

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...

TICKETS

[Liste des tickets](#)

Afficher dans l'extranet des clients	<input type="checkbox"/>	Description par défaut
Recevoir l'accusé de lecture du ticket	<input type="checkbox"/>	
Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant	<input type="checkbox"/>	
Notifier le créateur du ticket	<input checked="" type="checkbox"/>	Texte par défaut accompagnant l'envoi du nom du propriétaire Préciser obligatoirement sur devis et facture les noms des propriétaire et locataire. Merci
Notifier le gestionnaire	<input checked="" type="checkbox"/>	Pièce jointe par défaut La pièce jointe par défaut au mail envoyé à l'intervenant lors de la création d'un ticket
Notifier l'assistant	<input type="checkbox"/>	

Nombre de ticket par page
100

Délais de relance

[Valider](#)

Email...

Demande de devis pour Sté Jules LACRAPULE - LAPORTE Oliver

Ticket n° 148

Concerne le lot Immeuble 2/001

Bonjour,

Dans le cadre d'une intervention à effectuer dans le lot sis 23 rue de Saurupt Arrière cour , merci de nous établir un devis.

Propriétaire : SCI AJ

① Préciser obligatoirement sur devis et facture les noms des propriétaire et locataire.
Merci

[Consulter la demande](#)

Enfin, la rubrique « Envoyer au propriétaire » est présente en modification d'un ticket...

The screenshot shows a configuration panel for a ticket. On the left, there is a sidebar with the following information: 'Immeuble 2/001', '23 rue de Saurupt', 'Arrière cour', 'Description ça marche ?' with an edit icon, and a button 'Ajouter un fichier'. The main configuration area on the right is titled 'CONFIGURATION' and includes: 'Mode silencieux' (disabled), 'Envoyer propriétaire' (checked and highlighted with a red box), 'MONTANT GLOBAL' (edit icon) set to 'NC', and 'RELANCE' (edit icon) with a toggle switch (disabled). Under 'RELANCE', there are three options: 'Prévenir les notifiés des relances' (disabled), 'Tous les 2 jours - 1 fois max.' (with a blue notification bubble), and 'Facture tous les 3 jours - 3 fois max.' (with a blue notification bubble). A final option is 'Rappel de l'intervention 24 heures avant'.

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

The screenshot shows the 'AGENCE' settings for 'ORISHA REAL ESTATE'. The 'Personne morale' section is highlighted with a red box, and the 'Adresse postale' field is also highlighted with a red box. The address is 'ORISHA REAL ESTATE, Saint Gilles les Hauts, 97425 Saint-Paul, FRANCE'.

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

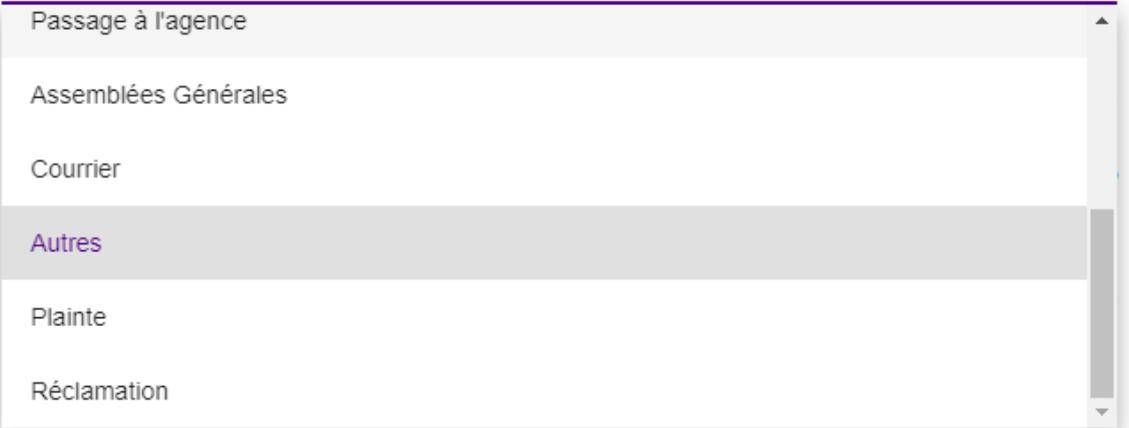
The screenshot shows the ticket configuration interface. The 'Envoyer propriétaire' option is highlighted with a red box. The configuration includes 'Mode silencieux', 'MONTANT GLOBAL', and 'RELANCE'.

Statistiques (fin avril 2024)

Catégorie « Autres »

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

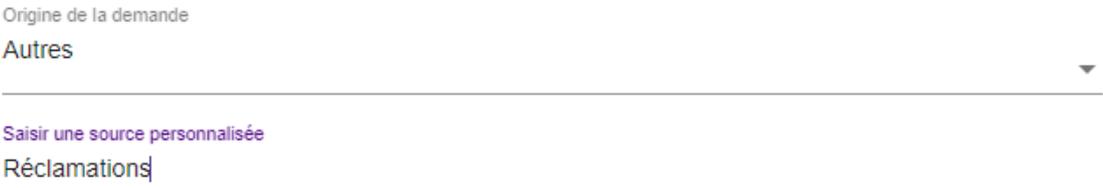
En la sélectionnant, vous pourrez définir vous même cette catégorie en lui donnant un nom, donc personnaliser vos sources



Source * Origine de la demande
Autres

- Passage à l'agence
- Assemblées Générales
- Courrier
- Autres**
- Plainte
- Réclamation

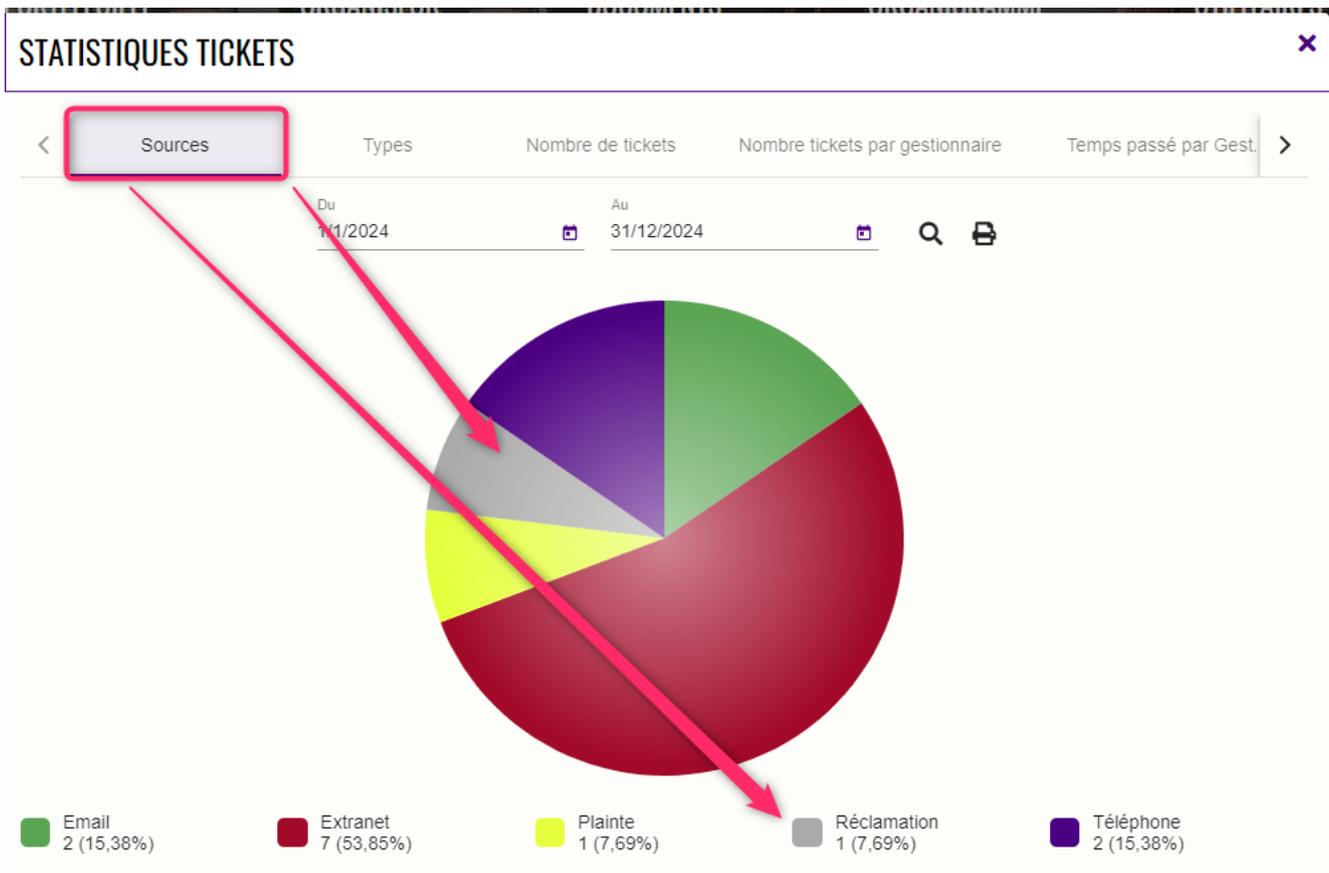
Donc, une fois le choix « Autres » fait, vous saisissez votre source ..qui s'ajoutera aux sources existantes à la validation du ticket..



Source * Origine de la demande
Autres

Saisir une source personnalisée
Réclamations

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

TICKETS

Création d'un ticket

Création d'un pré-ticket

Type de ticket * Ordre de service Demande de devis

Copropriété * Choisir une copropriété

Assigné à * Choisir le gestionnaire
M. Maintenance Admin

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

Source * Origine de la demande

[+ Ajouter un service](#)

Date et heure de la demande * 17/6/2024 11:39

[+ Ajouter date de réunion](#)

[Annuler](#)

* Saisie obligatoire

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 »

TICKETS

ORDRE DE SERVICE N°7 - 17/06/2024 A 14h41 - TEST TICKET AVEC SERVICE ET DATE DE RÉUNION

1:04

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, the ticket details are shown: 'Service Ravalement' (highlighted with a red box), 'Saurupt25', '25. rue de Saurupt 14, avenue de la République 54000 NANCY', 'Date réunion 26/06/2024' (highlighted with a red box and a pencil icon), and 'Description Digicode de l'immeuble : MonDIGI001Digicode de l'immeubl...'. Below this is a list of attachments: '2044-identit...', '634R1-Visu...', '634R1-Par...', and 'Liste_contr...'. At the bottom left is a button 'Ajouter un fichier'. On the right, there are three sections: 'CONFIGURATION' with 'Mode silencieux' and 'Demander la présence sur place' (both with toggle switches), 'MONTANT GLOBAL' with 'NC', and 'RELANCE' with 'Prévenir les notifiés des relances' (toggle switch), 'Toutes les 72 heures - 3 fois max.', and 'Facture tous les 7 jours - 3 fois max.'. Further right, there are 'CONTACT' (BONJOUR LE PAG, alainj54@gmail.com), 'NOTIFIES' (Elsa LOUEUR), and 'VISIBILITE SUR L'EXTRANET' (Demandeur, Membres CS, Copropriétaires, each with a toggle switch).

Liste des tickets

Recherche avancée (juin 2024)

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

Recherche sur le numéro du ticket



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

Un clic sur ce dernier propose le formulaire suivant

RECHERCHE AVANCEE ×

Recherche par date de création

Du Au

Recherche par date de modification

Du Au

Recherche par date de réunion

Le

Recherche par service

Recherche sur tous les tickets

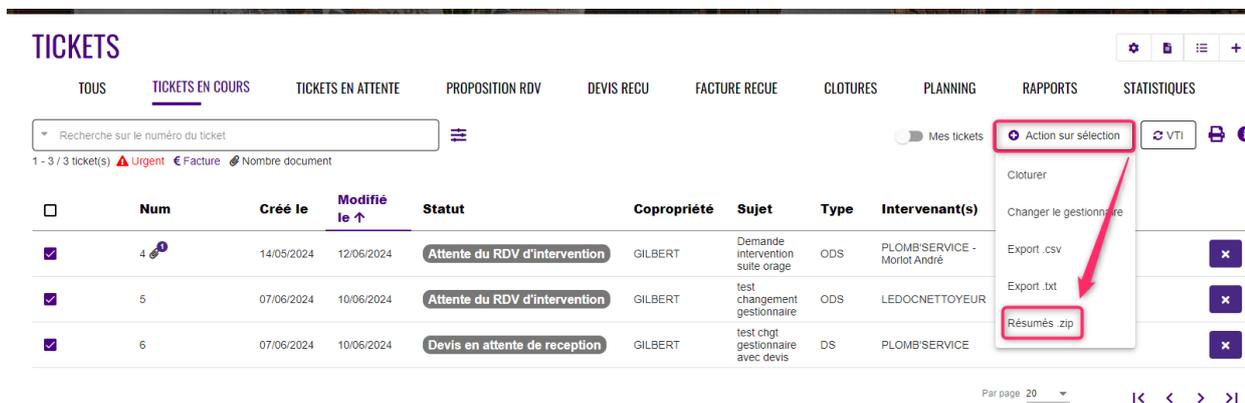
Permettant des recherches de tickets par dates (création ou modification) et ... pour les deux nouvelles options (service et date de réunion)

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 crée un fichier en .zip sur votre ordinateur des tickets sélectionnés.



The screenshot shows the 'TICKETS' management interface. At the top, there are tabs for 'TOUS', 'TICKETS EN COURS', 'TICKETS EN ATTENTE', 'PROPOSITION RDV', 'DEVIS RECU', 'FACTURE RECUE', 'CLOTURES', 'PLANNING', 'RAPPORTS', and 'STATISTIQUES'. Below the tabs is a search bar for 'Recherche sur le numéro du ticket' and a 'Mes tickets' toggle. A table of tickets is displayed with columns for selection, number, creation/modification dates, status, copropriété, sujet, type, and intervenant(s). A dropdown menu is open over the table, showing options: 'Cloturer', 'Changer le gestionnaire', 'Export.csv', 'Export.txt', and 'Résumés.zip'. A red arrow points to 'Résumés.zip'.

	Num	Créé le	Modifié le ↑	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	4	14/05/2024	12/06/2024	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	Demande intervention suite orage	ODS	PLOMB'SERVICE - Morlot André
<input checked="" type="checkbox"/>	5	07/06/2024	10/06/2024	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test changement gestionnaire	ODS	LEDOCNETTOYEUR
<input checked="" type="checkbox"/>	6	07/06/2024	10/06/2024	Devis en attente de reception	GILBERT	test chgt gestionnaire avec devis	DS	PLOMB'SERVICE

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

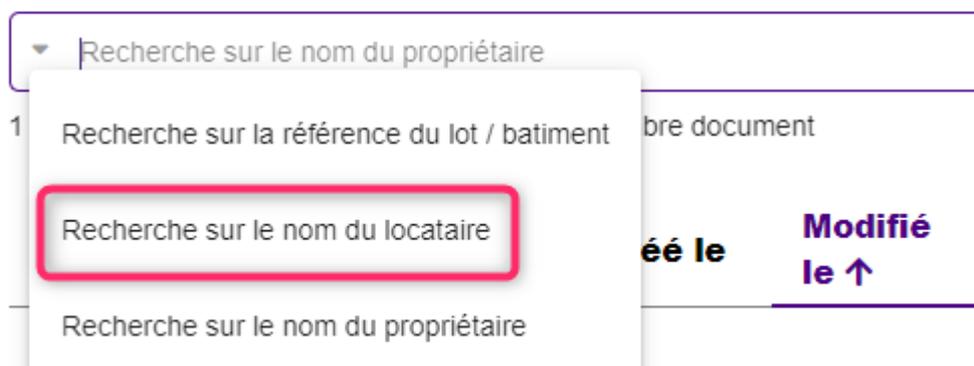
Gérance – possibilité de faire une recherche des tickets par ... Locataire

TICKETS

TOUS

TICKETS EN COURS

TICKETS EN ATTENTE



The screenshot shows the search interface for tickets. It features a search bar with the placeholder text 'Recherche sur le nom du propriétaire'. Below the search bar, there are several search options: 'Recherche sur la référence du lot / bâtiment', 'Recherche sur le nom du locataire' (highlighted with a red box), and 'Recherche sur le nom du propriétaire'. The interface also shows columns for 'Créé le' and 'Modifié le ↑'.

Planning – affichage du nom de l'intervenant AVANT

le sujet du ticket. (novembre 2023)

TICKETS

NOVEMBRE 2023						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
44	30	31	1	2	3	4
45	6	7	8	9	10	11
46	13	14	15	16	17	18
47	20	21	22	23	24	25
48	27	28	29	30	1	2
49	4	5	6	7	8	9

Calendar view showing ticket subjects for November 2023. Tickets are listed by date and time:

- 12:14 N°111 - LEDOCNETTOY (jeu. 1)
- 15:00 N°127 - PLOMB'SERVIC (sam. 4)
- 15:40 N°132 - LEDOCNETTOY (mar. 7)
- 12:34 N°104 - PLOMB'SERVIC (mer. 8)
- 12:39 N°133 - PLOMB'SERVIC (mer. 8)
- 11:36 N°122 - PLOMB'SERVIC (jeu. 8)
- 15:00 N°130 - LEDOCNETTOY (ven. 9)
- 08:00 N°138 - LEDOCNETTOY (jeu. 16)
- 16:51 N°139 - LEDOCNETTOY (ven. 17)
- 18:00 N°122 - PLOMB'SERVIC (jeu. 22)

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

TICKETS

NOVEMBRE 2023						
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
44	30	31	1	2	3	4
45	6	7	8	9	10	11
46	13	14	15	16	17	18
47	20	21	22	23	24	25
48	27	28	29	30	1	2
49	4	5	6	7	8	9

List view showing ticket subjects for November 2023:

- jeudi 2 novembre 2023**
12:14 - 19:14 ● N°111 - LEDOCNETTOYEUR - CORRESPONDANT 3 - Test Attestation TVA
- samedi 4 novembre 2023**
15:00 - 16:00 ● N°127 - PLOMB'SERVICE - DURAND Martine - Test devis avec acceptation et RDV à la suite
- mardi 7 novembre 2023**
15:40 - 16:40 ● N°132 - LEDOCNETTOYEUR - CORRESPONDANT 4 - test annulation ODS
- mercredi 8 novembre 2023**
12:34 - 14:34 ● N°104 - PLOMB'SERVICE - Changement VMC
12:39 - 21:39 ● N°133 - PLOMB'SERVICE - DUPONT Georges - Pre ticket et prsident du CS
- jeudi 9 novembre 2023**
11:36 - 13:36 ● N°122 - PLOMB'SERVICE - CARRE Albin - Test pre ticket
- vendredi 10 novembre 2023**
15:00 - 16:00 ● N°130 - LEDOCNETTOYEUR - CORRESPONDANT 3 - Test devis multiple trois intervenants
- jeudi 16 novembre 2023**
08:00 - 09:00 ● N°138 - LEDOCNETTOYEUR - CORRESPONDANT 3 - devis + intervention reporté
- vendredi 17 novembre 2023**
16:51 - 17:51 ● N°139 - LEDOCNETTOYEUR - CORRESPONDANT 3 - Test du devis simple et des étapes d'approbation

Proposition RDV (décembre 2023)

TICKETS

	Num	Créé le	Modifié le ↑	Statut	Immeuble / Lot	Propriétaire	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/>	147	27/11/2023	04/12/2023	Proposition RDV	Immeuble 2/001	SCI AJ	test envoi propriétaire	DS	Sté Jules LACRAPULE - LAPORTE Oliver

1 - 1 / 1 ticket(s) ▲ Urgent € Facture 📄 Nombre document

Mes tickets 🔄 VTI 🖨️ ⓘ

Par page 100 << >>

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.

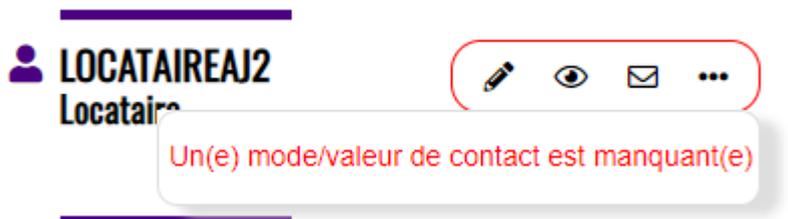
Ticket

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)

SAISIE D'UN RDV D'INTERVENTION ✕

Date d'intervention 2/1/2024

Saisir un créneau horaire

Heure d'intervention 16:30

Saisir un nombre de jour

Durée prévue de l'intervention 2 Jours

Option disponible pour l'intervention et/ou le gestionnaire

Conséquences

Ticket

La durée est affichée

Intervention planifiée

Reçu le : 02/01/24 à 15h12
De : **Sté Jules LACRAPULE**
Saisie par : **M. LE GERANT**

Sté Jules LACRAPULE interviendra le **08/01/24** entre **9h00** et **17h00**.
Durée prévue : 48h

Planning

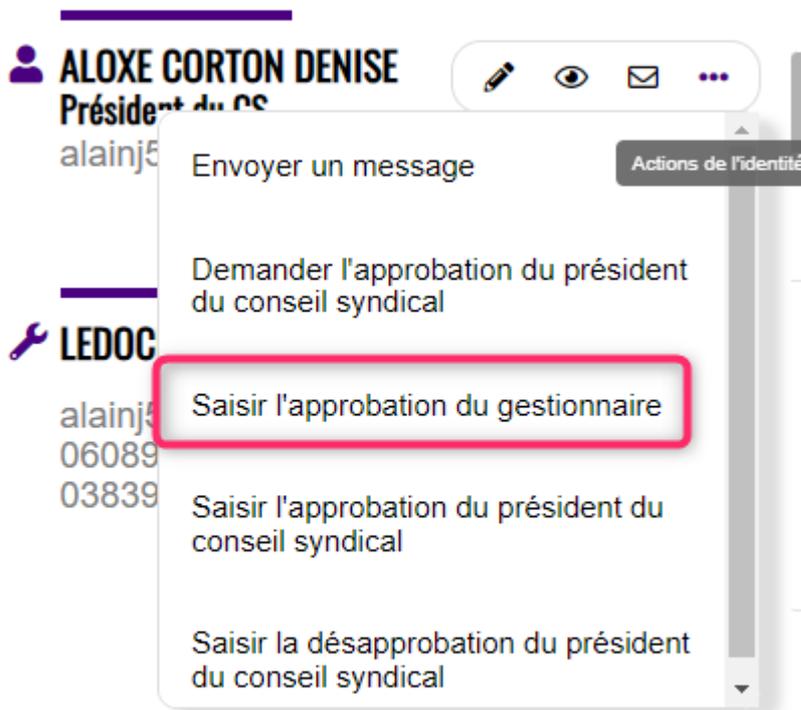
L'intervention est affichée sur tous les jours concernés

TICKETS

	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
1	1	2	3	4	5	6	7
2	8	9	10	11	12	13	14
3	15	16	17	18	19	20	21

Devis simple

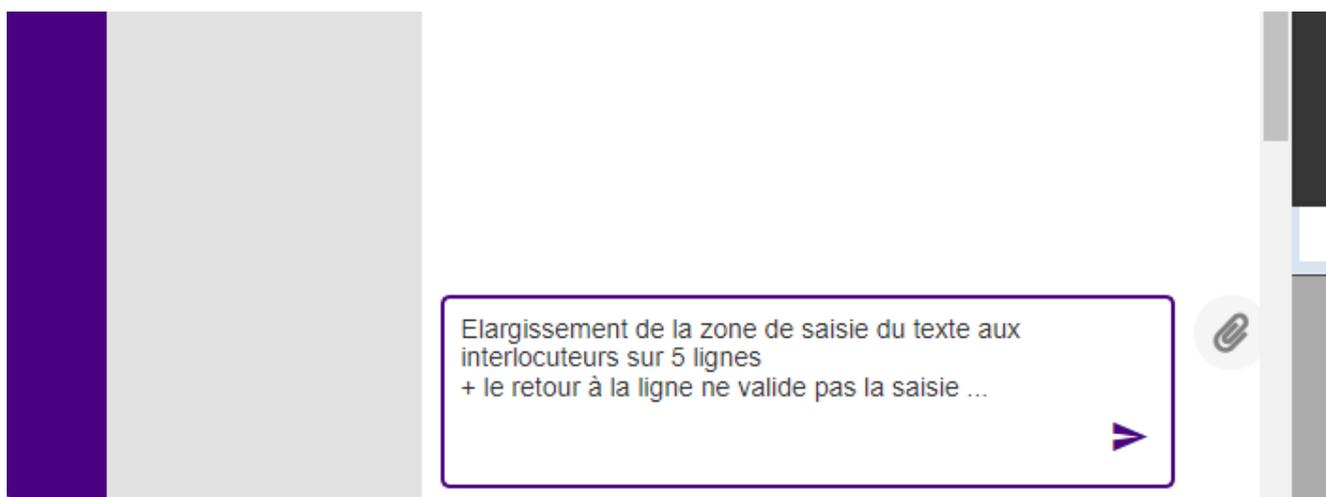
- Possibilité de choisir « approbation par le gestionnaire » dans la liste des choix de validation visible chez l'intervenant



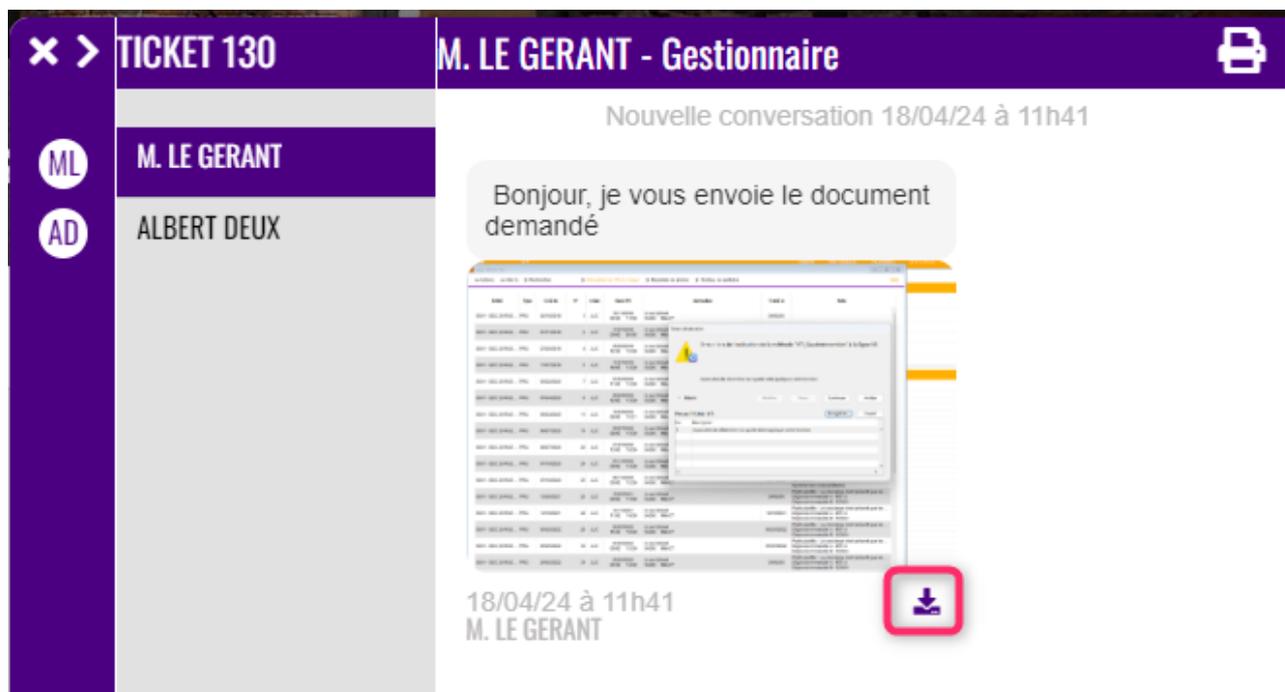
- Si acceptation par le gestionnaire, une seule étape, soit « Acceptation + validation avec devis ajouté »

Messaging

- Horodatage des échanges entre le gestionnaire et interlocuteurs pour chaque message (novembre 2023)
- Elargissement 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.



- 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)

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

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.

luffy71
03839

relancer par mail

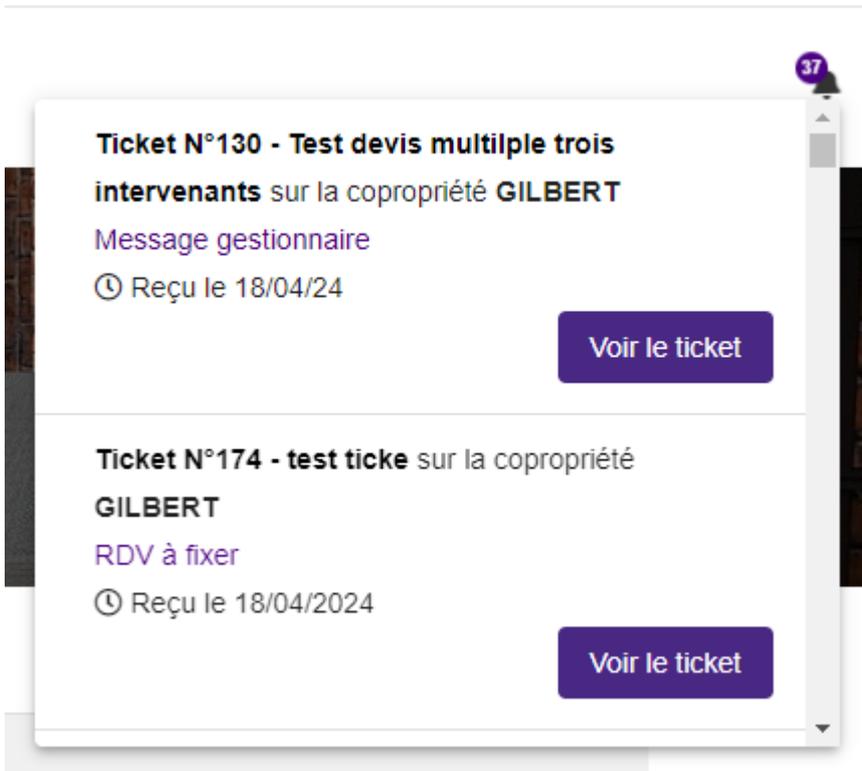
- Saisir manuellement un RDV d'intervention
- Saisir un RDV de devis
- Saisir le devis
- Saisir le refus du devis
- Annuler la demande**

Espace Fournisseur

Notifications (Février 2024)

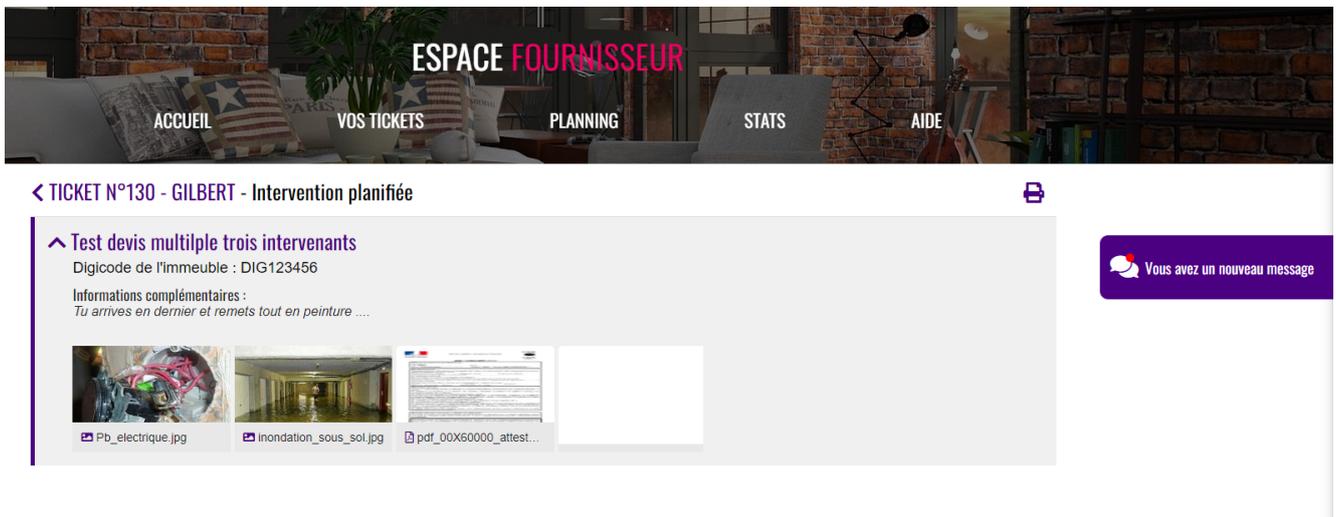
Les notifications sont désormais classées différemment. Jusqu'à présent, elles l'étaient pas numéro de ticket. Maintenant c'est par ordre chronologique de réception en commençant par les plus anciennes

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