

Dynacom présente sa solution de gestion pour les entreprises de services



MODULE DE GESTION DE SERVICES

Documentation

Industrie du transport
Organismes sans but lucratif
Secteur de la construction
Commerces de détail
Entreprises de services
Distribution
Réclamations d'assurances



DYNACOM

Éditeur de logiciels comptables depuis 1990



MODULE DE GESTION DE SERVICES

Table des matières

- Objectif principal 1
- Fonctionnalités..... 1
- Logiciel..... 3
 - Editions requises..... 3
- Configuration..... 3
 - Initialisation 3
 - Configuration..... 3
- Maintenance 4
 - Catégories de client 4
 - Conditions de soumission 5
 - Fréquences de contrat de service..... 5
 - Marques et modèles..... 6
 - Périodes d'affichage..... 7
 - Périodicités de fréquence..... 7
 - Priorités du bon de travail 8
 - Références..... 9
 - Restrictions 9
 - Sources de média 10
 - Statuts de bon de travail 10
 - Statuts de rendez-vous 11
 - Supports d'équipement 13
 - Types de bon de travail..... 13
 - Types de contrat de service 14
 - Types de garanties..... 15
 - Types de système 16
 - Zones géographiques 16
- Écrans étendus..... 17
 - Items et services – Détails 17
 - Clients – Information détaillée..... 18
 - Clients – Liste des contacts 19
 - Clients – Cartes de crédit..... 20
 - Employés – Détails 21
 - Soumission – Conditions..... 21
 - Factures 22
- Bons de travail 23
- Rendez-vous..... 25
- Équipements..... 27
- Grille des rendez-vous..... 32
- Horaire 35
- Autorisation du bon de travail 37
- Bon de travail..... 38
- Historique des rendez-vous 39
- Liste des rendez-vous..... 40

Objectifs

Présentation du module d'extension

Objectif principal

Le module d'extension *Gestion de services* permet de faire la gestion de clients, d'équipement et de rendez-vous. Il permet de créer divers équipements, de planifier des rendez-vous, de les facturer et de monter un horaire pour chaque technicien. Il permet aussi de faire le suivi des entretiens, des garanties et des services aux clients.

Fonctionnalités

Liste des fonctionnalités fournies par le module d'extension :

- Saisie et enregistrement des catégories de client
- Saisie et enregistrement des conditions de soumission
- Saisie et enregistrement des fréquences de contrat de service
- Saisie et enregistrement des marques et modèles
- Saisie et enregistrement des périodes d'affichage
- Saisie et enregistrement des périodicités
- Saisie et enregistrement des priorités du bon travail
- Saisie et enregistrement des références
- Saisie et enregistrement des restrictions
- Saisie et enregistrement des sources de média
- Saisie et enregistrement des statuts de bon de travail
- Saisie et enregistrement des statuts de rendez-vous
- Saisie et enregistrement des supports d'équipement
- Saisie et enregistrement des types de système
- Saisie et enregistrement des types de bon de travail

- Saisie et enregistrement des types de contrat de service
- Saisie et enregistrement des types de garantie
- Saisie et enregistrement des zones géographiques
- Gestion des bons de travail
- Gestion des équipements
- Gestion des rendez-vous
- Grille des rendez-vous
- Gestion d'horaires des techniciens

Conditions préalables

Définition des conditions préalablement requises

Logiciel

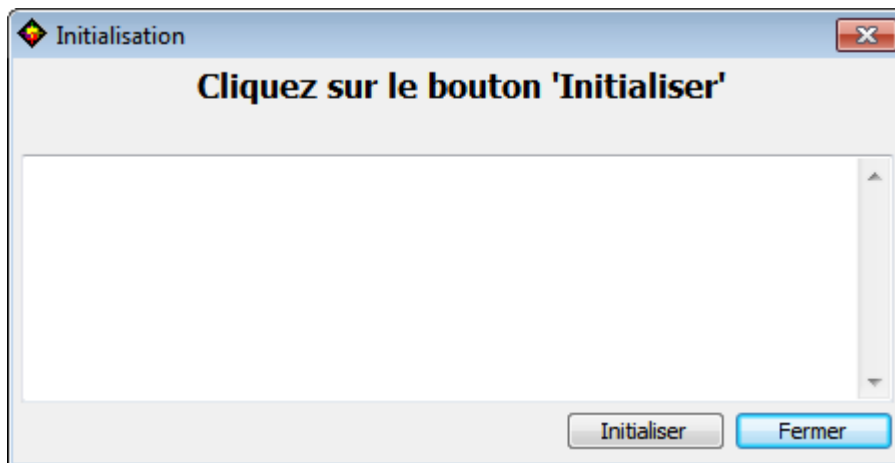
Éditions requises

Ce module d'extension requiert l'édition Or de Comptabilité Dynacom.

Configuration

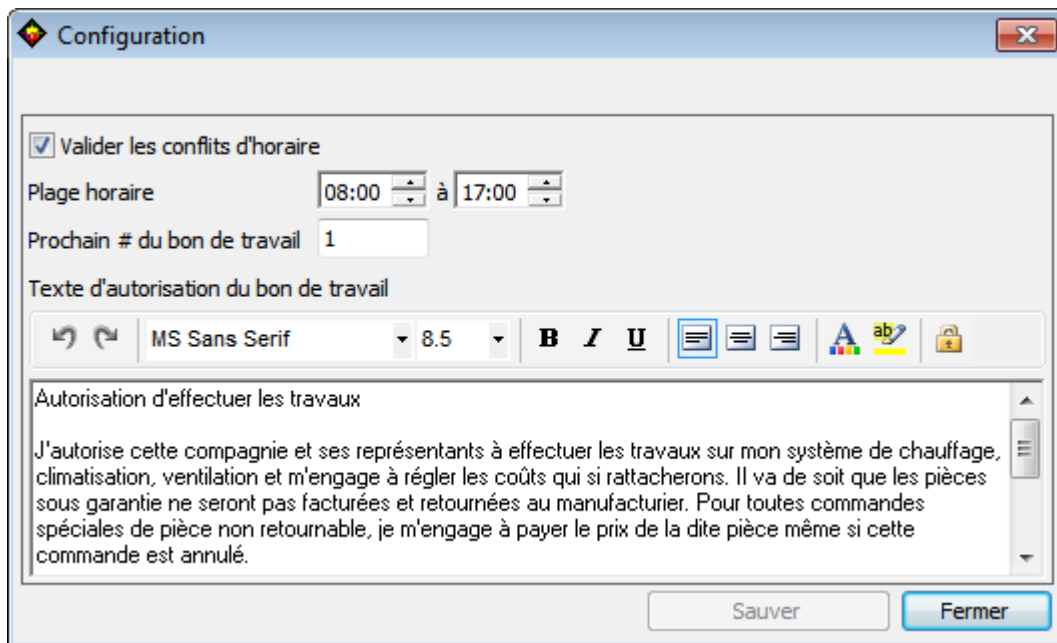
Initialisation

L'initialisation du système doit être faite à partir de l'écran *Initialisation* (menu Configuration/Gestion de services/Initialisation). Toute tentative d'accès à un écran du module d'extension avant d'avoir initialisé le système échouera.



Configuration

L'écran *Configuration* (menu Configuration/Gestion de services/Configuration) permet de définir certains paramètres et comportements pour le module d'extension. Ces options sont applicables dans diverses sections du module.

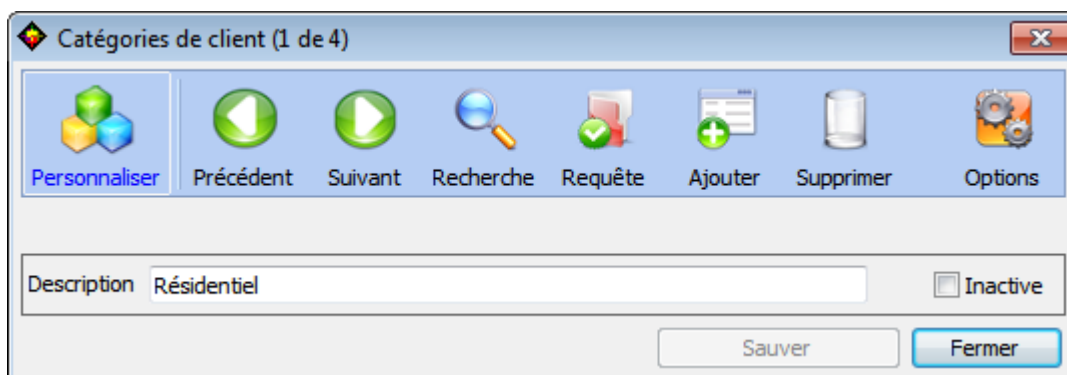


- 1) Ouvrez l'écran *Configuration* (menu Configuration/Gestion de services/Configuration).
- 2) La case *Valider les conflits d'horaire* détermine si le module d'extension doit surveiller et avertir l'utilisateur dans le cas où un technicien est assigné à plus d'un rendez-vous pour la même plage horaire.
- 3) La *Plage horaire* définit les heures d'ouverture de la compagnie. L'écran *Horaire* se servira de ces heures pour afficher uniquement les plages horaires utiles.
- 4) Le *Prochain # de bon de travail* est le numéro qui sera utilisé lors de la création du prochain bon de travail. Si un bon de travail avec ce numéro existe déjà, le prochain numéro libre sera automatiquement utilisé.
- 5) Le *Texte d'autorisation du bon de travail* sera inscrit directement dans le rapport *Autorisation du bon de travail*.
- 6) Enregistrez les informations.

Maintenance

Catégories de client

L'écran *Catégories de client* (menu Maintenance/Gestion de services/Catégories de client) permet de créer des types de client. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Résidentiel, Commercial, Contracteur, Revendeur. Les catégories de client que vous aurez créées pourront être utilisées dans l'onglet *Information* de l'écran *Clients – Information détaillée*.



- 1) Ouvrez l'écran *Catégories de client* (menu Maintenance/Gestion de services/Catégories de client).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la catégorie invisible dans la liste des choix.
- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chacune des catégories de client que vous désirez ajouter.

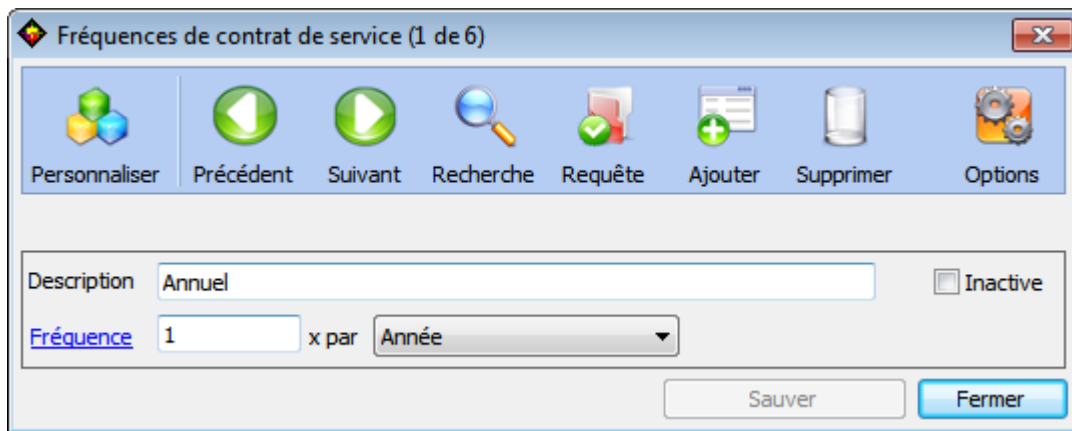
Conditions de soumission

L'écran *Conditions de soumission* (menu Maintenance/Gestion de services/Conditions de soumission) permet de créer différents types de condition lorsqu'on fait une soumission à un client. Cette option est applicable dans l'écran *Soumission – Conditions*.

- 1) Ouvrez l'écran *Conditions de soumission* (menu Maintenance/Gestion de services/Conditions de soumission).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez un *Titre* et une *Description*.
- 4) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la condition invisible dans la liste des choix.
- 5) Cocher *Inclure cette condition par défaut* si vous désirez que cette condition soit incluse par défaut dans les soumissions.
- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chacune des conditions de soumission que vous désirez ajouter.

Fréquences de contrat de service

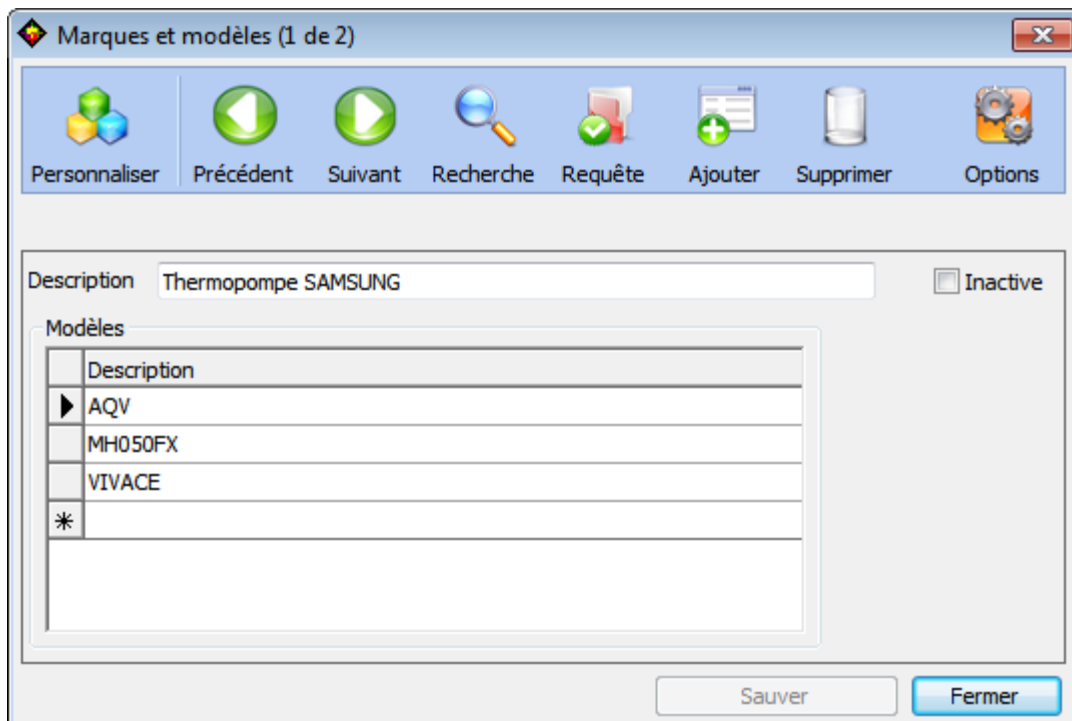
L'écran *Fréquences de contrat de service* (menu Maintenance/Gestion de services/Fréquences de contrat de service) permet de créer les périodes pour les contrats de service. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel, Trimestriel, Annuel, Biannuel. Les données créées à partir de cet écran seront sélectionnables dans l'onglet *Contrats de service* de l'écran *Équipements*.



- 1) Ouvrez l'écran *Fréquences de contrat de service* (menu Maintenance/Gestion de services/Fréquences de contrat de service).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la fréquence invisible dans la liste des choix.
- 5) Entrez la règle de la fréquence que vous avez créée (par exemple, pour créer une fréquence semi-hebdomadaire, la fréquence devrait être 2 x par semaine).
- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chacune des fréquences de contrat de service que vous désirez ajouter.

Marques et modèles

L'écran *Marques et modèles* (menu Maintenance/Gestion de service/Marques et modèles) permet d'entrer la marque d'un équipement ou de tout autre appareil vendu, réparé ou installé.



- 1) Ouvrez l'écran *Marques et modèles* (menu Maintenance/Gestion de services/Marques et modèles).

- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description* qui correspond à la marque de l'appareil.
- 4) Entrez, dans la section *Modèles*, le ou les modèles de l'appareil. Il est possible de définir plusieurs modèles pour une même marque, mais il est obligatoire d'en définir au moins un.
- 5) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la marque invisible dans la liste des choix.
- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chaque marque que vous désirez ajouter.

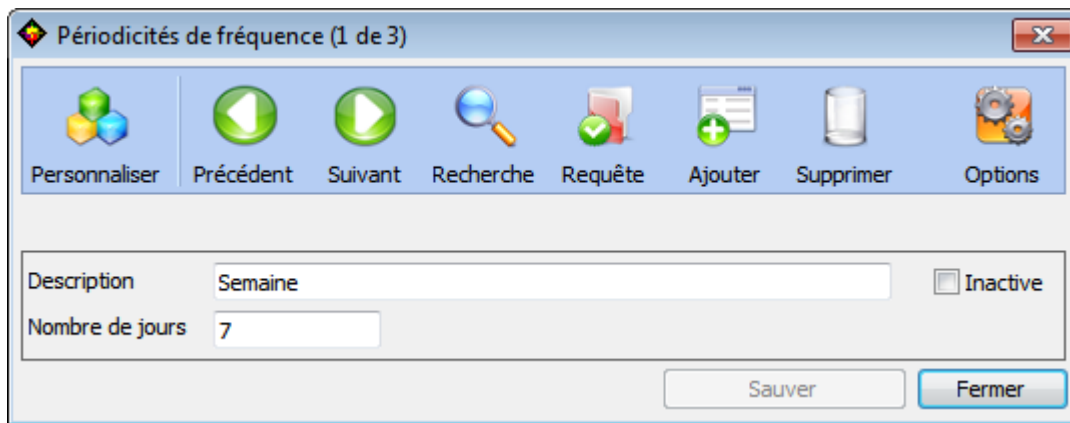
Périodes d'affichage

L'écran *Périodes d'affichage* (menu Maintenance/Gestion de services/Périodes d'affichage) sert à créer les périodes d'affichage pour la *Grille des rendez-vous*. Elle sert à filtrer les rendez-vous par période. Les choix disponibles par défaut incluent : 7 jours suivants, 14 jours suivants, Précédents 7 jours.

- 1) Ouvrez l'écran *Périodes d'affichages* (menu Maintenance/Gestion de services/Périodes d'affichage).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Spécifiez *l'intervalle* de la période en journées. Il faut mettre le symbole « - » devant un nombre pour décrire une période dans le passé.
- 5) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la période invisible dans la liste des choix.
- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chaque période d'affichage que vous désirez ajouter.

Périodicités de fréquence

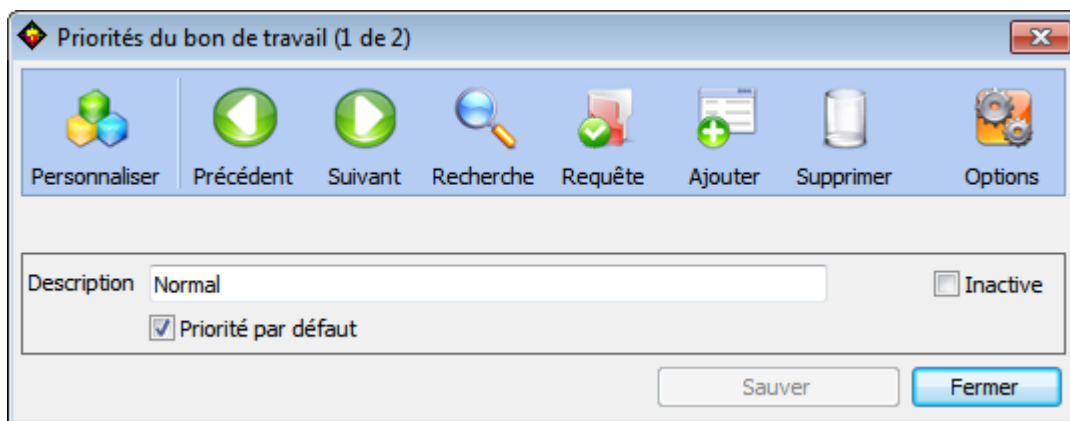
L'écran *Périodicités de fréquence* (menu Maintenance/Gestion de services/Périodicités de fréquence) permet de créer des périodes de temps. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Semaine, Mois, Année. Ces données peuvent être utilisées comme règle de fréquences pour l'écran *Fréquences de contrats de service*.



- 1) Ouvrez l'écran *Périodicités de fréquence* (menu Maintenance/Gestion de services/Périodicités de fréquence).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Entrez la durée de la périodicité en nombre de jour.
- 5) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la périodicité invisible dans la liste des choix.
- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chaque périodicité que vous désirez ajouter.

Priorités du bon de travail

L'écran *Priorités du bon de travail* (menu Maintenance/Gestion de service/Priorités du bon de travail) sert à créer des priorités par rapport à l'urgence du travail à effectuer. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Normal, Urgent.

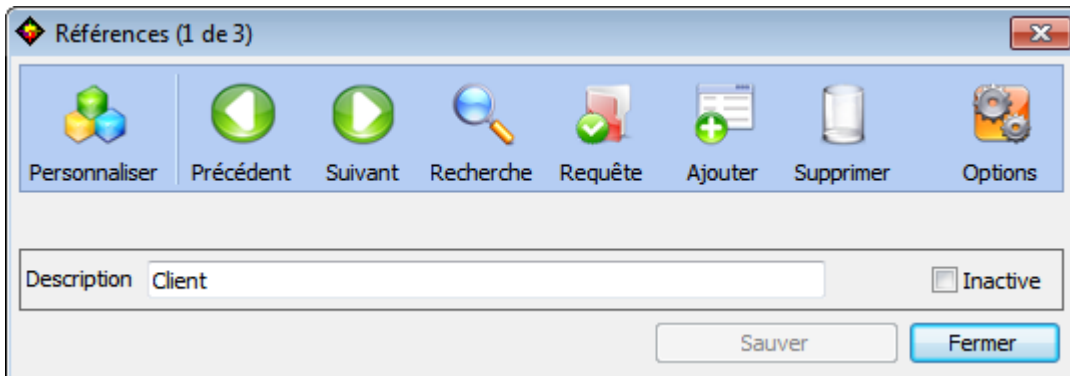


- 1) Ouvrez l'écran *Priorités du bon de travail* (menu Maintenance/Gestion de services/Priorités du bon de travail).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la priorité invisible dans la liste des choix.
- 5) Cochez *Priorité par défaut* si vous désirez que la priorité courante soit celle inscrite par défaut dans les bons de travail créés. Il doit toujours y avoir une (et une seule) priorité par défaut.

- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chaque priorité que vous désirez ajouter.

Références

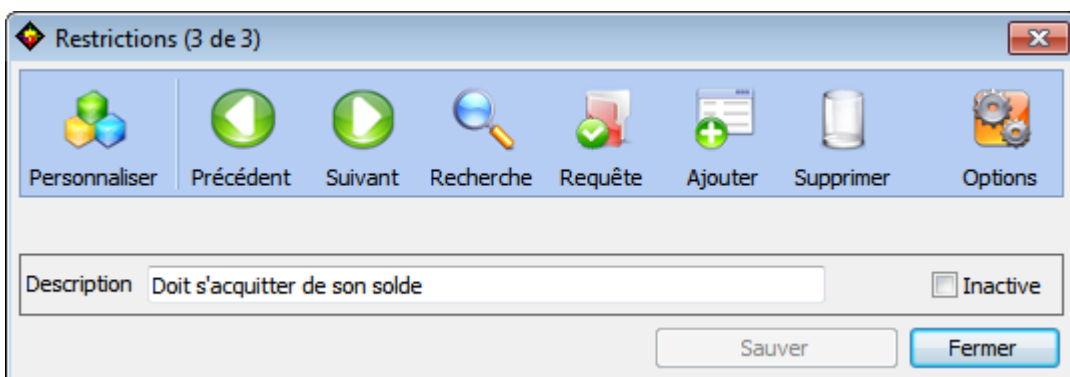
L'écran *Références* (menu Maintenance/Gestion de services/Références) permet de rentrer la provenance de la référence qu'a reçue un nouveau client de la compagnie. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Autre, Client, Fournisseur. Elles sont applicables dans l'onglet *Information* de l'écran *Clients – Information détaillée*.



- 1) Ouvrez l'écran *Références* (menu Maintenance/Gestion de service/Références).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la référence invisible dans la liste des choix.
- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chaque référence que vous désirez ajouter.

Restrictions

L'écran *Restrictions* (menu Maintenance/Gestion de service/Restrictions) permet d'entrer des notes de restriction. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : En Collection, Paiement du solde par carte de crédit, Doit s'acquitter de son solde. Elles sont applicables dans l'onglet *Information* de l'écran *Clients – Information détaillée*. Une fois la restriction entrée dans la fiche du client, elle apparaîtra en rouge au bas de l'écran lorsqu'un bon de travail lui sera affecté.



- 1) Ouvrez l'écran *Restrictions* (menu Maintenance/Gestion de services/Restrictions).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la restriction invisible dans la liste des choix.

- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chaque restriction que vous désirez ajouter.

Sources de média

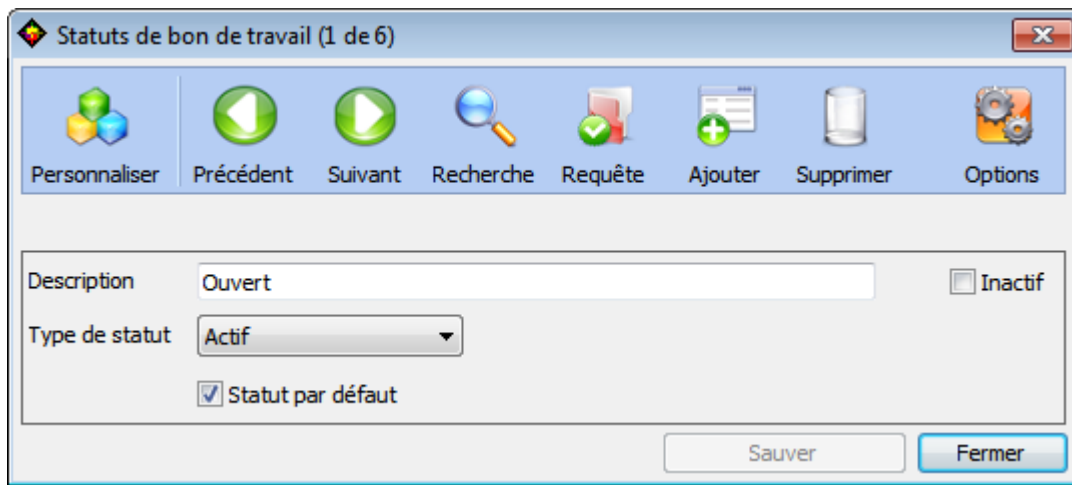
L'écran *Sources de média* (menu Maintenance/Gestion de services/Sources de média) permet d'entrer les différents médias par lesquels un client peut entendre parler de la compagnie. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Annuaires, Internet, Journaux et Revues. Les entrées pourront ensuite être utilisées dans l'onglet *Information* de l'écran *Clients – Information détaillée*.

Description	Inactif
Google	<input type="checkbox"/>
Yahoo	<input type="checkbox"/>
Cyberpresse	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

- 1) Ouvrez l'écran *Sources de média* (menu Maintenance/Gestion de services/Sources de média).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description* qui correspond à la source de média.
- 4) Entrez, dans la section *Détails de la source*, les différents détails du média. Il est possible de définir plusieurs détails pour un même média, mais il est obligatoire d'en définir au moins un. Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le détail invisible dans la liste des choix.
- 5) Cochez *Inactive* si vous désirez rendre la source de média invisible dans la liste des choix.
- 6) Recommencez les étapes 2 à 5 pour chaque source de média que vous désirez ajouter.

Statuts de bon de travail

L'écran *Statuts de bon de travail* (menu Maintenance/Gestion de services/Statuts de bon de travail) permet de créer les différents états possibles d'un bon de travail. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Ouvert, En cours, En attente, A traiter, Annulé et Fermé. Ces options pourront être utilisées lors de la création d'un bon de travail, dans la section *Statut*.



- 1) Ouvrez l'écran *Statuts de bon de travail* (menu Maintenance/Gestion de services/Statuts de bon de travail).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Entrez le *Type de statut*.
- 5) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le statut invisible dans la liste des choix.
- 6) Cochez *Statut par défaut* si vous désirez que le statut soit celui inscrit par défaut dans les bons de travail créés. Il doit toujours y avoir un (et un seul) statut par défaut.
- 7) Recommencez les étapes 2 à 6 pour chacun des statuts de bon de travail que vous désirez ajouter.

Statuts de rendez-vous

L'écran *Statuts de rendez-vous* (menu Maintenance/Gestion de services/Statuts de rendez-vous) permet de créer les différents états possibles d'un rendez-vous. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Ouvert, En cours, En attente, Complété, Annulé, Facturé, Non facturable.

Statuts de rendez-vous (1 de 7)

Personnaliser Précédent Suivant Recherche Requête Ajouter Supprimer Options

Description Ouvert Inactif

Type de statut Actif

Forcer une explication

Description

Statut par défaut
 Afficher dans les rendez-vous courants
 Afficher dans les rendez-vous à confirmer
 Générer une facture

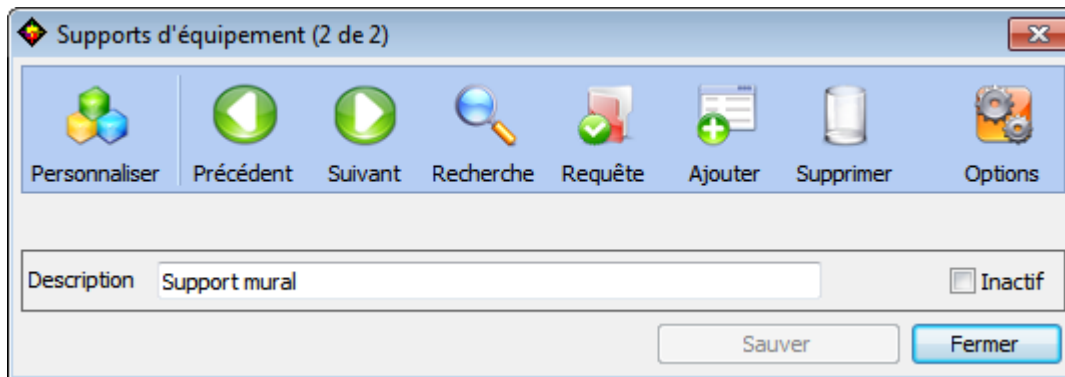
Sauver Fermer

- 1) Ouvrez l'écran *Statuts de rendez-vous* (menu Maintenance/Gestion de services/Statuts de rendez-vous).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description* qui correspond au statut de rendez-vous.
- 4) Entrez le *Type de statut*.
- 5) Cochez *Forcer une explication* si vous désirez qu'un rendez-vous avec ce statut oblige à définir une explication au statut.
- 6) Entrez, dans la section *Explications*, les diverses explications possibles du statut, s'il y a lieu. Il est possible de définir plusieurs explications pour un même statut, mais il est obligatoire d'en définir au moins une si *Forcer une explication* est coché.
- 7) Cochez *Statut par défaut* si vous désirez que le statut soit celui inscrit par défaut dans les rendez-vous créés. Il doit toujours y avoir un (et un seul) statut par défaut.
- 8) Cochez *Afficher dans les rendez-vous courants* ou *Afficher dans les rendez-vous à confirmer* si vous désirez que les rendez-vous avec ce statut s'affichent respectivement dans les rendez-vous courants et les rendez-vous à confirmer de l'écran *Grille des rendez-vous*.
- 9) Cochez *Générer une facture* si une facture doit être générée lorsqu'un rendez-vous est sauvegardé avec ce statut.
- 10) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le statut invisible dans la liste des choix.

11) Recommencez les étapes 2 à 10 pour chaque statut créé que vous désirez ajouter.

Supports d'équipement

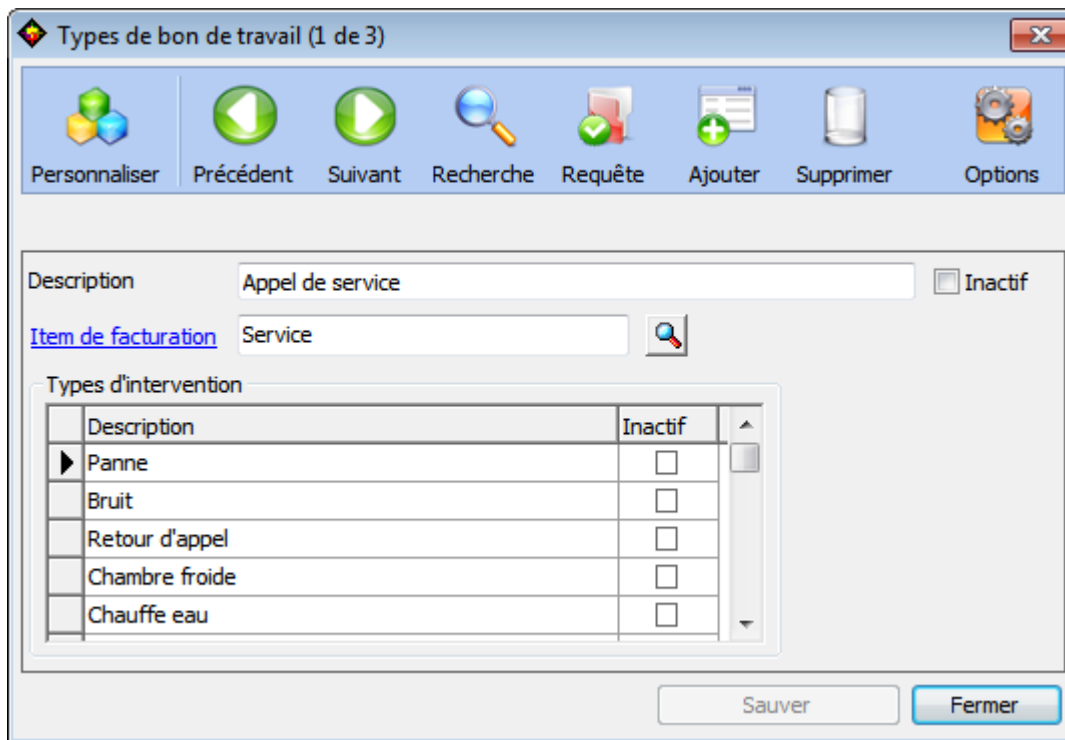
L'écran *Supports d'équipement* (menu Maintenance/Gestion de services/Supports d'équipement) permet de créer le type de support qui sera fourni avec l'appareil à installer chez le client. Ils pourront être sélectionnés à partir de l'écran *Équipements*.



- 1) Ouvrez l'écran *Supports d'équipement* (menu Maintenance/Gestion de services/Supports d'équipement).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le support invisible dans la liste des choix.
- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chaque support d'équipement à ajouter.

Types de bon de travail

L'écran *Types de bon de travail* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de bon de travail) sert à créer les différents types de bon de travail. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Appel de service, Entretien, Installation.



- 1) Ouvrez l'écran *Types de bon de travail* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de bon de travail).
- 2) Créer un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description* correspondant au type de bon de travail.
- 4) Entrez un *Item de facturation*. Cet item doit être un service. Il sera utilisé lors de la génération de la facture si un rendez-vous lié au bon de travail est sauvegardé avec un type ayant la case *Générer une facture* cochée.
- 5) Entrez, dans la section *Types d'intervention*, les divers types d'intervention possibles pour le type de bon de travail. Il est possible de définir plusieurs types d'intervention pour un même type de bon de travail, mais il est obligatoire d'en définir au moins un. Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le type d'intervention invisible dans la liste des choix.
- 6) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le type de bon de travail invisible dans la liste des choix.
- 7) Recommencez les étapes 2 à 6 pour chaque type de bon de travail à ajouter.

Types de contrat de service

L'écran *Types de contrat de service* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de contrat de service) sert à créer des types d'entretiens qui seront effectués sur un appareil installé chez un client. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Entretien annuel, Entretien biannuel, Entretien quotidien, Entretien mensuel, Entretien trimestriel, Entretien hebdomadaire.

Types de contrat de service (1 de 6)

Personnaliser Précédent Suivant Recherche Requête Ajouter Supprimer Options

Description Entretien annuel Inactif

Type de bon de travail Entretien

Type d'intervention Entretien

Fréquences de contrat de service

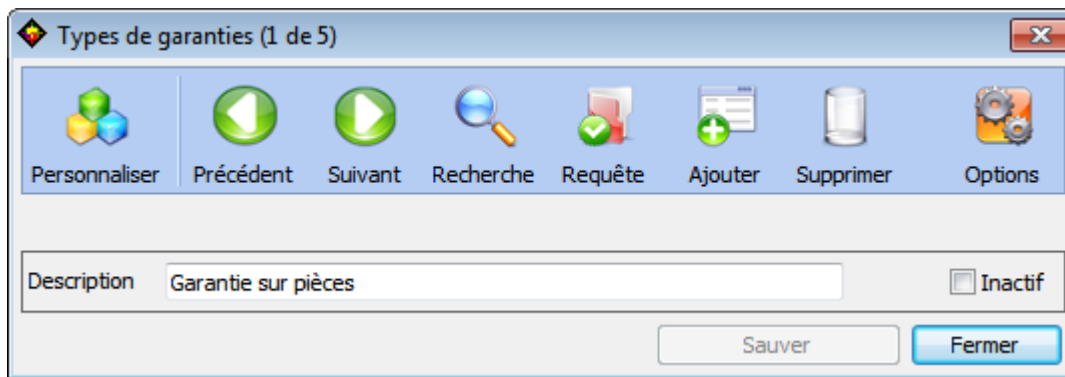
Fréquence de contrat service	Inactive
▶ Annuel	<input type="checkbox"/>
*	<input type="checkbox"/>

Sauver Fermer

- 1) Ouvrez l'écran *Types de contrat de service* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de contrat de service).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description* qui correspond au type de contrat de service.
- 4) Entrez un *Type de bon de travail*.
- 5) Entrez un *Type d'intervention*.
- 6) Entrez, dans la section *Fréquences de contrat de service*, les différentes fréquences possibles pour le type de contrat de service. Il est possible de définir plusieurs types d'intervention pour un même type de bon de travail, mais il est obligatoire d'en définir au moins un. Cochez *Inactif* si vous désirez rendre la fréquence invisible dans la liste des choix.
- 7) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le type de contrat de service invisible dans la liste des choix.
- 8) Recommencez les étapes 2 à 7 pour chaque type de contrat de service que vous désirez ajouter.

Types de garanties

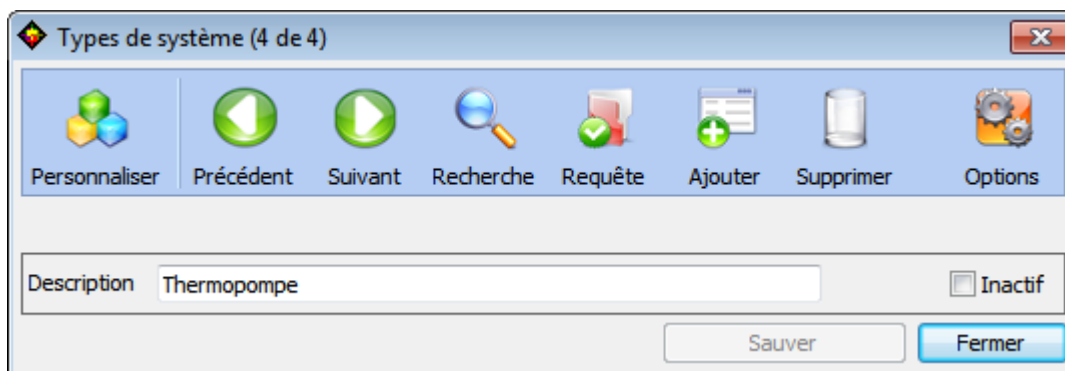
L'écran *Types de garanties* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de garanties) permet de créer des garanties. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Garantie prolongée, Garantie sur main-d'œuvre, Garantie sur pièces, Garantie sur pièces et main d'œuvre, Garantie sur pièces usagées. Les données entrées dans cet écran seront applicables dans l'onglet *Garanties* de l'écran *Équipements*.



- 1) Ouvrez l'écran *Types de garanties* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de garanties).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le type de garantie invisible dans la liste des choix.
- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chaque type de garantie que vous désirez ajouter.

Types de système

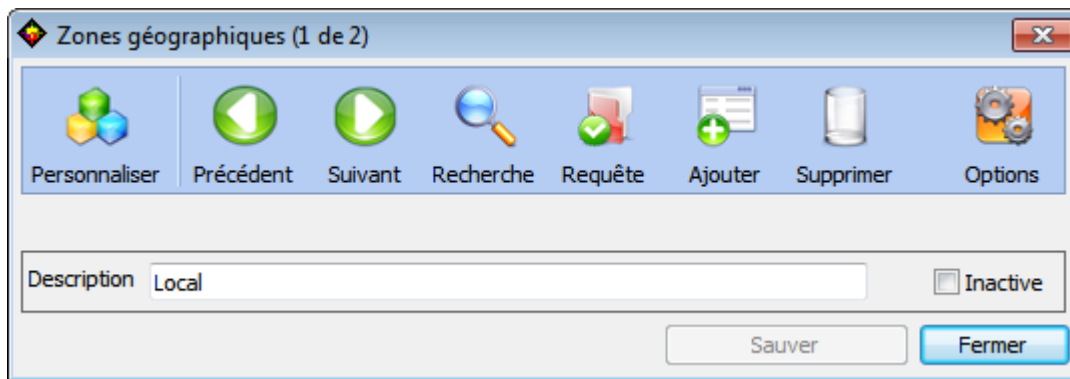
L'écran *Types de système* (menu Maintenance/Gestion de services/Types de système) sert à créer les types de système qui sont vendus ou entretenus par la compagnie. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Air climatisé, Chauffe eau, Fournaise électrique et Thermopompe.



- 1) Ouvrez l'écran *Types de système* (menu Maintenance/Gestion de services/Type de système).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre le type de système invisible dans la liste des choix.
- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chaque type de système que vous désirez ajouter.

Zones géographiques

L'écran *Zones géographiques* (menu Maintenance/Gestion de services/Zones géographiques) permet de déterminer la distance du client par rapport à l'entreprise. Par défaut, les choix suivants sont disponibles : Local, Éloigné.

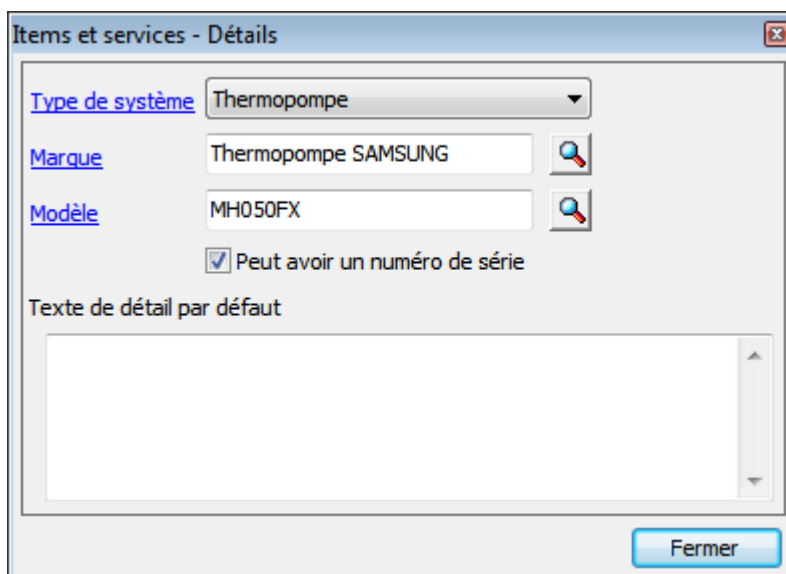


- 1) Ouvrez l'écran *Zones géographiques* (menu Maintenance/Gestion de services/Zones géographiques).
- 2) Créez un nouvel enregistrement.
- 3) Entrez une *Description*.
- 4) Cochez *Inactif* si vous désirez rendre la zone géographique invisible dans la liste des choix.
- 5) Recommencez les étapes 2 à 4 pour chaque zone géographique que vous désirez ajouter.

Écrans étendus

Items et services – Détails

L'écran *Items et services – Détails* permet de définir si un item peut avoir un numéro de série et de définir des informations techniques ainsi qu'un texte de détail par défaut. Ces informations seront utilisées lors de la création d'un équipement et l'ajout dans le détail d'une facture.



Les champs disponibles sont :

- Le type de système (obligatoire si *Peut avoir un numéro de série* est coché)
- La marque de l'appareil (obligatoire si *Peut avoir un numéro de série* est coché)
- Le modèle de la marque (obligatoire si *Peut avoir un numéro de série* est coché)
- Le texte de détail par défaut

Clients – Information détaillée

L'écran *Clients – Information détaillée* permet de spécifier des informations supplémentaires à propos du client.

The screenshot shows a window titled "Information détaillée" with three tabs: "Information", "Liste des équipements", and "Liste des bons de travail". The "Information" tab is active. It contains several dropdown menus: "Catégorie de client" (Commercial), "Type de référence" (Autre), "Zone géographique" (Local), "Média de la référence" (Internet), "Restriction de service" (<Aucun>), and "Détail du média de la référence" (Yahoo). Below these is a large text area labeled "Notes supplémentaires". A "Fermer" button is located at the bottom right.

Dans l'onglet *Information*, les champs disponibles sont :

- Catégorie de client
- Zone géographique
- Restriction de service
- Type de référence
- Média de la référence
- Détail du média de la référence
- Notes supplémentaires

The screenshot shows the same window with the "Liste des équipements" tab active. At the top right, there are "Ajouter" and "Supprimer" buttons. Below them is a table with the following columns: "Numéro de série", "Code de l'item", "Marque", "Modèle", "Année", "Type de support", and "Description". The table is currently empty. Below the table are three sections: "Notes" (with a text area), "Garanties" (with a table for "Type" and "En vigueur"), and "Contrats de services" (with a table for "Type" and "En vigueur"). A "Fermer" button is at the bottom right.

Dans l'onglet *Liste des équipements* :

- En cliquant sur *Ajouter*, il est possible de créer un nouvel équipement lié au client.
- En cliquant sur *Supprimer*, il est possible de supprimer directement un équipement.

- Les notes, garanties et contrats de service des équipements sont affichés dans la section du bas.
- En double-cliquant sur un enregistrement de la grille, l'écran *Équipement* s'ouvre. Depuis cet écran, il est possible de transférer l'équipement vers un autre client.

The screenshot shows a software window titled "Information détaillée" with three tabs: "Information", "Liste des équipements", and "Liste des bons de travail". The "Liste des bons de travail" tab is active. At the top right of the tab area are buttons for "Ajouter" and "Supprimer". Below this is a table with the following columns: "# du bon de travail", "Statut", "Priorité", "Type", "Type d'intervention", "Numéro de référ...", "Nom du contact", and "Durée réelle". The table body is currently empty. Below the table is a section labeled "Notes" with a large text area for entering notes. At the bottom right of the window is a "Fermer" button.








Dans l'onglet *Liste des bons de travail* :

- En cliquant sur *Ajouter*, il est possible de créer un nouveau bon de travail pour le client.
- En cliquant sur *Supprimer*, il est possible de supprimer directement un bon de travail.
- Les notes du bon de travail sont affichées dans la section du bas.
- En double-cliquant sur un enregistrement de la grille, l'écran de bon de travail s'ouvre.


Clients – Liste des contacts

L'écran *Clients – Liste des contacts* permet de créer divers contacts pour un même client. Ces contacts sont utilisés dans les bons de travail pour déterminer l'adresse de service.

Liste des contacts (1 de 2)

Code: WHITC-1 Inactif
 Nom du contact: The White Whale
 Titre:
 Relation: Franchise
 Adresse: 225 Berri

 Ville: Montréal
 Code postal: F5K 9L2
 Pays: CAN - Canada 
 Téléphone (Travail): (514) 445-9382
 Téléphone (Maison):
 Téléphone (Cellulaire):
 Téléphone (Autre):
 Télécopieur: (514) 445-3395
 Courriel (Travail): thewhitewhale@wcmarkets.com
 Courriel (Maison):

Sauver Fermer

Les champs suivants sont disponibles :

- Code
- Nom du contact
- Titre
- Relation
- Adresse
- Ville
- Code postal
- Pays
- Téléphone (Travail)
- Téléphone (Maison)
- Téléphone (Cellulaire)
- Téléphone (Autre)
- Télécopieur
- Courriel (Travail)
- Courriel (Maison)

Clients – Cartes de crédit

L'écran *Clients – Cartes de crédit* permet de définir une ou plusieurs cartes de crédit associées au client.

Les champs suivants sont disponibles :

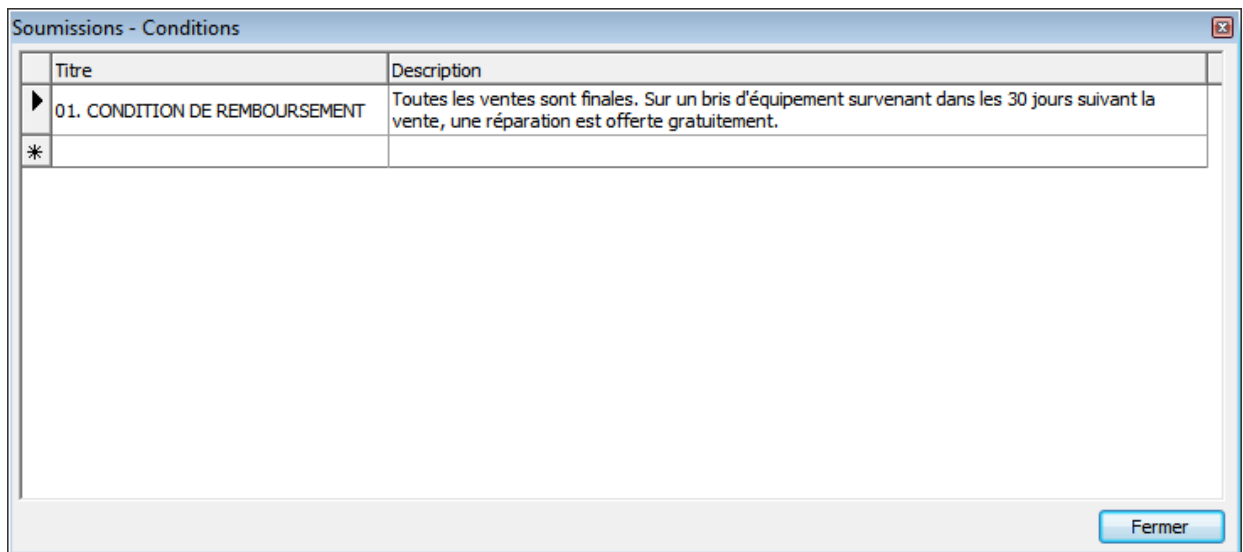
- Type de carte de crédit
- Numéro
- Code de sécurité CVV2
- Date d'expiration
- Nom sur la carte de crédit
- Carte par défaut (une carte, et une seule, doit être définie comme carte par défaut)

Employés – Détails

L'écran *Employés – Détails* permet de spécifier si l'employé est un technicien. Seuls les techniciens peuvent être rajoutés à un bon de travail, et seuls les techniciens apparaissent dans l'écran *Horaire*.

Soumission – Conditions

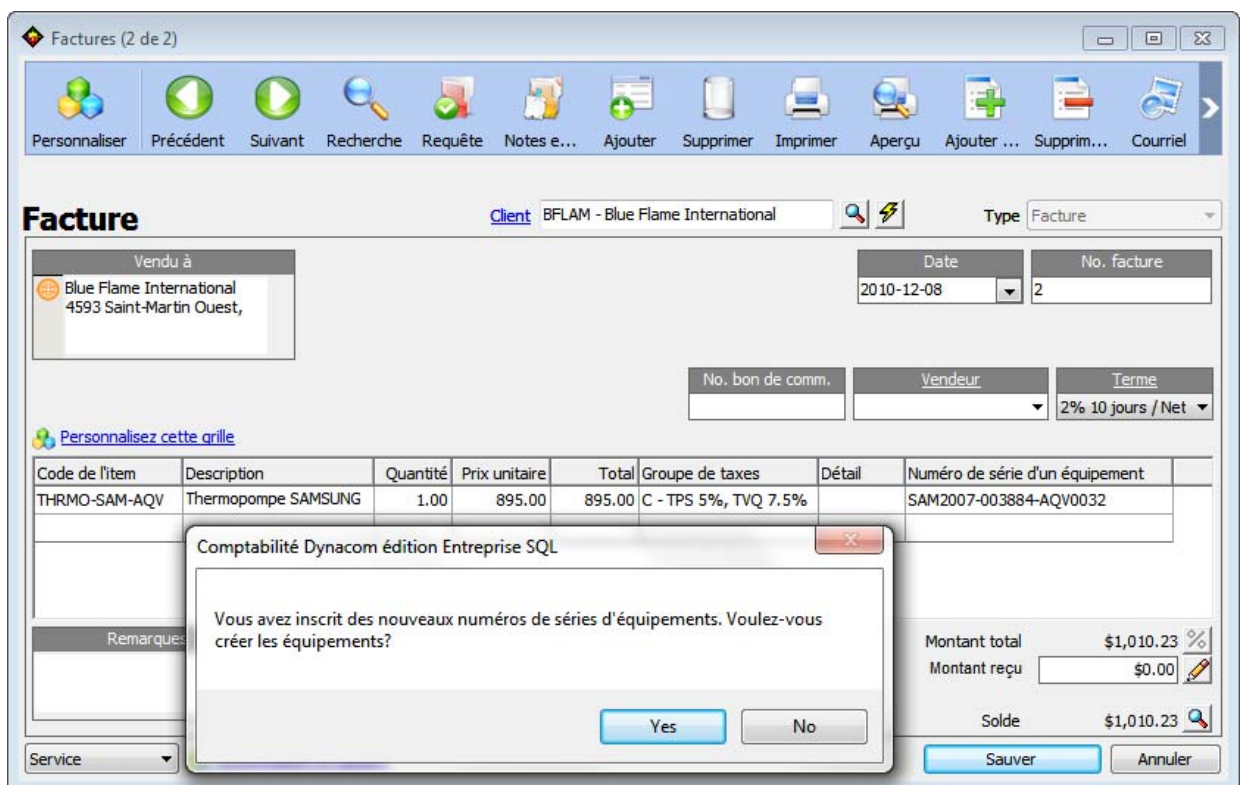
L'écran *Soumissions – Conditions* permet de définir quelles conditions s'appliquent à une soumission. À la création d'une soumission, toutes les conditions avec la case *Inclure cette condition par défaut* cochée sont rajoutées.



Le champ *Titre* permet de sélectionner une condition. Le champ *Description* prendra la valeur de la condition spécifiée. Il est possible de modifier au besoin la condition depuis cet écran.

Factures

L'écran *Factures* a été modifié afin de permettre la sauvegarde de numéros de série et de détail supplémentaire dans les détails.



À la sauvegarde, si au moins un détail avec un numéro de série défini dont l'item a la case *Peut avoir un numéro de série* cochée et pour lequel le numéro de série n'existe pas déjà dans les équipements existe, une fonction de création automatique d'équipement sera proposée.

La création automatique d'équipement ajoutera, pour chaque détail répondant aux conditions, un équipement appartenant au client de la facture.

Fonctionnement

Description détaillée du fonctionnement du module d'extension

Bons de travail

Utilisation

L'écran *Bons de travail* (menu Gestion de services/Bons de travail) contient 3 onglets :

- Information
- Équipements
- Rendez-vous

Onglet information

Bons de travail (1 de 1)

Personnaliser Précédent Suivant Recherche Requête Notes e... Ajouter Supprimer Ajouter ... Supprim... Autorisa... Bon de t... Facture Options

Information Équipements Rendez-vous

Bon de travail #1

Statut [Statut](#) Ouvert

Priorité [Priorité](#) Normal

Type

[Type de bon de travail](#) Appel de service

[Type d'intervention à effectuer](#) Bruit

Autres

Numéro de référence

Notes internes

Sommaire des durées des rendez-vous

Prévue 3h00

Réelle 0h00

Facturable 0h00

Information sur le client

[Client](#) WHITC - White Clover Markets

Adresse de facturation 1774 de la Gauchetière

[Nom du contact](#) WHITC-1 - The White Whale

Adresse de service 225 Berri

Zone Local

Catégorie Commercial

Terme 2% 10 jours / Net 30 jours

Méthode de paiement

Général Carte de crédit du client

[Type de paiement](#) American Express

Bon de travail #1 Sauver Fermer

Les champs suivants sont obligatoires :

- **Statut** (Initialisé avec le statut de bon de travail par défaut)

- **Priorité** (Initialisé avec la priorité de bon de travail par défaut)
- **Type de bon de travail**
- **Type d'intervention à effectuer**
- **Client**
- **Nom du contact**

Cet onglet permet de créer un bon de travail et de définir le *Type d'intervention* et la *Priorité* de l'appel pour le technicien. Il est également possible de spécifier un *Numéro de référence* et une *Note interne* sur le bon de travail.

La section *Sommaire des durées des rendez-vous* se remplira automatiquement une fois les rendez-vous créés à partir de l'onglet *Rendez-vous*.

Le champ *Client* permet de sélectionner le client pour qui le Bon de travail est créé. En cliquant sur la loupe pour sélectionner le client, les autres informations se rempliront automatiquement. Le champ *Nom du contact* permet de spécifier l'adresse de service du bon de travail. Si au moins une carte de crédit à été préalablement configurée pour le client (dans l'écran de détail *Clients – Cartes de crédit*), la section correspondante sera automatiquement remplie.

Le numéro de bon de travail est automatiquement attribué à la sauvegarde. Il est possible de changer le prochain numéro de bon de travail à partir de l'écran *Configuration* (menu *Configuration/Gestion de service/Configuration*).

Onglet Équipements

The screenshot shows the 'Bons de travail' application window. The 'Équipements' tab is active, displaying a table of equipment. Below the table are sections for 'Notes', 'Garanties', and 'Contrats de services'.

Numéro de série	Code de produit	Marque	Modèle	Année	Type de support	Description
SAM2005-2831-AQV00241	THRMO-SAM-AQV	Thermopompe SAMSUNG	AQV	2005	Support mural	Thermopompe SAMSUNG

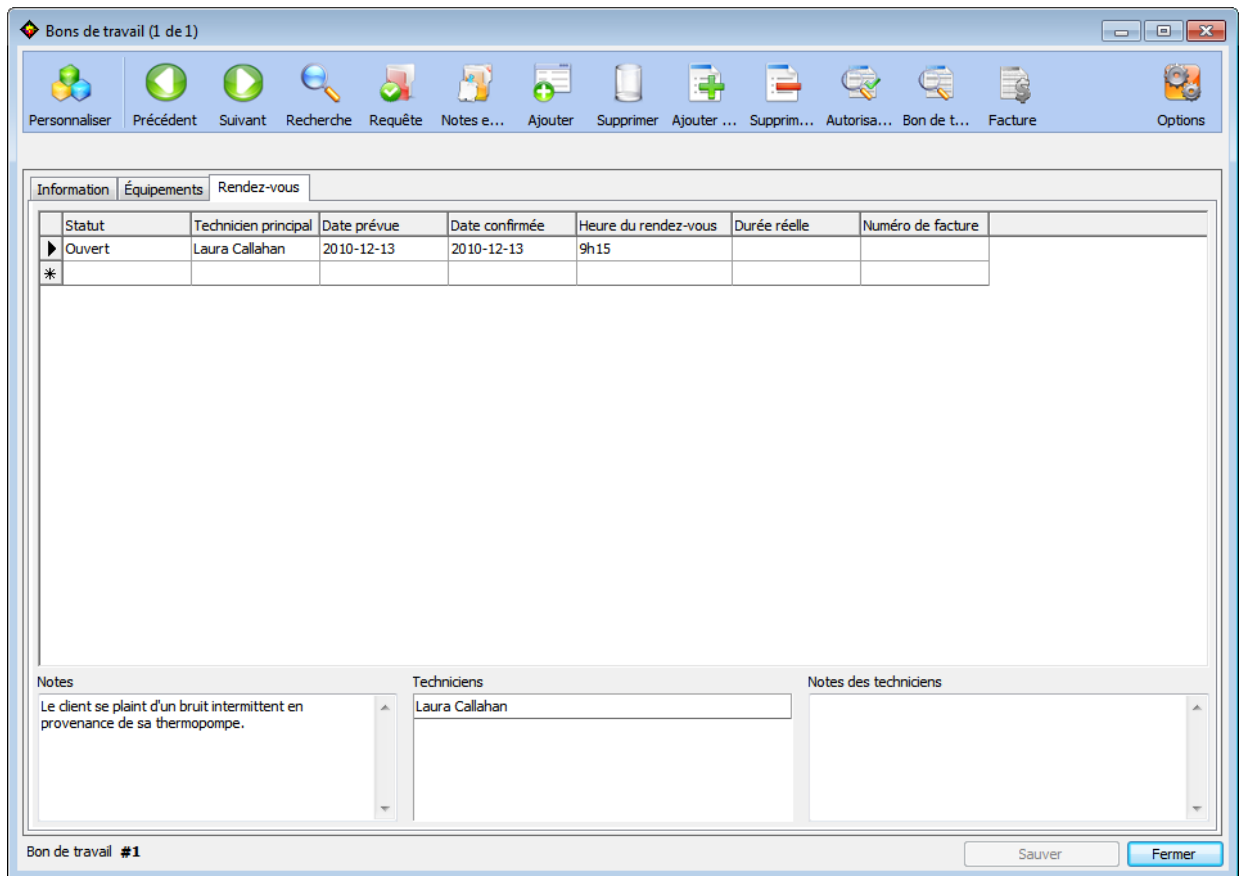
Type	En vigueur
Garantie sur pièces	Non

Type	En vigueur
Entretien annuel	Non
Entretien annuel	Oui

Il est possible de lier l'équipement existant du client au bon de travail en inscrivant son numéro de série dans le champ requis. Pour créer un nouvel équipement appartenant au client du bon de travail, cliquez sur le bouton *Ajouter une ligne* de la barre d'outils. Pour retirer un équipement de la liste, cliquez sur *Retirer une ligne*.

En double-cliquant sur un enregistrement de la grille, l'écran *Équipement* s'ouvre. La portion du bas de l'onglet affiche les notes, garanties et contrats de service sur l'équipement sélectionné.

Onglet Rendez-vous



Cliquez sur le bouton *Ajouter une ligne* de la barre d'outils pour créer un rendez-vous. L'écran *Rendez-vous* s'ouvre pour permettre l'ajout d'un rendez-vous. Une fois créé, il est possible d'afficher ses détails en double-cliquant sur l'enregistrement dans la grille. La portion du bas de l'onglet affiche les notes, les techniciens et les notes des techniciens pour le rendez-vous sélectionné.

Le bouton *Autorisation* de la barre d'outils permet d'avoir un aperçu du rapport d'autorisation du bon de travail. Le bouton *Bon de travail* de la barre d'outils permet d'avoir un aperçu du rapport du bon de travail pour le rendez-vous sélectionné.

Le bouton *Facture* de la barre d'outils permet de visualiser la facture associée au rendez-vous sélectionné. Pour faire afficher une facture, le statut du rendez-vous doit être de type Terminé et la case *Générer une facture* doit être cochée.

Rendez-vous

Utilisation

L'écran *Rendez-vous* (menu Gestion de services/Rendez-vous) contient 2 onglets :

- Information
- Techniciens

Onglet information

Les champs suivants sont obligatoires :

- **Statut** (Initialisé avec le statut de rendez-vous par défaut)
- **Bon de travail** (Initialisé si le rendez-vous est créé depuis un bon de travail)
- **Date prévue**
- **Heure du rendez-vous**
- **Raison du statut** (si le statut a la case *Forcer une explication* cochée)
- **Au moins un technicien**

Le champ *Bon de travail* permet de lier le rendez-vous à un bon de travail existant. Si le rendez-vous est créé depuis un bon de travail, le champ n'est pas éditable.

Le champ *Numéro de facture manuelle* permet de spécifier un numéro de facture pour le rendez-vous. Lorsque le rendez-vous sera facturé (ce qui se produit automatiquement en sauvegardant le rendez-vous avec un statut dont la case *Générer une facture* est cochée), la facture créée portera ce numéro. De la même façon, la facture aura un montant de dépôt équivalent à la valeur inscrite dans le champ *Montant du dépôt*.

Le champ *Notes sur le rendez-vous* permet d'inscrire des notes pour définir le travail à effectuer par les techniciens.

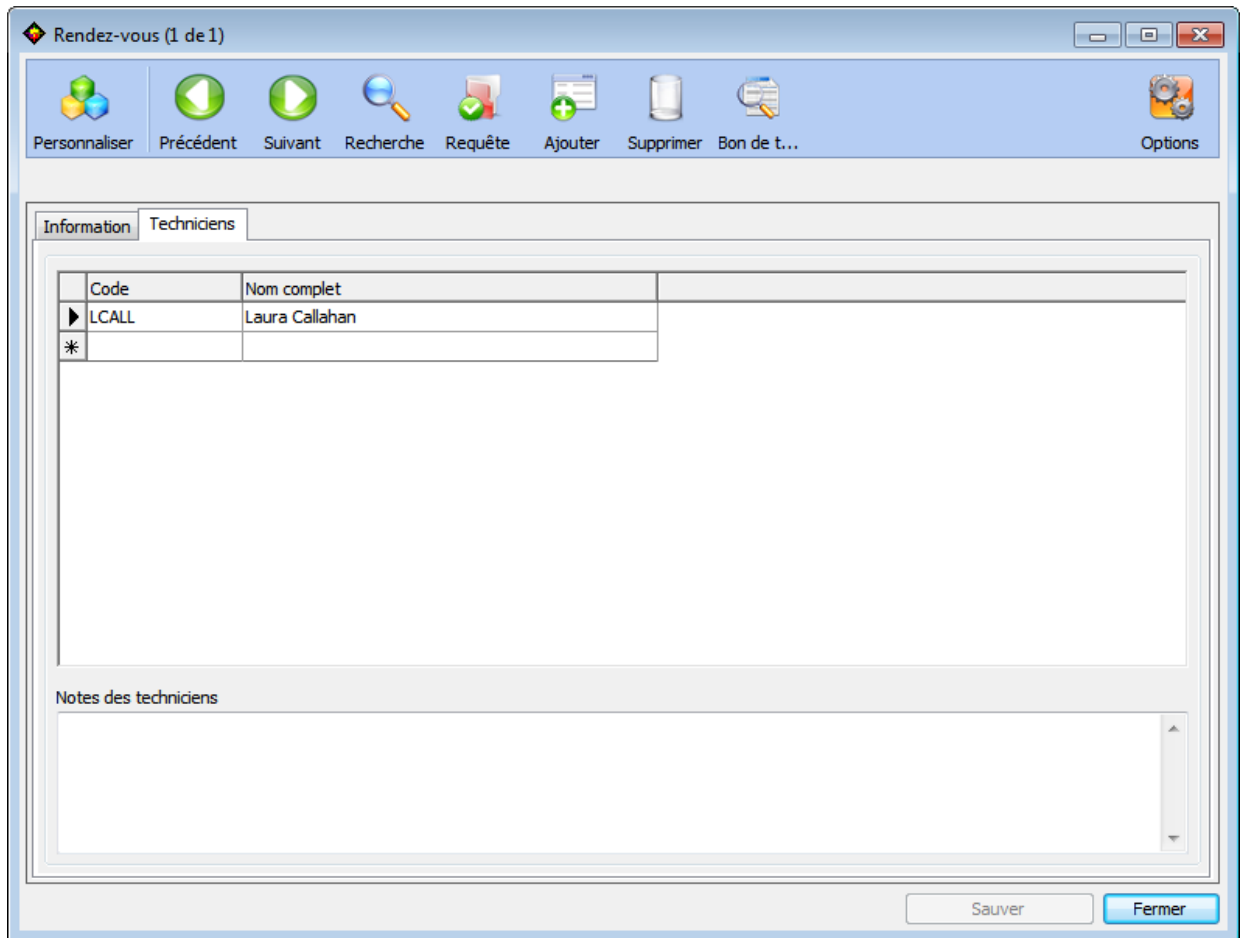
Le champ *Date prévue* permet de spécifier la date initialement prévue du rendez-vous. Lorsque la date du rendez-vous aura été confirmée, elle doit être inscrite dans le champ *Date confirmée*.

Le champ *Heure* permet de spécifier l'heure du rendez-vous. Il est aussi possible d'inscrire la *Durée prévue* du rendez-vous, pour permettre de planifier l'horaire des techniciens. Les champs *Durée*

réelle et *Durée facturable* doivent être remplis une fois le rendez-vous complété par les techniciens, afin d'indiquer respectivement la durée réelle du rendez-vous et la durée qui sera facturée au client.

Le champ *Raison du statut* permet de spécifier une raison pour le statut du rendez-vous. Il est possible d'inscrire une raison détaillée plus poussée dans le champ *Raison détaillée du statut*.

Onglet Techniciens



Cet onglet permet de définir les techniciens assignés à un rendez-vous.

Le champ *Code* permet de choisir un technicien à assigner au rendez-vous. Seuls les employés dont la case *Technicien* est cochée peuvent être assignés à un rendez-vous. Une fois le rendez-vous complété par les techniciens, ils pourront inscrire leurs notes dans la section du bas.

Équipements

Utilisation

L'écran *Équipements* (menu *Gestion de service/Équipements*) contient 4 onglets :

- Équipement
- Garanties
- Contrats de service
- Historique

Onglet Équipement

Les champs suivants sont obligatoires :

- **Type d'équipement**
- **Numéro de série**
- **Propriétaire**
- **Date d'installation**
- **Code de produit (si le type d'équipement est interne)**
- **Description (si le type d'équipement est externe)**
- **Type de système (si le type d'équipement est interne)**
- **Marque (si le type d'équipement est interne)**
- **Modèle (si le type d'équipement est interne)**

Cet écran permet de créer un équipement (interne ou externe) et de l'associer à un client.

Le champ *Type d'équipement* permet de spécifier si l'équipement est un produit interne ou externe. Si l'équipement est interne, il existe un item pour le représenter. Sinon, l'équipement peut être défini manuellement en tant qu'équipement externe.

Le champ *Code de produit* permet de lier un équipement de type interne à l'item en question. La liste n'affiche que les items dont la case *Peut avoir un numéro de série* est cochée. Si l'équipement est de type externe, le champ *Code de produit* n'est pas disponible.

Les champs *Description*, *Type de système*, *Marque* et *Modèle* sont automatiquement remplis depuis l'item lié si l'équipement est de type interne. Si l'équipement est de type externe, les champs sont disponibles afin de permettre de décrire manuellement l'équipement.

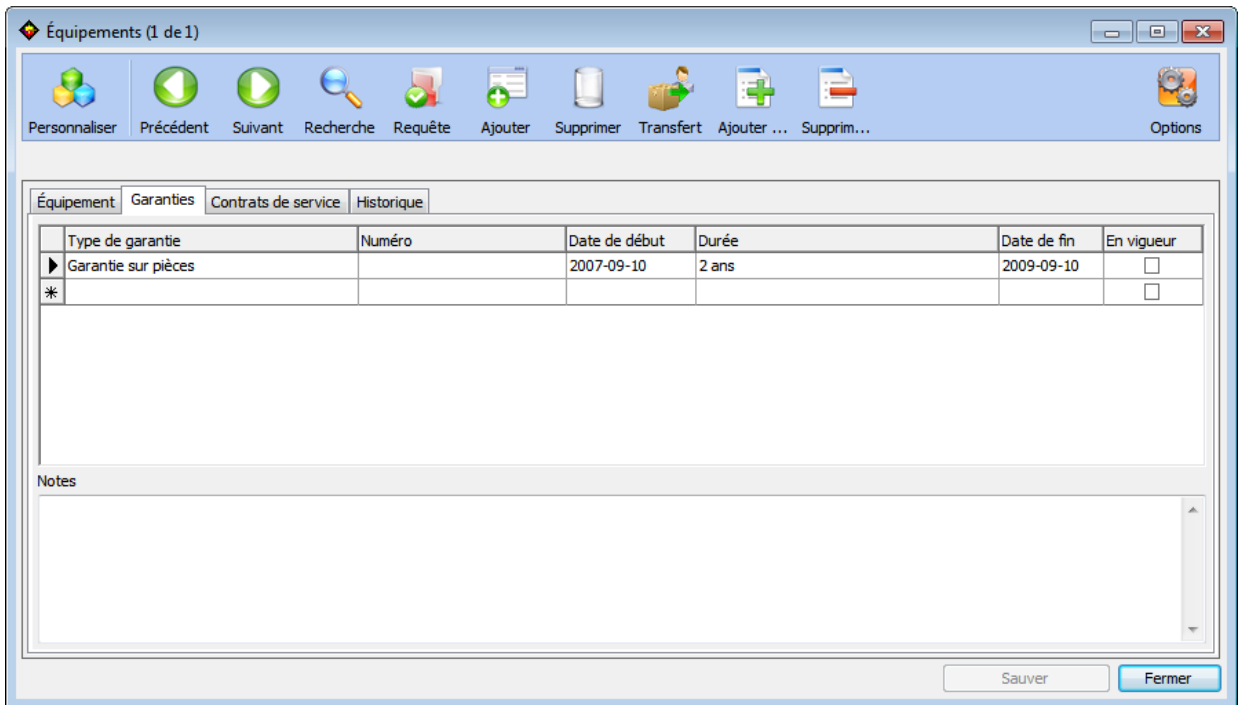
Le champ *Type de support* permet de spécifier le type de support de l'équipement. Le champ *Année* permet de spécifier l'année de création de l'équipement.

Le champ *Numéro de série* permet de spécifier le numéro de série unique de l'équipement.

Le champ *Propriétaire* et le champ *Date d'installation* sont reliés au propriétaire actuel de l'équipement. Ils sont également visibles dans l'onglet *Historique*. Il n'est possible de modifier le champ *Propriétaire* qu'à la création ou au transfert de l'équipement.

Le champ *Numéro de facture* permet de contenir le numéro de facture avec laquelle le client a acheté l'équipement. Le champ *Notes* permet de conserver des notes générales sur l'équipement.

Onglet Garanties



L'onglet *Garanties* permet la configuration des garanties de l'équipement. Il est possible d'ajouter ou de supprimer des garanties en cliquant sur les boutons *Ajouter une ligne* et *Supprimer une ligne* de la barre d'outils.

Le champ *Type de garantie* permet de spécifier le type de la garantie.

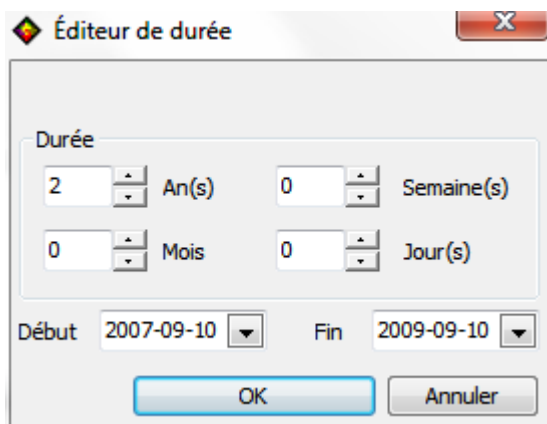
Le champ *Numéro* permet d'inscrire un numéro de garantie pour dissocier plusieurs garanties du même type.

Le champ *Date de début* détermine l'entrée en vigueur de la garantie. Le champ *Date de fin* ne peut être édité directement; pour déterminer la date de fin d'une garantie, il faut définir sa *Durée*. Afin de définir le champ *Durée*, il faut utiliser l'*Éditeur de durée*.

Le champ *En vigueur* est automatiquement calculé en fonction de la date du jour pour vérifier si la garantie est actuellement en vigueur.

Dans la portion du bas de l'onglet, vous pouvez inscrire des *Notes* sur la garantie sélectionnée.

Éditeur de durée



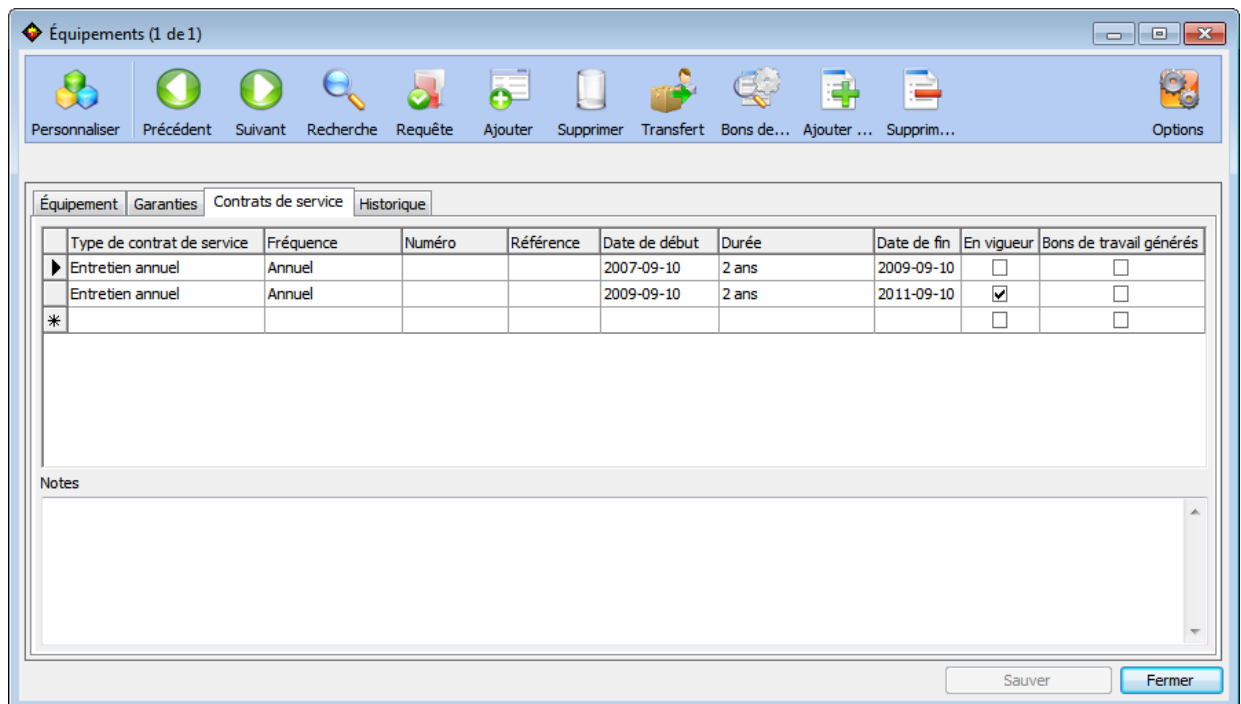
L'écran *Éditeur de durée* permet de définir une durée. Il est accessible depuis les onglets *Garanties* et *Contrats de service* de l'écran *Équipements*.

Le champ *Date de début* est automatiquement rempli avec la valeur de l'écran appelant. Il est possible de l'éditer à partir de cet écran; la valeur sera mise à jour une fois de retour à l'écran appelant.

Le champ *Date de fin* est automatiquement rempli en ajoutant la durée à la date de début. Si la date de début est inscrite, il est possible d'inscrire directement la date de fin. À ce moment, la durée est automatiquement calculée.

La section *Durée* permet de définir la durée. La durée peut être définie avec des années, des mois, des semaines ou des jours, ou n'importe quelle combinaison des 4. Quand la durée est modifiée, la date de fin est automatiquement ajustée pour refléter le changement. La durée doit être d'au moins une journée.

Onglet Contrats de service



L'onglet *Contrats de service* permet de configurer les contrats de service du client. Il est possible d'ajouter ou de supprimer un contrat de service en cliquant sur les boutons *Ajouter une ligne* et *Supprimer une ligne* de la barre d'outils.

Le champ *Type de contrat de service* permet de spécifier le type de contrat de service. Le champ *Fréquence* permet de choisir la fréquence à laquelle les visites d'entretien du contrat de service doivent s'effectuer.

Le champ *Numéro* permet d'inscrire un numéro de contrat de service pour dissocier plusieurs contrats de service du même type.

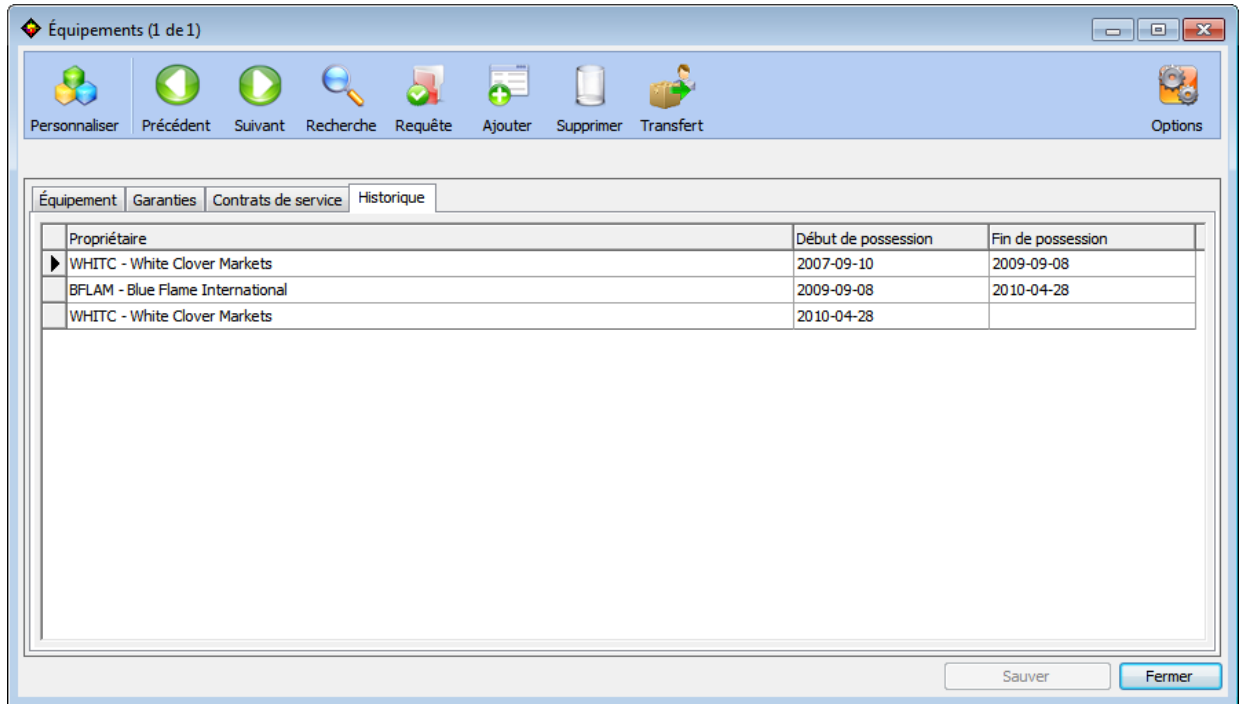
Le champ *Date de début* détermine l'entrée en vigueur du contrat de service. Le champ *Date de fin* ne peut être édité directement; pour déterminer la date de fin d'un contrat de service, il faut définir sa *Durée*. Afin de définir le champ *Durée*, il faut utiliser l'*Éditeur de durée*.

Le champ *En vigueur* est automatiquement calculé en fonction de la date du jour pour vérifier si le contrat de service est actuellement en vigueur.

Dans la portion du bas de l'onglet, vous pouvez inscrire des *Notes* sur le contrat de service sélectionné.

À partir de cet onglet, le bouton *Créer les bons de travail* est disponible pour les contrats de service existant dont la case *Bons de travail générés* n'est pas encore cochée. En cliquant sur le bouton, les bons de travaux d'entretien seront automatiquement créés pour toute la durée du contrat de service.

Onglet Historique



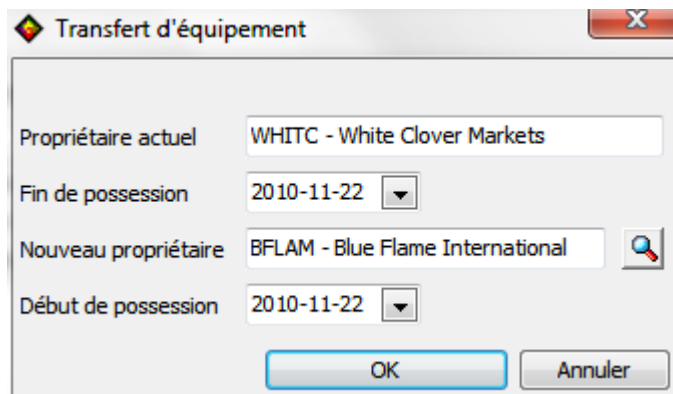
L'onglet *Historique* permet de suivre l'historique des anciens propriétaires de l'équipement.

Les champs *Propriétaire* et *Début de possession* pour l'enregistrement courant (celui n'ayant pas de date de *Fin de possession*) sont les mêmes valeurs inscrites sur le premier onglet.

Le champ *Propriétaire* n'est éditable qu'à la création de l'équipement et à son transfert à un autre client. Pour effectuer un transfert d'équipement, il faut utiliser le bouton *Transfert* de la barre d'outils.

Les champs *Début de possession* et *Fin de possession* sont éditables pour les anciens propriétaires, afin de permettre des ajustements. Le champ *Fin de possession* n'est pas éditable pour l'enregistrement courant.

Transfert d'équipement



L'écran de *Transfert d'équipement* permet de transférer un équipement d'un client à un autre.

Le champ *Propriétaire actuel* indique le propriétaire actuel de l'équipement.

Le champ *Fin de possession* indique la date de fin de possession de l'équipement par le propriétaire actuel.

Le champ *Nouveau propriétaire* indique le nouveau propriétaire de l'équipement.

Le champ *Début de possession* indique la date de début de possession de l'équipement par le nouveau propriétaire.

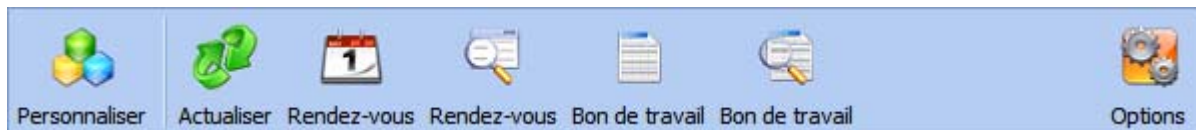
Grille des rendez-vous

Utilisation

L'écran *Grille des rendez-vous* (menu Gestion de services/Grille des rendez-vous) permet de voir tous les rendez-vous planifiés pour une journée ou une période précise. Cet écran contient 3 onglets :

- Rendez-vous courants
- Rendez-vous par période
- Rendez-vous à confirmer

La barre d'outils possède plusieurs nouveaux boutons dans cet écran.



Le bouton *Actualiser* permet de rafraîchir les rendez-vous affichés sur l'onglet actuel. Si des modifications ont été apportées à un rendez-vous, ce bouton permettra d'afficher les informations à jour.

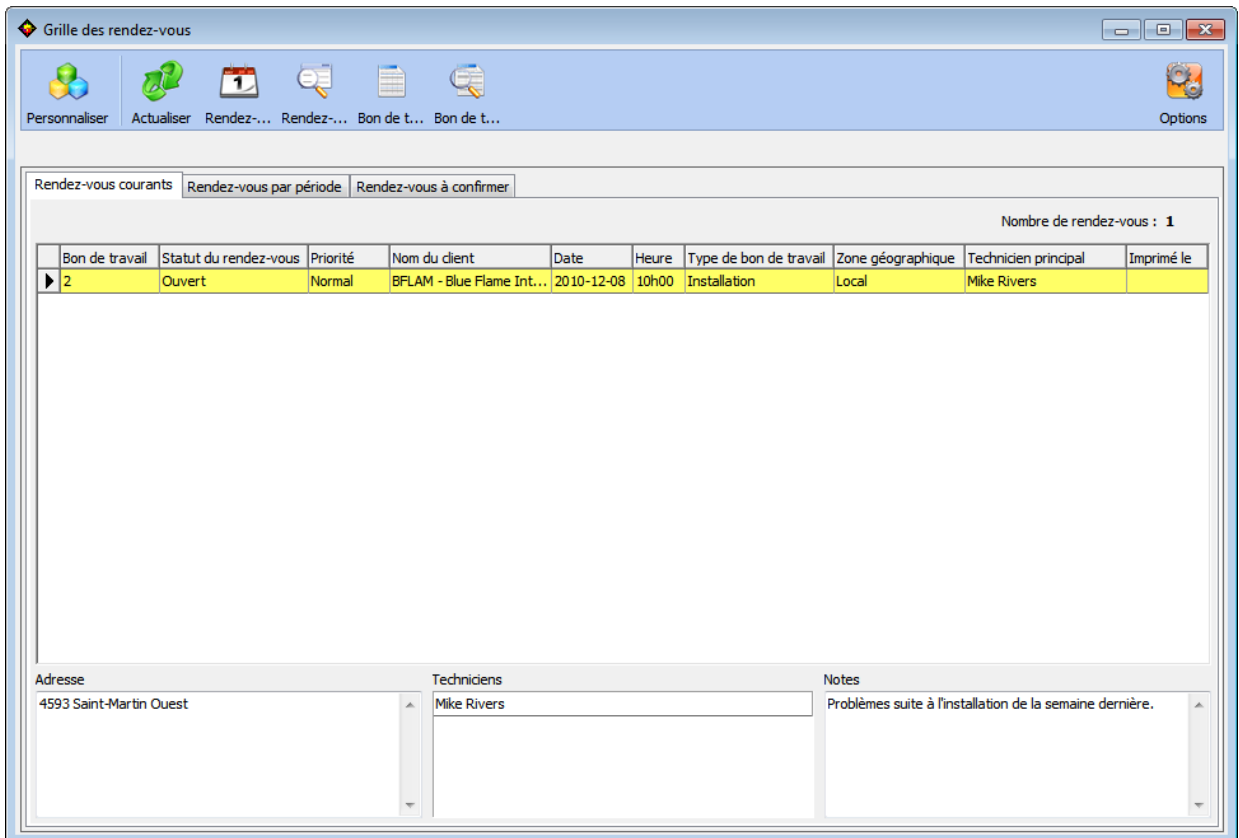
Le bouton *Afficher le rendez-vous* permet d'afficher à l'écran le rendez-vous actuellement sélectionné.

Le bouton *Rapport – Liste des rendez-vous* permet d'afficher à l'écran le rapport de liste des rendez-vous.

Le bouton *Afficher le bon de travail* permet d'afficher à l'écran le bon de travail lié avec le rendez-vous actuellement sélectionné.

Le bouton *Rapport – Bon de travail* permet d'afficher à l'écran le rapport du bon de travail lié avec le rendez-vous actuellement sélectionné.

Onglet Rendez-vous courants



Grille des rendez-vous

Personnaliser Actualiser Rendez-vous... Rendez-vous... Bon de t... Bon de t... Options

Rendez-vous courants Rendez-vous par période Rendez-vous à confirmer

Nombre de rendez-vous : 1

Bon de travail	Statut du rendez-vous	Priorité	Nom du client	Date	Heure	Type de bon de travail	Zone géographique	Technicien principal	Imprimé le
2	Ouvert	Normal	BFLAM - Blue Flame Int...	2010-12-08	10h00	Installation	Local	Mike Rivers	

Adresse: 4593 Saint-Martin Ouest

Techniciens: Mike Rivers

Notes: Problèmes suite à l'installation de la semaine dernière.

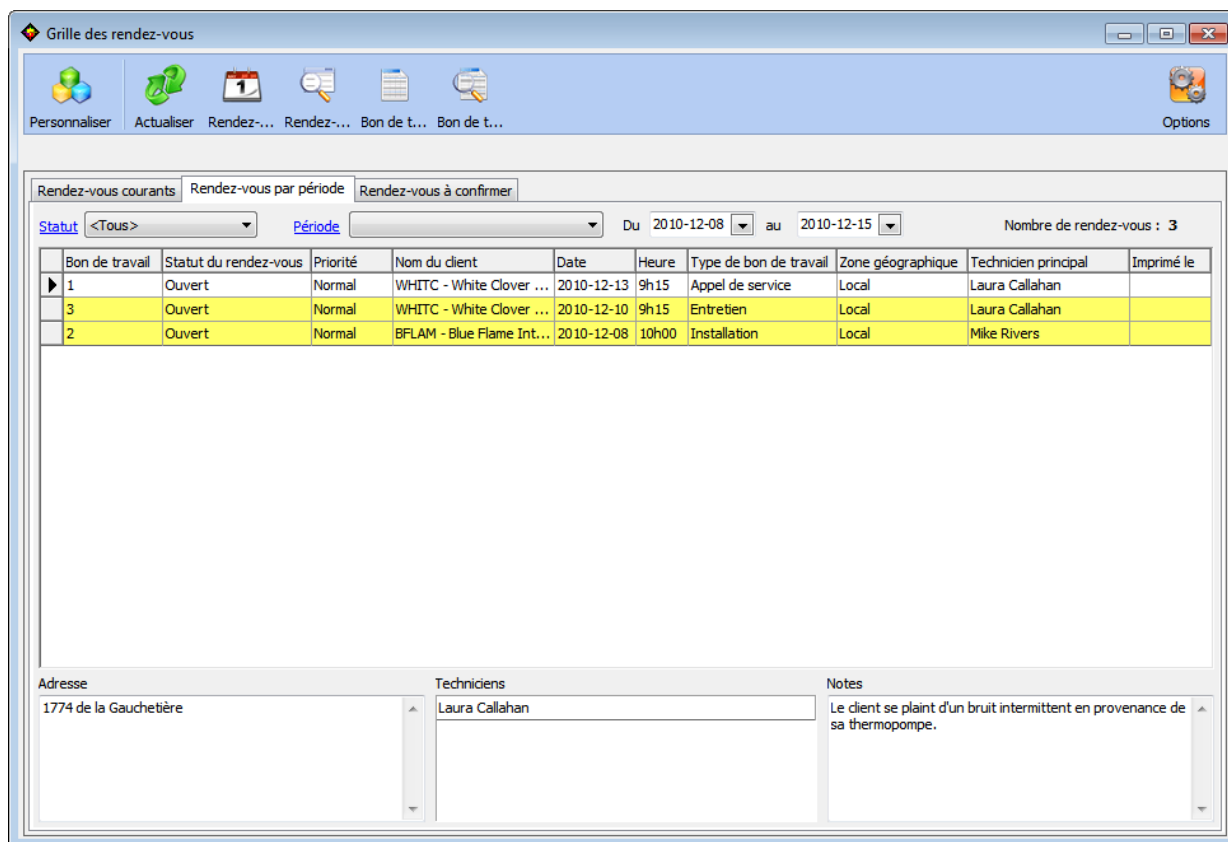
L'onglet *Rendez-vous courants* permet d'afficher tous les rendez-vous dont la date confirmée est égale ou inférieure à la date du jour (ou, si la date n'est pas confirmée, ceux dont la date prévue est égale à la date du jour) et dont le statut a la case *Afficher dans les rendez-vous courants* cochée.

Les rendez-vous dont la date n'est pas confirmée sont affichés en jaune.

Les rendez-vous dont la date confirmée est révolue sont affichés en rouge.

La portion du bas de l'onglet affiche automatiquement l'adresse du client, la liste des techniciens et les notes du rendez-vous actuellement sélectionné.

Onglet Rendez-vous par période



Grille des rendez-vous

Personnaliser Actualiser Rendez-vous à confirmer

Rendez-vous courants **Rendez-vous par période** Rendez-vous à confirmer

Statut <Tous> Période Du 2010-12-08 au 2010-12-15 Nombre de rendez-vous : 3

Bon de travail	Statut du rendez-vous	Priorité	Nom du client	Date	Heure	Type de bon de travail	Zone géographique	Technicien principal	Imprimé le
1	Ouvert	Normal	WHITC - White Clover ...	2010-12-13	9h15	Appel de service	Local	Laura Callahan	
3	Ouvert	Normal	WHITC - White Clover ...	2010-12-10	9h15	Entretien	Local	Laura Callahan	
2	Ouvert	Normal	BFLAM - Blue Flame Int...	2010-12-08	10h00	Installation	Local	Mike Rivers	

Adresse: 1774 de la Gauchetière

Techniciens: Laura Callahan

Notes: Le client se plaint d'un bruit intermittent en provenance de sa thermopompe.

L'onglet *Rendez-vous par période* permet d'afficher tous les rendez-vous dont la date confirmée (ou, si la date n'est pas confirmée, la date prévue) correspondants à un filtre de date et dont le statut correspond à un filtre de statut.

Le champ *Statut* permet d'appliquer un filtre sur le statut du rendez-vous.

Le champ *Période* permet de charger des valeurs de périodes relatives à la date du jour dans les contrôles de dates.

Les contrôles de date permettent de filtrer les rendez-vous selon leur date confirmée (ou, si la date n'est pas confirmée, la date prévue).

Les rendez-vous dont la date n'est pas confirmée et dont le statut n'est pas de type Terminé sont affichés en jaune.

La portion du bas de l'onglet affiche automatiquement l'adresse du client, la liste des techniciens et les notes du rendez-vous actuellement sélectionné.

Onglet Rendez-vous à confirmer

Grille des rendez-vous

Personnaliser Actualiser Rendez-vous à confirmer

Rendez-vous courants Rendez-vous par période **Rendez-vous à confirmer**

Rendez-vous à confirmer jusqu'au 2010-12-15 Nombre de rendez-vous : 2

Bon de travail	Statut du rendez-vous	Priorité	Nom du client	Date	Heure	Type de bon de travail	Zone géographique	Technicien principal	Imprimé le
3	Ouvert	Normal	WHITC - White Clover ...	2010-12-10	9h15	Entretien	Local	Laura Callahan	
2	Ouvert	Normal	BFLAM - Blue Flame Int...	2010-12-08	10h00	Installation	Local	Mike Rivers	

Adresse: 4593 Saint-Martin Ouest

Techniciens: Mike Rivers

Notes: Problèmes suite à l'installation de la semaine dernière.

L'onglet *Rendez-vous à confirmer* permet d'afficher tous les rendez-vous sans date confirmée et dont le statut a la case *Afficher dans les rendez-vous à confirmer* cochée.

Le contrôle de date permet de définir jusqu'où rechercher les rendez-vous à confirmer. Par défaut, il affiche les 7 prochains jours.

La portion du bas de l'onglet affiche automatiquement l'adresse du client, la liste des techniciens et les notes du rendez-vous actuellement sélectionné.

Horaire

Utilisation

L'écran *Horaire* (menu Gestion de services/Horaire) permet de voir l'horaire des techniciens à une date donnée. Vous pouvez choisir quels techniciens sont affichés et spécifier la date à observer.

Horaire

Filtrer les techniciens Date 2010-12-13

Heure	Callahan, Laura (LCALL)	Rivers, Mike (MRIVE)
8h00		
8h15		
8h30		
8h45		
9h00		
9h15	Vert	
9h30	Vert	
9h45	Vert	
10h00	Vert	Vert
10h15	Vert	Vert
10h30	Vert	Vert
10h45	Vert	Vert
11h00	Vert	Vert
11h15	Vert	Vert
11h30	Rouge	Vert
11h45	Rouge	Vert
12h00	Rouge	
12h15	Rouge	
12h30	Rouge	
12h45	Jaune	
13h00	Jaune	
13h15	Jaune	
13h30		
13h45		
14h00		
14h15		
14h30		
14h45		
15h00		

Le bouton *Filtrer les techniciens* permet de choisir les techniciens à afficher dans la grille.

Le champ *Date* permet de définir la date à observer pour le calendrier.

Un rendez-vous est affiché en vert. Un rendez-vous non-confirmé est affiché en jaune. Deux rendez-vous qui surviennent en partie au même moment sont affichés en rouge.

Les heures affichées sont définies dans l'écran de *Configuration*.

Rapports

Description détaillée des rapports disponibles

Autorisation du bon de travail

Utilisation

Le rapport *Autorisation du bon de travail* permet d'imprimer une demande de confirmation à faire signer par le client avant de commencer les travaux.



Formulaire d'autorisation de travaux
Work Order Agreement Form

Bon de travail / Work Order # 1

Autorisation d'effectuer les travaux

J'autorise cette compagnie et ses représentants à effectuer les travaux sur mon système de chauffage, climatisation, ventilation et m'engage à régler les coûts qui s'y rattachent. Il va de soit que les pièces sous garantie ne seront pas facturées et retournées au manufacturier. Pour toutes commandes spéciales de pièce non retournable, je m'engage à payer le prix de la dite pièce même si cette commande est annulée.

Work Order Agreement

I authorize this company and its representative to carry out the work on my system, heating, air conditioning, ventilation and pledge to cover costs related to it. It goes without saying that the parts under warranty will not be charged and will be returned to the manufacturer. For any special order of non-returnable parts, I pledge to pay for the parts, even if the order is canceled.

Adresse des travaux / Service Address :

225 Berri

Client / Customer : White Clover Markets

Mandataire / Mandatory :

Contact : The White Whale

Nom / Name : _____

Signature : _____

Date : _____ / _____ / _____
MM / JJ / AAAA - MM / DD / YYYY

Bon de Travail / Work Order # 1

Imprimé le / Printed on : 2010-12-08 14:37:21

Il affiche le nom de la compagnie, le numéro du bon de travail, le texte d'autorisation du bon de travail (défini dans l'écran de *Configuration*) et quelques informations de base à propos du client.

Ce rapport est disponible depuis l'écran *Bon de travail*.

Bon de travail

Utilisation

Le rapport *Bon de travail* permet d'imprimer toutes les informations reliées à un rendez-vous de bon de travail afin que les techniciens qui se rendent sur place puissent facilement avoir accès à toute l'information requise.

Page 1

ColdSpark inc.
Bon de travail # 1

Imprimé le 2010-12-08 14:44:13

Statut : Ouvert

Adresse : 1774 de la Gauchetière
Bureau 230
Montréal Québec KBJ 3L9

Date/Heure du rdv : 2010-12-13 9h15

Type du bon de travail : Appel de service

Type d'intervention : Bruit

Client : White Clover Markets

Contact : Contact du rdv : The White Whale
Téléphone : (514) 445-9382
Téléphone (autres) : Tél. Maison :
Télécopieur : Cellulaire :

Techniciens :
Laura Callahan [Technicien principal]

Notes sur le rendez-vous :
Le client se plaint d'un bruit intermittent en provenance de sa thermopompe.

Équipements du client

Numéro de série	Code d'item	Description
SAM2005-2831-AQV00241	THRMO-SAM-AQV	Thermopompe SAMSUNG
Date d'installation	Marque et modèle :	Thermopompe SAMSUNG
2010-04-28	Type de système :	AQV
		Thermopompe
Garanties / Contrats de services		En vigueur
Garantie sur pièces		Non
Entretien annuel		Oui
Entretien annuel		Non

Page 1

Page 2

ColdSpark inc.
Bon de travail # 1

Imprimé le 2010-12-08 14:44:14

Paiement Comptant Chèque Carte de crédit

No. de chq: _____

Montant : _____

Signature _____

Type de carte MasterCard Visa

No. de carte _____ / _____ / _____

Expiration (mm/aa) _____ / _____

No. d'autorisation: _____

Notes complémentaires des techniciens

Page 2

Il affiche les techniciens associés au rendez-vous, l'emplacement et l'heure du rendez-vous, les informations de contact avec le client, le type de bon de travail, les notes du rendez-vous et la liste de l'équipement du client.

Ce rapport est disponible depuis les écrans *Bon de travail*, *Rendez-vous* et *Grille des rendez-vous*.

Historique des rendez-vous

Utilisation

Le rapport *Historique des rendez-vous* permet d'imprimer la liste de tous les rendez-vous à vie d'un client en particulier.

2010-12-08
15:04:28

ColdSpark inc.
Historique des rendez-vous

Page 1

Bon de travail # 1
Type : Appel de service

Client

Nom : White Clover Markets

Code : WHFC

Contact :

Téléphone: (514) 445-9382

Cellulaire:

Télécopieur (514) 445-3395

Adresse: The White Whale
225 Berni,
Montréal, F5K 9L2
Canada

Historique des Rendez-vous

<u>Statut</u>	<u>Date prévue</u>	<u>Date réelle</u>	<u>Heure</u>	<u>Durée réelle</u>
<u>#Facture</u>	<u>Techniciens</u>	<u>Notes internes</u>		<u>Notes des techniciens</u>
Ouvert	2010-12-13 Laura Callahan	/	2010-12-13 9h15	
		/		Le client se plaint d'un bruit intermittent en provenance de sa thermopompe.
Ouvert	2010-12-20 Laura Callahan	/	11h30	

Il affiche le nom et les informations de base du client et, pour chaque rendez-vous, le statut, le technicien principal, la date prévue et confirmée, l'heure et la durée, les notes des techniciens et les notes du rendez-vous.

Ce rapport est disponible depuis l'écran *Clients*.

Liste des rendez-vous

Utilisation

Le rapport *Liste des rendez-vous* permet d'imprimer tous les rendez-vous de la grille active dans l'écran *Grille des rendez-vous*.

# BT	Statut	Priorité	Date	Heure	Type de bon de travail	Date d'impression	Notes
3	Ouvert	Normal		11h30	Entretien		
Adresse : 1034 Boul. Dagenais Ouest					Client : White Clover Markets		
					Code : WHITC	Zone : Local	
Techniciens : Laura Callahan [Technicien principal]							
1	Ouvert	Normal	2010-12-13	9h15	Appel de service		Le client se plaint d'un bruit intermittent en provenance de sa thermopompe.
Adresse : 225 Berri					Client : White Clover Markets		
					Code : WHITC	Zone : Local	
Techniciens : Laura Callahan [Technicien principal]							
2	Ouvert	Normal	2010-12-13	10h00	Installation		Problèmes suite à l'installation de la semaine dernière.
Adresse : 4593 Saint-Martin Ouest					Client : Blue Flame International		
					Code : BFLAM	Zone : Local	
Techniciens : Mike Rivers [Technicien principal]							

Il affiche le numéro de bon de travail, le statut du rendez-vous, la priorité, la date confirmée, l'heure, le type de bon de travail, la date d'impression, l'adresse, le code du client et son nom, la zone géographique, les techniciens liés au rendez-vous et les notes du rendez-vous.

Ce rapport est disponible depuis l'écran *Grille des rendez-vous*.