

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](#)

- [L'entête](#)
- [Le corps de la page](#)
- [Lecture simplifiée d'un ticket multi-tiers](#)

[Comment créer un ticket \(interface Web\)](#)

- [Création par un lien](#)
- [Création manuelle](#)

Saisir les données du ticket

Partie haute

Partie centrale

Partie basse

Validation d'un ticket et conséquences

– Liste des tickets

– Bouton VTI (nouveau 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

Contacteur un autre intervenant

Informé un tiers

– A – Ordre de service mono ou multi-intervenants

- 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)

– B – Devis simple ou multiple (différences avec un ODS)

- 1 – 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

– Afficheur (F5)

– Liste des tickets

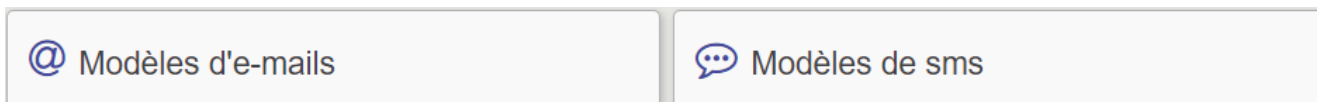
Préambule de la version 2.2

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...



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

Version 2

The screenshot shows the 'Tickets' interface for Version 2. It features a search bar at the top with the text 'Recherche sur la copropriété'. Below the search bar is a table with columns: Num, Créé le, Modifié le, Statut, Copropriété, Sujet, Type, and Intervenant(s). The table contains 10 rows of ticket data. At the bottom of the table, there is a pagination control showing '20 résultats / page'.

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	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

Version 2.1

The screenshot shows the 'Tickets' interface for Version 2.1. It features a search bar at the top with the text 'Recherche sur la copropriété'. Below the search bar is a table with columns: Num, Créé le, Modifié le, Statut, Copropriété, Sujet, Type, and Intervenant(s). The table contains 8 rows of ticket data. At the bottom of the table, there is a pagination control showing '20 résultats / page'.

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
822	15/05/2019	11/05/2021	Attente du RDV d'intervention	GILBERT	pb identifié président	ODS	LEDOCNETTOYEUR, LIOUF SA
1106	04/03/2021	11/05/2021	En attente de facture	GILBERT	test email agence	DS	LEDOCNETTOYEUR
1058	04/09/2020	11/05/2021	En attente de facture	GILBERT	test PJ par défaut	ODS	CRYPTO
823	16/05/2019	23/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	pb 2ème sous sol	ODS	LEDOCNETTOYEUR, PLOMB'SERVICE, constructin, Copro Util'
1118	20/04/2021	22/04/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	test ticket avec notif lors de la création	ODS	OTIS
1029	26/08/2020	21/04/2021	En cours	GILBERT	Tests ODS multi-intervenants	ODSM	LEDOCNETTOYEUR, PLOMB'SERVICE, Trésorerie Principale NANCY Ouest
1026	25/08/2020	13/04/2021	Devis approuvé	GILBERT	Fuite d'eau	DS	PLOMB'SERVICE
801	19/04/2019	13/04/2021	Devis approuvé	Saurupt25	devis simple en multiple	ODS	GENERALE DES EAUX

Rappel

Tutoriel intervenant : à votre demande, nous avons créé une petite documentation à l'attention de vos intervenants. Ils peuvent y avoir accès grâce à un 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 créés directement sur l'interface Web. Ils peuvent être à votre initiative (suite à un appel téléphonique par exemple) ou créés à partir d'une demande faite 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.

ASSISTANCE DEV

Demande de fin d'intervention

Ticket n° 1104

Lieu de l'intervention SAINTLOUIS Résidence Saint Louis 47, boulevard Albert 1er 54500 VANDOEUVRE LES NANCY	test version 2.1 - ODS multi intervenants ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai mais on s'en moque un peu oui, il est bon d'ajouter une description afin que les intervenants aient une information plus complète que le problème à régler	Personne à contacter PAILLOUX Stéphane (Locataire) 0608904461 alainj54@gmail.com	Agence Aide SA SA AGENCE M. MAINTENANCE Admin pjbarret@hotmail.fr Contacter le gestionnaire
---	---	--	---

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 Perrache - aGeorges54@hotmail.fr,renel@gmail.com,aj@crypto.fr - 0608954863,0709944469 ^

Activité Choisir une activité ▾

Nom Choisir un intervenant ▾

Saisir un intervenant
Georges Perrache

Email aGeorges54@hotmail.fr,renel@gmail.com,aj@crypto.fr ⓘ

Téléphone 0608954863,0709944469

Informations complémentaires à destination de l'intervenant

Contacter par mail Contacter par SMS

[Retour sommaire](#)

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

☰ Liste des tickets

Afficher dans l'extranet des clients

Ticket visible pour : *paramétrage par défaut*

Le demandeur

Les membres du CS

Tous les copropriétaires

Recevoir l'accusé de lecture de l'ODS

Masquer le mail de l'agence pour l'intervenant

Notifier le créateur du ticket

Notifier le gestionnaire


Notifier l'assistant

Description 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....

Pièce jointe par défaut

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


 Ajouter une pièce jointe par défaut

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 ».

ADRIEN LE MALIN

- 🏠 Accueil
- 📞 Contacts agence
- € Mon compte
- 🔍 Mes demandes
- 🔧 Mes tickets d'intervention
- 📄 Mes informations
- 📁 Mes documents
- 📷 Mes photos
- 🔒 Redéfinir mon mot de passe
- 🔌 Déconnexion

☰ Mon espace locataire

Mes tickets d'intervention

Num	Date	Statut	Sujet	Description
979	16/07/2020	Devis en attente de reception	testtest	ceci est ma description du 22 avril, non celle du 19 mai
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

100 résultats / page

Ticket visible pour : (nouveau 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 (nouveau 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

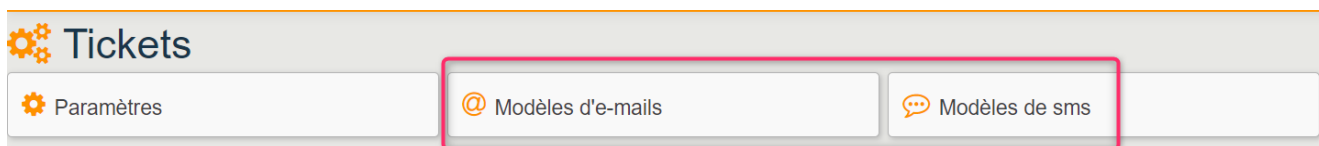
créé.

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 (nouveau 2.1)



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 :

-  Permet de revenir au modèle par défaut que nous

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.



- 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 des tickets	
Attente de RDV d'intervention	
Demande de devis	
Demande de fin d'intervention	
Devis désapprouvé	
Intervention annulée	
Intervention reportée	
Ordre de service	
Demande d'approbation	
Demande de facture	
Devis accepté	
Devis non retenu	
Intervention planifiée	
Message reçu	
Rappel de l'intervention	

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

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 ..

🔍 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 mémoire :

- 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 :

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 :|

✕ Annuler

✓ Valider

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

[Retour sommaire](#)

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 multi-intervenants
- 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...)

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, it displays 'Ticket n° 1107' and 'Ouvert le 05 mars 2021 à 10h04'. The main area contains customer information for 'GILBERT' at '4, rue Gilbert 54000 NANCY' with a 'Demande d'intervention' subject. A description of the issue is provided. On the left, a sidebar contains buttons for 'Valider le ticket' (highlighted with a red box), 'Annuler le ticket', 'Note interne', 'Inform un tiers', 'Rafraîchir le ticket', and 'Fermer le ticket'. On the right, a notification box states 'Ticket créé' with the date and subject. Below this, a 'Demande initiale' section shows the creation time and subject.

[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

The screenshot shows the header of a ticket in a software interface. At the top, it displays 'Devis simple n° 1026' with an information icon, a clock icon showing '14:30', and 'Ouvert le 25 August 2020 à 10h28'. Below this, there are three main sections: 1) A list of settings on the left: 'Montant : NC', 'Personne à contacter', 'Personne(s) à notifier', 'Délais de relance', and 'Mode silencieux' with a toggle switch. 2) A central section for the contact 'GILBERT' at '4, rue Gilbert 54000 NANCY', with a 'Fuite d'eau' title and a description: 'Une grosse fuite d'eau est constatée, via une canalisation située dans à proximité des caves 12 & 13, déjà inondées de 10 cm d'eau...'. 3) A right section titled 'Devis en attente d'approbation' with a photo of a flooded basement and navigation arrows.

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 créé 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



[Retour sommaire](#)

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 alimente 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...

[Retour sommaire](#)

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

26 août 2020

ALOXE CORTON Denise - Président du CS
@ alainj54@hotmail.fr

Envoyer un message

PLOMB'SERVICE
@ alainj54@gmail.com
0667593847

Envoyer un message
Relancer par mail
Relancer par SMS
Saisir manuellement un RDV d'intervention
Annuler l'intervention
Saisir la fin de l'intervention
Demander une facture
Saisir la facture

LEDOCNETTOYEUR
@ alainj54@hotmail.fr
0608904461

Envoyer un message
Annuler l'intervention
Saisir la présence sur place
Saisir la fin de l'intervention
Demander une facture

Message envoyé

Le : 26 août 2020 à 16h52
De : JEFF LE CHEF
À : LEDOCNETTOYEUR

Sujet : Intervention
Message : Merci pour votre retour par mail et attendons votre diagnostic

Intervention planifiée

Reçu le : 26 août 2020 à 16h50
De : LEDOCNETTOYEUR

nous y allons de suite
LEDOCNETTOYEUR interviendra le 26 août 2020 à 17h50.
Durée prévue : 1h

Ordre de service

Le : 26 août 2020 à 16h34
De : JEFF LE CHEF

L'ordre de service a été transmis à PLOMB'SERVICE.

Ordre de service

Le : 26 août 2020 à 16h34
De : JEFF LE CHEF

L'ordre de service a été transmis à LEDOCNETTOYEUR.

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

LEDOCNETTOYEUR
@ alainj54@hotmail.fr
0608904461



Envoyer un message

Annuler l'intervention

Saisir la présence sur place

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

26 août 2020

Message envoyé

Le : 26 août 2020 à 16h52
De : **JEFF LE CHEF**
À : **LEDOCNETTOYEUR**

Sujet : Intervention
Message : Merci pour votre retour par mail et attendons votre diagnostic

Intervention planifiée

Reçu le : 26 août 2020 à 16h50
De : **LEDOCNETTOYEUR**

| nous y allons de suite

LEDOCNETTOYEUR interviendra **le 26 août 2020 à 17h50**.
Durée prévue : 1h

Ordre de service

Le : 26 août 2020 à 16h34
De : **JEFF LE CHEF**

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..

Tickets 1 - 20 / 39

Recherche sur la copropriété

Mes tickets En cours

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Description	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 966	19/05/2020	19/05/2020	Devis en attente de reception	GILBERT	test contacter un autre intervenant avant reception devis	ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ...	DS	
<input type="checkbox"/> 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	LEDOCCNETTOYEUR

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 récapitulatif de 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 créé 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 « + »

[Retour sommaire](#)

SAISIR LES DONNÉES DU TICKET

Partie haute

Type de ticket *	<input checked="" type="radio"/> Ordre de service <input type="radio"/> Demande de devis	
Lot *	<input type="button" value="👉 Choisir un lot"/>	OU <input type="button" value="👉 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 *	<input type="button" value="👉 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 * OU

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

[Retour sommaire](#)

Partie centrale

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

[Retour sommaire](#)

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) * ▼

Personne à contacter ▼

Personne(s) à notifier ▼

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 transmettez 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'intervenant.

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'SERVICE - contact@plombservice.com ^

Choisir une activité

Activité Entrep. Plomberie x ▾

Choisir un intervenant

Nom PLOMB'SERVICE x ▾

Saisir un intervenant

PLOMB'SERVICE

Email contact@plombservice.com

Téléphone

Commentaire supplémentaire

Contacter par mail Contacter par SMS

+ Ajouter

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.

! La personne sera prévenue de la création du ticket et de l'acceptation d'un devis
! Prévenir la personne Email SMS

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 personne à contacter ^

Nom v

Ou saisir une identité

Email

Telephone

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

Personne(s) à notifier

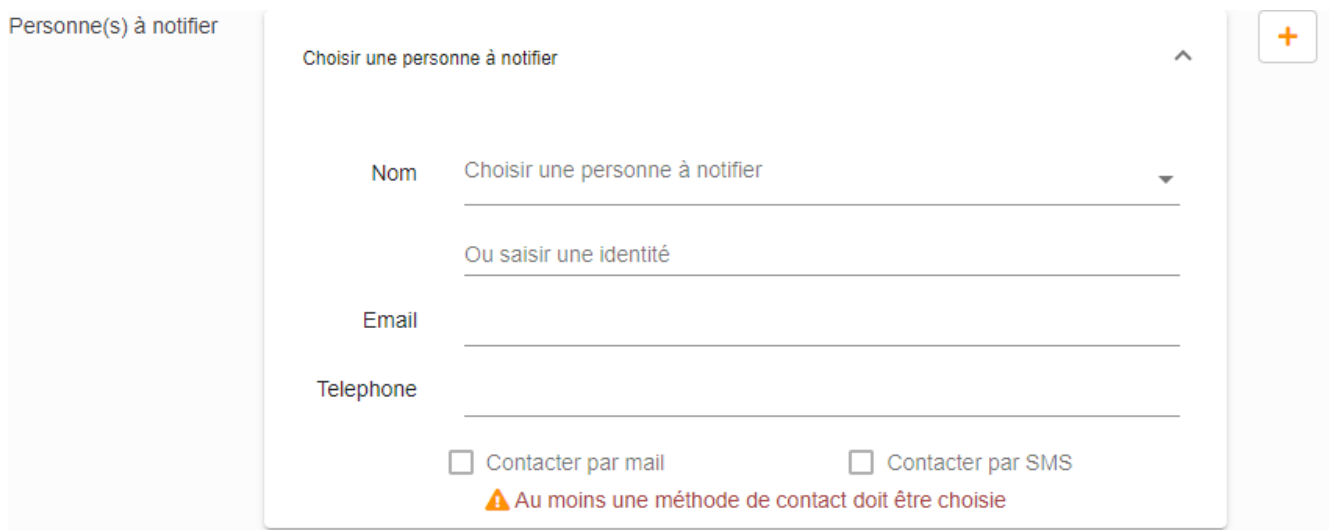
Notifier une personne signifie qu'elle sera alertée de façon

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



The screenshot shows a form titled "Personne(s) à notifier". It contains a search bar with the placeholder text "Choisir une personne à notifier" and an upward arrow. Below this are four input fields: "Nom" (with a dropdown menu), "Ou saisir une identité", "Email", and "Telephone". At the bottom, there are two checkboxes: "Contacter par mail" and "Contacter par SMS". A warning icon (triangle with exclamation mark) is followed by the text "Au moins une méthode de contact doit être choisie". A plus sign icon is visible in the top right corner of the form area.

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 pourrait 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			
<i>Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer</i>			
Relance d'ordre de service	<u>3</u>	Jours ▼	<u>3</u> Fois max.
Relance automatique de la facture	<u>7</u>	Jours	<u>3</u> Fois max.

Délais de relance

Délais de relance



Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer

Relance automatique du devis	<u>7</u>	Jours	<u>3</u>	Fois max.
Relance automatique de la facture	<u>7</u>	Jours	<u>3</u>	Fois max.
Rappel de l'intervention à l'intervenant	<u>48</u>	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)



Ajouter vos pièces jointes

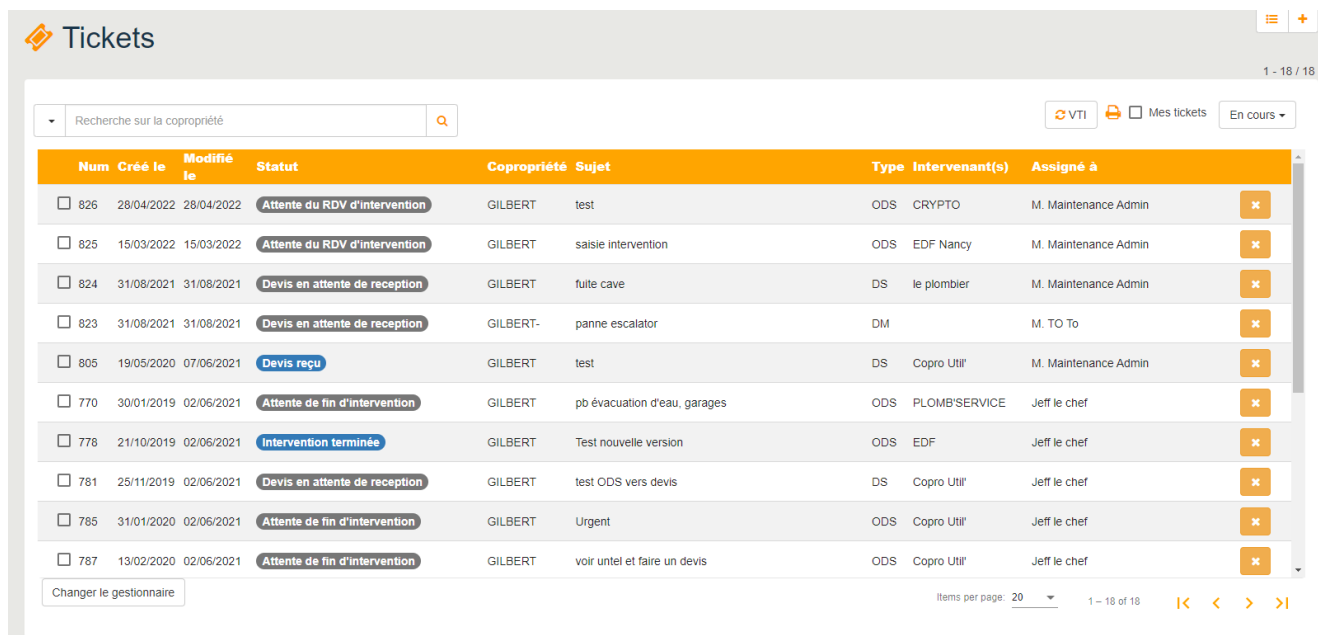
[Retour sommaire](#)

VALIDATION D'UN TICKET &

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 !



The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there's a search bar and a 'VTI' button. Below is a table with the following columns: Num, Créé le, Modifié le, Statut, Copropriété, Sujet, Type, Intervenant(s), and Assigné à. The table contains 10 rows of ticket data. At the bottom, there are pagination controls showing 'Items per page: 20' and '1 - 18 of 18'.

Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)	Assigné à
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	02/05/2021	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	02/05/2021	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	02/05/2021	Attente de fin d'intervention	GILBERT	voir untel et faire un devis	ODS	Copro Util'	Jeff le chef

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 créé le 19 mai 2020, modifié le 14 août, sera présenté avant un ticket créé 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)



Num	Créé le	Modifié le	Statut	Copropriété	Sujet	Type	Intervenant(s)
<input type="checkbox"/> 1026	25/08/2020	25/08/2020	Devis en attente d'approbation	GILBERT	Fuite d'eau	DS	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 958	23/04/2020	25/08/2020	Attente de fin d'intervention	GILBERT	TE Une grosse fuite d'eau est constatée, via une canalisation située dans la proximité des caves 12 & 13, déjà inondées de 10 cm d'eau...	?	PLOMB'SERVICE
<input type="checkbox"/> 1027	25/08/2020	25/08/2020	Intervention annulée	GILBERT	TE	DS	
<input type="checkbox"/> 1004	24/07/2020	25/08/2020	Devis accepté	GILBERT	tests info affichées en ordre de service	DS	LEDOCCNETTOYEUR

- 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 en 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 !

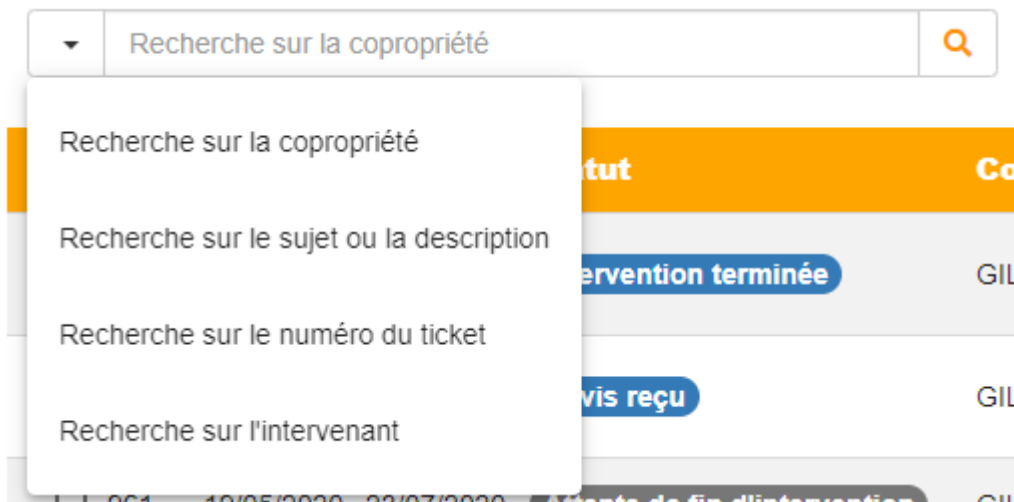
ODSM (Ordre de Service Multi-Intervenants). Pour ce type de ticket, seuls deux statuts sont affichés : EN COURS ou... CLOS

Recherches

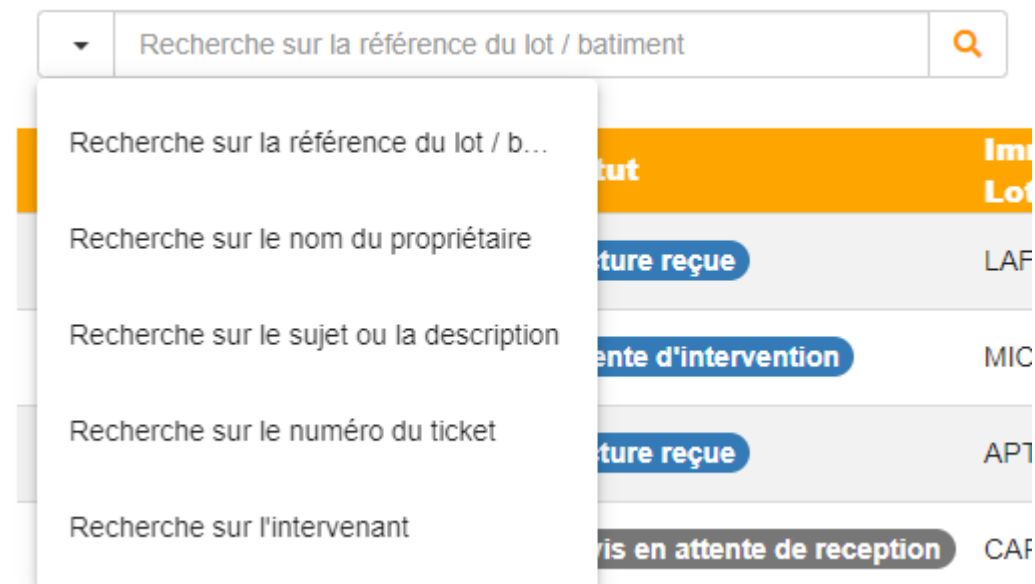
A partir de cette liste, vous pouvez rechercher les tickets (à l'aide du menu déroulant à gauche). Ils peuvent être

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 boîte 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.

[Retour sommaire](#)

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)

[Retour sommaire](#)

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*** 

✓ @ *alainj54@hotmail.fr*

✓ 📞 *0608904461*

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 : **JEFF LE CHEF**

À : **ALOXE CORTON Denise**

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

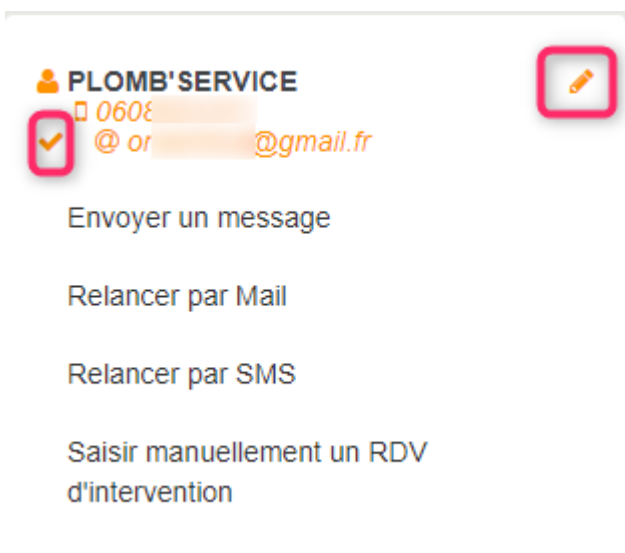
Si une réponse vous est faite, et si vous répondez à celle-ci (et ainsi de suite), le sujet sera conservé afin de créer un fil de discussion...



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

Note interne

Le : 17 avril 2019 à 08h56
De : Jeff le chef

Penser à prévenir le concierge afin qu'il donne accès au 2ème sous-sol

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

Contacteur 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 ?



Informier 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

Contacteur un autre fournisseur

Note interne

Informier 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)

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)

[Retour sommaire](#)

1\ L'ordre de service (ODS)

Étape n° 1 : création du ticket

cf. chapitre « Comment créer un ticket ».

Un ticket peut être créé 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 ci-contre) 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 répondre 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

 **LEDOCNETTOYEUR**
@ alainj54@hotmail.fr

Annuler l'intervention

Saisir la fin de l'intervention

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



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

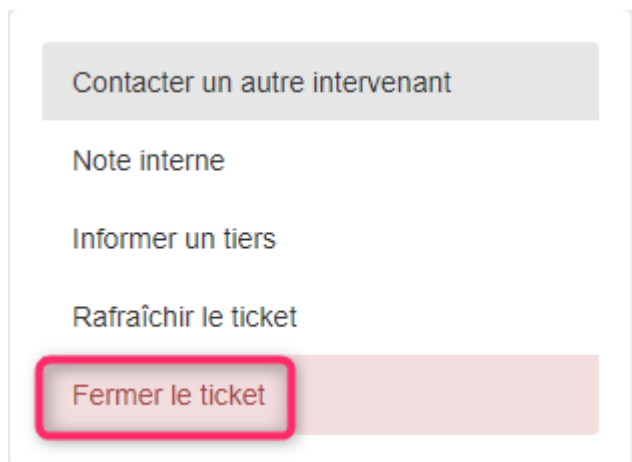
Étape n° 5 bis (si nécessaire)

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



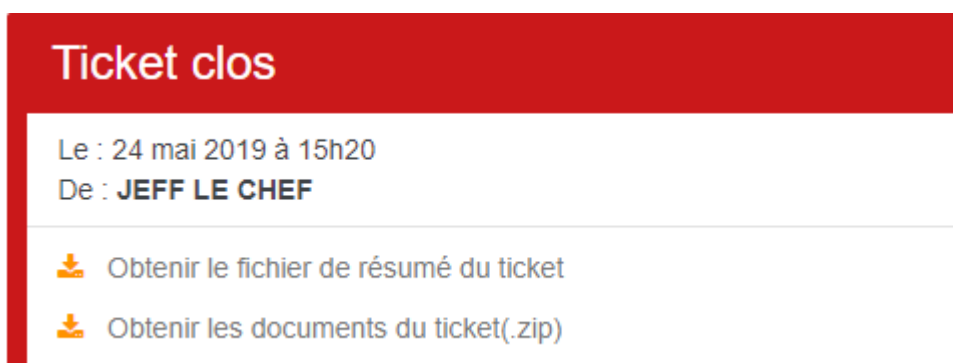
Étape n° 6 : fermer le ticket

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



Peut être fait à toutes les étapes...

Mais attention, cette manipulation est irréversible !



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

Deux options à votre disposition

- [Obtenir le fichier de résumé du ticket](#)

Compte rendu du ticket n°772

Ouvert le 04 avril 2019

Fermé 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 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.

Ticket n°772 00:10:36 Ouvert le 04 avril 2019 à 14h32

GILBERT
4, rue Gilbert 54000 NANCY
Président du CS : ALOXE CORTON Denise

pb d'égout bouché
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

Ticket Clos
Type : ordre service
Créé par JEFF LE CHEF
Demandeur : ALOXE CORTON Denise
Source : extranet

Montant : 253.64 €
Personne à contacter
Personne(s) notifiée(s)
Délais de relance
Demande de présence sur place activée

04 avril 2019

Ticket clos
Le : 04 avril 2019 à 15h55
De : JEFF LE CHEF

Obtenir le fichier de résumé du ticket
Obtenir les documents du ticket(.zip)

Facture reçue
Reçue le : 04 avril 2019 à 15h54
PLOMB'SERVICE

Ticket_772_Docum...zip Tout afficher

[Retour sommaire](#)

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

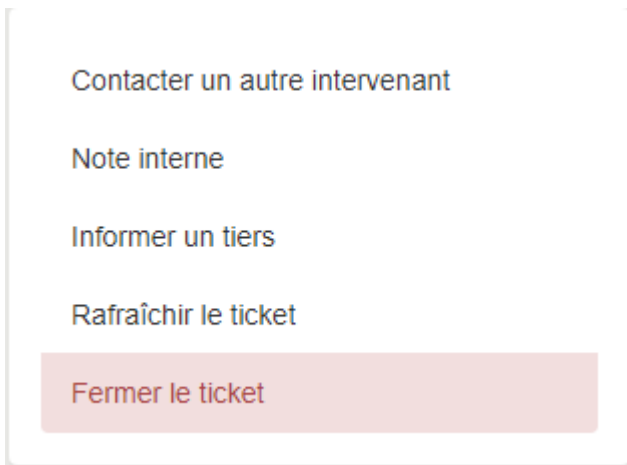
Étape n° 2 : réponse de l'intervenant

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 créé 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 »



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 »)

OU

- **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 (nouveau 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

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

Nom Choisir un membre du CS ▼



Cabinet DENTAIRE - Membre du CS

CRYPTO - Membre du CS

Email _____

Téléphone _____

Commentaire supplémentaire _____

Contacter par mail Contacter par SMS

⚠ 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 »

Devis approuvé par le conseil syndical

Le : 24 avril 2019 à 16h20

De : Alain JOLY (Membre du conseil syndical)

Le devis de GENERALE DES EAUX a été approuvé.

| c'est ok pour moi

Valider



Ajouter le devis signé (facultatif)

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

Ticket n° 900

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 : super ...c'est validé

Merci de nous proposer une date, une heure et une durée d'intervention en [cliquant ici](#) pour accéder à notre page d'échanges d'informations.

JEFF LE CHEF

Mobile: 0608 [redacted]

Email : [redacted]@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

4, rue Gilbert 54000 NANCY



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

PETRUS Pierre (Identité à l'origine)

Agence

SA SA AGENCE

JEFF LE CHEF

0608904461

Commentaire : super ...c'est validé

Date d'intervention

03/12/2019

Heure d'intervention

15:00

Durée prévue de l'intervention

2:30

Contact établi pour l'intervention ..voici la date et l'heure qui ont été convenues.

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

OTIS

0608904461

Envoyer un message

Relancer par SMS

Saisir manuellement un RDV d'intervention

[Retour sommaire](#)

Étapes suivantes

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

[Retour sommaire](#)

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 : JEFF LE CHEF

↓ Veuillez retrouver le fichier de résumé du ticket ci-dessous ↓



[↓ Cliquez ici pour télécharger les documents du ticket\(.zip\)](#)

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

[Retour sommaire](#)

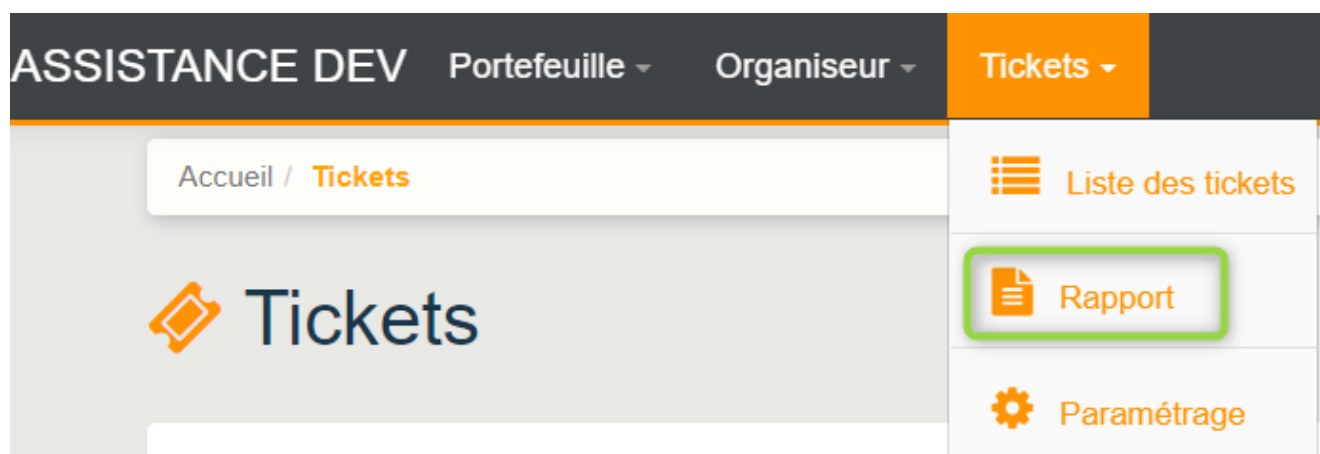
Rapport

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 mono-propriété 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

The image shows a form titled 'Rapports' with a sub-header 'Nouveau rapport'. A light blue informational box at the top states: 'Un rapport sera généré pour tous les tickets concernant le bâtiment sélectionné. Vous pouvez l'envoyer une fois celui-ci généré.' Below this, the form includes: a 'Choix du bâtiment' dropdown menu; 'Date de début' and 'Date de fin' date pickers; and a 'Choix des données' section with five checked checkboxes: 'Nombre de tickets', 'Montant total des interventions', 'Nombre d'interventions par intervenant', 'Durée moyenne + total des interventions', and 'Montant total par intervenant'. A 'Valider' button is located at the bottom right.

- 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.

[Retour sommaire](#)

Côté LSC...

[Retour sommaire](#)

F5 – Afficheur

Visibilité

- Les tickets, créés 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 créés (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

Durant mon absence transférer à... AB

Jusqu'au (inclus) Montrer 'A venir'

Afficher mes délégataires dans mon afficheur

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)

[Retour sommaire](#)


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 recherchés.

Partie Ticket

- Type

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 créés 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.

[Retour sommaire](#)

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 recherchés.

Partie Ticket

- Type

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 créés 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.