

Déclaration légale (6.2 / 6.3)

Envoyer l'information liée à vos fournisseurs

Sommaire

Préambule

Store

Paramétrage

Envoi quotidien des données fournisseurs

Retour dans LSC avec mise à jour des fiches

[Retour sommaire](#)

Préambule

De nouvelles obligations pèsent sur votre entreprise. Dans le cas où l'un de vos fournisseurs (cocontractant) a eu recours à du travail dissimulé constaté par un procès-verbal, le donneur d'ordres (votre agence) n'ayant pas procédé aux vérifications nécessaires peut être :

- Poursuivi **pénalement**
- Tenu de **payer solidairement**, avec le sous-traitant, les cotisations sociales, pénalités et majorations de retard dues par ce dernier.
- Le donneur d'ordres peut également **perdre le bénéfice des exonérations** et réductions de cotisations applicables à ses salariés sur l'ensemble de la période

où le délit de travail dissimulé du fournisseur (cocontractant) a été constaté.

Voir le site de l'URSSAF : [les risques encourus](#)

Le donneur d'ordres en vertu du Code du Travail et de la **Loi sur la lutte contre le travail dissimulé, article L8222-1 et suivants et R8222-1 modifié par décret du 30/03/2015**, se doit de respecter dorénavant les procédures suivantes :

1 – Collecter des documents

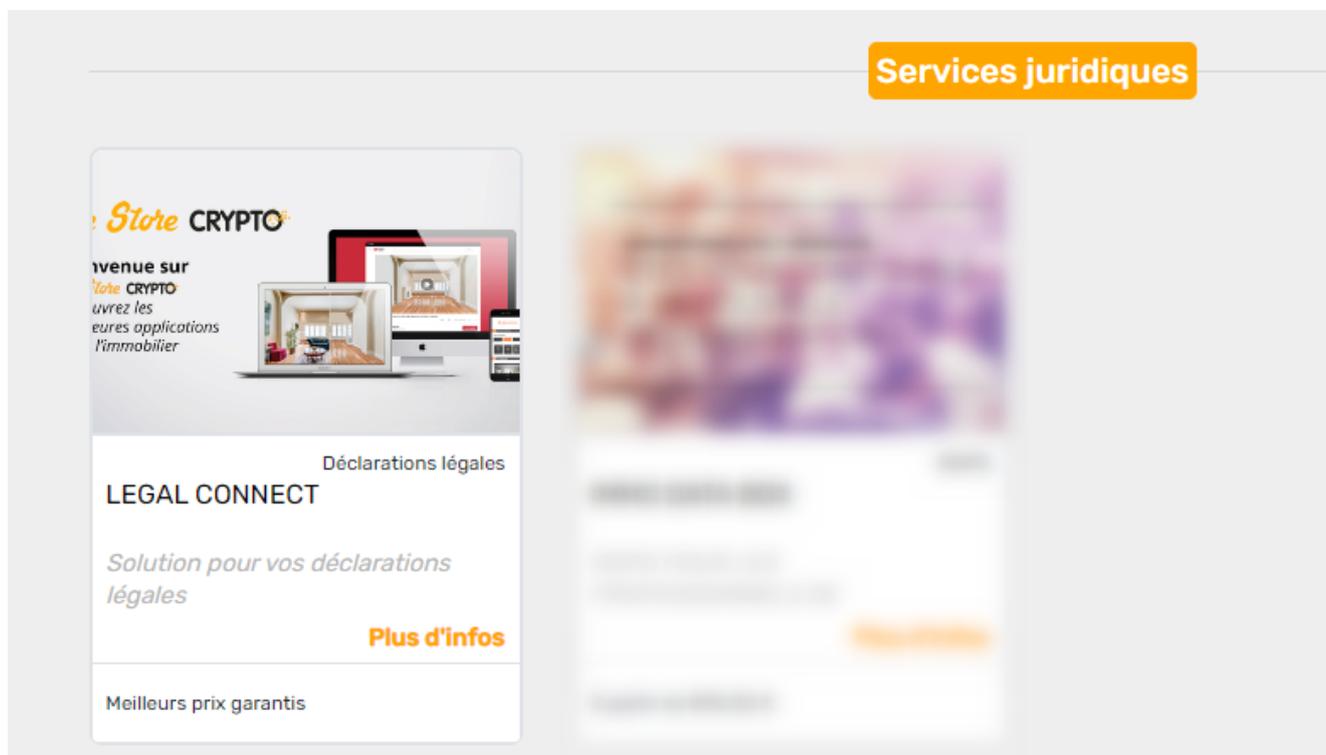
2 – Faire des vérifications

3 – Renouveler ces opérations tous les 6 mois

Par rapport à LSC, et uniquement en version 6.2, une 1ère initialisation est faite lors de la mise en place puis un envoi est fait automatiquement journalièrement

Store

Souscrire un abonnement « Legal connect » sur notre store



The image shows a screenshot of the Store CRYPTO website. In the top right corner, there is an orange button labeled "Services juridiques". Below this, there is a promotional card for "LEGAL CONNECT". The card features the Store CRYPTO logo and the text: "Bienvenue sur Store CRYPTO", "Découvrez les meilleures applications de l'immobilier", and "Déclarations légales". The main heading on the card is "LEGAL CONNECT", followed by the subtitle "Solution pour vos déclarations légales". There is an orange button labeled "Plus d'infos" and a line of text at the bottom that says "Meilleurs prix garantis". The background of the card shows a blurred image of a laptop and a smartphone displaying real estate listings.

Paramètres administration

Accès : menu paramètres, préférences et administration, comptabilité, configuration comptabilité, onglet partenaires

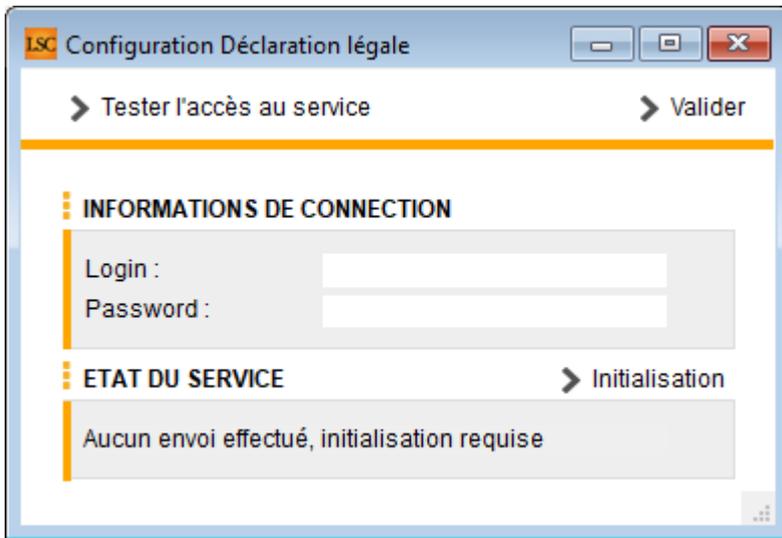
The screenshot shows a software window titled 'Modification_Parametres' with a menu bar containing 'Comptabilité', 'Taux de taxe', 'Partenaires', and 'Divers'. The main content area is divided into several sections:

- Lecteur de chèque (LSI/Connectic)**: Includes fields for 'Sur le modèle d'événement' (set to '***Archive Chèque reçu'), 'Temporisation de lecture (en ticks)' (set to 5), and 'Touche de démarrage (caractère)' (set to '^'). There is also an unchecked checkbox for 'Image chèque pour mode hebergé' and a 'Configuration' link.
- Virement SEPA**: Includes checkboxes for 'Comptabiliser les remises en global (Batch booking)', 'Date au format court (YYYY-MM-DDTHH:MM:SS)', 'Utiliser le code banque au lieu du BIC (Crédit Mutuel)', and 'Virements reçus (camt054) : exclure les balises PDNG'. A dropdown menu for 'Format PAIN pour les fichiers de virements' is set to 'Pain 03'.
- Prélèvement SEPA**: Includes a checked checkbox for 'Utiliser les données du compte de centralisation ou du journal commun', and unchecked checkboxes for 'Regrouper les fichiers par 'BIC créancier' pour les comptes séparés en prélèvement multi-activités' and 'Créer un fichier par séquence (FRST, RCUR)'.
- DECLARATIONS LEGALES**: This section is highlighted with a red box and contains a 'Configuration' link.
- TLMC**: Includes fields for 'Format pour la banque' (set to 0), 'Ticket origine', and 'Numéro d'émetteur ELC'. It also has checkboxes for 'Toujours utiliser le RIB', 'Date complémentaire : mettre " " à la place de "0"', 'Mettre un numéro de bordereau différent pour chaque remise', and 'Clé RLMC : mettre " " à la place de "0"'. A legend indicates '0 = sans ticket origine' and '1 = avec ticket origine'.

At the bottom of the window, there are 'Annuler' and 'Valider' buttons.

Informations de connexion

Cliquez sur « configuration » pour saisir vos login et mot de passe fournis par notre partenaire.

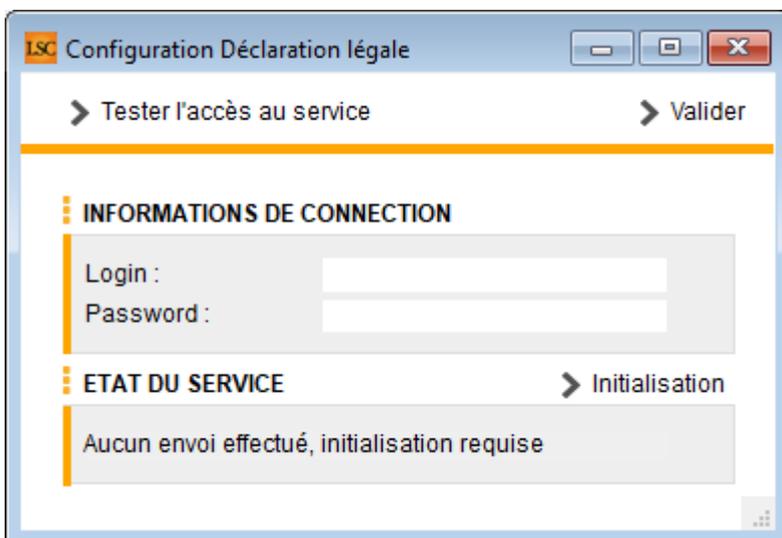


Un bouton « tester l'accès au service » vous permet de vous assurer que tout est OK

Etat du service

La 1ère fois, il faut lancer une initialisation afin de procéder à un 1er envoi à notre partenaire

Avant la 1ère initialisation, le bouton est présent...

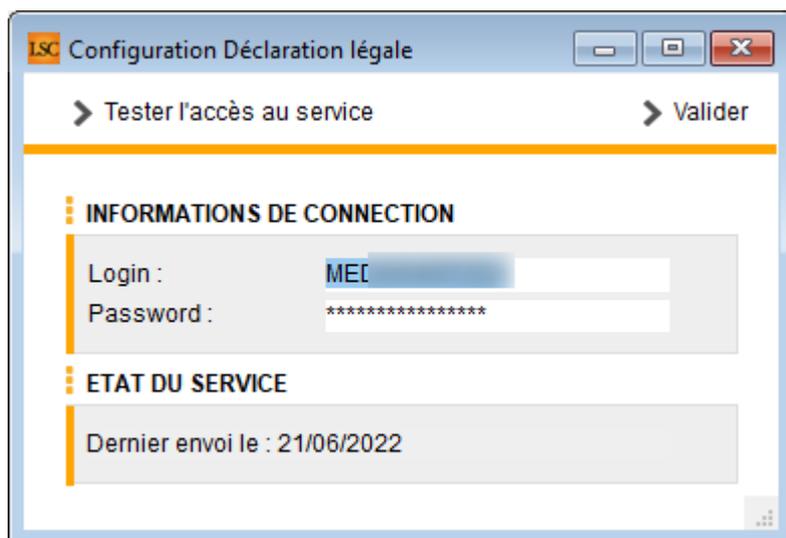


Le fichier envoyé contient tous les fournisseurs dont le C.A global est supérieur à 3000 € avec les données suivantes les concernant :

- Code tiers
- Correspondant

- Adresses 1, 2 et 3
- Code postal et ville
- Téléphone
- Email
- Données comptables N-1
- Evolution C.A. sur N

Après la 1ère initialisation, seule l'information du dernier envoi est indiquée



Validez à l'issue...

Envoi quotidien

Par la suite, les données sont envoyées quotidiennement et automatiquement par LSC au changement de jour

Après chaque envoi, une messagerie est générée et, est envoyée aux utilisateurs devant recevoir ce type de message (système)

[Retour sommaire](#)

Retour dans LSC avec mise à jour des fiches

Nous ne faisons pas qu'envoyer des données, nous en recevons également du partenaire...

Ce sont les fiches tiers qui seront mises à jour de la façon suivante :

- Création de données complémentaires contenant notamment le statut, le libellé, la date de mise à jour
- Le numéro de SIRET
- Le numéro de TVA intracommunautaire

[Retour sommaire](#)

La gestion des tickets (version 2.0)

Gestion automatisée des demandes d'intervention, incidents, ordre de service. Documentation valable à compter du 30 septembre 2020

SOMMAIRE

Tous les titres en bleu vous indiquent que des nouveautés ont été intégrées dans le paragraphe traité depuis la version 1.7

Préambule de la version 2.0

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
- Conséquences

Toutes les étapes d'un ticket

- Options disponibles à toutes les étapes

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

.../...

Note interne

Contacteur un autre intervenant

Informez 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 2.0

La version 2.0 de la gestion de tickets (qui suit donc la version 1.7) a été complètement réécrite sous langage Angular. Même si cela ne veut pas dire grand chose pour le commun des mortels (y compris votre rédacteur !), cela offre plusieurs avantages :

- Gain de performances
- Technologie plus récente

A cela s'ajoute une nouvelle interface graphique (visuelle) en « Matériel Design » (issue de Google). Nous l'avons repensée suite à vos retours d'expérience de l'utilisation du logiciel.

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, devis simple ou devis multiple. Ils sont évolutifs. Ainsi, un ODS peut être transformé en devis simple et si besoin en devis multiple.

Les tickets sont multi-intervenants. Si, sur un ordre de service, 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).

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).

[Retour sommaire](#)

PARAMÉTRER LE MODULE

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

Afficher dans l'extranet des clients

Recevoir l'accusé de lecture de l'ODS

Notifier le créateur du ticket

Notifier le gestionnaire

Notifier l'assistant

Description par défaut
ceci est la description par défaut des textes que j'envoie à mes intervenants lorsque je valide un ticket...

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

✓ Valider

Afficher dans l'extranet des clients

En cochant cette option, vous autorisez vos clients à voir et suivre les tickets dont ils seraient à l'origine. Une rubrique supplémentaire s'ajoute donc sur leur extranet, nommée « Mes tickets d'intervention ».

ADRIEN LE MALIN | 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

Pour être parfaitement clair, 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 ticket management interface. At the top, there's a header with 'Tickets' and a search bar containing 'Ticket n° 980'. Below this, the ticket details are displayed, including the location 'SAINTLOUIS/203' and the subject 'Demande d'intervention'. A red arrow points from the search bar to the 'Valider le ticket' button in the left sidebar. The sidebar contains several buttons: 'Valider le ticket', 'Annuler le ticket', 'Note interne', 'Inform un tiers', 'Rafraîchir le ticket', and 'Fermer le ticket'. The main content area shows the ticket's status as 'En attente de validation' and includes a 'Demande initiale' section with the date '20 juillet 2020' and the subject 'Demande d'intervention'.

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 case si vous désirez le lui notifier en sachant que rien ne l'oblige à y donner une suite favorable.

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

[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.

[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 ⓘ 14:30 🚫 Ouvert le 25 August 2020 à 10h28

Montant : NC ✎
Personne à contacter ✎
Personne(s) à notifier ✎
Délais de relance ✎
Mode silencieux 🚫

GILBERT
4, rue Gilbert 54000 NANCY
Fuite d'eau
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 ...

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



[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 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...

[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

The screenshot displays a user interface for ticket management. On the left is a sidebar with three contact cards, each featuring a toggle switch:

- ALOXE CORTON Denise - Président du CS** (Email: alainj54@hotmail.fr)
- PLOMB'SERVICE** (Email: alainj54@gmail.com, Phone: 0667593847)
- LEDOCNETTOYEUR** (Email: alainj54@hotmail.fr, Phone: 0608904461)

The main content area is titled "26 août 2020" and contains the following sections:

- Message envoyé**: A message from JEFF LE CHEF to LEDOCNETTOYEUR regarding an intervention.
- Intervention planifiée**: A notification that LEDOCNETTOYEUR will intervene on August 26, 2020, at 17h50, with a 1-hour duration.
- Ordre de service**: Two service orders from JEFF LE CHEF. The first is sent to PLOMB'SERVICE at 16h34, and the second is sent to LEDOCNETTOYEUR at 16h34.

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

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

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

Ordre de service

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

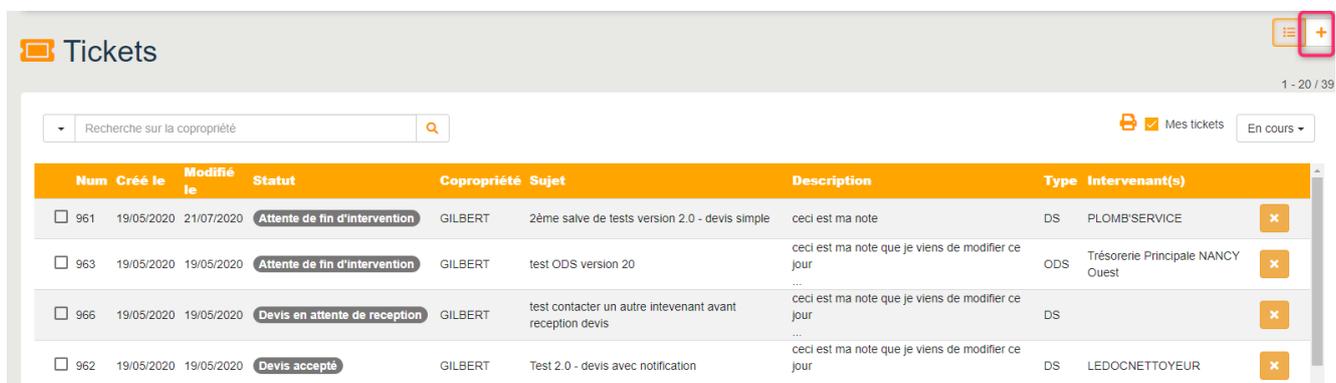
L'ordre de service a été transmis à **LEDOCNETTOYEUR**.

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..



| 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 | 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 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

The screenshot shows a form with the following fields and options:

- Type de ticket ***: Two buttons, "Ordre de service" and "Demande de devis". The "Demande de devis" button is highlighted in orange.
- Copropriété ***: A button with a hand icon and the text "Choisir une copropriété".
- Mode silencieux**: A toggle switch currently turned off, with the text "Ne notifier personne".
- Identité à l'origine de la demande**: A dropdown menu with the text "Choisir une identité" and a downward arrow. Below it is a text input field with the placeholder "Ou saisir une identité".
- Source ***: A dropdown menu with the text "Origine de la demande" and "Extranet" selected, and a downward arrow.

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

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

Envoi du propriétaire Envoyer le nom du propriétaire pour le devis et/ou la facture

Présence sur place Demander la présence sur place

Intervenant(s) * ▼

Personne à contacter ▼

Personne(s) à notifier ▼

Délais de relance ▲

Mettre 0 si vous ne voulez pas relancer

Relance automatique de la facture Jours 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

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 Choisir la personne à contacter ▼

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

Personne(s) à notifier

Choisir une personne à notifier

Nom

Email

Telephone

Contacter par mail Contacter par SMS

⚠ Au moins une méthode de contact doit être choisie

Relances (pour les ODS, seule la rubrique facture est visible)

- Devis et factures

Vous avez la possibilité de déterminer vos délais de relances en jours.

Pour ces deux premiers 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. Dorénavant, vous avez une meilleure maîtrise de celles-ci.

- 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 automatique du devis | <input type="text" value="7"/> | <input type="text" value="Jours"/> | <input type="text" value="3"/> | Fois max. |
| Relance automatique de la facture | <input type="text" value="7"/> | <input type="text" value="Jours"/> | <input type="text" value="3"/> | Fois max. |
| Rappel de l'intervention à l'intervenant | <input type="text" value="48"/> | <input type="text" value="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.



[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 !

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"/> 963 | 19/05/2020 | 23/07/2020 | Intervention terminée | GILBERT | test ODS version 20 | ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ... | ODS | Trésorerie Principale NANCY Ouest <input type="button" value="x"/> |
| <input type="checkbox"/> 966 | 19/05/2020 | 23/07/2020 | Devis reçu | GILBERT | test contacter un autre intervenant avant reception devis | ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ... | DS | <input type="button" value="x"/> |
| <input type="checkbox"/> 961 | 19/05/2020 | 23/07/2020 | Attente de fin d'intervention | GILBERT | 2ème salve de tests version 2.0 - devis simple | ceci est ma note | DS | PLOMB'SERVICE <input type="button" value="x"/> |
| <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 | LEDOCNETTOYEUR <input type="button" value="x"/> |
| <input type="checkbox"/> 956 | 20/04/2020 | 19/05/2020 | Attente de fin d'intervention | GILBERT | xxxx | sssss | TBD | LEDOCNETTOYEUR <input type="button" value="x"/> |
| <input type="checkbox"/> 964 | 19/05/2020 | 19/05/2020 | Attente du RDV d'intervention | Saurupt25 | test ods avec personne a contacter | ceci est ma note que je viens de modifier ce jour ... | ODS | LIOUF SA <input type="button" value="x"/> |

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)

| 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 | 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 en attente d'un élément. Par exemple : attente du RDV d'intervention

- Bleu

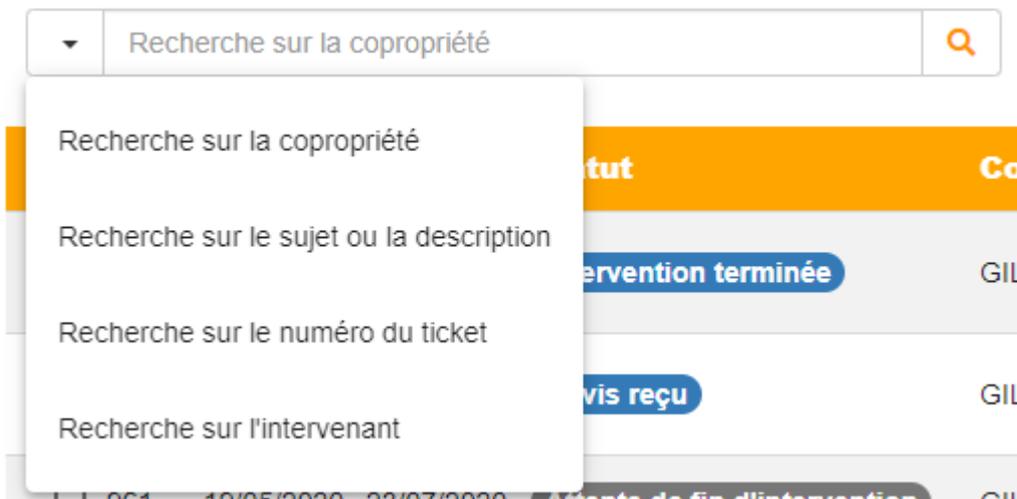
Cette couleur vous indique qu'une intervention de votre part est nécessaire. Par exemple, vous avez reçu un devis, il vous faut l'accepter ou le refuser !

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

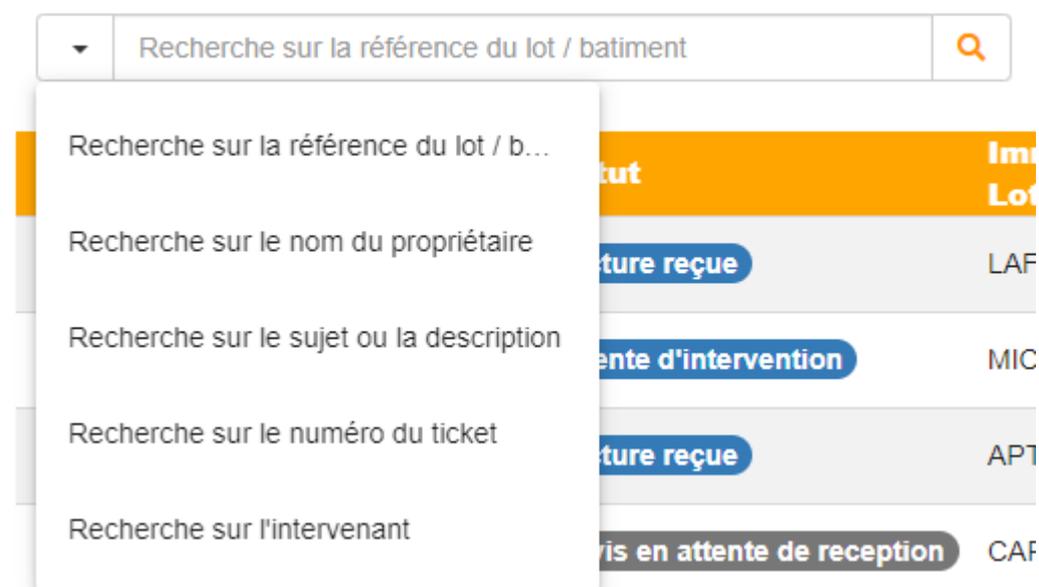
Recherches

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



Affichages

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 1ère 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

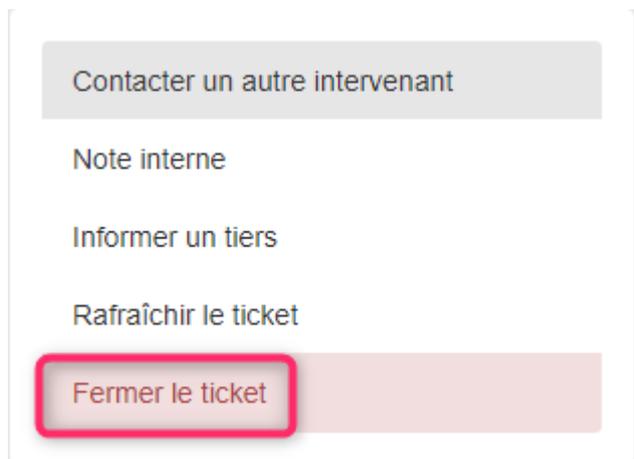
Étape n° 5 bis (si nécessaire)

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



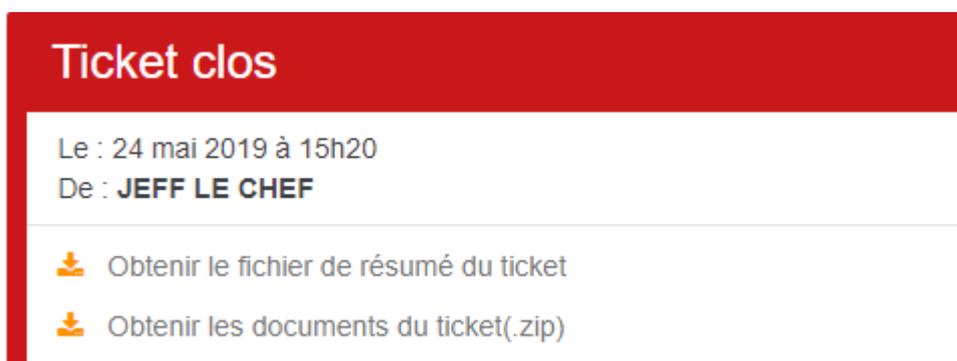
Étape n° 6 : fermer le ticket

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

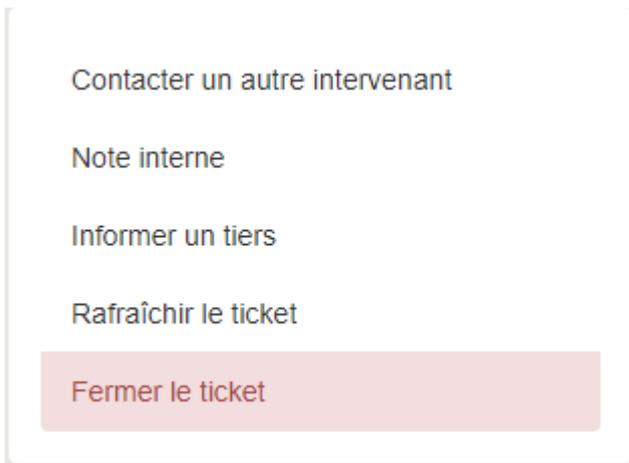
Étape n° 2 : réponse de l'intervenant

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

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

Cependant, si (et seulement 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.

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



Ajouter le devis signé (facultatif)

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](#)

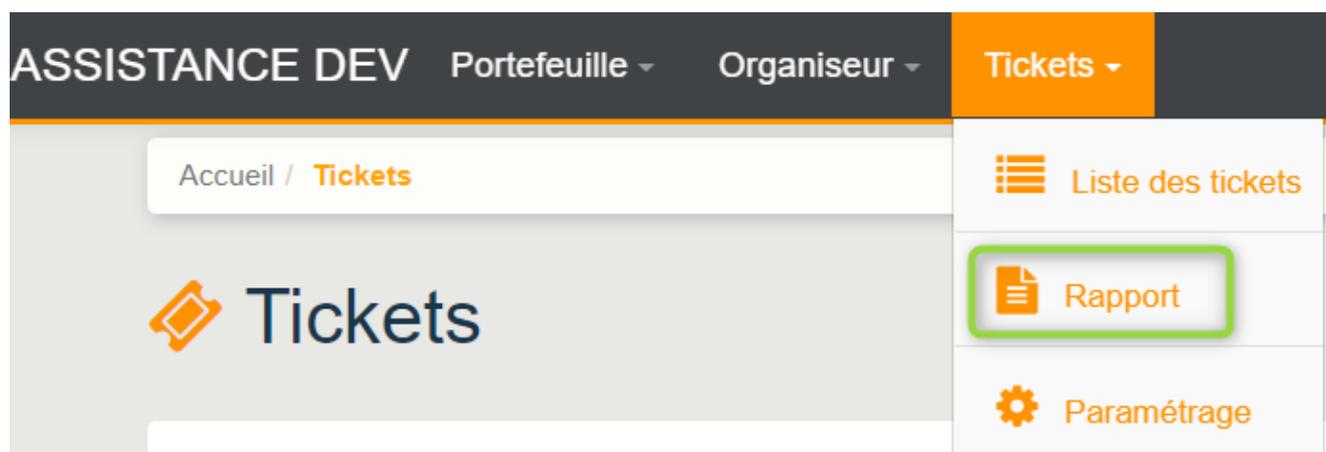
Rapport

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 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

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 dropdown menu for 'Choix du bâtiment' with the placeholder 'Choisir du bâtiment'; two date input fields for 'Date de début' and 'Date de fin', each with a calendar icon; a section for 'Choix des données' 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'; and a 'Valider' button with a checkmark icon.

- 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

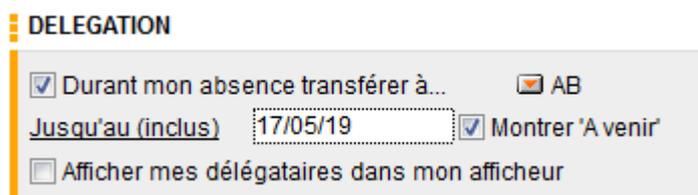
Afficher un résumé de vos tickets depuis votre afficheur (F5)

- 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.



The screenshot shows a 'DELEGATION' settings panel. It includes a checked checkbox for 'Durant mon absence transférer à...' with a dropdown menu showing 'AB'. Below this is a date field 'Jusqu'au (inclus)' with the value '17/05/19' and a checked checkbox for 'Montrer 'A venir''. At the bottom, there is an unchecked checkbox for '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 de diffusion

La liste de diffusion est obtenue via le menu cycle (ou par un raccourci).

Permet de définir des listes d'adresses emails avec trois choix possibles :

- Pour
- Copie
- Copie cachée

Le principe est simple. Vous créez une nouvelle liste, lui affectez un nom et vous saisissez les emails liés à cette liste en fonction des choix cités ci-avant.

De plus vous pouvez rattacher votre liste à un lot et/ou un immeuble et/ou un dossier afin qu'elle ne soit visible qu'en contextes désirés.

Les (nouveaux) principes de la liste de gestion

Plus d'écran de recherche préalable, vous arrivez directement

sur la liste

La vague a disparu, offrant plus d'espaces dans le bas de l'écran

Les menus ou boutons sont tous situés en haut de l'écran

- Le picto  indique un menu avec un choix multiple
- Le picto  indique un bouton simple

Un filtre est accessible permettant des sous-sélections en temps réel au fur et à mesure de votre frappe.

Précision : un filtre n'est pas une recherche, il ne fait qu'éliminer les fiches hors demandes. Si vous effacez les éléments du filtre, la liste originale s'affiche à nouveau.

NB : n'est pas encore disponible sur toutes les listes mais sera déployé au fur et à mesure des versions 6.

Les entêtes de colonne

Chaque colonne peut être triée par ordre croissant par un simple clic sur son titre ou décroissant en cliquant à nouveau sur le titre.

L'ordre des colonnes peut être changé temporairement via le principe du « Drag and Drop » (glisser – déposer). Cela peut faciliter votre lecture..

Les menus (ou boutons) communs à toutes les listes

de gestion

Le menu Actions

Jusqu'à 6 rubriques peuvent être communes aux listes... Elles ne sont visibles qu'en fonction du contexte

Ouvrir dans une application

Tous les éléments affichés dans une liste de gestion peuvent être ouverts sur le logiciel de votre choix, à condition qu'il puisse lire un export de fiches. Il est donc conseillé de choisir un tableur (Excel ou Open office par exemples).

[Consultez l'article sur les préférences](#)

Imprimer

Toutes les commandes d'impression agissent sur la sélection courante c'est à dire les fiches noircies et les fiches seront triées en fonction des préférences de l'utilisateur. A défaut de sélection, toutes les fiches présentes à l'écran seront imprimées et l'ordre d'affichage de l'écran est respecté.

Cette commande permet d'imprimer la liste de trois façons différentes.

Fiches

Chaque fiche sélectionnée est imprimée avec toutes ses caractéristiques en pleine page. Présentation verticale, une page par fiche.

Liste

Les fiches sélectionnées sont imprimées sous forme d'une liste. Présentation horizontale.

Plus...

Cette commande ouvre un puissant logiciel intégré permettant de créer des états, des étiquettes ou des graphes personnels

Sélection

Ce menu offre plusieurs options permettant de stocker des listes pour les ré-afficher par la suite. Interrogez notre service assistance si vous désirez ne savoir plus sur ce sujet.

Trier

Donne accès à un éditeur de tri permettant des tris mono ou multi-critères, notamment quand vous désirez faire un tri d'informations qui ne sont pas indiquées dans les colonnes de la liste de gestion (tri par date de création des tiers, par exemple)

Supprimer

La commande Supprimer permet la suppression définitive d'une ou plusieurs fiches sélectionnées (noircies) au travers d'une boîte de dialogue.

Cette suppression ne sera effective qu'après validation du mot de passe.

La suppression n'est possible que si les contraintes de suppression le permettent.

Rechercher

Cf. aide liée aux recherches sur les listes de gestion : [accès à l'aide](#)

Créer

Permet de créer une nouvelle liste de diffusion, manuellement

Les menus ou boutons spécifiques à la liste de diffusion

Actions (dernière rubrique)

Créer des listes

Donne accès à trois options :

- Copropriétaires

Lors d'une mutation, si le copropriétaire vendeur cède tous ses lots, la liste est automatiquement mis à jour

- Conseil syndical

Lors d'une mutation, si le copropriétaire vendeur cède tous ses lots et qu'il fait partie du CS, la liste est automatiquement mis à jour

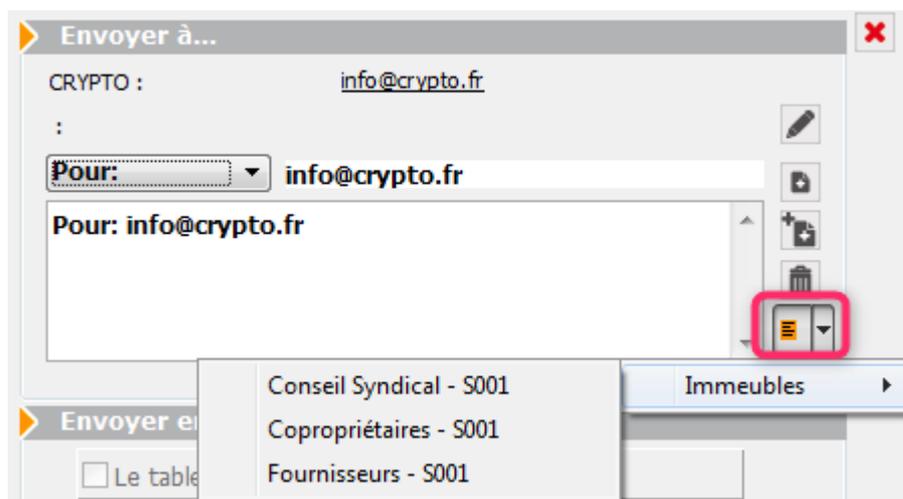
Le résultat sera le suivant par immeuble : une nouvelle liste de diffusion sera créée avec en « pour copie » les membres + le président du conseil syndical.

- Fournisseurs

Un clic sur l'une des trois options vous affiche la liste des entités Syndic. Vous pouvez créer les listes une à une ou toutes en même temps.

L'utilisation de ces listes se fait à partir de l'événement

que l'on traite par email : un pictogramme permet d'accéder aux listes.



ATTENTION : en cas d'utilisation de ces listes, aucun historique n'est généré. A n'utiliser donc qu'en connaissance de cause.