Gestion des tickets – 2.4b – Nov, 5 Déc 2023, Janv, Avril, Juin 2024

Nouveautés depuis la version 2.3 (juin 2023)

Mises à jours des mois de Nov + Déc 2023 & jan + Fév + Mai + Juin 2024 (semaine du 17 juin)

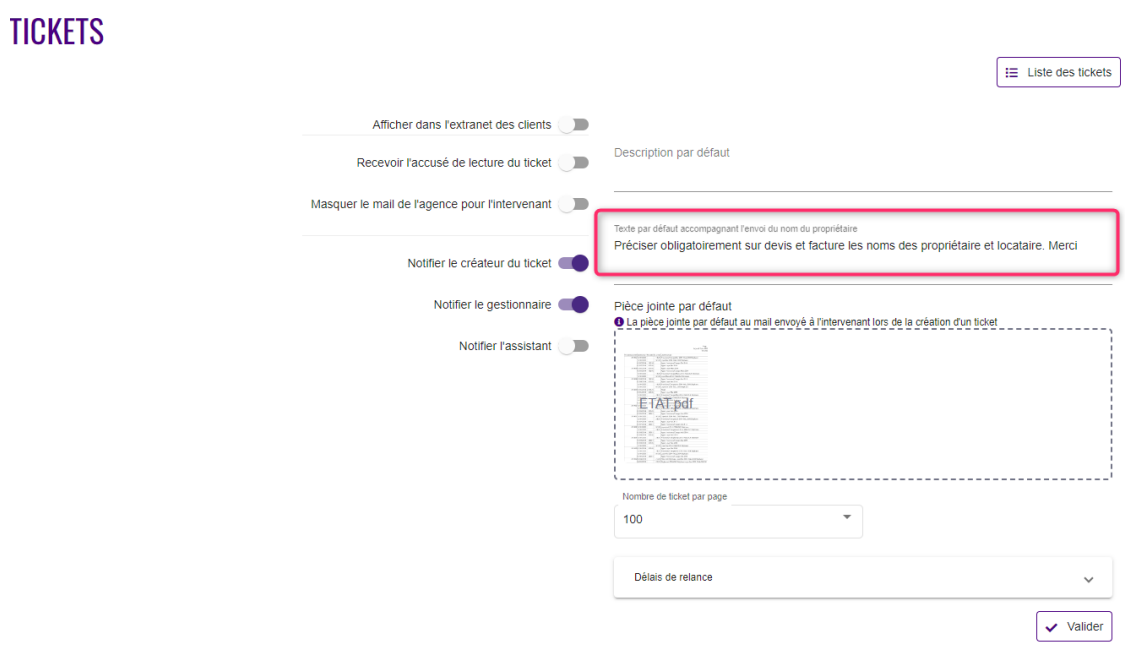
Ajouts – Corrections

Paramètres

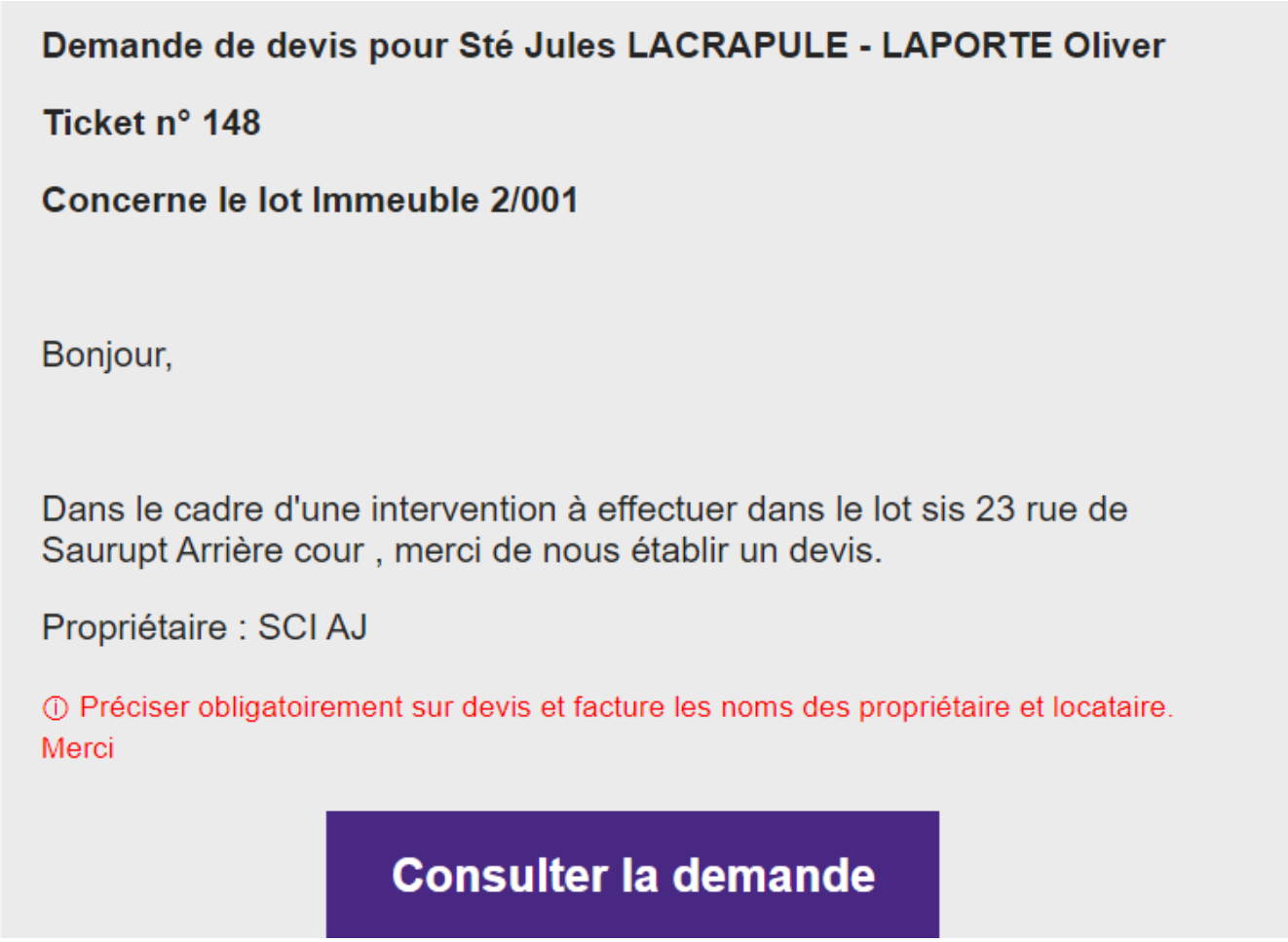
Envoyer au propriétaire (décembre 2023)

Une nouvelle zone de description est disponible pour une information que vous voulez afficher dans vos échanges avec vos intervenants quand vous activez la rubrique “Envoyer au propriétaire”. Jusqu’à présent, celle-ci envoyait simplement son nom.

Paramètre….



Email….



Enfin, la rubrique “Envoyer au propriétaire” est présente en modification d’un ticket…



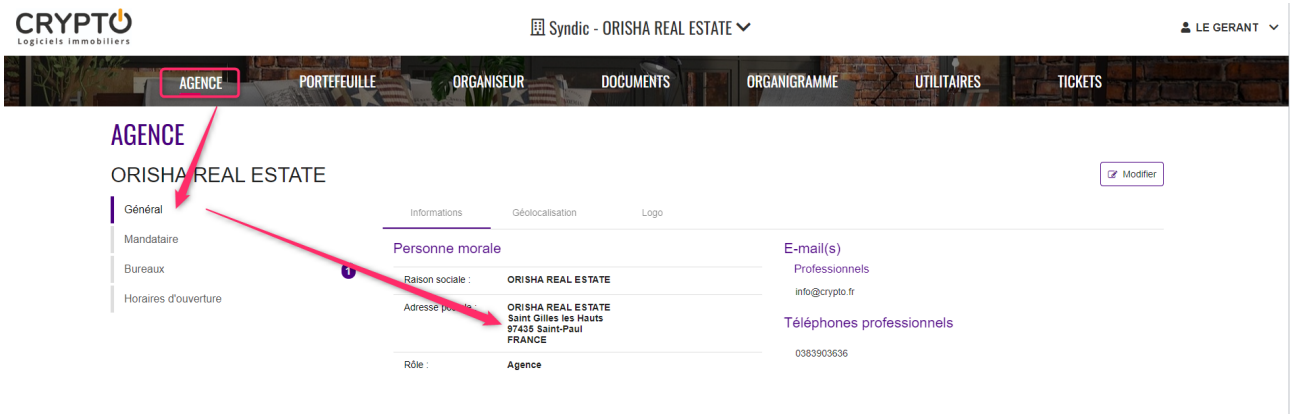
Dorénavant, cela enverra le texte défini ici par défaut, en rouge de surcroit

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.

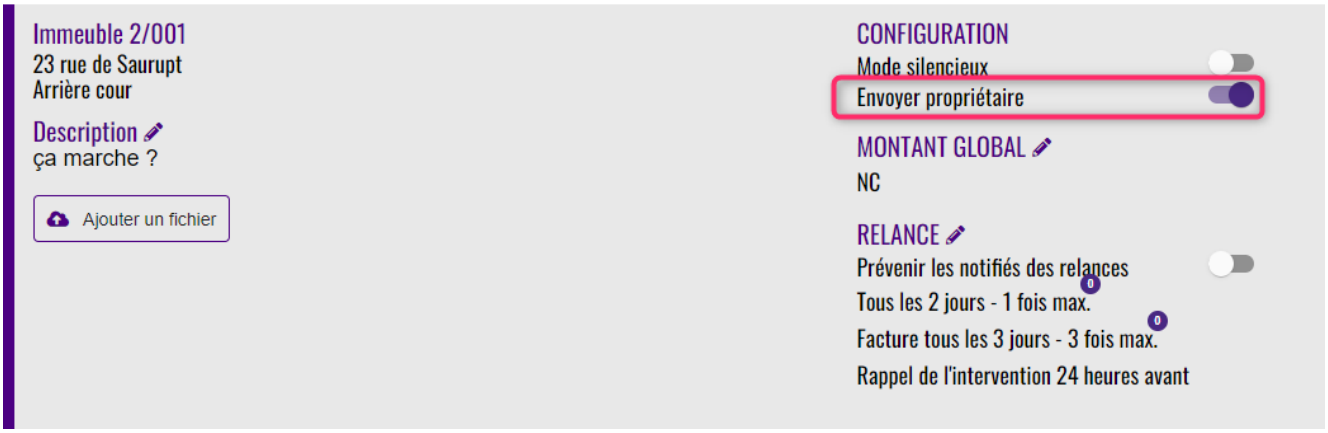
> *Pour déterminer le modèle, nous regardons l'adresse qui a été saisie au niveau des paramètres de l'agence de l'extranet*



Envoi du propriétaire (ticket Gérance)

Même en activant l'option, le nom du propriétaire n'était plus envoyé. Corrigé

Ajout de cette rubrique en modification d'un ticket existant, permettant son activation / désactivation à tout moment

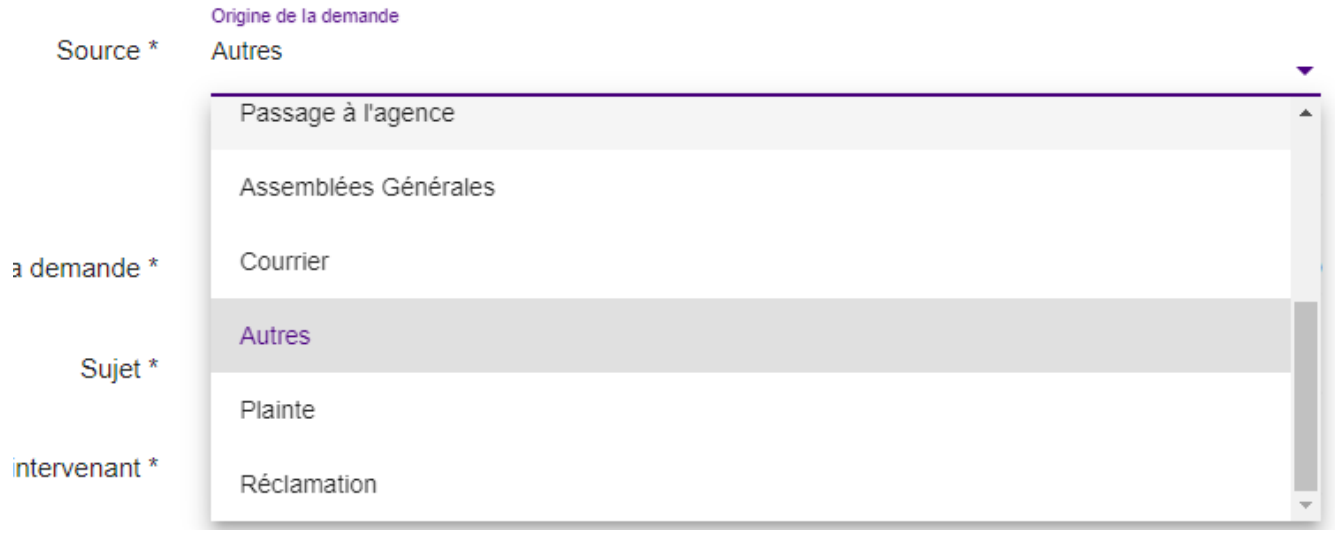


Statistiques (fin avril 2024)

Catégorie “Autres”

En création de ticket, au niveau de la source, vous aurez accès à une nouvelle catégorie : Autres

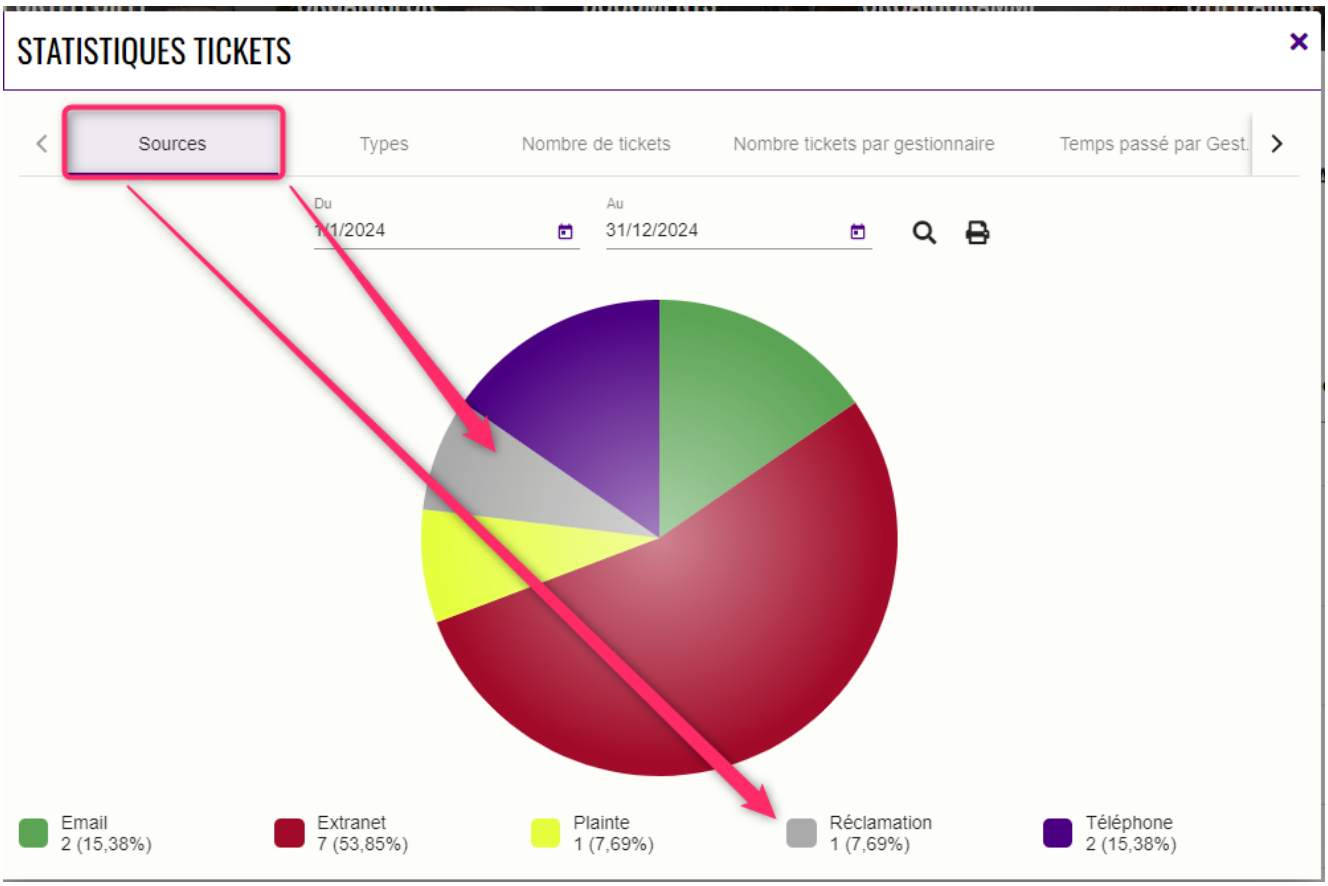
En la sélectionnant, vous pourrez définir vous même cette catégorie en lui donnant un nom, donc personnaliser vos sources



Donc, une fois le choix “Autres” fait, vous saisissez votre source ..qui s’ajoutera aux sources existantes à la validation du ticket..

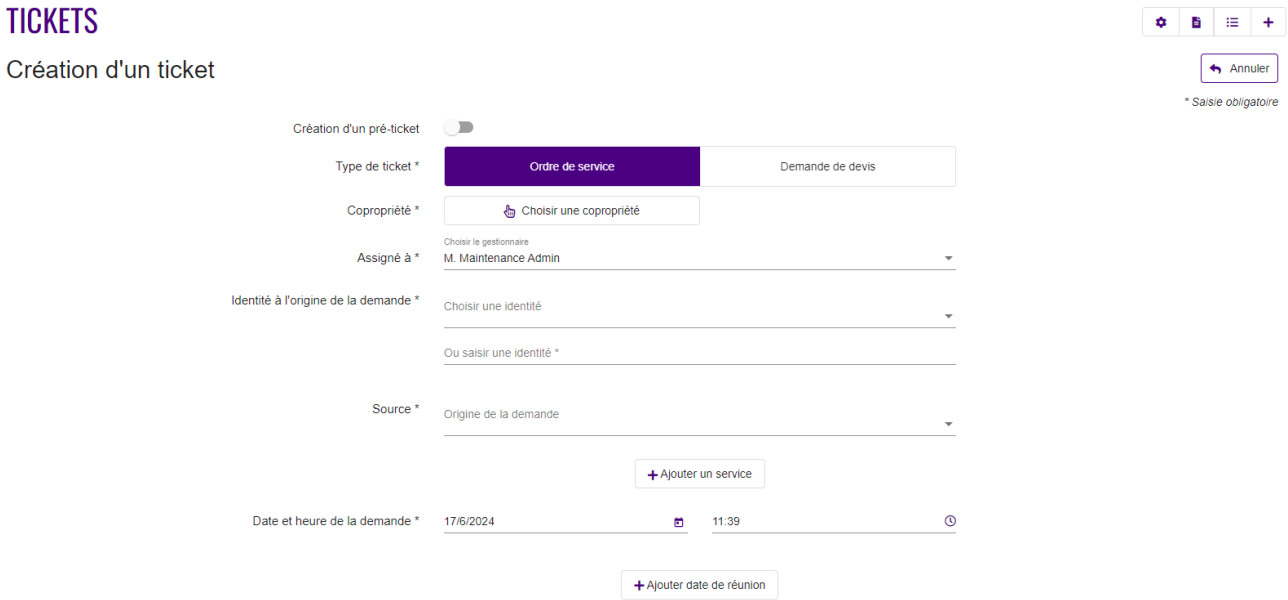


Par la suite, lorsque vous consulterez les statistiques, cette nouvelle sources sera prise en compte



Service (juin 2024)

Il est maintenant possible d’affecter un service au ticket



Cliquez sur “ajouter un service” et choisissez dans la liste un service.

Comme pour la source, si vous choisissez “Autres”, vous

pourrez vous même définir un nom de service.

> *Par la suite, les tickets pourront être recherchés par service*

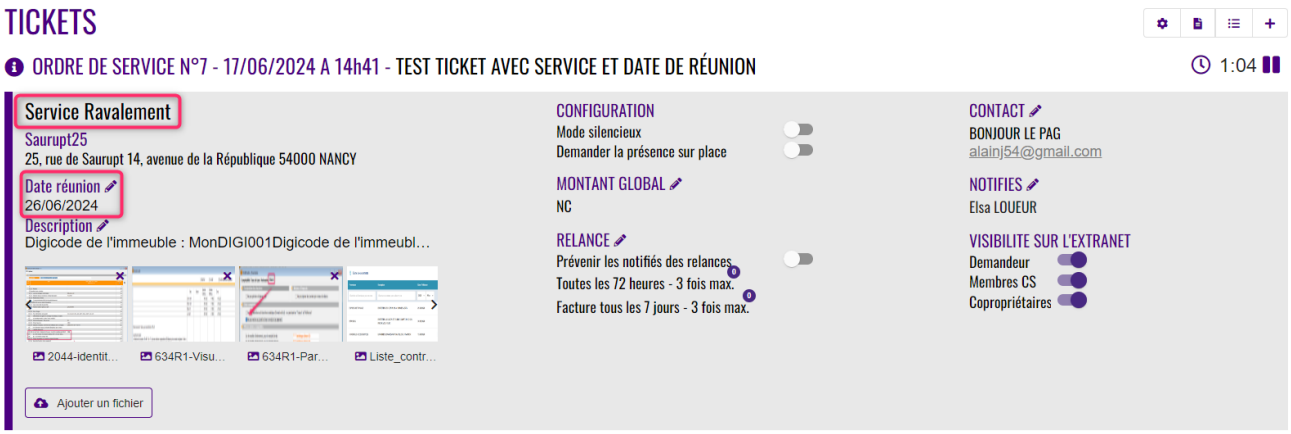
Date de réunion (juin 2024)

Comme pour le service, vous pouvez saisir une date de réunion sur votre ticket. L'idée étant de pouvoir retrouver des tickets liés à une même date et les traiter en conséquence (cf. copie d'écran ci-dessus)

A NOTER

Vous retrouvez les deux nouveautés précédentes dans les tickets :

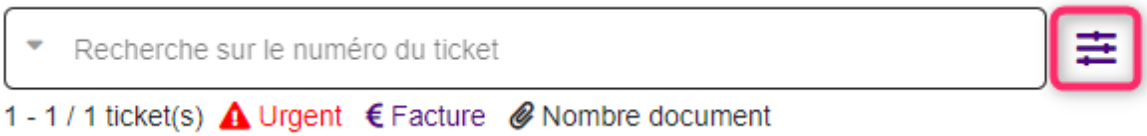
- Le service est indiqué en haut à gauche
- La date de réunion un peu en dessous et un clic sur le picto "crayon" permet de la modifier"



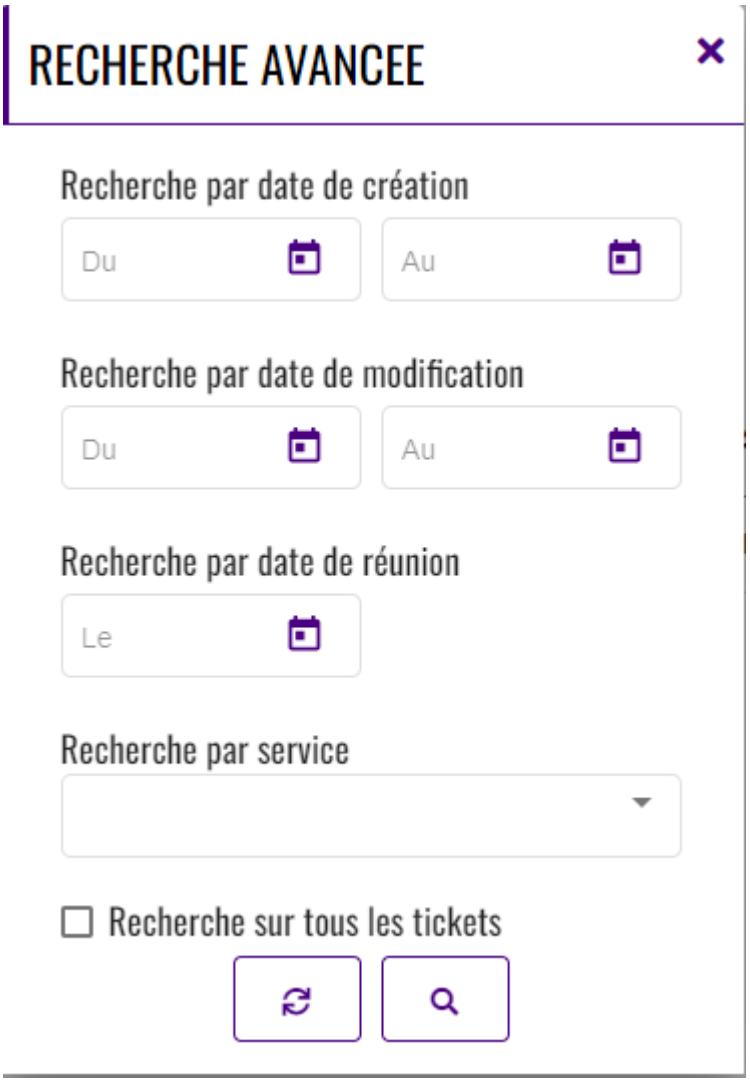
Liste des tickets

Recherche avancée (juin 2024)

Un nouveau pictogramme est accessible à partir de la liste des tickets, il permet de nouvelles recherches.



Un clic sur ce dernier propose le formulaire suivant



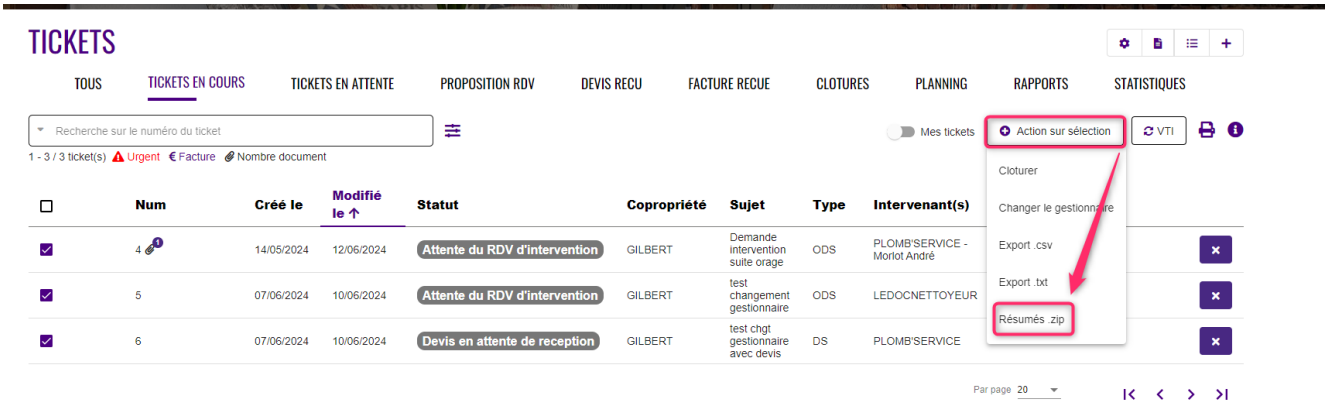
Permettant des recherches de tickets par dates (création ou modification) et …. pour les deux nouvelles options (service et date de réunion)

Résumés.zip (juin 2024)

Vous pouvez dorénavant créer des résumés pour une sélection de tickets.

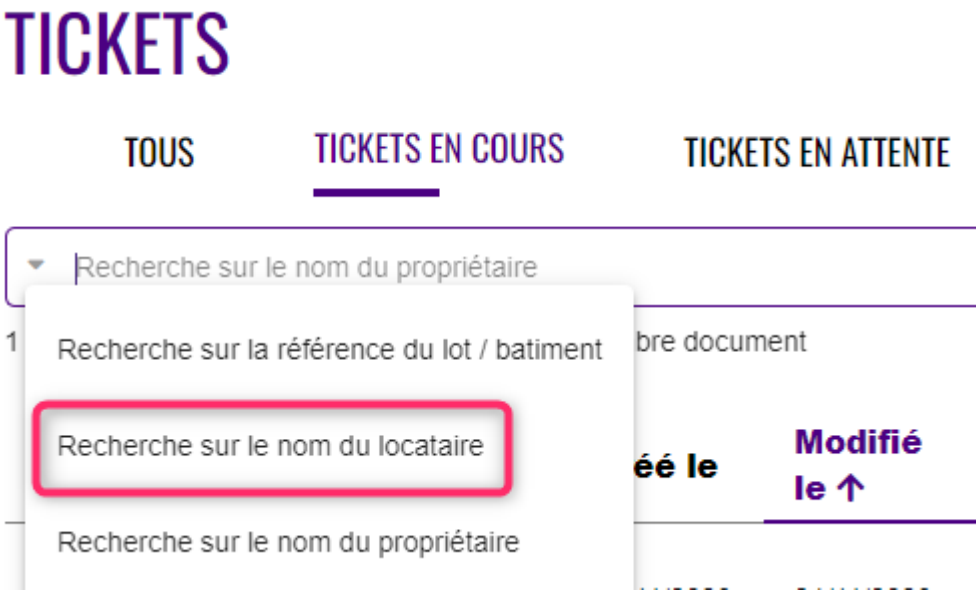
Une fois la sélection faite, cliquez sur “Action sur sélection” puis choisissez “Résumés.zip”

Contrairement au résumé demandé directement dans le ticket, cette option créée un fichier en .zip sur votre ordinateur des tickets sélectionnés.



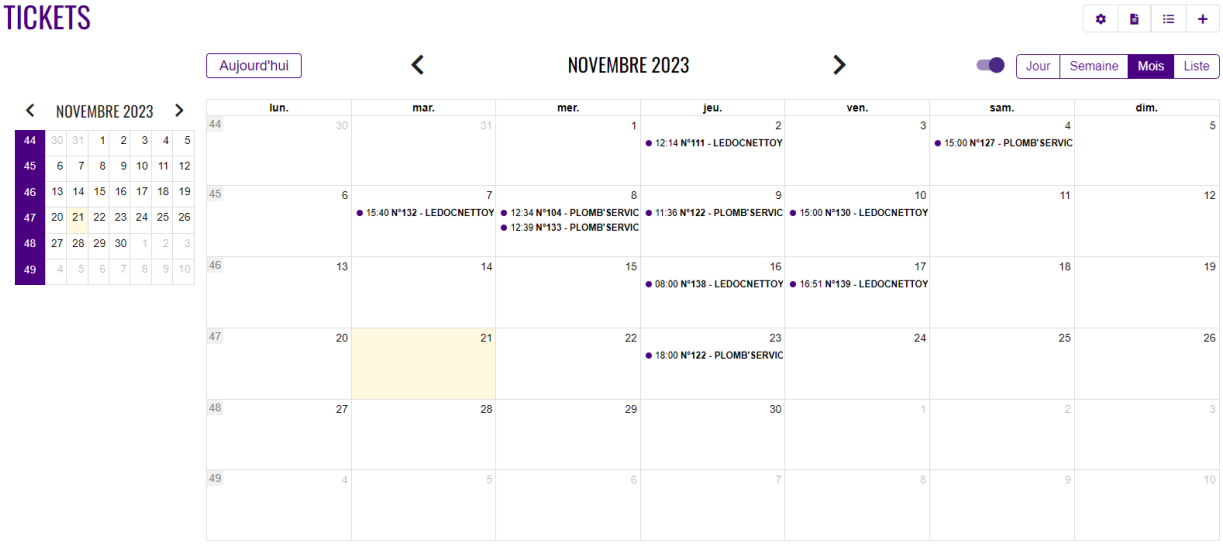
Après décompression du .zip, vous retrouverez un résumé par ticket

Gérance – possibilité de faire une recherche des tickets par … Locataire

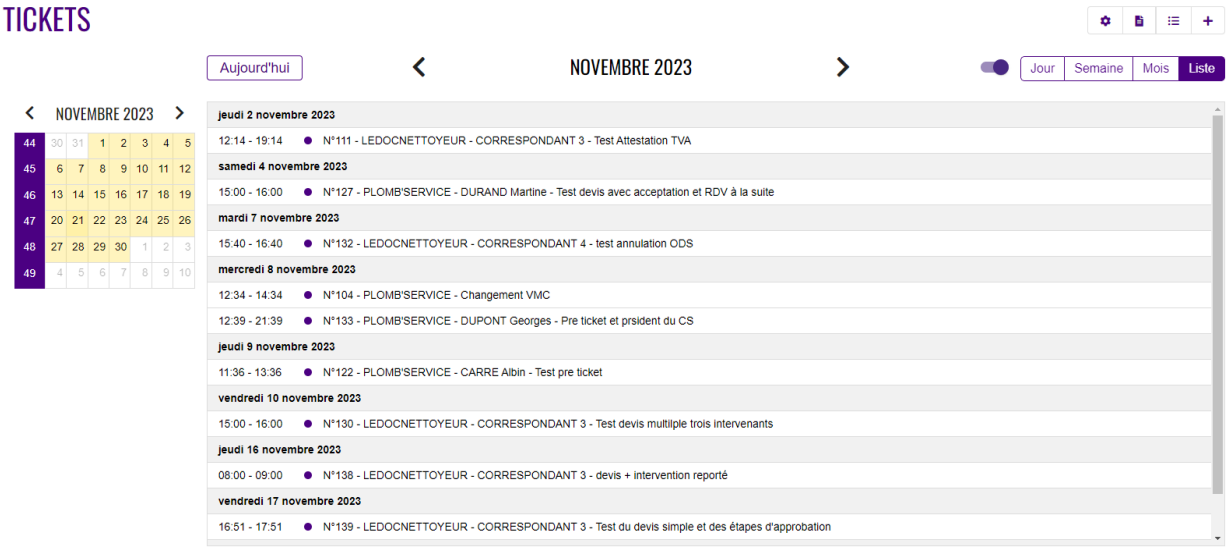


Planning – affichage du nom de l’intervenant AVANT

le sujet du ticket. (novembre 2023)



L'affichage en "liste" permet de voir Tous les intervenants pour les ODSM et/ou intervenant + correspondant et le sujet du ticket



Proposition RDV (décembre 2023)



Changement apporté quand au comportement de cette rubrique qui affichait tous les RDV y compris ceux ne nécessitant pas votre approbation alors que son intérêt réside dans le fait de devoir approuver un RDV (ou pas) et que cette liste soit vide le cas échéant.

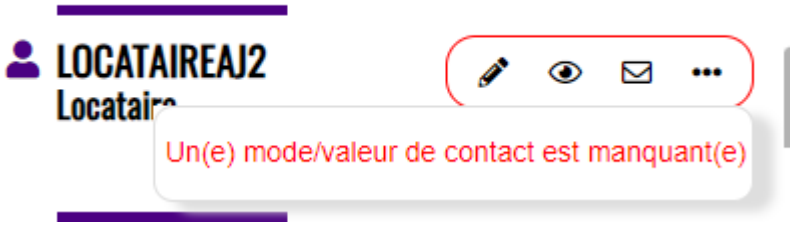
Ticket

Mode de contact (janvier 2024)

Il était possible, d'en certains cas, de lancer des actions alors qu'aucun mode de contact n'avait été activé sur niveau du tiers concerné

Dorénavant, si tel est le cas …

- Les Items du tiers sont entourées en rouge pour vous montrer qu'il manque une donnée
- Si vous survolez avec votre souris, un message s'affiche
- L'accès aux "…" n'est pas possible



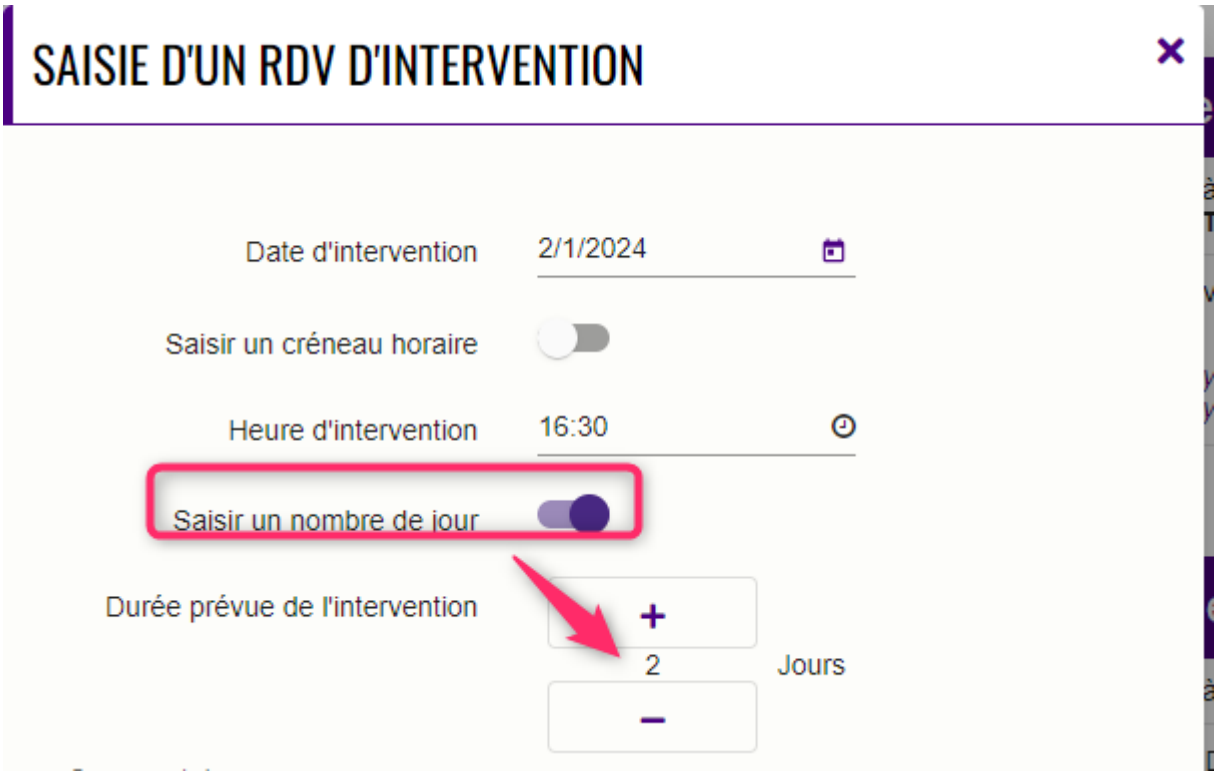
Note interne

- Possibilité d'ajouter plusieurs PJ's en une seule fois
- Possibilité de supprimer des pièces jointes (novembre

2023)

RDV d’intervention (janvier 2024)

- Possibilité de définir un nombre de jours d’interventions (qui peuvent donc être assurées sur plusieurs jours)



Option disponible pour l’intervention et/ou le gestionnaire

Conséquences

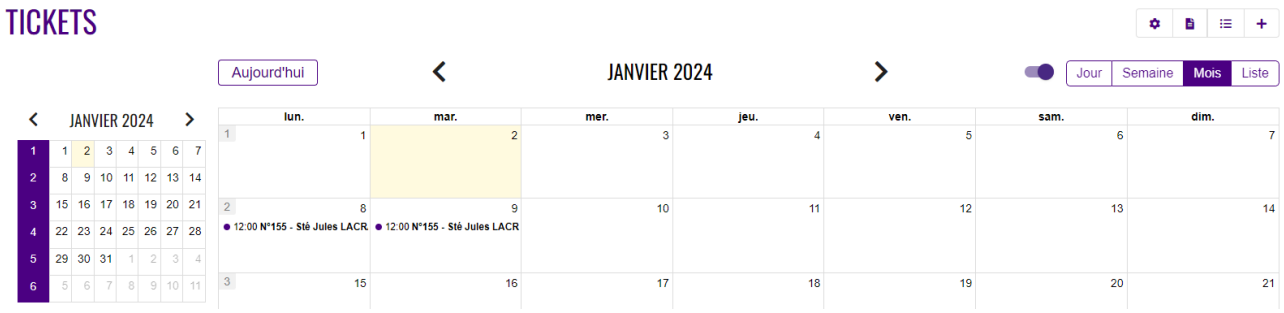
Ticket

La durée est affichée



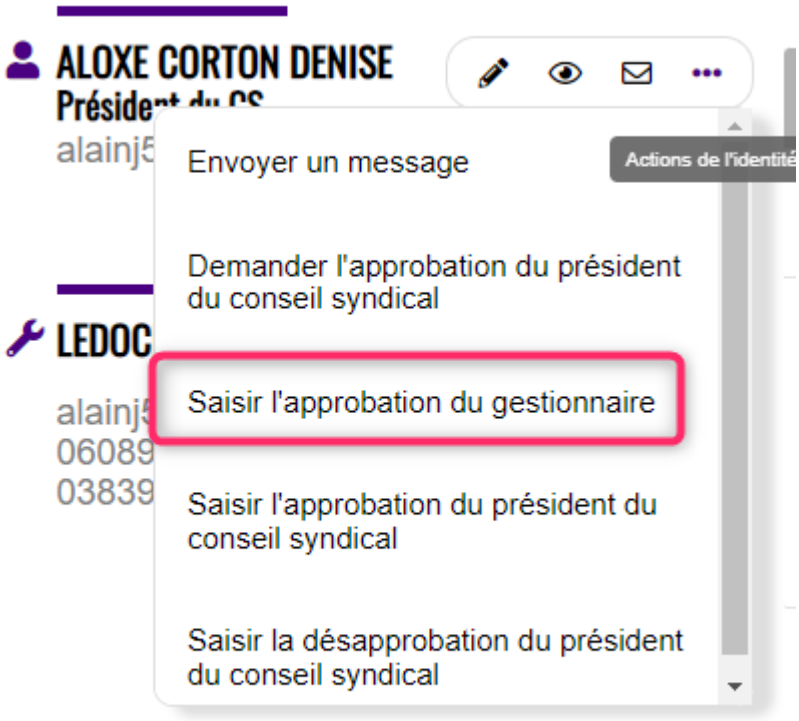
Planning

L’intervention est affichée sur tous les jours concernés



Devis simple

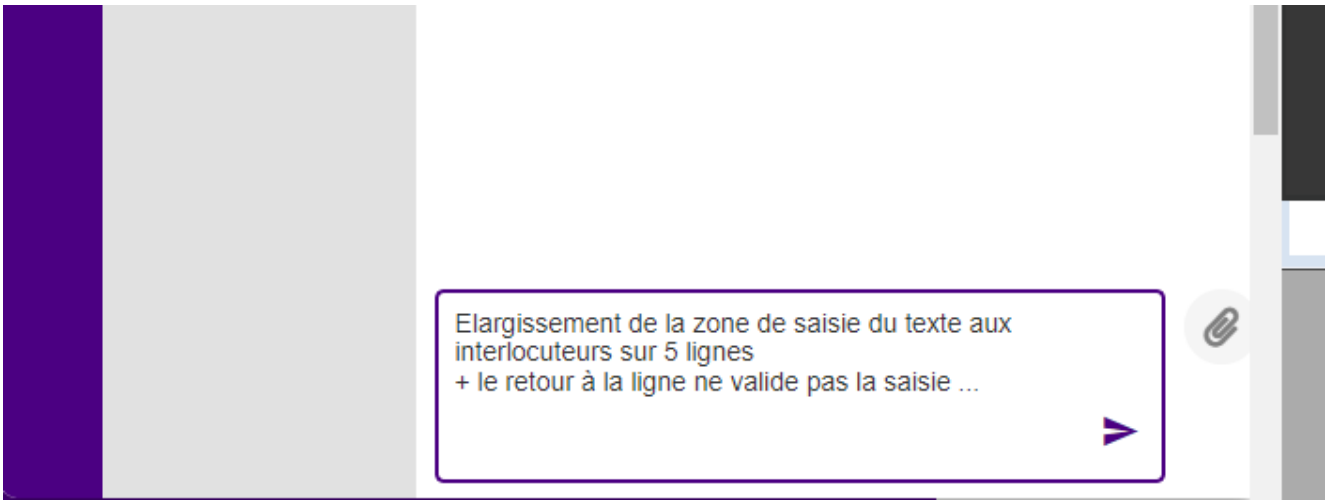
- Possibilité de choisir “approbation par le gestionnaire” dans la liste des choix de validation visible chez l’intervenant



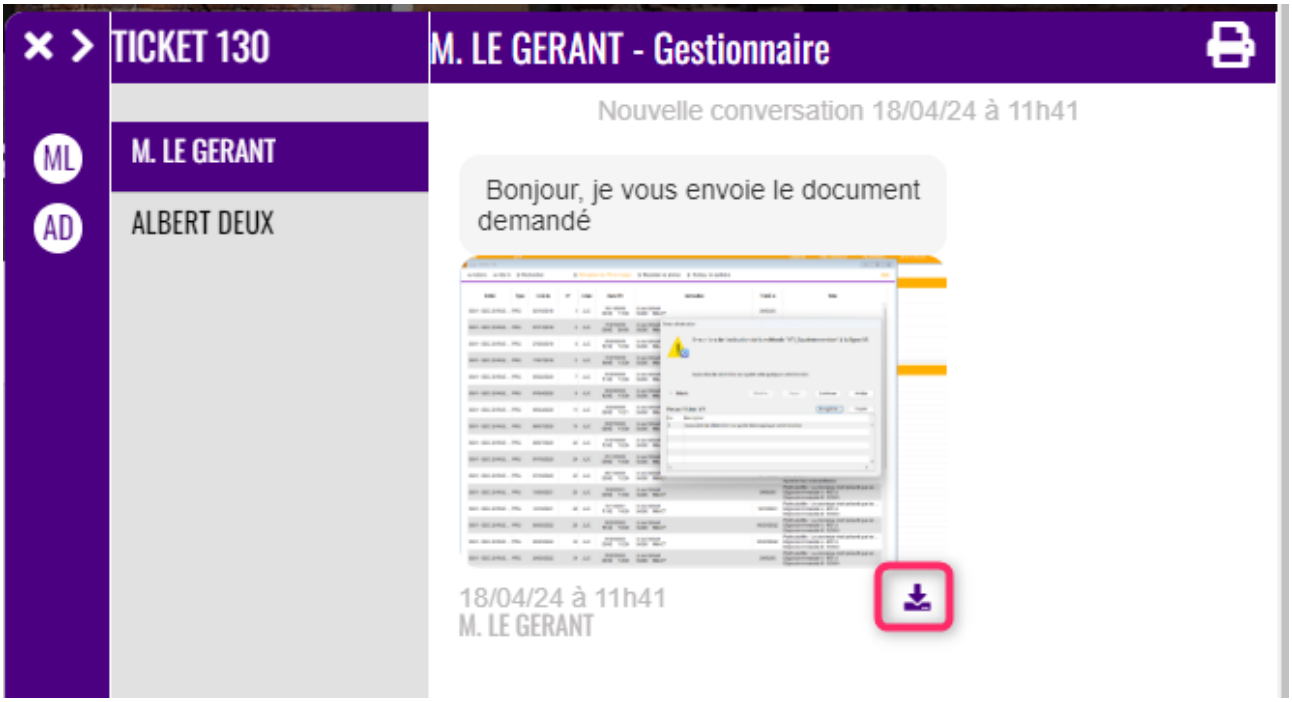
- Si acceptation par le gestionnaire, une seule étape, soit “Acceptation + validation avec devis ajouté”

Messagerie

- Horodatage des échanges entre le gestionnaire et interlocuteurs pour chaque message (novembre 2023)
- Elargissement du texte pour la saisie afin d'offrir une meilleur visibilité + la touche "entrée" permet d'aller à la ligne au lieu de valider le message.



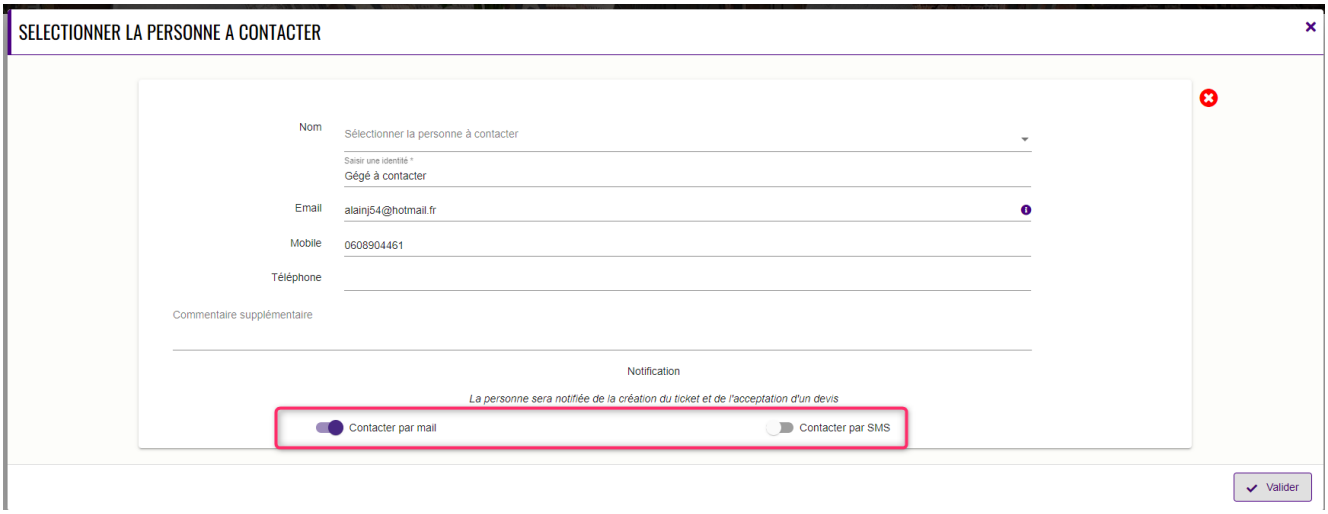
- Ajout d'un pictogramme pour télécharger les documents reçus via cette rubrique (Février 2024)



Egalement disponible pour vos fournisseurs

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 (novembre 2023)

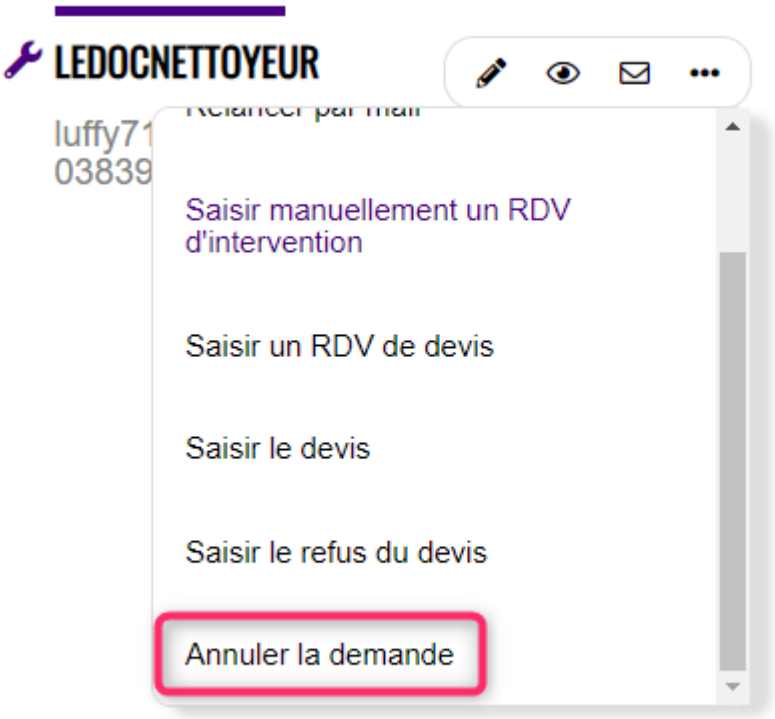


Mode silencieux

- 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) (novembre 2023)

Annuler la demande (décembre 2023)

Nouvelle rubrique permettant d’annuler une demande lancée auprès de l’intervenant… Peut donc servir à des moments “clés” de la vie du ticket tout en générant un email de confirmation de l’annulation à votre Fournisseur.

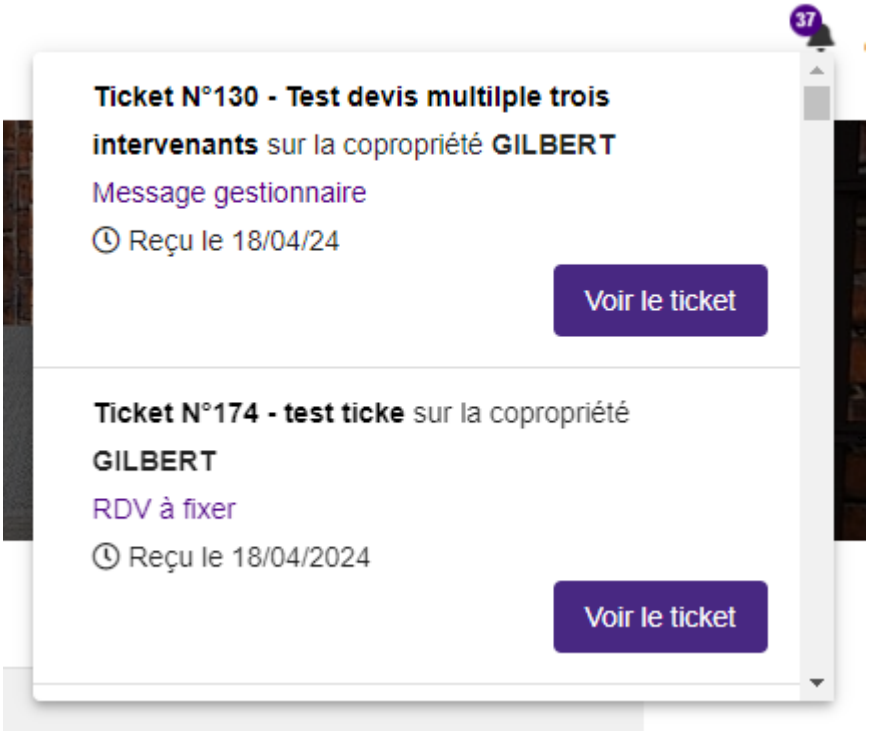


Espace Fournisseur

Notifications (Février 2024)

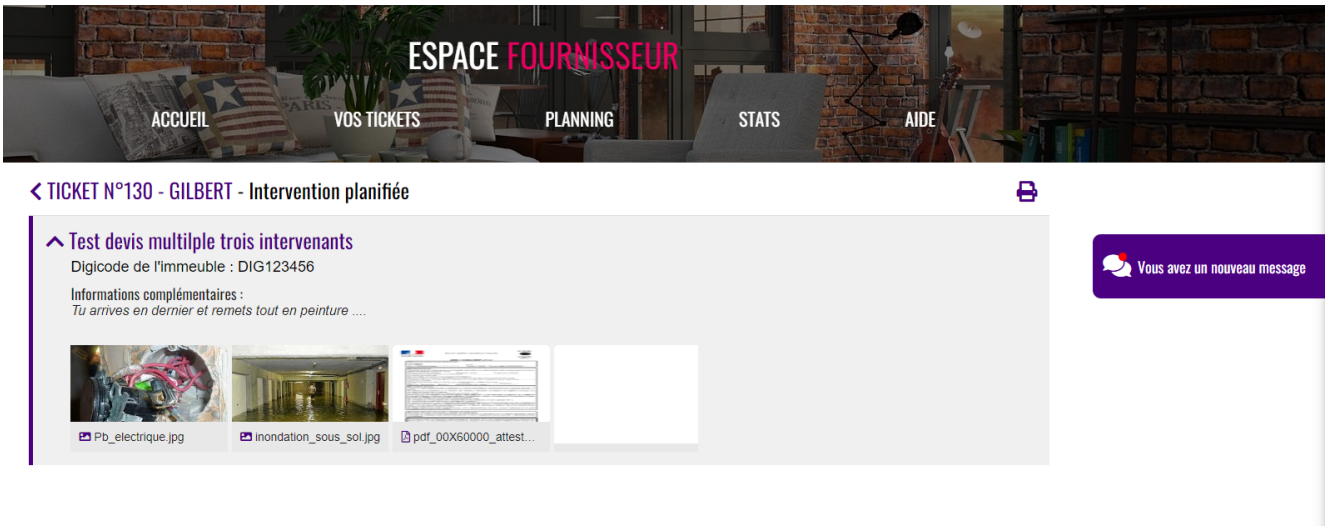
Les notifications sont désormais classées différemment. Jusqu'à présent, elles l'étaient pas numéro de ticket. Maintenant c'est par ordre chronologique de réception en commençant par les plus anciennes

D'autre part, en guise de date, nous affichions celle de création du ticket. C'est à présente la date de réception de la notification qui est indiquée.



Message reçu (Février 2024)

Dorénavant, si un message est reçu par vos fournisseurs, une animation du pictogramme permet une meilleure visualisation de celui-ci …



Documents attachés au ticket (Février 2024)

Devis

Lorsqu’un devis a été accepté et signé, en plus d’être envoyé

par email au fournisseur, il est placé dans son espace personnel, dans le ticket avec les autres pièces jointes (Demande d’intervention, attestation de TVA, …)

Liste des tickets (Février 2024)

Désaffichage des tickets

Les tickets, côté fournisseur, ne seront plus affichés dans les cas suivants :

- le devis est désapprouvé par le propriétaire
- le devis est désapprouvé par le C.S
- le devis est refusé par le gestionnaire
- l’intervention est refusée par le fournisseur
- la demande est annulée

Filtrage des tickets (Février 2024)

Dorénavant, la liste est présentée (Immeubles ou Lots) par ordre alphabétique