# Gestion des tickets (version 2.2)

Gestion automatisée des demandes d'intervention, incidents, ordres de service. Documentation valable à compter du 09 juin 2022

# SOMMAIRE

Tous les titres en bleu vous indiquent que des nouveautés ont été intégrées dans le paragraphe traité depuis la version 2.0

Préambule de la version 2.2

# Rappels des nouveautés remarquables des versions précédentes

**Principes généraux** 

Paramétrages du module

#### Les différents types de tickets

#### Savoir lire un ticket

<u>– L'entête</u>

— Le corps de la page

– Lecture simplifiée d'un ticket multi-tiers

#### Comment créer un ticket (interface Web)

- <u>– Création par un lien</u>
- <u>– Création manuelle</u>

## Saisir les données du ticket

<u>Partie haute</u>

<u>Partie centrale</u>

Partie basse

#### Validation d'un ticket et conséquences

<u>– Liste des tickets</u>

– Bouton VTI (nouveauté 2.2)

– Conséquences

#### Toutes les étapes d'un ticket

Options disponibles à toutes les étapes

Echanges avec l'intervenant, propriétaire, président du CS + changements coordonnées

.../...

Note interne

Contacter un autre intervenant

<u>Informer un tiers</u>

<u>– A – Ordre de service mono ou multi-intervenants</u>

- 1 Création d'un ticket
- 2 Réponse de l'intervenant (accepte ou pas l'intervention)
- 3 Demande de présence sur place
- 4 Fin d'intervention
- 5 Demande de facture
- 6 Fermeture du ticket (nouvelles options)

<u>– B – Devis simple ou multiple (différences avec un ODS)</u>

- I Création d'un ticket
- 2 Réponse de l'intervenant (accepte ou pas de proposer un devis)
- 2b Passer en devis multiple (optionnel)
- 3 Acceptation (ou pas) du devis par le gestionnaire (ou autre tiers)
- 3b Confirmation de l'acceptation à l'intervenant + Envoi du devis signé (optionnel)
- 3c Prise de RDV directe entre l'intervenant et la personne à contacter
- 4 Fin d'intervention 5 Demande de facture 6
   Fermeture du ticket (cf. chapitre précédent)

#### Récapitulatif d'un ticket

– Retrouver les informations du ticket

#### Rapport et statistiques

– Par période

#### Côté LSC

<u>– Afficheur (F5)</u> <u>– Liste des tickets</u>

# Préambule de la version 2.2

Cette version n'intègre qu'une seule nouveauté (de taille) puisqu'elle permet le lien avec le module VTI en récupérant des notes "à faire" (tickets) provenant d'une visite d'un immeuble en transitant par le Cloud.

# Rappels des versions précédentes :

La version 2.1 de la gestion de tickets (qui suit donc la version 2.0) apporte également son lot de nouveautés. La plus remarquable, selon nous, c'est l'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…

Version 2

Tic	cets							=
								1 - 13
• Rec	herche sur la cop	propriété	Q				🔒 🗹 Mes tickets	En cours -
Nur	1 Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Туре	Intervenant(s)	
778	21/10/2019	09/04/2021	Intervention terminée	GILBERT	Test nouvelle version	ODS	EDF	×
819	23/02/2021	09/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	tset 3	ODS	PLOMB'SERVICE	×
818	23/02/2021	23/02/2021	Intervention refusée par le fournisseur	GILBERT-	test 2 ellipse	ODS	LEDOCNETTOYEUR	×
817	23/02/2021	23/02/2021	Intervention refusée par le fournisseur	GILBERT-	test ellipse	ODS	LIOUF SA	×
816	16/02/2021	17/02/2021	Facture reçue	GILBERT	test devis	DS	LEDOCNETTOYEUR	×
803	23/04/2020	16/11/2020	Intervention terminée	GILBERT	Test en version 1.7 d'un devis simple pour comparaison avec 2.0	DS	PLOMB'SERVICE	×
770	30/01/2019	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb évacuation d'eau, garages	ODS	PLOMB'SERVICE	×
785	31/01/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	Urgent	ODS	Copro Util	×
787	13/02/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	voir untel et faire un devis	ODS	Copro Util'	×
802	22/04/2020	30/09/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ods - comparaison avec 2.0	ODS	LEDOCNETTOYEUR	×
« 1	» Changer I	e gestionnaire					20 résu	Itats / page 🗸

#### Version 2.1

٦	' Tick	kets							<b>≡</b> +
•	Reche	rche sur la copro	opriété	٩				🔒 🗹 Mes tickets	En cours -
	Num	Créé le	lodifié e	Statut	Copropriété	Sujet	Туре	Intervenant(s)	ŕ
	822	15/05/2019 1	1/05/2021	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	pb identié président	ODS	LEDOCNETTOYEUR, LIOUF SA	×
	1106	04/03/2021 1	1/05/2021	En attente de facture	GILBERT	test email agence	DS	LEDOCNETTOYEUR	×
	1058	04/09/2020 1	1/05/2021	En attente de facture	GILBERT	test PJ par défaut	ODS	CRYPTO	×
	823	16/05/2019 2	3/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb 2ème sous sol	ODS	LEDOCNETTOYEUR, PLOMB'SERVICE, constructin, Copro Util	* ×
	1118	20/04/2021 2	2/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ticket avec notif lors de la création	ODS	OTIS	×
	1029	26/08/2020 2	1/04/2021	En cours	GILBERT	Tests ODS multi-intervenants	ODSM	LEDOCNETTOYEUR, PLOMB'SERVICE, Trésorerie Principale NANCY Ouest	×
	1026	25/08/2020 1	3/04/2021	Devis approuvé	GILBERT	Fuite d'eau	DS	PLOMB'SERVICE	×
	801	19/04/2019 1	3/04/2021	Devis approuvé	Saurupt25	devis simple en multiple	ODS	GENERALE DES EAUX	×

## Rappel

Tutoriel intervenant : à votre demande, nous avons crée une petite documentation à l'attention de vos intervenants. Ils peuvent y avoir accès grâce à une bouton "aide" sur les formulaires d'échanges (ceux par lesquels ils vous répondent) où via un lien dans les emails de demandes d'intervention (ODS ou devis) que vous leur envoyez.

Pour votre parfaite information, voici le lien : tutoriel

# **PRINCIPES GÉNÉRAUX**

La gestion des tickets est une application 100 % WEB, "branche" de l'extranet déjà proposé par Crypto.

Les tickets sont crées directement sur l'interface Web. Ils peuvent être à votre initiative (suite à un appel téléphonique par exemple) ou crée à partir d'une demande faire par vos clients (locataire, propriétaire, copropriétaire, etc…) faite à partir de leur accès extranet. Sur option, vous pouvez même permettre à l'initiateur de suivre l'évolution de la vie du ticket, toujours à partir de son accès extranet (détails dans le chapitre consacré à ce sujet)

Les tickets ont plusieurs types : ordre de service simple ou multi-intervenants, devis simple ou devis multiple. Ils sont évolutifs. Ainsi, un ODS simple peut être transformé en devis simple et si besoin en devis multiple.

Concernant les ODS multi-intervenants, si plusieurs corps de métier doivent intervenir, vous pourrez tous les indiquer, personnaliser les instructions de l'intervention et assurer un suivi distinct de ceux-ci.

Ce suivi pourra être assuré depuis LSC car à partir de votre afficheur, les tickets "en cours" seront toujours visibles. Cependant, les actions à lancer seront faites depuis l'extranet, dans la partie dédiée à cette gestion de ticket (en Syndic et/ou Gérance).

Les tickets permettent des échanges aisés avec les parties concernées (le demandeur, le ou les intervenant(s), le notifié et bien sûr, le gestionnaire, voire son assistant car vous pouvez paramétrer l'application et donner des droits étendus aux assistants).

A tout moment, un intervenant peut échanger avec vous (à partir de la version 2.1) . 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.



Un grand nombre d'étapes sont automatisées (rappel devis, présence sur place, notification, fin d'intervention, demande de facture). Vous n'avez donc pas à vous demander si telle ou telle action a été menée. Le gestionnaire suit en temps réel la progression du ticket, depuis son afficheur.

Trois modes de communication possibles : l'email, le SMS (qui mettent à jour le ticket) ou le téléphone (dans ce dernier cas, l'intervention manuelle du gestionnaire est nécessaire).

Nouveauté 2.1 – Pour les emails et SMS, vous pourrez indiquer lors de la création du ticket ou en modification plusieurs

mails et ou numéros de portables, séparés par une virgule ou point virgule

Intervenant(s) *	Georges Perrac	he - aGeorges54@hotmail.fr,renel@gmail.com,aj@crypto.fr -	0608954863,0709944469
	Activité	Choisir une activité	•
	Nom	Choisir un intervenant	Charger tous les intervenants
		Saisir un intervenant Georges Perrache	
	Email	aGeorges54@hotmail fr,renel@gmail.com	j@crypto.fr 🚯
	Téléphone	060895486 <mark>3,0</mark> 709944469	
	Informations co	omplémentaires à destination de l'intervenant	
		✓ Contacter par mail	ntacter par SMS

<u>Retour sommaire</u>

# PARAMÉTRER LE MODULE

La gestion des tickets, c'est avant tout un paramétrage, offrant les options suivantes :

- Paramètres
- Modèles d'emails
- Modèles de SMS

## Paramètres

	Iiste des tickets
Afficher dans l'extranet des clients 🧹	Description par défaut
Ticket visible pour : paramétrage par défaut	Ceci est ma note par défaut, celle qui sera proposée sur chaque nouveau ticket, me permettant de ne pas saisir à nouveau un texte redondant
Le demandeur 📈	
Les membres du CS 🗌	Pièce jointe par défaut O La pièce jointe par défaut au mail envoyé à l'intervenant lors de la création d'un ticket
Tous les copropriétaires	
Recevoir l'accusé de lecture de l'ODS 🗸	Ajouter une pièce jointe par défaut
Notifier le créateur du ticket 🔽	
Notifier le gestionnaire 🗸	
Notifier l'assistant 🧹	
	✓ Valider

#### Afficher dans l'extranet des clients

En cochant cette option, vous autorisez vos clients à voir et suivre les tickets. Une rubrique supplémentaire s'ajoute donc sur leur extranet, nommée "Suivi d'intervention".

0	ADRIEN LE MALIN	: Mo					
*	Accueil	Mes tick	ets d'interven	tion			· +
	Contacts agence						Appliquer un Filtre 🗸
€	Mon compte	Num	↑ Date	Statut	Sujet	Description	
	1	979	16/07/2020	Devis en attente de reception	testtest	ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai	
•	Mes demandes	965	19/05/2020	Devis en attente de reception	test devis simple 20	ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai	
4	Mes tickets d'intervention						
0	Mes informations						100 résultate / name =
-	Mes documents						Too resultats / page *
0	Mes photos						
<b></b>	Redéfinir mon mot de passe						
	Déconnexion						

#### Ticket visible pour : (nouveauté version 2.1)

Jusqu'à la version 2.0, seul le demandeur (donc la personne à l'origine du ticket) pouvait y avoir accès dans son extranet. Dorénavant, la visibilité est élargie aux :

• membres du C.S ou tous les copropriétaires pour la

partie syndic

locataires ou propriétaires pour la partie gérance

#### Recevoir l'accusé de lecture de l'ODS

Par défaut, lorsque vous créez votre ticket, un email (et/ou un SMS) est envoyé à l'intervenant sans qu'aucune preuve de lecture ne lui soit demandée. Cochez cette cas si vous désirez le lui notifier en sachant que rien ne l'oblige à y donner une suite favorable.

#### Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant (nouveauté version 2.1)

En cochant cette cas, l'email de l'agence, habituellement indiqué en entête, en dessous du nom, ne sera plus montré.

C'est une manière 'd'emmener' l'intervenant vers le formulaire d'échange plutôt que par réflexe, il vous réponde via l'email affiché

#### NOTIFIER

Notifier signifie qu'un email et/ou un SMS sera envoyé au type de personne désigné lors que le ticket évoluera. Concerne trois types distincts :

- Le créateur du ticket
- Le gestionnaire

Personne indiquée comme tel dans LSC dans la fiche immeuble (syndic) ou compte locataire / propriétaire (gérance)

L'assistant

Même principe que pour le gestionnaire.

#### Description par défaut

Ce cadre vous permet de déterminer un texte générique que sera repris par défaut dans la description de tout nouveau ticket créé.

#### Pièce jointe par défaut

Si vous attachez une ou plusieurs pièce(s) jointe(s) à ce niveau, elle(s) sera(ont) systématiquement envoyée(s) à vos intervenants lors de la demande initiale (Ordre de service ou devis)

A noter que seule la demande par mail envoie ce type de document

# Modèles d'emails / de SMS (nouveauté 2.1)

🗱 Tickets			
🔅 Paramètres	Ø Modèles d'e-mails	💬 Modèles de sms	

Tous les modèles utilisés dans les différentes étapes de la vie du ticket sont dorénavant accessibles et … modifiables !

Il est important de savoir que vous n'y touchez pas, cela fonctionnera comme avant, avec le pré-paramétrage que nous vous proposons

La liste des modèles d'emails est scindée en deux parties :

- Les modèles utilisés pour échanger avec les intervenants
- Les modèles utilisés pour échanger avec les personnes à notifier

Pour les SMS, c'est le même principe…

#### **Pictogrammes**

Pour chaque modèle, deux pictogrammes définis :

С

vous livrons. Peut être intéressant si vous trouvez que le résultat de vos modifications n'est pas à la hauteur escomptée et si vous ne savez revenir en arrière.

٥ð

Vous donne l'accès au modèle pour le modifier …

# Exemple pour un modèle d'email : demande ordre de service

Après avoir cliqué sur "modèles d'emails", la liste est affichée, triée par ordre alphabétique…

Modèles d'emails	Modèles d'emails des tickets		
Modèles d'emails des notifications	Attente de RDV d'intervention	5	Demande d'approbation D
$\backslash$	Demande de devis	5	Demande de facture
$\setminus$	Demande de fin d'intervention	5 @	Devis accepté D
	Devis désapprouvé	5 @	Devis non retenu
\	Intervention annulée	<b>b</b>	Intervention planifiée
	Intervention reportée	5 @	Message reçu D
	Ordre de service	<b>D</b>	Rappel de l'intervention D

En modifiant votre modèle, vous arrivez sur la fenêtre suivante :

C Edition du modèle	
Sujet Ordre de service Corps	Channe de Locon
B I U S ▲ ↔ H1 H2 I = = •¶ Normal + Sans Serif + =	le-lot/l'immeuble/la-copropriete
Concerne le ticket n° [#Ticket-num#] Concerne [#le-lot/l'immeuble/la-copropriete#]	Bien-id Bien-ref
Boligou, Merci d'intervenir rapidement dans [#le-lot/l'immeuble/la-copropriete#] sis [#Bien-route#] [#Bien-cp_ville#]. et de contacter la personne dont vous trouverez les coordonnées sur le lien d'échanges	Bien-route
	Fournisseur-nom-complet
× Annuler Vallder	

#### Sujet

C'est le sujet qui sera repris dans le sujet de l'email, à la suite du numéro de ticket :

[Ticket n°1104] Ordre de service

#### Corps du texte

Deux parties à distinguer … le texte en "dur" que vous écrivez et les variables, disponibles sur la partie droite de l'écran que vous incrémentez. Ces dernières seront remplacées par des valeurs lors de l'envoi de l'email en contexte

Pour ajouter une variable, c'est simple, placez votre curseur à l'endroit où elle doit être ajoutée puis cliquez dessus..

Comme pour n'importe quel traitement de texte, vous pouvez changer la police, la couleur, l'apparence (souligné, gras), etc....

A l'issue, cliquez sur VALIDER...

#### Exemple pour un modèle de SMS : ordre de service

Les SMS servent essentiellement à afficher le lien avec lequel les intervenants pourront échanger avec vous. Il est donc court et le plus parlant possible. Ce n'est pas dans celui-ci que vous expliquerez un contexte, d'ailleurs, il n'y a pas de variables disponibles, contrairement aux modèles d'emails.

D'autre part, il y a une partie obligatoire insérée par nos soins qui est le sujet (ticket xxx, ODS xxx, relance, etc..) et, parfois, la signature (nom du gestionnaire). Il faut donc tenir compte de ses éléments pour calculer la taille totale d'un SMS, limité à 160 caractères si vous ne voulez pas être décompté d'un SMS complémentaire.

Une explication exhaustive vous est donnée dans chaque modèle pour vous rappeler les conséquences des SMS longs ..

C Edition du modèle
Un SMS, par défaut, fait au maximum 160 caractères. Tous les modèles ci-contre que nous avons établis respectent cette limite, en tenant compte des éléments ajoutés au moment de l'envoi (n° de ticket par exemple).
Si vous les modifiez, il se peut que vous dépassiez ladite limite
B2SMS, notre partenaire, autorise par défaut pour tous nos clients l'envoi de SMS longs dits "concaténés." Vous pouvez aller jusqu'à 459 caractères (espaces compris) soit jusqu'à 3 SMS/message (au lieu de 160 caractères espaces compris soit 1 SMS/message).
Pour mémo : • 160 caractères espaces compris = 1 SMS/message • 306 caractères espaces compris = 2 SMS/message • 459 caractères espaces compris = 3 SMS/message
Corps 40/1
Un ordre de service vous a été transmis.
× Annuler Valider

Pour vous repérer, nous décomptons le nombre de caractères que vous saisissez et vous donnons également l'information du nombre de SMS que cela représente. Mais attention, ce nombre ne tient pas compte des sujet et signature évoqués plus haut.

Dans notre exemple, 40 caractères ont été saisis, pour un SMS ..

Imaginez que vous le modifiiez, vous pourriez obtenir le résultat suivant :

Corps	194/2						
Bonjour, dans le cadre nécessaires à celle-ci e	Bonjour, dans le cadre d'une intervention rapide, nous vous transmettons cet ordre de service. Vous trouverez toutes les informations nécessaires à celle-ci en cliquant sur le lien ci-dessous :						
X Annuler Valid							

Cette modification vous "coûtera" systématiquement deux SMS à chaque demande d'ordre de service (au moins, car rappelez-vous qu'il faut aussi tenir compte des informations ajoutées par nos soins).

A l'issue de la modification, cliquez sur VALIDER

<u>Retour sommaire</u>

# LES DIFFÉRENTS TYPES DE TICKETS

Chaque ticket se voit attribuer un type, souvent un acronyme, afin de les distinguer très facilement. Ces types sont au nombre de 5 :

- ODS = Ordre de service
- ODSM = Ordre de Service Multiple, c'est à dire multiintervenants
- DS = Devis Simple
- DM = Devis multiple
- ? = ticket issu d'une demande via l'extranet et non encore validé par le gestionnaire.

#### Précisions sur les tickets de type "?"

Votre client fait une demande d'intervention mais c'est vous, in fine, qui définirez si cela nécessite (ou pas) l'ouverture d'un ticket.

Vous serez donc sur le formulaire ci-dessous où un ticket "temporaire" aura été ouvert et où les options :

- Valider le ticket
- Annuler le ticket

seront présentes. En fonction de votre choix, votre client sera averti de la suite donnée. S'il s'avère que vous créez un ticket, c'est alors que qu'un suivi lui sera proposé mais en occultant certaines étapes internes à vos traitements (note interne, échanges avec le fournisseur, etc…)

🛷 Tickets			i≡ +
Ticket n° 1107 🟮	② 0:10 ■		Ouvert le 05 mars 2021 à 10h04
(3) Montant : NC          ▲ Personne à contacter          ☞ Personne(s) à notifier          ☞ Délais de relance          ✓ Délais de relance          ✓ Mode silencieux         →         ✓ Prévenir les personnes des relances	GILBERT 9 4, rue Glibert 54000 NANCY Demande d'intervention Merci d'intervenir dans les caves où l'électricité ne marche plus du toutdepuis l'orage soir (vérification faite, ce n'est pas le différentiel)	En attente de va	Idation
Valider le ticket Annuler le ticket Note interne Informer un tiers	05 ma	rrs 2021 Ticket créé Le : 05 mars 2021 à 10h0- Sujet : Demande d'Interve Merci d'intervenir dans les l'orage d'hier soir (vérific	t ntion caves où l'électricité ne marche plus du toutdepuis ation faite, ce n'est pas le différentiel)
Rafraichir le ticket Fermer le ticket	Demande initiale Le : 05 mars 2021 à 09h58 Suiet : Demande d'Intervention		

Retour sommaire

# SAVOIR LIRE UN TICKET

Un ticket se lit de bas en haut, et, est subdivisé en quatre parties…

 L'entête, elle même décomposée en trois parties distinctes : partie gauche, centrale et droite

Le corps est composé de trois parties

- Partie gauche : vos actions possibles à lancer
- Partie centrale : éléments reçus et saisis par vous même à la place d'un tiers
- Partie droite : résultat de vos actions (par exemple : demandes de devis, de date d'intervention, de facture,

#### etc...)

# L'entête

Devis simple n° 1026 🟮	<u>(</u> ) 14:30	Ouvert le 25 August 2020 à 10h28
S Montant : NC  C Fersonne à contacter  C Fersonne(s) à notifier  C Fersonne(s) à notifier  C Fersonne(s) à notifier  C Fersonne(s)  C Ferso	<ul> <li>☑ GILBERT</li> <li>♥ 4, rue Gilbert 54000 NANCY</li> <li>Fuite d'eau</li> <li>✓</li> <li>Une grosse fuite d'eau est constatée, via une canalisation située dans à proximité des caves 12 &amp; 13, déjà inondées de 10 cm d'eau</li> </ul>	Devis en attente d'approbation

#### Partie gauche

- Numéro du ticket, précédé du type de ticket (Ordre de service, devis simple ou multiple
- le sigle "I" vous donnant les informations suivantes : qui a crée le ticket, qui en est à l'origine, quelle est la source
- Montant (dans un premier temps le devis puis celui de la facture finale)
- Informations sur la personne à contacter (avec un accès à ses informations, qui peuvent être complétées)
- Informations sur la ou les personne(s) à notifier (avec un accès à ses informations, qui peuvent être complétées)
- Délais de relance (uniquement la facture si ODS Ajouts de Devis et rappel d'intervention pour Devis simple ou multiples
- Mode silencieux : permet de stopper les automatismes d'envoi à vos tiers (par exemple, envoi d'un rappel de demande de devis). Ce mode peut être défini dès la création du ticket ou à n'importe quel étape. Il est activable / désactivable à souhait.

Ces pictogrammes donnent accès à des détails de la ligne, voire à la possibilité de modifier des informations

#### Partie centrale

Temps passé sur le ticket (se déclenche à chaque

ouverture)

- Adresse de l'immeuble ou du lot
- Rappelle les données ayant conduit à l'ouverture du ticket. Titre et description détaillée

Modifiable à tout moment par un clic sur le pictogramme.

#### Partie droite

- Date et heure d'ouverture
- Etape en cours (demande de devis, attente de fin d'intervention, etc...)

N'est pas indiquée sur un ordre de service multi-intervenants

 Tous les documents reçus durant la vie du ticket (photos, devis, facture)

Des petites flèches permettent de les faire défiler de droite à gauche (ou inversement). Un clic ouvre le fichier en grand format



<u>Retour sommaire</u>

## Le corps du ticket

#### Partie gauche

La vie d'un ticket est liée à des étapes, logiques et … chronologiques. Cette zone de l'écran est une aide à l'utilisation du ticket. Elle vous suggère l'étape suivante ou propose une saisie manuelle, voire un retour arrière en cas de problème avec un intervenant.

C'est donc un outil indispensable et qui plus est très utile dans la mesure où il vous apporte une aide précieuse…

Les deux parties suivantes sont indissociables et schématisent la progression dans les étapes de votre ticket.

#### Partie centrale

Affiche tous les éléments reçus par le gestionnaire : demande d'intervention, réception d'un devis, confirmation présence sur place, etc..

A noter que dans certains cas, c'est votre intervention qui aliment cette partie, lorsque vous saisissez l'action manuellement en lieu et place du tiers concerné.

#### Partie droite

Matérialise vos actions, en tant que gestionnaire.

Par exemple, la création du ticket, puis l'envoi d'un ODS (ordre de service) ou une demande de devis, etc...

<u>Retour sommaire</u>

#### Lecture simplifiée du ticket

Les informations échangées avec les différents tiers s'affichant chronologiquement de bas en haut, tous tiers confondus, vous pourriez avoir besoin d'afficher les données inhérentes à l'un d'entre eux.

Au niveau de chacun des tiers, vous accéderez à la possibilité d'activer la lecture simplifiée (cf. copie d'écran ci-dessous) où sont affichés le président du CS et deux intervenants



Si, par exemple, vous ne voulez afficher que ce qui concerne "LeDocteurNettoyeur", vous activez l'option



et obtiendrez le résultat suivant : seul l'ordre de service initial, sa réponse et un message que vous lui avez envoyé seront affichés.

26 ac	
	Message envoyé
	Le : 26 août 2020 à 16h52 De : <b>JEFF LE CHEF</b> À : <b>LEDOCNETTOYEUR</b>
	Sujet : Intervention Message : Merci pour votre retour par mail et attendons votre diagnostic
Intervention planifiée	
Reçu le : 26 août 2020 à 16h50 De : <b>LEDOCNETTOYEUR</b>	1
nous y allons de suite	1
LEDOCNETTOYEUR interviendra <b>le 26 août 2020 à 17h50</b> . Durée prévue : 1h	
	Ordre de service
	Le : 26 août 2020 à 16h34 De : <b>JEFF LE CHEF</b>
	L'ordre de service a été transmis à LEDOCNETTOYEUR.
	-

Désactivez l'option pour revenir à un affichage intégral des éléments du ticket

# **COMMENT CRÉER UN TICKET**

La création d' un ticket se fait depuis l'interface web, à partir de la liste des tickets Syndic ou Gérance, à l'aide du bouton + (cf. copie d'écran ci-dessous).

L'intérêt de pouvoir créer un ticket directement depuis le service client réside dans le fait que vous n'êtes pas forcément devant votre ordinateur, donc connecté à Crypto. Une simple connexion à l'extranet depuis n'importe quelle machine, ou depuis votre smartphone l'autorise..

I Tic	kets								1 - 20 / 39
• Rec	cherche sur la	copropriété	•	٩				🔒 🗾 Mes tickets	En cours -
Nun	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Description	Туре	Intervenant(s)	<u>^</u>
961	19/05/2020	21/07/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	2ème salve de tests version 2.0 - devis simple	ceci est ma note	DS	PLOMB'SERVICE	×
963	19/05/2020	19/05/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ODS version 20	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour 	ODS	Trésorerie Principale NANCY Ouest	×
966	19/05/2020	19/05/2020	Devis en attente de reception	GILBERT	test contacter un autre intevenant avant reception devis	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour	DS		×
962	19/05/2020	19/05/2020	Devis accepté	GILBERT	Test 2.0 - devis avec notification	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour 	DS	LEDOCNETTOYEUR	×

#### a) Création par le biais d'un lien

Si la demande émane de l'extranet, vous recevez, en tant que destinataire de celle-ci, un email récapitulant la problématique du jour, le lot (ou immeuble) concerné. Il possède un lien hypertexte (cf. copie d'écran ci-contre).

A ce niveau, un ticket a déjà été crée mais il n'a pas encore de statut (?). C'est à vous de choisir d'annuler la demande ou de valider le ticket. Le demandeur sera averti de votre décision.

#### b) Création manuelle

Si la demande provient d'un email classique ou d'un appel téléphonique, allez sur votre service client, dans le module concerné (Gérance ou syndic), ouvrez "tickets" et cliquez sur "+"

<u>Retour sommaire</u>

# SAISIR LES DONNÉES DU TICKET

## Partie haute

Type de ticket *	Ordre de service		Demande de devis
Lot *	👌 Choisir un lot	OU	占 Choisir une monopropriété
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 Extranet		•

#### Type de ticket

Deux types disponibles : Ordre de service, devis

*Ordre de service* : demandera à un ou plusieurs intervenant(s) d'aller sur site pour procéder à une constatation et/ou devis et/ou réparation

*Devis* : un devis sera demandé à un ou plusieurs intervenant(s) afin que vous puissiez valider le devis gardé… pour une intervention ultérieure.

Si vous demandez à plusieurs intervenants pour le devis, vous passerez automatiquement le type de ticket de devis simple (DS) à devis multiple (DM)

#### Copropriété, bien ou immeuble

Ticket Syndic

Choisissez une copropriété à partir de la liste que vous sera affichée

Copropriété \*

👆 Choisir une copropriété

Ticket Gérance

Deux choix possibles : choisir un lot ou un immeuble si celui-

ci est un immeuble complet. Il est en effet possible de traiter des tickets Gérance comme on le fait en Syndic pour ce dernier cas, c'est à dire une intervention dans les parties communes.

Bien *	👆 Choisir un lot	OU	👆 Choisir une monopropriété
--------	------------------	----	-----------------------------

#### Assigné à…

Par défaut, le ticket sera affecté à l'utilisateur courant (gestionnaire). Mais vous pouvez tout à fait le changer à ce niveau via le menu déroulant.

#### Identité à l'origine de la demande

Saisissez le nom (ou la qualification) du tiers qui est à l'origine du ticket

#### Source

Informatif. Permettra par la suite d'obtenir des statistiques

Pour les trois rubriques précédentes, si la demande a été faite depuis l'extranet, ces données sont renseignées automatiquement

<u>Retour sommaire</u>

# Partie centrale

Date et heure de la demande *	22/7/2020	Ē	11:29	0
Sujet *				
Description	ceci est ma note que je viens car il y avait un bug avant	s de modifier ce jour		* *
Description originale				 ▼

#### Date et heure de la demande

Cette donnée servira de repère durant toute la vie du ticket

A NOTER : si la demande a été faite depuis le service client, cette donnée est renseignée automatiquement

#### Sujet

Le sujet est important car est systématiquement repris dans toutes les correspondances avec les différents interlocuteurs

#### Description

C'est VOTRE description du problème ou de la nature de l'intervention. Sera transmise aux intervenants.

#### **Description originale**

Collez dans cette case les informations transmises par le demandeur

A NOTER : si la demande a été faite depuis le service client, cette donnée est renseignée automatiquement

<u>Retour sommaire</u>

# Partie basse

Mode silencieux	Ne notifier personne
Présence sur place	Demander la présence sur place
Notifier les relances	Notifier les personnes au sujet des relances fournisseurs
Visibilité du ticket	pour le demandeur pour le CS pour tous les copropriétaires
Intervenant(s) *	Choisir un intervenant
	+ Ajouter
Personne à contacter	Choisir la personne à contacter
Personne(s) à notifier	Choisir une personne à notifier
	+ Ajouter
Délais de relance	Délais de relance
	Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer
	Relance d'ordre de service 7 Jours 3 Fois max.
	Relance automatique de la facture 7 Jours 3 Fois max.
Pièces jointes (Glissez-déposez des fichiers)	

#### Mode Silencieux

Nouveauté de la version 2.0, ce mode vous permet d'avoir un contrôle totale sur la vie du ticket, c'est à dire d'empêcher le logiciel de générer des emails e/ou SMS automatiquement.

Mode silencieux 

Ne notifier personne

Exemple : vous créez un ODS mais vous avez déjà eu l'intervenant en ligne pour lui demander d'intervenir….. Activez ce mode, terminez la création du ticket et à la validation, rien ne sera envoyé à l'intervenant ou au demandeur

Ce mode, présent dès la création du ticket, restera visible à toutes les étapes vous permettant de le réactiver ou le désactiver à tout moment.

#### Envoi du propriétaire (Gérance uniquement)

En activant cette option, vous transmettrez le nom du propriétaire du bien (ou de l'immeuble complet) à l'intervenant afin qu'il établisse le document à son nom.

#### Demander la présence sur place

Cette option n'est visible qu'avec un ticket de type "Ordre de service" (ODS). En effet, pour les autres types, la demande de présence sur place est envoyée de façon automatique

#### Notifier les relances

Si vous activez cette option, les personnes désignées comme étant à notifier seront informées lors des relances envoyées à l'ntervenant.

#### Visibilité du ticket

Permet de définir qui aura accès au ticket que vous allez créer, via son extranet. En effet, les paramètres permettent de définir une catégorie par défaut mais vous pouvez l'adapter à chaque nouveau ticket.

#### Intervenant

Si vous cliquez sur la flèche, vous déployez la rubrique pour y saisir les données de l'intervenant.

Le principe est simple : vous pouvez les choisir par corps de métier à l'aide de la rubrique de gauche ou dans une liste, toutes activités confondues.

Une fois votre choix effectué, les données de l'intervenant sont affichées. Elles peuvent être affinées, voire modifiées (de façon temporaire) à ce niveau

Vous pouvez choisir d'envoyer par email ou par SMS ou ….les deux ! Deux exceptions cependant : la demande initiale de devis et la demande finale d'une facture seront systématiquement envoyées par email (et par SMS si vous avez coché la case)

A NOTER : si le tiers recherché n'est pas dans la liste, vous pouvez le saisir manuellement

#### Cas des intervenants multiples

Avant tout, servez-vous du bouton "AJOUTER" pour en gérer plusieurs…. Puis, suivant le type de ticket :

• Ordre de service

Vous pourrez ainsi gérer en simultané (dans le même ticket), plusieurs corps de métier.

Devis

Pour un devis, si vous saisissez plusieurs intervenants, le comportement sera différent. Il sera alors question de faire un "choix" sur les devis reçus pour n'en conserver qu'un.

Intervenant(s) *	PLOMB'SERVICI	E - contact@plombservice.com			^
		Choisir une activité			
	Activité	Entrep. Plomberie		×	•
		Choisir un intervenant			
	Nom	PLOMB'SERVICE		×	•
		Saisir un intervenant			
		PLOMB'SERVICE			
	Email	contact@plombservice.com			
	Téléphone				
	Commentaire su	upplémentaire			
		Contacter par mail	Contacter par SMS		
		+ Ajout	er		

#### Personne à contacter

Puisque vous demandez à un (ou plusieurs) tiers (fournisseur) d'intervenir sur site, il peut avoir besoin de contacter une personne pour y accéder. Saisissez à ce niveau les coordonnées (et un commentaire éventuel)

Vous avez également la possibilité de prévenir cette personne et qui va la contacter ...

Si vous cochez "email" et/ou "SMS", cette option se déclenchera à la création du ticket pour un ordre de service ou la validation d'un devis pour les autres types de tickets.

A NOTER : si le tiers recherché n'est pas dans la liste, vous pouvez le saisir manuellement à l'aide de la rubrique "ajouter une personne non listée"

Personne à contacter	Choisir la personi	ne à contacter	^
	Nom	Choisir la personne à contacter	*
		Ou saisir une identité	
	Email		
	Telephone		
	Commentaire su	pplémentaire	×
		Notification	
	La personne s	iera notifiée de la création du ticket et de l'acceptation d'un devis         Contacter par mail         Contacter par sMS	

#### Personne(s) à notifier

Notifier une personne signifie qu'elle sera alertée de façon

automatique des étapes importantes du ticket.

Par défaut, le tiers à l'origine de la demande (si celle-ci a été faite via le service client) est notifié…

Là également, vous pouvez choisir de notifier par email ou par SMS ou ….les deux !

Si le tiers recherché n'est pas dans la liste, vous pouvez le saisir manuellement

Personne(s) à notifier	Choisir une pers	onne à notifier		^	+
	Nom	Choisir une personne à notifie	er	•	
		Ou saisir une identité			
	Email				
	Telephone				
		Contacter par mail	Contacter par SMS de contact doit être choisie		

#### Relances

Pour certains types de relance, vous pouvez également définir le nombre maximum de relances. En effet, celles-ci étant automatiques, si l'intervenant ne répondait jamais, il pouvait recevoir des relances ad vitam. Vous pouvez donc en limiter le nombre.

#### Ordres de service

Pour les ODS, deux types de relances possibles :

Relance ODS

Dès que vous créez un ticket de type "ODS", cette relance est en attente et se déclenche dès le délai arrivé…

Elle peut être paramétrée en jours ou en heures

Relance facture

C'est à compter de la réception de la fin d'intervention ET si l'intervenant n'a pas envoyé la facture à ce moment là que cette relance prend son sens.

#### Demande de devis

Pour les ticket de type "Devis", il existe deux autres relances ..hormis la facture

Devis

Dès que vous créez un ticket de type "Devis", cette relance est en attente et se déclenche dès le délai arrivé…

Rappel de l'intervention

Si vous désirez rappeler à l'intervenant le jour et l'heure d'intervention, cette 3ème rubrique vous le permet (en heures)

Délais de relance	Délais de relance				^
	Mettre 0 si vous ne	voulez	pas relancer		
	Relance d'ordre de service	3	Jours 👻	3	Fois max.
	Relance automatique de la facture	7	Jours	3	Fois max.

Délais de relance	Délais de relance				^
	Mettre 0 si vous ne	voulez pa	as relancer		
	Relance automatique du devis	7	Jours	3	Fois max.
	Relance automatique de la facture	7	Jours	3	Fois max.
	Rappel de l'intervention à l'intervenant	48	Heures		

#### **Pièces jointes**

Lors de la création d'un ticket, les pièces jointes peuvent être par exemple les photos du sinistre ou tout autre fichier qui pourrait donner de l'information, notamment à l'intervenant. Vous pouvez les ajouter en les déposant dans le cadre prévu à cet effet.

Si la demande initiale est issue de l'extranet, les PJ's sont reprises automatiquement à ce niveau.

Toutes les pièces jointes resteront accessibles pendant la vie du ticket, dans la partie supérieure.

Pièces jointes (Glissez-déposer des fichiers)	L. Ajouter vos pièces jointes

D'UN

TICKET

ኤ

<u>Retour sommaire</u>

VALIDATION

# **CONSÉQUENCE**

# Liste des tickets

La validation du formulaire a pour effet de créer un ticket et de l'afficher dans la liste des tickets existants et actifs !

🛷 Tickets							≡ +
							1 - 18 / 18
Recherche sur la copropriété	٩					🔁 VTI 🔒 🗌 Mes tickets	En cours -
Num Créé le <mark>Modifié</mark> le	Statut	Copropriété	Sujet	Туре	Intervenant(s)	Assigné à	<b>^</b>
826 28/04/2022 28/04/2022	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	test	ODS	CRYPTO	M. Maintenance Admin	×
825 15/03/2022 15/03/2022	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	saisie intervention	ODS	EDF Nancy	M. Maintenance Admin	×
824 31/08/2021 31/08/2021	Devis en attente de reception	GILBERT	fuite cave	DS	le plombier	M. Maintenance Admin	×
823 31/08/2021 31/08/2021	Devis en attente de reception	GILBERT-	panne escalator	DM		M. TO To	×
805 19/05/2020 07/06/2021	Devis reçu	GILBERT	test	DS	Copro Util'	M. Maintenance Admin	×
770 30/01/2019 02/06/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb évacuation d'eau, garages	ODS	PLOMB'SERVICE	Jeff le chef	×
778 21/10/2019 02/06/2021	Intervention terminée	GILBERT	Test nouvelle version	ODS	EDF	Jeff le chef	×
781 25/11/2019 02/06/2021	Devis en attente de reception	GILBERT	test ODS vers devis	DS	Copro Util'	Jeff le chef	×
785 31/01/2020 02/06/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	Urgent	ODS	Copro Util'	Jeff le chef	×
787 13/02/2020 02/06/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	voir untel et faire un devis	ODS	Copro Util'	Jeff le chef	×
Changer le gestionnaire					Items per page: 20	▼ 1 - 18 of 18 K	> >1

#### Tri par défaut

Les tickets sont affichés du plus récent au plus ancien. Ce qui compte, ce n'est pas la date de création mais celle de modification...

Donc, par exemple, un ticket crée le 19 mai 2020, modifié le 14 août, sera présenté avant un ticket crée le 25 juillet…

#### **Colonnes remarquables**

- Num

Correspond au numéro unique attribué au ticket. Est rappelé dans les différents échanges avec les intervenants et/ou tiers concernés.

Modifié le

Dès que le ticket est modifié, cette date évolue. Par défaut,

les tickets sont triés par cette date, ceux modifiés le plus récemment étant affichés en premiers.

- Statut (cf. paragraphe suivant)
- Sujet (survolez la zone avec la souris pour afficher la description complète)

- Rech	nerche sur la d	copropriété	٩					🔒 🗾 Mes tickets	En cours -
Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Туре	Intervenant(s)		
1026	25/08/2020	25/08/2020	Devis en attente d'approbation	GILBERT	Fuite d'eau	DS	PLOMB'SERVICE		×
958	23/04/2020	25/08/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	Te Une grosse tuite d'eau est constatée, via une canalisation située dans à proximité	?	PLOMB'SERVICE		×
1027	25/08/2020	25/08/2020	Intervention annulée	GILBERT	des caves 12 & 13, déjà inondées de 10 cm d'eau	DS			×
1004	24/07/2020	25/08/2020	Devis accepté	GILBERT	tests info affichées en ordre de service	DS	LEDOCNETTOYEUR		×

type

Chaque ticket est lié à un type sous forme d'acronyme permettant une reconnaissance visuelle rapide.

#### **Couleurs et statuts**

Cette liste vous montre les tickets sous deux couleurs : en gris ou en bleu

• Gris

Sont les tickets qui sont attente d'un élément. Par exemple : attente du RDV d'intervention

Bleu

Cette couleur vous indique qu'une intervention de votre part est nécessaire. Par exemple, vous avez reçu un devis, il vous faut l'accepter ou le refuser !

ODSM (Ordre de Service Multi-Intervenants). Pour ce type de ticket, seuls deux statuts sont affichés : EN COURS ou… CLOS

#### Recherches

A partir de cette liste, vous pouvez rechercher les tickets (à l'aide du menu déroulant à gauche). Ils peuvent être

retrouvés…

 Module syndic : par copropriété, sujet ou description, numéro, intervenant



 Module gérance : par référence de lot ou d'immeuble, du propriétaire, du sujet ou description, du numéro, de l'intervenant



Nouveauté 2.1 – la recherche est conservée tant que vous ne quittez pas l'écran.

Par exemple, vous recherchez un intervenant et affichez tous les tickets liés. Vous modifiez un ticket et quand vous revenez sur la liste, vous retrouvez la liste des tickets de l'intervenant. Auparavant, la liste réaffichait tous les tickets du gestionnaire

#### Affichages

#### Bouton "VTI" (à partir de la version 2.2)

Nouveau bouton permettant de récupérer des notes "à faire" transformées en "pré-tickets" sur le module VTI et envoyées sur le Cloud.

Ensuite, il suffit de cliquer sur ce bouton et cela rapatriera des tickets qui auront le statut "en attente de validation". Restera donc à les valider puis leur affecter un gestionnaire pour entrer dans le cycle classique de la gestion d'un ticket.

*NB : les notes prises sur la VTI ainsi que les photos sont récupérées dans ces tickets.* 

#### Imprimer

Permet l'impression de la liste des tickets affichés à l'écran

#### Mes tickets

Par défaut, cette option est cochée. Si vous décochez, vous pourrez voir les tickets des autres gestionnaires de l'agence

#### En cours ou… autres

Afficher les tickets …(à l'aide du menu pop up situé en haut à droite.)

- En cours
- Du jour
- Fermés (à noter que pour ces deniers, le statut est affiché en rouge)
- Tous

#### Transférer à un autre gestionnaire

Pour y procéder, vous devez sélectionner le ou les ticket(s) à

l'aide de la boite à cocher en lère colonne puis vous cliquez sur la rubrique "changer le gestionnaire".

Puis, vous affectez en choisissant le nouveau gestionnaire dans une liste.

<u>Retour sommaire</u>

# Conséquences

La validation du ticket a eu pour conséquences d'envoyer toutes demandes (ou notifications) aux personnes définies lors de la préparation de celui-ci.

- Le ou les intervenant(s) reçoit (reçoivent) un email ET/OU un SMS (si coché) dans le cadre d'une demande de devis ou d'un ODS multi-intervenants
- L'éventuelle personne notifiée (le demandeur par exemple) reçoit une confirmation de la création du ticket

Si vous avez activé le mode "silencieux", ces envois ne sont pas effectués

• Le ticket affiche la demande initiale, sa création et la demande de devis (ou d'intervention pour un ODS)

<u>Retour sommaire</u>

# TOUTES LES ÉTAPES D'UN TICKET

Vous l'avez compris, un ticket est une suite d'étapes logiques permettant de mener à bien un ordre de service, qu'il soit lié à un ou plusieurs intervenant(s), avec devis ou non. L'idée force du logiciel est de vous aider à chacune des étapes quand aux actions à lancer. En parallèle, des automatismes (désactivables à tout moment…) gèrent à votre place l'information due à certains types de tiers et/ou les relances.

Deux actions sont donc à distinguer :

- Celles inhérentes à l'étape en cours, donc non disponibles (en général) au niveau des autres étapes (par exemple une demande de devis n'a aucun intérêt une fois la date d'intervention finale définie, etc....
- Celles, dites génériques, que vous pouvez lancer à n'importe quel moment.

Intéressons-nous d'abord à ces dernières…

# **Options disponibles à toutes les étapes**

#### Envoyer un message

Disponible pour un intervenant, le président du CS (syndic), le propriétaire (Gérance), le locataire (Gérance), vous avez la possibilité d'échanger avec le tiers à tout moment…

ALOXE CORTON Denise - Président du CS
Envoyer un message
Relancer le président du conseil syndical
Saisir l'approbation du président du conseil syndical
Saisir la désapprobation du président du conseil syndical
PLOMB'SERVICE // Comme d'habitude, si trop important, m'envoyer un devis pour validation @ alainj54@hotmail.fr 0608904461
Envoyer un message

Le résultat de votre action se matérialise sur le ticket en partie droite….

#### 26 août 2020

Message envoyé
Le : 26 août 2020 à 15h53 De : <b>JEFF LE CHEF</b> À : <b>ALOXE CORTON Denise</b>
Sujet : Visite des lieux Message : Cher président, il faudrait organiser une visite du sinistre avec moi et l'intervenant car il y a un doute sur ce qu'il faut remplacer exactement. Dans l'attente de vous lire

Si une réponse vous est faite, et si vous répondez à celle-ci (et ainsi de suite), le sujet sera conservé afin de créer un fil de discussion…



#### Changer les coordonnées du tiers

A l'aide du petit crayon présent, vous pouvez changer l'email et/ou le portable de votre intervenant (ou propriétaire ou président du CS)

Il est également possible de cocher le mode utilisé pour les échanges (email seul, SMS seul ou les deux). Une coche, située à gauche vous rappellera comment vous communiquez avec l'intervenant.



# Options non directement liées à un intervenant défini sur le ticket

#### Note interne : commenter le ticket

Vous avez la possibilité d'écrire une note, qui restera interne, afin de suivre au mieux l'évolution du ticket

Résultat obtenu, qui sera affiché sur la partie droite de l'écran de votre ticket



Ce texte, vous pouvez l'enrichir avec couleurs, gras, etc...

#### Contacter un autre intervenant

Cette rubrique a une double fonction :

- Soit faire appel à un autre intervenant ou annulant l'ordre du précédent (donc annule et remplace)
- Soit en complément de l'intervenant déjà contacté si, par exemple, plusieurs corps de métiers sont nécessaires pour l'ODS.

Ce choix, vous le faites au moment de la validation de l'appel à un autre intervenant !

#### Annulation de l'intervention

Voulez-vous refuser les interventions en cours ?



#### Informer un tiers

A tout moment, vous pouvez envoyer un notification contextuelle (qui tient compte de l'étape sur laquelle vous êtes) à la (ou les) personne(s) de votre choix

Contacter un autre fournisseur
Note interne
Informer un tiers
Rafraîchir le ticket
Fermer le ticket

Cette rubrique n'est plus proposée en ODSM (Ordre de service multi-intervenants) car nous sommes en présence de plusieurs contextes, pas forcément à la même étape d'avancement.

Ecran de saisie…(exemple pour la notification de deux tiers, dont un n'est pas dans la liste par défaut : nom renseigné sur la 2ème ligne, ci-dessous à droite)

Selectionne	er la/les personne(s) à	notifier					
Nom	Selectionner laftes personne(s) à notifier ALOXE CORTON Denise - Président	du CS	8 × •	Nom	Selectionner la/les personne(s) à notif	ier	•
	Ou saisir une identité ALOXE CORTON Denise				Ou saisir une identité Monsieur Dupont		
Email	al@free.fr			Email	aj@crypto.fr		
Telephone				Telephone	0660240720		
	🗸 Contacter par mail	Contacter par SMS			🖌 Contacter par mail	🗹 Contacter par SMS	
			💄 Ajouter u	ne personne			
							✓ Valider

La création du ticket étant effective, nous poursuivons à partir de l'étape n°2 – la réponse de l'intervenant…(ou des intervenants pour un ODSM)

<u>Retour sommaire</u>

# 1\ L'ordre de service (ODS)

#### Étape n° 1 : création du ticket

cf. chapitre "Comment créer un ticket".

Un ticket peut être crée depuis LSC en validant un événement OU depuis l'extranet depuis la liste des tickets (Gérance ou Syndic), avec le bouton +

# Étape n° 2 : réponse de l'intervenant (ou des intervenants pour un ODSM)

Le fournisseur a donc reçu un SMS (cf. copie d'écran cicontre) ou un email et il trouve un lien lui permettant d'accéder au service client, sur une page dédiée. Il y trouvera le rappel des informations de la demande (cf. copie d'écran ci-dessous, à gauche) , l'éventuelle personne à contacter, les informations du gestionnaire et la possibilité de répondre (cf. copie d'écran ci-dessous, à droite)

En acceptant l'intervention, l'intervenant propose en même temps la date et l'heure…

La validation de l'écran envoie un email au gestionnaire, le prévenant qu'une action a été faite pour le ticket xx. Il faut donc accéder au ticket et… passer à l'étape suivante : "demander la présence sur place" (si cochée lors de la création du ticket) OU "demander la fin d'intervention"

En parallèle, la personne notifiée reçoit automatiquement l'acceptation de l'intervention et la date + l'heure.

Votre ticket ressemble à cela ...

# Étape n° 3 : demander la présence sur place (optionnelle)

Automatique, envoyée (par mail ou SMS) 15 minutes avant l'heure prévue d'intervention. L'intervenant pourra, comme à chaque étape, vous répondra directement sur l'interface du service client. Quatre choix lui seront offerts

La réponse de l'intervenant vous sera notifiée par email

NB : s'il vous répond par un autre biais (email ou SMS), vous devrez mettre le ticket à jour à l'aide des rubriques situées sur la partie gauche.

# Étape n° 3 bis : Passer d'un ordre de service à un devis simple

ATTENTION : cette option n'est pas possible si vous êtes sur un ODSM, c'est à dire avec plusieurs intervenants définis

Votre ticket peut évoluer d'un ordre de service à la gestion d'un devis (devis simple). En effet, votre intervenant, une fois sur place, peut constater et vous indiquer qu'un devis nécessitant votre acceptation est nécessaire …

Sur votre ticket, deux rubriques vous le permettront

- Demander le devis
- Saisir manuellement le devis



Lors du passage en devis simple, vous aurez la possibilité de définir les délais de relance non proposés lors de la création de l'ordre de service. Ils restent accessibles et modifiables en modification d'un ticket, en cliquant sur le pictogramme représentant un crayon

🐥 Delais de relance 👻 🤌 Relance de devis : 7 jours Relance de facture : 6 jours Rappel de l'intervention : 48 heures

Si votre ODS devient un "devis simple", nous reprenons alors le fil conducteur du nouveau type de ticket .. cf. ci-après l'étape n°2 d'un Devis simple

#### Étape n° 4 : demander la fin d'intervention

Automatique, envoyée (email ou SMS) quelques minutes après l'heure prévue d'intervention (+ la durée prévue)

L'intervenant, lors de sa confirmation, pour joindre des preuves de son intervention. Il pourra également joindre la facture, ce qui annulera l'étape suivante.

La réponse de l'intervenant vous sera notifiée par email ainsi qu'à la personne à notifier (SMS ou email)

NB : s'il vous répond par un autre biais (email ou SMS ou

tél), vous devrez mettre le ticket à jour à l'aide des rubriques situées sur la partie gauche.

La fin d'intervention confirmée sera affichée de la façon suivante sur le ticket, une fois celui-ci à jour..

# Étape n° 5 : demander la facture (si celle-ci n'a pas été transmise à l'étape n°4)

C'est à vous d'en faire la demande.

La réponse de l'intervenant vous sera notifiée par email

NB : si vous avez déterminé une relance automatique lors de la création du ticket, celle-ci sera envoyé x jours après votre lère demande.

Votre ticket, une fois mis à jour, le confirmera de la façon suivante :

Vous avez également la possibilité de saisir manuellement la facture (si reçue par ailleurs). Dans ce cas, n'oubliez pas de saisir son montant afin qu'il soit affiché en partie haute puis pris en compte dans les futurs documents de synthèse

#### Étape n° 5 bis (si nécessaire)

Si la facture reçue ne convient pas (manque, erreur, etc..), vous pouvez demander le nouvel envoi de celle-ci en y apportant un commentaire.



#### Étape n° 6 : fermer le ticket

Toutes les actions prévues étant terminées, il ne vous reste qu'à clore le ticket.

Contacter un autre intervenant
Note interne
Informer un tiers
Rafraîchir le ticket
Fermer le ticket

Peut être fait à toutes les étapes…

Mais attention, cette manipulation est irréversible !

Ticket clos
Le : 24 mai 2019 à 15h20 De : <b>JEFF LE CHEF</b>
<ul> <li>Obtenir le fichier de résumé du ticket</li> <li>Obtenir les documents du ticket(.zip)</li> </ul>

Une fois le ticket clos, l'information s'affichage dans le tableau.

Deux options à votre disposition

• Obtenir le fichier de résumé du ticket

#### Le Bureau Syndic

# Compte rendu du ticket n°772 Ouvert le 04 avril 2019 Permé le 04 avril 2019 Demandé par ALOXE CORTON Denise Créé par Jeff le chef pb d'égout bouché Descriptif : Bonjour, je tenais à vous signaler un problème de fuite d'eau, suite à l'orage d'hier .. L'évacuation ne se fait plus correctement par les égouts, ce qui inonde le couloir menant aux caves Montant de l'intervention : 253.64€ Intervenant : PLOMB'SERVICE Date d'intervention : 04/04/19 Détail du ticket 04/04/19 PLOMB'SERVICE planifie l'intervention pour le 04/04/19 à 15h52

04/04/19 FLOWB SERVICE planine fintervention pour le 04/04/19 à 15

- 04/04/19 PLOMB'SERVICE envoi sa facture
- 04/04/19 Le ticket est cloturé par le gestionnaire

#### • Obtenir les documents du ticket (.zip)

Télécharge tous les éléments du tickets (photos, devis, facture, résumé, etc…), le tout dans un fichier .zip, qu'il vous suffira de décompresser.



<u>Retour sommaire</u>

# 2\ Devis (simple ou multiple)

Nous n'aborderons que les différences avec un ticket de type "Ordre de service" car les principes restent fondamentalement les mêmes

#### Étape n° 2 : réponse de l'intervenant

La seule différence réside dans le fait que l'intervenant accepte ou refuse .... de proposer un devis.

#### Étape n° 2 bis : Passer d'un devis simple à un devis multiple (optionnel, sinon, passez à l'étape 3) ou … faire appel à un nouvel intervenant

Si vous avez crée votre ticket en devis simple (donc une demande de devis a été envoyée à un intervenant), vous pouvez tout à fait changer d'avis et faire appel à d'autres intervenants et basculer votre devis en type "multiple".

Cliquez sur la rubrique "Contacter un autre intervenant"

Contacter un autre intervenant
Note interne
Informer un tiers
Rafraîchir le ticket
Fermer le ticket

Remplissez les données du nouvel intervenant sur le second écran et validez le pour obtenir le message de confirmation suivant :



Trois choix possibles :

• OUI

Annulera le devis en cours, enverra une notification de refus et demandera un devis au nouvel intervenant

NON

Procédera à une demande devis au nouvel intervenant tout en conservant la précédente

ANNULER

Ne fait rien …

#### Étape n° 3 : acceptation du (ou des) devis

Une fois le (ou les) devis reçu(s), l'acceptation ou le refus peuvent être faits par le gestionnaire (en cliquant directement sur "Accepter ou Refuser")

0U

#### Module Gérance

#### Le propriétaire du lot

Si vous avez déterminé sur le mandat signé avec votre propriétaire un montant au delà duquel des travaux ne peuvent être entrepris qu'après son acceptation, servez vous de cette rubrique.

#### • Module Syndic

Le président du conseil syndic ou faisant fonction (nouveauté 2.1)

A noter : vous pourrez également envoyer une information aux autres membres du conseil syndic mais seul le président sera décisionnaire.

Cependant, si vous n'avez pas de président du CS, vous pourrez envoyer la demande d'acceptation à :

- •l'un des membres du CS
- un personne de votre choix, en saisissant simplement son nom, son email et/ou le n° de portable.

# **Demander l'approbation**

#### Président du C.S. / faisant fonction

Veuillez choisir le membre du conseil syndical qui devra approuver le/les devis

Nom	Choisir un membre du CS Cabinet DENTAIRE - Membre du CS
Email	CRYPTO - Membre du CS
Téléphone	
Commentaire su	upplémentaire
C	Contacter par mail Contacter par SMS
4	Au moins une méthode de contact doit être choisie
Informer les	membres du conseil syndical
	✓ Valider

# Étape n° 3 bis : transmission du devis accepté à votre intervenant (optionnel)

L'acceptation étant actée, vous pouvez le confirmer à votre intervenant en lui joignant une copie du devis dûment accepté et signé

Dans notre copie d'écran ci-dessous, le devis a été approuvé par le conseil syndic. Ne vous reste qu'à confirmer cette approbation en cliquant sur "valider"

×



#### La fenêtre vous proposera alors de joindre le document signé…

Cette option est accessible même si le devis est directement accepté par vous

#### Étape n° 3 ter : prise de RDV directe par l'intervenant avec la personne à contacter

A partir de la version 1.0.7, une fois un devis accepté, l'intervenant n'attend plus que vous le recontactiez pour définir un RDV d'intervention, il peut le faire lui même puis vous transmettre cette information via un lien prévu à cet effet.

#### SA Le Bureau Syndic

JEFF LE CHEF Ouvert le 25 novembre 2019 passage ODS en devis simple Ceci est ma description de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour gagner du temps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ? Personne à contacter pour l'intervention : PETRUS Pierre (Identité à l'origine) Email : alainj54@gmail.com Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Ticket n° 9	DO
Ouvert le 25 novembre 2019  passage ODS en devis simple Ceci est ma description de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour gagner du temps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ?  Personne à contacter pour l'intervention :  PETRUS Pierre (Identité à l'origine) Email : alainj54@gmail.com  Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé  Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations.  JEFF LE CHEF Mobile: 0608	JEFF LE CH	EF
passage ODS en devis simple Ceci est ma description de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour gagner du temps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ? Personne à contacter pour l'intervention : PETRUS Pierre (Identité à l'origine) Email : alainj54@gmail.com Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Ouvert le 2	o novembre 2019
passage ODS en devis simple         Ceci est ma description de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour gagner du temps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ?         Personne à contacter pour l'intervention :         PETRUS Pierre (Identité à l'origine)         Email : alainj54@gmail.com         Devis accepté         Bonjour,         Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY.         Celui-ci a reçu notre approbation.         Commentaire du gestionnaire : superc'est validé         Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations.         JEFF LE CHEF         Mobile: 0608		
Ceci est ma description de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour gagner du temps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ? Personne à contacter pour l'intervention : PETRUS Pierre (Identité à l'origine) Email : alainj54@gmail.com Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	passage ODS	en devis simple
Personne à contacter pour l'intervention : PETRUS Pierre (Identité à l'origine) Email : alainj54@gmail.com Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Ceci est ma d gagner du ter	escription de tests qui doit être reprise à chaque création de ticket pour mps car le temps, c'est de l'argent, n'est ce pas ?
PETRUS Pierre (Identité à l'origine) Email : alainj54@gmail.com Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Personne à c	ontacter pour l'intervention :
Email : alainj54@gmail.com  Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé  Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations.  JEFF LE CHEF Mobile: 0608	PETRUS Pierre	e (Identité à l'origine)
Devis accepté Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Email : alainj5	4@gmail.com
Bonjour, Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Devis acce	pté
Merci pour votre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY. Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Bonjour,	
Celui-ci a reçu notre approbation. Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	54000 NANC	otre devis concernant une intervention pour l'immeuble sis 4, rue Gilbert Y.
Commentaire du gestionnaire : superc'est validé Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Celui-ci a reçu	a notre approbation.
Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en <u>cliquant ici</u> pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Commentaire	du gestionnaire : superc'est validé
pour accéder à notre page d'échanges d'informations. JEFF LE CHEF Mobile: 0608	Merci de nou	s proposer une date, une heure et une durée d'intervention en cliquant ici
JEFF LE CHEF Mobile: 0608	pour accéder	à notre page d'échanges d'informations.
Mobile: 0608	JEFF LE CHEF	
Email : (@wanadoo.fr	Mobile: 0608 Email :	'@wanadoo fr

Quand votre intervenant clique sur le lien, il arrive sur l'écran lui permettant de vous donner cette information…

Planification	de l'intervention			
Ticket n°900				
Lieu de l'intervention 9 4, rue Glibert 54000 NANCY 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	passage ODS en Ceci est ma description d création de ticket pour ga l'argent, n'est ce pas ?	devis simple e tests qui doit être reprise à chaque gner du temps car le temps, c'est de	Personne à contacter & PETRUS Pierre (Identité à l'origine)	Agence SA SA AGENCE JEFF LE CHEF C0608904461 Commentaire : superc'est validé
Contact éta	Date d'intervention 03/12/2019 bli pour l'interventionvoici la date et l'h	Heure d'intervention 15:00 Heure qui ont été convenues.	Duré	e prévue de l'intervention 2:30
				Valider

Une fois cette donnée réceptionnée, vous pourrez encore la valider, la reporter ou ..l'annuler...

Si l'intervenant ne passe pas par l'interface permettant une mise à jour du ticket, vous pourrez saisir manuellement le RDV



<u>Retour sommaire</u>

#### Étapes suivantes

Sont strictement identiques à celles décrites précédemment pour l'ordre de service

<u>Retour sommaire</u>

# Récapitulatif d'un ticket

Lorsqu'un ticket est clos, une nouvelle option s'affiche vous permettant de récupérer tous les éléments de celui-ci (photos, devis, factures, etc...)

Ticket clos
Le : 04 avril 2019 à 15h55 De : <b>JEFF LE CHEF</b>
✓ Veuillez retrouver le fichier de résumé du ticket ci-dessous ✓
Liquez ici pour télécharger les documents du ticket(.zip)

*Cette possibilité existe également depuis LSC (cf. chapitres suivants)* 

<u>Retour sommaire</u>

# Rapport

Le rapport peut avoir une double destination...

- Pour vous, gestionnaire, pour avoir une vue d'ensemble des tickets ouverts pour un lot, un immeuble en monopropriété ou en copropriété
- Pour vos clients à des fins de comptes rendus … (auprès du conseil syndical, par exemple).

Attention, seuls les tickets "clos" seront pris en compte dans ce document

A partir de la liste des tickets, le menu "tickets" vous propose l'option "Rapport"



qui vous conduit à la liste des rapports déjà établis.

Pour en créer un nouveau, cliquez sur "+" en haut à droite

Rapports				
Nouveau rapport				
	Un rapport sera gér généré.	éré pour tous les tickets concernant le batiment	selectionné. Vous pourez l'envoyer une fois celui-ci	
	Choix du bâtiment	Choisir du bâtiment		•
	Date de début	Ē	Date de fin	
	Choix des données	<ul> <li>Nombre de tickets</li> <li>Montant total des interventions</li> <li>Nombre d'interventions par intervenant</li> <li>Durée moyenne + total des interventions</li> <li>Montant total par intervenant</li> </ul>	s ✓ Valide	r

Choix du bâtiment (ou du lot)

Date de début / Date de fin

de prise en compte des tickets clos...

Choix des données

Cochez ce qui doit être affiché ou …non

La validation calcul le rapport et le place dans la liste. un clic sur une ligne l'affiche directement à l'écran.

En parallèle, une copie est envoyée sur l'email de l'utilisateur courant.

<u>Retour sommaire</u>



Retour sommaire

# F5 – Afficheur

# Visibilité

- Les tickets, crées et stockés sur le service client, restent visibles à partir de l'afficheur, sous forme de liste.
- Seuls les tickets en cours, liés au gestionnaire sont affichés...Numéro, immeuble /lot, Aqui (créateur du ticket), statut et sujet sont visibles
- Si vous cliquez sur un ticket, un complément de détail s'affiche sur la partie droite..

Rubrique : Récupérer les éléments du ticket (visible après sélection d'un ticket)

Permet de récupérer tous les éléments d'un tickets (Photos, PDF, document de résumé) et d'en créer un événement avec PJ's sur le tiers "demandeur"

Avant de pouvoir vous servir de cette option, vous devez paramétrer un modèle d'événement en administration…dont les chemins d'accès sont les suivants :

- Module Gérance : menu paramètres, Gérance, configuration gérance, onglet "menu négociateur"
- Module Syndic : menu paramètres, Syndic, configuration

syndic, onglet "divers"

## Qui voit quoi ?

Dans LSC, vous pouvez

```
• Si vous êtes Gestionnaire
```

Afficher un résumé de vos tickets depuis votre afficheur (F5)

- Si vous êtes Assistant ou comptable,

Afficher un résumé des tickets crées (et en cours) pour lesquels vous êtes rattaché sur l'un de ses deux rôles = fiche immeuble en Syndic ou fiche compte en Gérance

Transfert en cas d'absence activé

Si un transfert vers un autre utilisateur est activé, les tickets de la personne qui vous a fait le transfert sont également montrés.

DELEGATION

 Image: Delegation of the sector of the secto

# Accès direct au détail du ticket

Si vous double cliquez sur un ticket, l'interface web s'ouvre automatiquement et affiche son détail…

 Juste après la création d'un ticket, celui-ci affiche la demande initiale (du locataire, du propriétaire, d'un copropriétaire ou …autre), sa création et la demande de devis (ou d'intervention pour un ordre de service)

<u>Retour sommaire</u>

# Liste des tickets

Accessible depuis votre afficheur (F5), après avoir cliqué sur "Tickets en cours"…à l'aide du bouton "LISTER" situé en haut de page

Les tickets présents sur votre afficheur sont ceux qui sont les vôtres ET ceux "en cours" (donc non fermés).

Par défaut, cliquez sur LISTER les affiche mais il est possible de rechercher les anciens tickets et ceux d'autres gestionnaires.

#### Récupérer les éléments du ticket

Rubrique : Récupérer les éléments du ticket (sélectionner un ticket avant de cliquer sur cette option)

Permet de récupérer tous les éléments d'un tickets (Photos, PDF, document de résumé) et d'en créer un événement avec PJ's sur le tiers "demandeur"

Avant de pouvoir vous servir de cette option, vous devez paramétrer un modèle d'événement en administration…dont les chemins d'accès sont les suivants :

- Module Gérance : menu paramètres, Gérance, configuration gérance, onglet "menu négociateur"
- Module Syndic : menu paramètres, Syndic, configuration syndic, onglet "divers" puis onglet "Partenaires" (à compter de la version 6.0.2)

#### Rechercher un ticket ou un groupe de tickets

Le bouton "Rechercher" vous propose une fenêtre multi-critères

# Partie identité

Par immeuble ou par lot, vous affichez les tickets liés

# Partie Activité

Comme les tickets sont différents en fonction de l'activité, vous devez indiquer le module auquel sont rattachés les tickets rercherchés.

## Partie Ticket

• Туре

Les tickets existent sous trois types : ordre de service, devis simple, devis multiple

Statut

A chaque étape de sa "vie", le ticket est rattaché à un statut permettant de savoir clairement le niveau d'avancement de celui-ci. Vous devez choisir dans une liste le statut sur lequel vous désirez afficher le ou les ticket(s).

Sujet contient

Correspond au sujet défini lors de la création du ticket. La recherche doit être faite par mot clé pour être sûr de retrouver le bon ticket.

Description contient

Là également, la description est celle saisie au moment de la création du ticket

Date création du… au …

Pour montrer des tickets crées sur une borne de dates.

## Partie critères complémentaires

Les tickets, par essence, sont attachés à un gestionnaire (information saisie sur l'immeuble en Syndic et sur le compte en Gérance).

Par défaut, ce sont vos tickets qui sont affichés mais vous pouvez en chercher liés à d'autres gestionnaires.

<u>Retour sommaire</u>

# Liste des tickets (interface LSC)

Accessible depuis votre afficheur (F5), à l'aide du bouton "LISTER"

Les tickets présents sur votre afficheur sont ceux qui sont les vôtres ET ceux "en cours" (donc non fermés).

Par défaut, cliquez sur LISTER les affiche mais il est possible de rechercher les anciens tickets et ceux d'autres gestionnaires.

#### Récupérer les éléments du ticket

Rubrique : Récupérer les éléments du ticket (sélectionner un ticket avant de cliquer sur cette option)

Permet de récupérer tous les éléments d'un tickets (Photos, PDF, document de résumé) et d'en créer un événement avec PJ's sur le tiers "demandeur"

Avant de pouvoir vous servir de cette option, vous devez

paramétrer un modèle d'événement en administration…dont les chemins d'accès sont les suivants :

- Module Gérance : menu paramètres, Gérance, configuration gérance, onglet "menu négociateur"
- Module Syndic : menu paramètres, Syndic, configuration syndic, onglet "divers" puis onglet "Partenaires" (à compter de la version 6.0.2)

Rechercher un ticket ou un groupe de tickets

Le bouton "Rechercher" vous propose une fenêtre multi-critères

# Partie identité

Par immeuble ou par lot, vous affichez les tickets liés

# Partie Activité

Comme les tickets sont différents en fonction de l'activité, vous devez indiquer le module auquel sont rattachés les tickets rercherchés.

## Partie Ticket

• Туре

Les tickets existent sous trois types : ordre de service, devis simple, devis multiple

Statut

A chaque étape de sa "vie", le ticket est rattaché à un statut permettant de savoir clairement le niveau d'avancement de celui-ci. Vous devez choisir dans une liste le statut sur lequel vous désirez afficher le ou les ticket(s).

Sujet contient

Correspond au sujet défini lors de la création du ticket. La recherche doit être faite par mot clé pour être sûr de

retrouver le bon ticket.

Description contient

Là également, la description est celle saisie au moment de la création du ticket

• Date création du… au …

Pour montrer des tickets crées sur une borne de dates.

# Partie critères complémentaires

Les tickets, par essence, sont attachés à un gestionnaire (information saisie sur l'immeuble en Syndic et sur le compte en Gérance).

Par défaut, ce sont vos tickets qui sont affichés mais vous pouvez en chercher liés à d'autres gestionnaires.