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	
	Recevoir l'accusé de lecture du ticket	Description par défaut
	Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant 🕖	Texte per differit seconseparat l'anusi du per du crenditation
	Notifier le créateur du ticket 💶	total per solution accompanyation of the right of propagation of the solution
	Notifier le gestionnaire	Pièce jointe par défaut Q La pièce jointe par défaut au mail envoyé à l'intervenant lors de la création d'un ticket
	Notifier l'assistant 🕖 🗩	
		Nombre de licket 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...



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

Source *	Origine de la demande Autres									
	Passage à l'agence	•								
	Assemblées Générales									
a demande *	Courrier									
Suiet *	Autres									
Sujer	Plainte									
intervenant *	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	Ŧ
	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			¢ b ≔ +
Création d'un ticket			Annuler
Orá aliza aliza ará tistat			* Salsie obligatoire
Creation d'un pre-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		Ŧ
	Ou saisir une identité *		_
Source *	Origine de la demande		v
	++	jouter un service	
Date et heure de la demande *	17/6/2024	11:39	0
	+ Ajou	iter date de reunion	

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"

Service Ravalement CONFIGURATION CONTACT / Saurupt25 Mode silencieux BONJOUR LE PAG 25, rue de Saurupt 14, avenue de la République 54000 NANCY Demander la présence sur place alainj54@gmail.com Date réunion / 26/06/2024 NC Elsa LOUEUR	
Description * Diglocode de l'immeuble : MonDIGI001Diglocode de l'immeubl RELANCE * VISIBILITE SUR L'EXTRANET Description * Diglocode de l'immeuble : MonDIGI001Diglocode de l'immeubl Frévenir les notifiés des relances, Toutes les 72 heures - 3 fois max. Demandeur Demandeur 2044-identit. © 634R1-Visu © 634R1-Par E Liste_contr E Liste_contr E Liste_contr	

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

Recherche p	oar date de créati	on
Du	Au Au	Ē
Recherche p	oar date de modif	ication
Du	🖬 🛛 Au	
Recherche p	oar date de réunio	n
Le	oar date de réunio	n
Recherche p Le	oar date de réunio	on

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.

TICKETS	5									♦ 🛯 🗄 +
TOUS	TICKETS EN COURS	S TICKE	TS EN ATTENTE	PROPOSITION RDV DEVIS	RECU FACT	URE RECUE	CLOTURES	PLANNING	RAPPORTS	STATISTIQUES
Recherche s	sur le numéro du ticket			幸				Mes tickets	• Action sur sélection	SVTI 🖶 🕄
1 - 3 / 3 ticket(s)	A Urgent € Facture Ø N	Nombre docume	nt						Cloturer	/
	Num	Créé le	Modifié le ↑	Statut	Copropriété	Sujet	Туре	Intervenant(s)	Changer le gestionne i	e
×	4 60	14/05/2024	12/06/2024	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	Demande intervention suite orage	ODS	PLOMB'SERVICE - Morlot André	Export.csv	×
~	5	07/06/2024	10/06/2024	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test changement gestionnaire	ODS	LEDOCNETTOYEUR	Export .txt	×
\checkmark	6	07/06/2024	10/06/2024	Devis en attente de reception	GILBERT	test chgt gestionnaire avec devis	DS	PLOMB'SERVICE	Resumes .Zip	×
								Pa	ir page 20 👻	к < > >i

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

TIC	(E.	ſS													٥	Đ	≣	+
						(Aujourd'hui		<		NOVEMBRE 2023		>	Jour	Semai	ne Mo	s L	iste
<	NC	OVEME	SRE 2	2023	>	•	jeudi 2 novem	bre 2023										*
44	30	31	1 2	3	4	5	12:14 - 19:14	Nº111 - LEDOO	CNETTOYEUR - C	CORRESPONDA	NT 3 - Test Attestation TVA							
45	6	7 8	3 9	10	11 1	12	samedi 4 nove	embre 2023										
46	13	14 18	5 16	17	18 1	19	15:00 - 16:00	N°127 - PLOM	B'SERVICE - DUR	RAND Martine - T	est devis avec acceptation et RD	OV à la suite						
47	20	21 22	2 23	24	25 2	26	mardi 7 novem	1bre 2023										
48	27	28 29	9 30	1	2		15:40 - 16:40	 N°132 - LEDO0 	CNETTOYEUR - C	CORRESPONDA	NT 4 - test annulation ODS							
49	4	5 6	6 7	8	9 1		mercredi 8 nov	vembre 2023										
							12:34 - 14:34	 N°104 - PLOM 	B'SERVICE - Char	angement VMC								
							12:39 - 21:39	 N°133 - PLOM 	B'SERVICE - DUP	PONT Georges -	Pre ticket et prsident du CS							
							jeudi 9 novem	bre 2023										
							11:36 - 13:36	 N°122 - PLOM 	B'SERVICE - CAR	RRE Albin - Test p	pre ticket							
							vendredi 10 no	ovembre 2023										
							15:00 - 16:00	 N°130 - LEDO0 	CNETTOYEUR - C	CORRESPONDA	NT 3 - Test devis multilple trois in	ntervenants						
							jeudi 16 noven	nbre 2023										
							08:00 - 09:00	 N°138 - LEDO 	CNETTOYEUR - C	CORRESPONDA	NT 3 - devis + intervention repor	rté						
							vendredi 17 no	ovembre 2023										
							16:51 - 17:51	 N°139 - LEDO 	CNETTOYEUR - C	CORRESPONDA	NT 3 - Test du devis simple et de	es étapes d'approbation						.

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

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

TIC	KE	T	S												♦ 🗄 🗄 +
									Aujourd'hui	<	JANVIER	2024	>	Jour	Semaine Mois Liste
<		JA	NVI	ER	202	4		>	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
1	1		2	3	4	5	6	7	1 1	2	3	4	5	6	7
			- 0 1	10		12	13	14							
<u> </u>	Ľ		<i>³</i>	10		12	13	14							
3	15	5 1	6 1	17	18	19	20	21	2 8	9	10	11	12	13	14
4	22	2 2	3 2	24	25	26	27	28	 12:00 N°155 - Sté Jules LACR 	• 12:00 N°155 - Sté Jules LACR					
5	29	3	0 3	31	1	2		4							
6	5			7	8	9	10	11	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"

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)

×>	TICKET 130	M. LE GERANT - Gestionnaire	₽
	M LE CEDANT	Nouvelle conversation 18/04/24 à 11h41	
AD	ALBERT DEUX	Bonjour, je vous envoie le document demandé	
		Note of the second of the s	

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 PEF	RSONNE A CONTACTER		×
	Nom	Sélectionner la personne à contacter	e
		Salar une identité * Gégé à contacter	
	Email	alainj54@hotmail.fr 0	
	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.



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