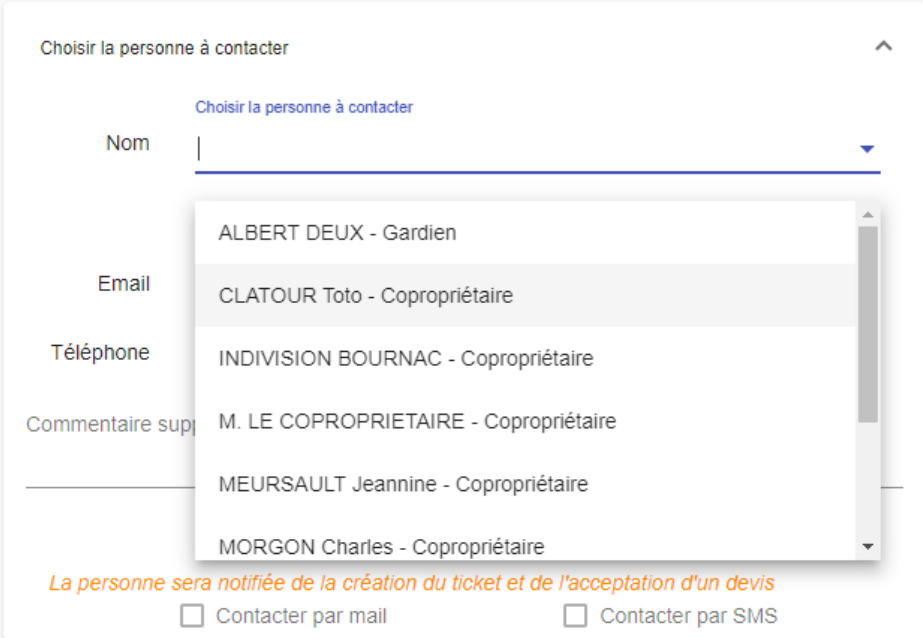
M. LE COPROPRIETAIRE - Copropriétaire

MEURSAULT Jeannine - Copropriétaire

MORGON Charles - Copropriétaire

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

Contacter par mail  Contacter par SMS



□