Tickets intervenants

Extranet

Naviguer et échanger depuis votre accès personnel

Ci-dessous, vous trouverez la méthodologie utiliser les différents menus présents sur votre espace personnel

Si vous avez reçu notre demande d'intervention ou de devis par…

Par SMS

Si vous recevez une demande d'intervention / devis par SMS, il suffit d'ouvrir ce dernier et vous y trouverez un lien

Ticket 1031 - Un ordre de service vous a été transmis. Plus d'informations sur le lien ci-après: <u>https://tinyurl.com/y25gyuxq</u>

qui permet d'ouvrir un formulaire où vous pourrez répondre directement …



Tout peut être fait à partir du téléphone..

Par E-mail

Le fonctionnement est quelque peu différent :

 Ticket n° 51
 Ouvert le 18 septembre 2023

 Peinture entrée de l'immeuble

 Demande de devis pour LEDOCNETTOYEUR

 Ticket n° 51

 Concerne l'immeuble GILBERT

 Bonjour,

 Dans le cadre d'une intervention à effectuer dans l'immeuble sis 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY, merci de nous établir un devis.

 Consulter la demande

 M. LE GERANT

M. LE GERANT Email : alainj54@gmail.com

Accédez directement à votre espace personnel : ici

 le 1er lien "Consulter la demande" permet d'ouvrir un formulaire vous pouvez nous répondre directement

CRYPTO	🗵 PLOMB'SERVICE 🗸		
	ESPACE FOURNISSEUR	STATS AIDE	
	< TICKET N°55 - GILBERT - Messagerie	0 🖶	
		PERSONNE A CONTACTER MORGON Charles ((coproprietaire)) joly.a@crypto.fr	
		LIEU DE L'INTERVENTION GILBERT 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY	
	PROPOSER UN DEVIS DÉCLINER LA DEMANDE DE DEVIS PRO	OPOSER UN RDV DE DEVIS	

Une fois sur le lien, VOUS POUVEZ répondre directement OU… Faire un clic sur n'importe quel menu grisé vous permettra d'accéder directement à votre espace personnel de notre extranet où… TOUS vos tickets seront accessibles

Votre espace personnel

Ecran de connexion

Vos login et mot de passe vous ont été transmis par notre agence. Dès votre lère saisie, il vous sera demandé de changer le mot de passer afin de le personnaliser et …le sécuriser



Accueil

Vous y retrouverez les informations pour nous situer (l'agence) et nous contacter (par grand service)

CRYPTO

🗵 PLOMB'SERVICE 🗸

🐴 💄 PLOMB'SERVICE 🗸



VOS TICKETS

Tickets en cours

C'est l'écran sur lequel vous arrivez par défaut. Il vous montre tous vos tickets ouverts par l'agence et, en cours de traitement.

CRYPTO			I	I PLOMB'SERVIC	E 🗸				簼 💄 PLOMB'SERVICE 🗸
			ESPA vos fickets	ACE FOURNI Planni	ISSEUR Ng	STAT	THE		
	٩				THUT		Filtrer copro./lots	•	
	N°	Titre/Description			Copro./Lot	Date	Statut	i i	
	30	Devis pour intervention nettoyage ta Digicode de l'immeuble : DIG123456	ableau electrique		GILBERT	18/08/2023	Devis envoyé		
	29	Ecoulement d'eau au dessus es boit Digicode de l'immeuble : DIG123456Digic judicieux de boucher pour ne pas abimer	tes à lettres ode de l'immeuble : DIG les boites etleur conte	123456 il serait nus	GILBERT	17/08/2023	Intervention planifiée		
	28	Faire du tri dans les affichages des r Digicode de l'immeuble : DIG123456	résidents		GILBERT	17/08/2023	RDV à fixer		
	27	Test de l'interface FRS Digicode de l'immeuble : DIG123456			GILBERT	16/08/2023	Intervention planifiée		
	26	Devis envoyé Digicode de l'immeuble : DIG123456			GILBERT	16/08/2023	Devis envoyé		
	6	test intervenan Digicode de l'immeuble : DIG123456			GILBERT	28/04/2023	Devis envoyé		
	3	test demande de devis avec pose de Digicode de l'immeuble : DIG123456	RDV		GILBERT	17/04/2023	Demande de devis	÷	
				0 - 7 sur 7				Par page 20 👻	
				$\langle \langle \rangle \rangle$	Я				

Plusieurs possibilités s'offrent à vous à ce niveau ...

• LA LOUPE : permet de rechercher un ticket par mot clé

Q éco	ulement			Filtrer copro./lots	*
N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut	
29	Ecoulement d'eau au dessus es boites à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abimer les boites etleur contenus	GILBERT	17/08/2023	Intervention planifiée	
	0 - 1 sur 1				Par page

Dès le mot saisi, la liste se met à jour. L'effacer remet la liste initiale.

• LE FILTRE (en haut à droite) : permet d'affiner en fonction d'un immeuble ou d'un appartement (bien)

Vous pouvez combiner la recherche par mot ET le filtre

Accès à un ticket

La liste des tickets recherchés est présentée avec pour chacun son statut (étape) actuel.

N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau electrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Devis envoyé
26	Devis envoyé Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	16/08/2023	Devis envoyé
3	test demande de devis avec pose de RDV Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/04/2023	Demande de devis

Un simple clic sur une vous affiche le détail du ticket

 Devis pour intervention nettoyage tableau electrique Digicode de l'immeuble : DIG123456 Digicode de l'immeuble : DIG123456 Immediate intervention Immediate interven	< TICKET N°30 - GILBERT	0
Image: Section of the section of	Devis pour intervention nettoyage tableau Digicode de l'immeuble : DIG123456	ectrique PERSONNE A CONTACTER ALBERT DEUX ((gardien)) alainj54@hotmail.fr
DEMANDE DEVIS MESSAGE DE DEVIS ENVOYE FOURNISSEUR 18/08/23 21/08/23 22/08/23 22/08/23 >>	NAME INTERNATIONAL INTERNATIONAL INTERNATIO	LIEU DE L'INTERVENTION GIBERT Q 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY
	DEMANDE DEVIS MESSAG DE DEVIS ENVOYE FOURNISSI 18/08/23 21/08/23 22/08/23	

- •La partie haute rappelle les détails du ticket, l'éventuel contact et le lieu d'intervention
- La partie basse vous montre la progression dans les étapes du ticket en grisant celles déjà effectuées

Echanges avec le gestionnaire

Sur cet écran, vous disposez d'un pictogramme vous permettant d'envoyer un message au gestionnaire pour lui transmettre et/ou lui demander de l'information..



En orange, au dessus, votre message ... En gris, la réponse ...

Ce n'est pas un CHAT mais bel et bien de la messagerie. Le gestionnaire va donc recevoir un email, vous répondre et vous recevrez également un email de réponse, vous n'êtes donc pas obligé de revenir sur l'espace personnel pour lire la réponse. Et, à partir de l'email, vous pourrez répondre à nouveau au gestionnaire.

Cela dit, si vous revenez sur votre espace, vous verrez une notification en haut à droite au niveau de la cloche :



Et vous pourrez prendre connaissance de la réponse ...

Enfin, les étapes de votre ticket évoluent et vous montrent .. l'envoi de votre message et ..le retour du gestionnaire



En plus de vos tickets en cours, pour vous faciliter la tâche (nous trions les tickets pour vous), vous pouvez accéder à trois autres catégories de tickets :

- RDV à fixer
- Devis à établir
- Facture à envoyer

Les trois options précédentes sont affichées avec une bulle contenant un chiffre quand elle ne sont pas vides



TOUS

Montre également les tickets clos.

RDV à fixer

Les tickets présents dans cette liste correspondent à un Ordre de service reçu de notre agence OU à un ticket de type "devis" dont ce dernier a été accepté.

Dans les deux cas, vous devez nous proposer un RDV d'intervention (ou, dans le cas d'un Ordre de service, la refuser si vous ne pouvez pas l'assurer).

Il vous suffit de cliquer sur le ticket, et de choisir l'une ou l'autre option :

< TICKET N°28 - GILBERT - PLANIFICATION DE L'INTERVENTION</p>



L'acceptation propose l'écran suivant :

		14.00	0	Duree prevue de			
5/8/2023		14:00	U	l'intervention	2	Н	0
					~		~
000300							
lessage	and a second data data						
^{lessage} e peux m'y rendre dès der	nain, en début d'	après midi					
^{lessage} 'e peux m'y rendre dès der	nain, en début d'	après midi					
lessage e peux m'y rendre dès dei	nain, en début d'	après midi					
Message le peux m'y rendre dès der	nain, en début d'	après midi					
Message Je peux m'y rendre dès der	nain, en début d'	après midi					
Message Je peux m'y rendre dès der	nain, en début d'	après midi					

Vous indiquez :

- la date
- l'heure
- la durée prévue d'intervention

et, si besoin, un message complémentaire à notre attention. La validation a deux conséquences :

- Ces informations nous sont envoyées
- Le statut de votre ticket évolue

Nº	Titre/Description	Copro /L ot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau electrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Message gestionnaire
29	Ecoulement d'eau au dessus es boites à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abimer les boites etleur contenus	GILBERT	17/08/2023	Intervention planifiée
28	Faire du tri dans les affichages des résidents Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/08/2023	Intervention planifiée
27	Test de l'interface FRS Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	16/08/2023	Intervention planifiée
26	Devis envoyé Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	16/08/2023	Devis envoyé
6	test intervenan Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	28/04/2023	Devis envoyé
3	test demande de devis avec pose de RDV Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/04/2023	Demande de devis
	0.70077			Par pace

e

Votre planning personnel est également mis à jour (cf. chapitre suivant)

Devis à établir

Même principe que pour les RDV à fixer, seul le formulaire diffère afin de vous permettre de vous envoyer votre devis.

Une fois le ticket ouvert, cliquez sur "Proposer le devis", puis …

DEMANDE DE DEVIS 16/08/23 Entreprise PLOMB'SERVICE		•
	PROPOSER UN DEVIS DÉCLINER LA DEMANDE DE DEVIS	
Message, précisi	on,	
Numéro de devis	1ére disponibilité Date 🖻	Heure
	Ajouter le devis	
		✓ Valider

- Indiquez le n° de devis
- Votre lère possibilité d'intervention (et l'heure)
- Ajoutez le devis

Facture à envoyer

Dans cette catégorie, vous retrouverez les tickets pour lesquels seule une facture reste à nous faire parvenir. C'est donc le même principe que pour le devis

J'ENVOIE LA FACTURE		
Message		
	✓ Valider	

Planning

Ce bouton vous permet d'afficher les différents RDV posés en relation avec vos tickets. Vous pouvez donc avoir un aperçu exhaustif des interventions que vous effectuez pour nous



Si vous désirez plus d'informations sur un RDV, cliquez dessus



Et, bien sûr, si vous voulez revoir le ticket lié ..demandez "VOIR le ticket"

Stats

Accès à quelques statistiques intéressantes vous concernant.

- Nombre de tickets sur une période, par mois
- Par immeuble
- •Etc..

Cet espace va très vite d'enrichir de nouvelles statistiques

Tickets

Tutoriel

intervenants

Comment échanger avec nous lors de nos demandes d'interventions ?

Ci-dessous, vous trouverez la méthodologie pour communiquer efficacement avec nous lors des demandes que nous vous transmettons..

Demande initiale...

Par SMS

Si vous recevez une demande d'intervention / devis par SMS, il suffit d'ouvrir ce dernier

Ticket 1031 - Un ordre de service vous a été transmis. Plus d'informations sur le lien ci-après: <u>https://tinyurl.com/y25gyuxq</u>

et d'aller sur le lien pour ouvrir notre formulaire d'échange. cf. Ecran à droite

Tout peut être fait à partir du téléphone..

Par E-mail

Le fonctionnement est quasi identique, un lien est proposé dans l'email pour afficher le formulaire d'échange

Liste des emails....



Une fois l'email ouvert (ci-contre), vous accédez directement aux éventuelles pièces jointes…

La rubrique "Voir les détails de l'intervention" ouvre le formulaire d'échanges

Formulaire d'échanges

[ODS n°1030] Ordre de service n°1030

AD

L'action à effectuer dans un ler temps est simple : accepter ou refuser la demande



Echangez avec nous à tout moment...

A tout moment, vous pouvez échanger avec nous . 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.

Demande de fin d'intervention

Ticket n° 1104

Lieu de l'intervention

SAINTLOUIS

Résidence Saint Louis 47, boulevard Albert 1er 54500 VANDOEUVRE LES NANCY





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

Informations complémentaires :

Personne à
contacter
PAILLOUX Stéphane (Locataire)
% 0608904461
<mark>∑</mark> alainj54@gmail.com

Agence 🚯 Aide 🖶

SA SA AGENCE

Admin

AM. MAINTENANCE

☑ pjbarret@hotmail.fr

Contacter le gestionnaire

Informations complémentaires à notre intention

En acceptant, vous devrez apporter deux informations complémentaires : la date et l'heure d'intervention (cf. copie ci-contre)

Vous pouvez également saisir un commentaire

A l'issue de votre saisie, validez afin de nous transmettre ces informations.

Accepter I'	intervention	
Refuser l'i	ntervention	
Date d'intervention	27/8/2020	
Heure d'intervention	15:00	0
Durée prévue de l'intervention	+ 2 h	+ 0
Commentaire	_	-
nous nous y rendons cette	apres mui	
		Valider

Confirmation de réponse de votre part

Un message de confirmation vous indiquera l'envoi effectif....



³roposition d'intervention envoyé

Votre planification a bien été envoyée Vous pouvez fermer cette fenêtre

Revoir les informations du ticket

Puis, vous pourrez afficher à nouveau les données de l'intervention (ci-contre)



Les échanges suivants…

Maintenant, vous connaissez les principes. Ils seront identiques à toutes les étapes de l'intervention, c'est à dire qu'il faudra systématiquement ouvrir le lien (formulaire) d'échanges pour transmettre vos informations.

De notre côté, nous sommes alertés dès que vous nous transmettez un message…

Après la demande initiale, voici ce que nous pourrons (éventuellement) vous envoyer :

Un message

Pour toute demande, complément d'information, etc... nous pouvons ouvrir un fil de discussion

Une demande devis

Vous pourrez transmettre un devis via le formulaire pour acceptation.

Une présence sur place

Comme nous définissons ensemble un planning d'intervention, nous pouvons automatiser l'envoi un SMS et/ou Email pour vous demander la confirmation de votre présence sur les lieux le jour J, à l'heure H.

Une confirmation de fin d'intervention

Lors de cette demande de confirmation, vous pourrez joindre des preuves d'intervention et, si elle est déjà établie, la facture liée.

Lieu de l'intervention Tests ODS multi-intervenants Personne à contacter Agence GLBERT Ceci est ma note par défaut, celle qui sera proposée sur chaque nouveau licket, me permettant de ne pas saisir à nouveau un texte redondant ALOXE CORTON Denise SA SA AGENCE Al unit d'intervention Date d'intervention Heure d'intervention Durée effective de l'intervention 27/8/2020 19:59 0 Durée effective de l'intervention Image: serie de l'intervention commentare intervention terminée 19:59 0 Image: serie de l'intervention Image: serie de l'intervention	JKet 11 1029					
Date d'intervention Heure d'intervention Durée effective de l'intervention 27/8/2020 19/59 + + immentaire - -	eu de l'intervention GILBERT 4, rue Gilbert 54000 NANCY		Tests ODS multi-intervenant Ceci est ma note par défaut, celle qui sera ticket, me permettant de ne pas saisir à no	S proposée sur chaque nouveau uveau un texte redondant	Personne à contacter ▲ ALOXE CORTON Denise ☑ alainj54@hotmail.fr	Agence ■ SA SA AGENCE ▲ JEFF LE CHEF ⊠ alainj54@gmail.com
27/8/2020 19:59 + + + + + + + + + + + + + + + + + +		Date d'intervention	Heure d'inter	vention	Durée effective de l'interver	ition
	mmentaire	27/8/2020	19:59	0	+ + 1 h 0 	
	ommentaire Itervention terminée				1 h 0	

Une demande de facture

Si celle-ci n'a pas été envoyée au moment de la fin d'intervention, un autre message vous la demandera…

```
Par email...
```

[Ticket n°1029] Demande d'une facture Σ Boîte de réception x



ASSISTANCE DEV «no-reply@crypto- À moi 👻	-extranet.com>		
		SA Le Bureau Synd	lic
	Ticket n° 1029 Tests ODS multi-in	ntervenants	Ouvert le 26 août 2020

Demande de facture

JEFF LE CHEF Email : <u>alainj54@gmail.com</u>

Suite à votre intervention le 27/08/20 à 15h48, merci de nous envoyer votre facture.

Envoyer votre facture

Par SMS



Formulaire

Formulaire de réponse après avoir cliqué sur "envoyer votre facture" (mail) ou le lien (SMS)

cket n=1029			
eu de l'intervention GILBERT 1, rue Gilbert 54000 NANCY	Tests ODS multi-intervenants 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	Personne à contacter ▲ ALOXE CORTON Denise S alainj54@hotmail.fr	Agence SA SA AGENCE ▲ JEFF LE CHEF ⊠ alainj54@gmail.com
ommentaire			
eture-porte pg			

Voilà, comme vous le voyez, il est simple d'assurer un suivi d'un ordre de service ou d'un devis d'intervention. Votre participation active garantira un service optimal dû à nos clients !