

Tickets – Extranet intervenants

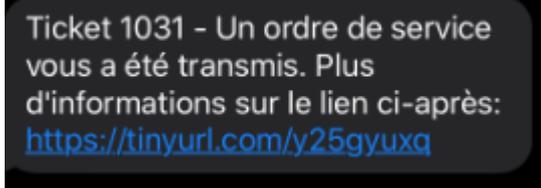
Naviguer et échanger depuis votre accès personnel

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...

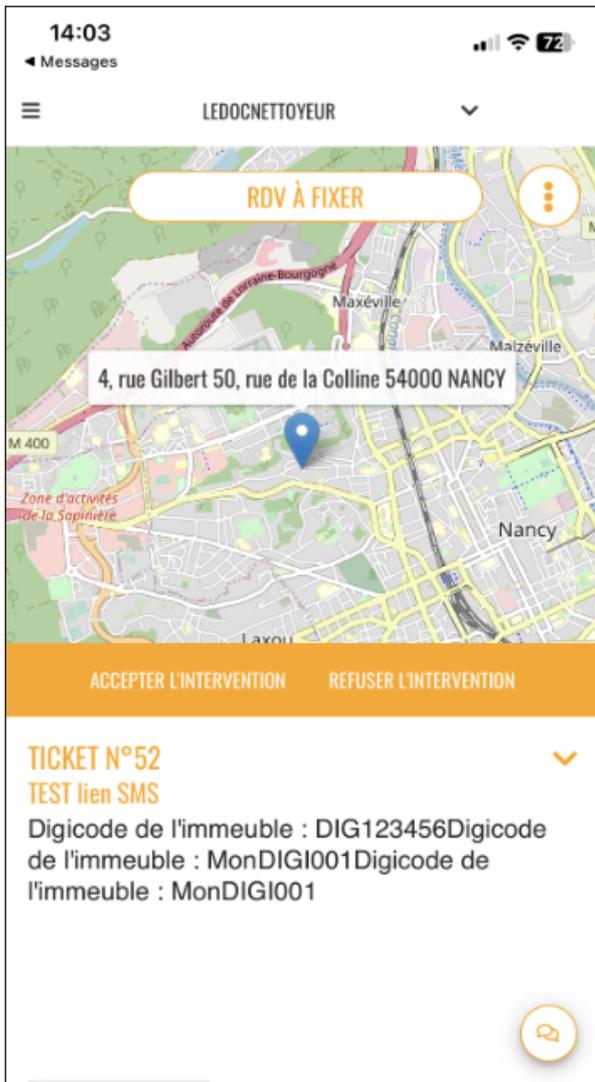
Par SMS

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

A screenshot of an SMS message on a dark background. The text is white and reads: "Ticket 1031 - Un ordre de service vous a été transmis. Plus d'informations sur le lien ci-après: <https://tinyurl.com/y25gyuxq>".

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

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
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 ▾



< TICKET N°55 - GILBERT - Messagerie 🔔 📄

TEST LIEN FRS MAIL
Digicode de l'immeuble : DIG123456 Digicode de l'immeuble : DIG123456

PERSONNE A CONTACTER
MORGON Charles ((copropriétaire))
joly.a@crypto.fr

LIEU DE L'INTERVENTION
GILBERT
📍 4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

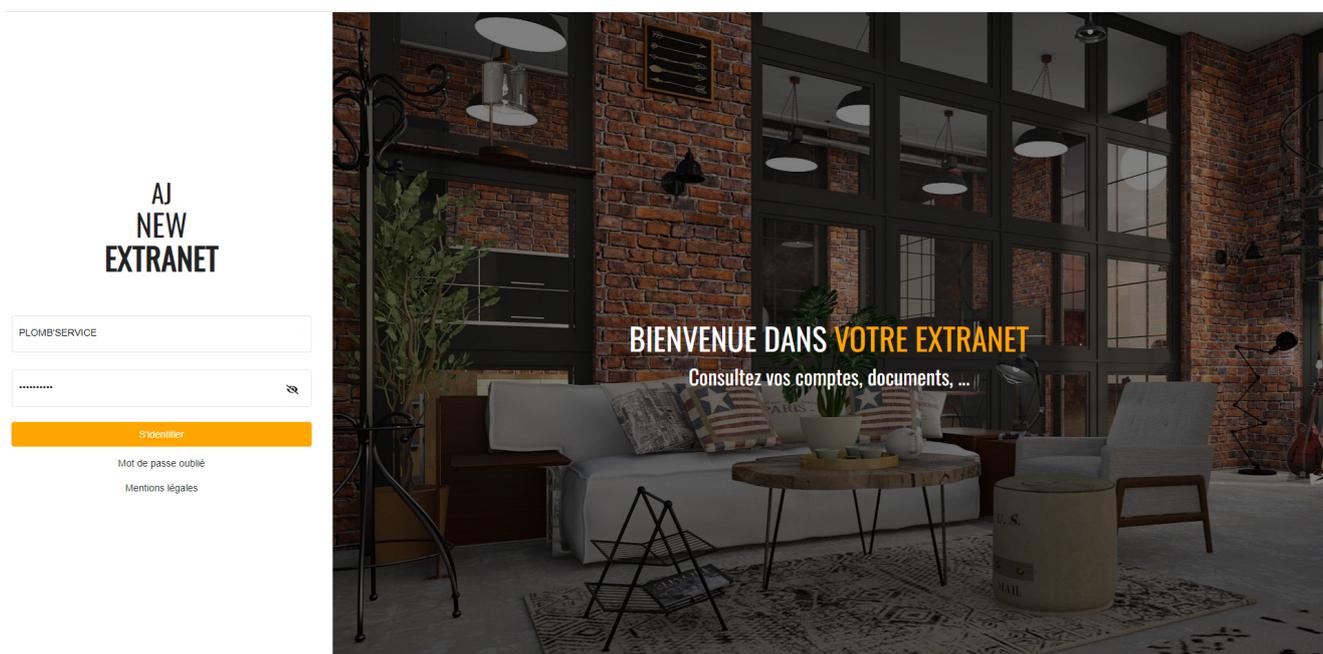
[PROPOSER UN DEVIS](#) [DÉCLINER LA DEMANDE DE DEVIS](#) [PROPOSER UN RDV DE DEVIS](#)

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

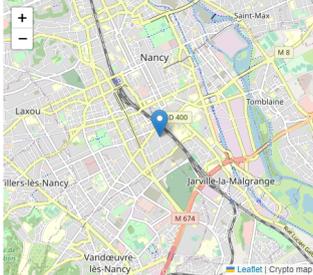


Accueil

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

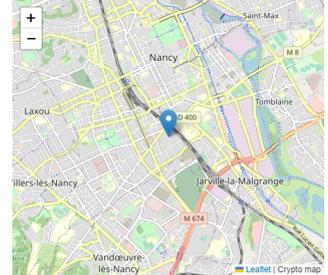


CONTACT



**BUREAU GERANCE
CRYPTO**
25 Rue de Saurupt
54000 Nancy
France

**BUREAU SYNDIC
CRYPTO**
25 Rue de Saurupt
54000 Nancy
France
Mail : alainj54@gmail.com
Tel : 0383903636



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.

The screenshot shows the 'ESPACE FOURNISSEUR' dashboard. At the top, there are navigation tabs: ACCUEIL, VOS TICKETS (active), PLANNING, STATS, and AIDE. Below these are sub-tabs: TICKETS EN COURS, RDV A FIXER (with a notification icon), DEVIS A ETABLIR, FACTURE A ENVOYER, and TOUS. A search bar is present with the text 'écoulement' and a filter dropdown set to 'Filtrer copro./lots'. The main content is a table of tickets:

N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau électrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Devis envoyé
29	Écoulement d'eau au dessus es boîtes à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abimer les boîtes et ..leur 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	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 RDV Dioicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	17/04/2023	Demande de devis

At the bottom of the table, it shows '0 - 7 sur 7' and 'Par page 20'.

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

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

This screenshot shows the search results for the keyword 'écoulement'. The search bar contains 'écoulement' and the filter dropdown is set to 'Filtrer copro./lots'. The table below shows one result:

N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
29	Écoulement d'eau au dessus es boîtes à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abimer les boîtes et ..leur contenus	GILBERT	17/08/2023	intervention planifiée

At the bottom, it shows '0 - 1 sur 1' and 'Par page 20'.

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 électrique 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

< TICKET N°30 - GILBERT 

^ Devis pour intervention nettoyage tableau électrique
Digicode de l'immeuble : DIG123456

PERSONNE A CONTACTER
ALBERT DEUX ((gardien))
alainj54@hotmail.fr

LIEU DE L'INTERVENTION
GILBERT
4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

DEMANDE DE DEVIS 18/08/23 DEVIS ENVOYE 21/08/23 MESSAGE FOURNISSEUR 22/08/23

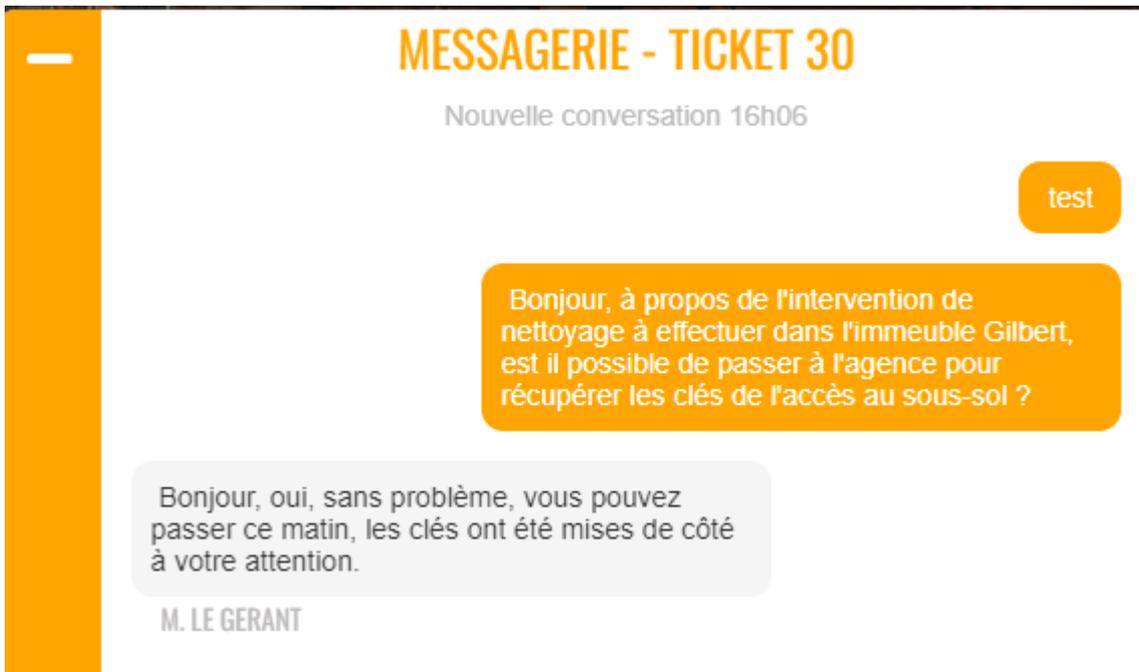
Entreprise PLOMBSERVICE Entreprise PLOMBSERVICE Entreprise PLOMBSERVICE

- 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

RDV A FIXER ¹ DEVIS A ETABLIR FACTURE A ENVOYER TOUS

- 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 :



^ Faire du tri dans les affichages des résidents

Digicode de l'immeuble : DIG123456



PERSONNE A CONTACTER

ALBERT DEUX ((gardien))

LIEU DE L'INTERVENTION

GILBERT

4, rue Gilbert 50, rue de la Colline 54000 NANCY

ACCEPTER L'INTERVENTION

REFUSER L'INTERVENTION

L'acceptation propose l'écran suivant :

Date d'intervention *	Heure d'intervention *	Durée prévue de l'intervention	^	^
25/8/2023	14:00	2 H 0	↓	↓
Message				
Je peux m'y rendre dès demain, en début d'après midi				
<input type="button" value="✓ Valider"/>				

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

N°	Titre/Description	Copro./Lot	Date	Statut
30	Devis pour intervention nettoyage tableau électrique Digicode de l'immeuble : DIG123456	GILBERT	18/08/2023	Message gestionnaire
29	Écoulement d'eau au dessus des boîtes à lettres Digicode de l'immeuble : DIG123456 Digicode de l'immeuble : DIG123456 il serait judicieux de boucher pour ne pas abîmer les boîtes et ..leur 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

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 ...

The screenshot shows a user interface for submitting a quote request. At the top, a navigation bar includes a back arrow, the text 'DEMANDE DE DEVIS' with the date '16/08/23', and a forward arrow. Below this is a progress indicator with several steps, the first of which is highlighted in orange. The company name 'Entreprise PLOMB'SERVICE' is visible in the bottom left. A central orange bar contains two buttons: 'PROPOSER UN DEVIS' (underlined) and 'DÉCLINER LA DEMANDE DE DEVIS'. Below the bar is a text input field labeled 'Message, précision, ...'. A table header is visible with columns: 'Numéro de devis', '1ère disponibilité', 'Date', 'Heure', and a clock icon. A large dashed box contains an orange icon of a hand holding a document and the text 'Ajouter le devis'. A 'Valider' button with a checkmark is located at the bottom right.

- 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

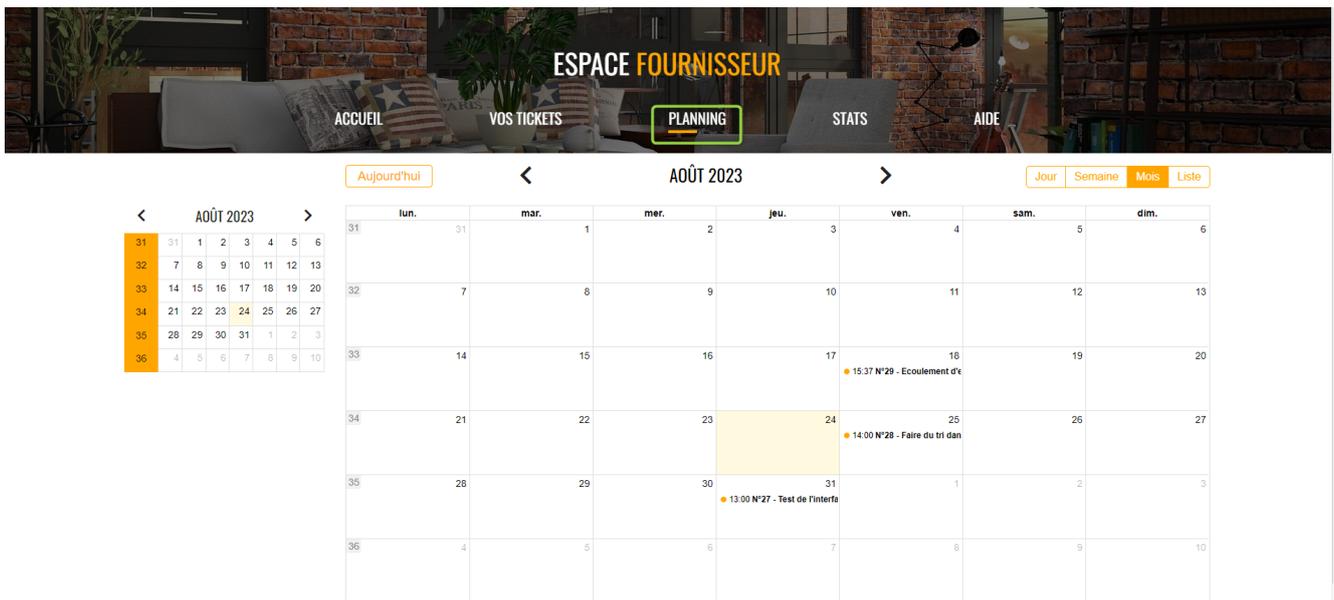
Message



✓ 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



ESPACE FOURNISSEUR

ACCUEIL VOS TICKETS **PLANNING** STATS AIDE

Aujourd'hui < AOÛT 2023 > - Jour Semaine Mois Liste

	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
31	31	1	2	3	4	5	6
32	7	8	9	10	11	12	13
33	14	15	16	17	18	19	20
34	21	22	23	24	25	26	27
35	28	29	30	31	1	2	3
36	4	5	6	7	8	9	10

15:37 N°29 - Ecoulement d'e

14:00 N°28 - Faire du tri dan

13:00 N°27 - Test de Finterfs

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

Intervenants

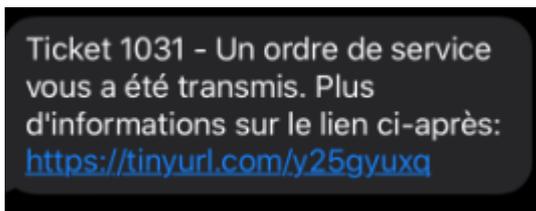
Comment échanger avec nous lors de nos demandes d'interventions ?

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



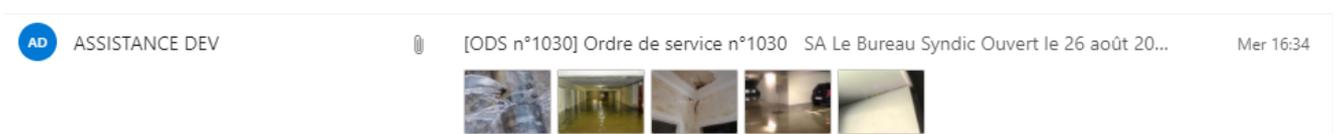
et d'aller sur le lien pour ouvrir notre formulaire d'échange. cf. Ecran à droite

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

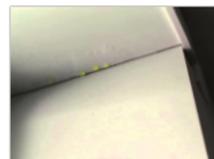
[ODS n°1030] Ordre de service n°1030



ASSISTANCE DEV <no-reply@crypto-extranet.com>

Mer 26/08/2020 16:34

À : Vous



5 pièces jointes (504 Ko) Télécharger tout Tout enregistrer dans OneDrive

SA Le Bureau Syndic

Ticket n° 1030

Ouvert le 26 août 2020

Tests ODS multi-intervenants

Bonjour,

Merci d'intervenir dans l'immeuble sis 4, rue Gilbert 54000 NANCY.

[Voir les détails de l'intervention](#)

JEFF LE CHEF

Email : alainj54@gmail.com

Formulaire d'échanges

L'action à effectuer dans un 1er 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 NANCYtest version 2.1 - ODS multi
intervenant

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
intervenant aient une information plus complète
que le problème à régler

Informations complémentaires :

Personne à
contacterPAILLOUX Stéphane
(Locataire)

0608904461

alainj54@gmail.com

Agence

Aide 

SA SA AGENCE

M. MAINTENANCE
Admin

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 l'intervention

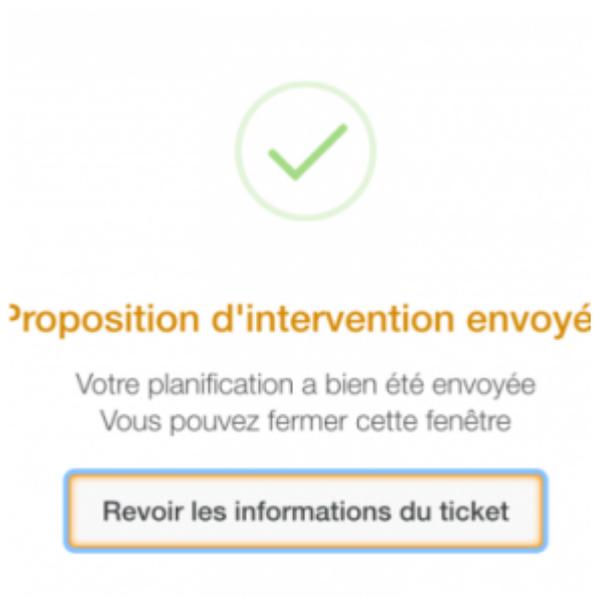
Refuser l'intervention

Date d'intervention	27/8/2020	
Heure d'intervention	15:00	
Durée prévue de l'intervention	<div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">+</div><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">+</div></div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px; margin-top: 5px;">2h0</div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px; margin-top: 5px;"><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">-</div><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">-</div></div>	
Commentaire	Nous nous y rendons cette après midi	

Valider

Confirmation de réponse de votre part

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



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.

Demande de fin d'intervention

Ticket n°1029

Lieu de l'intervention GILBERT 4, 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 alainj54@hotmail.fr	Agence SA SA AGENCE JEFF LE CHEF alainj54@gmail.com
--	--	---	---

Date d'intervention: 27/8/2020 Heure d'intervention: 19:59

Durée effective de l'intervention: 1 h 0

Commentaire: Intervention terminée...

✓ Valider

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 > Boîte de réception x



ASSISTANCE DEV <no-reply@crypto-extranet.com>
À moi ▾

SA Le Bureau Syndic

Ticket n° 1029

Ouvert le 26 août 2020

Tests ODS multi-intervenants

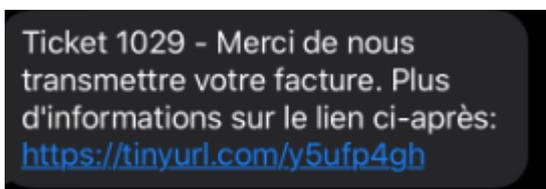
Demande de facture

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

Envoyer votre facture

JEFF LE CHEF
Email : alainj54@gmail.com

Par SMS



Formulaire

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

Demande de facture

Ticket n°1029

Lieu de l'intervention GILBERT 4, 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 alainj54@hotmail.fr	Agence SA SA AGENCE JEFF LE CHEF alainj54@gmail.com
--	--	---	---

Commentaire



✓ Valider

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 !