



[\(http://artis.fr/\)](http://artis.fr/)

## Documentation utilisateur ARTIS.net

Gestion des services

version 2.7

Edition du 24/01/2018 - 13:24:37

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <a href="http://artis.fr/">http://artis.fr/</a>   |
| Contact            | <a href="http://artis.fr/contact">http://artis.fr/contact</a>   |
| Votre accès client | <a href="http://portail.artis.fr/artis/">http://portail.artis.fr/artis/</a>   |
| Nouveautés version | <a href="https://portail.artis.fr/docs/Evolution_et_Revision/release270.html">https://portail.artis.fr/docs/Evolution_et_Revision/release270.html</a> |

# Services

Le domaine Services permet de gérer l'activité de prestation de services dans le cadre de contrats de garantie, de maintenance, d'assistance ou suite à l'établissement d'un devis.

Points abordés dans cette section :

Généralités et théorie

Demandes d'interventions

Planification

Interventions réalisées

Devis techniques

Paramètres des services

Tableaux de bord technique

Particularités

## Généralités et Théorie

[Télécharger le document ci-dessus \(https://portail.artis.fr/docs/doc\\_a\\_telecharger/Services\\_am.pdf\)](https://portail.artis.fr/docs/doc_a_telecharger/Services_am.pdf)

## Généralités et Théorie

Les demandes client saisies dans ARTIS.net ou par le portail sont matérialisées par une DIT (Demande d'Intervention Technique).

Une même DIT peut nécessiter plusieurs IT (Intervention Technique) pour aboutir à sa résolution.

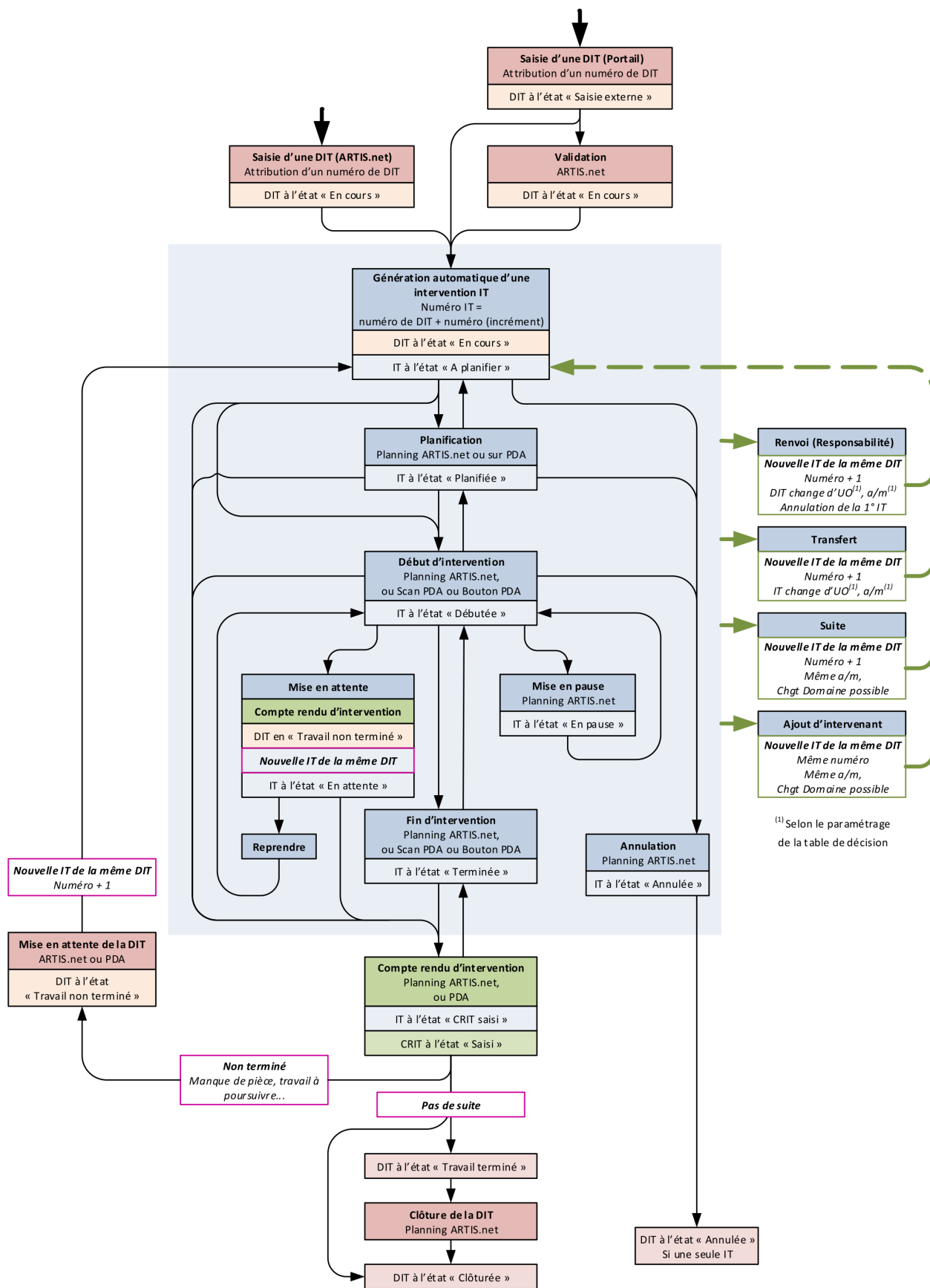
En fonction de l'objet de la demande (matériel concerné, domaine d'intervention...) et de la présence d'une SSC (Solution de Services Clients), la DIT pourra être couverte ou facturable, l'opérateur en est avisé lors de la saisie de la DIT.

Les IT sont affectées à un Intervenant ou une UO services (Unité Organisationnelle qui est un groupe de collaborateurs), elles peuvent être planifiées et suivies dans le planning des services par les opérateurs en charge du dispatch.

Chaque IT devra faire l'objet d'un CRIT (Compte Rendu d'Intervention Technique) saisie par un intervenant depuis l'application mobile ou directement dans ARTIS.net.

Une DIT ne sera résolue (en état "Clôturée" ou "Annulée") que lorsque l'ensemble des IT qui la composent sont elle même dans un état final ( "Crit Saisi" ou "annulée")

## Synoptique des Services



**Remarque**

Les actions suivantes sont "utilisables" uniquement si la gestion des activités/métiers est activée, consulter le paragraphe ci-dessous et Activité/Métier.

# DIT, IT, CRIT ET ACTIVITÉ/MÉTIER

## Affichage, recherche et activité/métier

Si la gestion des activités/métiers est activée, choisir le contexte activité/métier souhaité.

Lors de la recherche des interventions, n'apparaissent que celles qui sont dans les activités/métiers courantes.

L'activité/métier des interventions est celle du domaine d'intervention des DIT, des IT et des CRIT.

## Demandes d'interventions

Une demande d'intervention (DIT) matérialise une prestation de services à réaliser pour un client.

### 1. Menus pour la gestion de DIT

La section "Demandes d'intervention" du domaine Services dans ARTIS.net permet la gestion des DIT par le biais des menus suivants :

[Ajouter une demande d'intervention \(DIT\)](#)

[Gérer les demandes d'intervention](#)

[Valider les demandes d'intervention externes \(#ccGestionSaisieExterne\)](#)

[Editer les fiches de demandes d'intervention \(#editerDIT\)](#)

[Editer l'historique technique détaillé pour un bien/client \(#serDemHistoDet\)](#)

[Consulter les matériels des clients déposés en atelier \(#materielsAtelier\)](#)

[Consulter les demandes et les interventions \(#consulterDemIntrv\)](#)

[Consulter la synthèse d'un client \(#ccSyntheseClient\)](#)

### 2. Gestion des DIT

## Gérer une demande d'intervention

Une demande d'intervention DIT est le point de départ de la réalisation de services dans le cadre d'une Intervention Technique. La saisie d'une DIT permet de préciser la demande ou question du client, si cette demande est couverte par un contrat (SSC) si elle concerne un matériel avec Numéro de Série ou porte sur un domaine (Informatique, Telecom)...

Une DIT peut être constituée d'une ou plusieurs IT.

### La saisie d'une DIT

[Procédure simplifiée de saisie de DIT \(#saisieDITfast\)](#)

[Procédure détaillée de saisie de DIT, écran 1 \(#saisieDIT1\)](#)

[Procédure détaillée de saisie de DIT, écran 2 \(#saisieDIT2\)](#)

Particularités

## La gestion de la DIT

[Gérer les demandes d'intervention, fiche principale \(#GererDITEcran1\)](#)

[Gérer les demandes d'intervention, liste des IT \(#GererDITEcran2\)](#)

### Particularités

Changer l'état d'une DIT


Mettre une DIT en TNT

Clôturer une DIT

### Saisie d'une demande d'intervention

### Par quel menu saisir une DIT?

La saisie d'une DIT est possible à partir de plusieurs endroits dans Artis.net, voici ci dessous les différents menus permettant cette saisie :

| Menu  | Chemin                             | Explication   |
|---|------------------------------------|---|
| Ajouter une demande d'intervention (DIT)                                | Services / Demandes d'intervention | Sur cet écran la saisie est en mode "Ajout", suite à la validation d'une DIT on peut enchaîner directement sur la saisie de la DIT suivante   |
| Gérer les demandes d'intervention                                       | Services / Demandes d'intervention | Cet écran permet à la fois la consultation, modification et l'ajout de nouvelles DIT. Pour la saisie d'une nouvelle demande, cliquer sur le bouton <Ajouter>     |
| <u><a href="#">Consulter la synthèse client (#ccSyntheseClient)</a></u> | Services / Demandes d'intervention | A partir de la Synthèse client, le bouton Saisir une DIT permet d'accéder à l'écran de Saisie de DIT<br>Les critères qui auront été sélectionnés dans la fiche synthèse (Site, Bien, Interlocuteur...) sont pré-saisiés dans l'écran de Saisie de DIT |
| Gérer le planning multi-critères<br>Gérer le planning détaillé          | Services / Planification           | Le bouton insérer DIT présent en haut à droite de l'écran du Planning permet d'accéder à l'écran de Saisie de DIT   |

### Principe

La saisie d'une DIT se décompose en deux étapes :

"DIT - écran 1"

L'utilisateur collecte toutes les informations (Client, Bien, Couverture, Détails du problème, Organisation interne),

"DIT - écran 2" ou "Écran des IT"

Une IT (intervention technique) est générée automatiquement et nécessite quelques informations (Intervenant, Groupe - UO, Priorité, Domaine d'intervention).

#### Saisie d'une DIT simple et rapide

La saisie d'une DIT se déroule en deux temps :

Informations principales et couvertures : DIT écran 1

Affecter un intervenant et planifier : DIT écran 2

## DIT écran 1

Pour une meilleure pratique, il est conseillé à l'utilisateur de faire sa saisie en direct, en même temps qu'il converse avec le client.

Section "Informations principales sur la demande d'intervention"

Indiquer le matricule du bien (recherche préconisée par ARTIS). Le client et le site sont ramenés automatiquement, Sinon

Client ou Site : Indiquer le Client,

Bien : Si le client à plusieurs Biens, rechercher ou cliquer sur <Détail>, pictogramme en arbre, à droite de la zone "Bien", Si des demandes sont déjà en cours pour ce client, une page récapitulative des en-cours s'affiche. Sortir avec <X> ou <Echap>, Vérifier le besoin de consommables (si les paramétrages de suivi consommation sont effectifs) :

<Mosaïque>, cliquer sur "Besoin en consommables", consulter Suivre les Besoins conso et surconso,

Détails : L'objet de l'appel,

Demandeur et/ou le contact : choisir dans la liste des interlocuteurs de la fiche Client, ou à créer directement depuis cet écran, Nature,

Domaine : rechercher ou cliquer sur <Détail>, pictogramme en arbre, à droite de la zone "Domaine",

Section "Couvertures sur le bien et/ou le client"

Vérifier si les couvertures du contrat sont valides, les annoncer au client,



ou F2 ,

## Dit-écran 2

Si la DIT est à laisser dans le pot commun des techniciens : Indiquer la Priorité et laisser en "A PLANIFIER",

Si la DIT doit apparaître sur le planning : Indiquer un intervenant, modifier la date d'intervention prévue et mettre en statut "PLANIFIEE",



ou F2 ,

Une nouvelle saisie est possible.

## Créer un interlocuteur

Cliquer sur le lien (nom de la zone) "Demandeur" ou "Contact",

Puis suivre la procédure Créer, modifier un interlocuteur,

Revenir à la saisie de la demande par avec <X> ou <Echap> ,

L'interlocuteur est reporté automatiquement dans la zone.

Saisie d'une DIT, détails sur écran 1

### 1. Informations Principales sur la demande

#### 1.1 Client - Site - Bien

3 éléments de base caractérisent une DIT en cours de saisie. Lors de la saisie, la recherche en cascade permet d'enchaîner la recherche de ces trois éléments

Le client  
Le site d'intervention  
Le bien

NB : Le bien ne constitue pas un élément obligatoire car une DIT peut porter sur un Domaine et pas un matériel identifié.

## Saisie en cascade

Pour une explication détaillée de la saisie en cascade, consulter [Saisie en cascade \(#rechcascade\)](#)

Remarques :

A tout moment, dans cette suite de recherche et de saisie, l'utilisateur peut stopper l'automatisme par <Echap> ou <X> sur une des listes de recherche.

Si le premier élément saisie est le bien, le site et le client sont retrouvés automatiquement.

## Saisie en manuel

Si la recherche en cascade est rompu, suite à la présence de Demande non clôturées ou suite à la sortie utilisateur de cet enchaînement, l'utilisateur devra poursuivre manuellement sa sélection Client - Site - Bien

Le bien peut être sélectionné directement par

La saisie de l'identifiant fabricant dans le champ Bien puis Entrée

La loupe de recherche

L'arbre des biens (symbole trident) : permet d'afficher les biens du client groupés par site, une double clic sur un bien affiché permet de sélectionner

### 1.3 Domaine d'intervention et Nature d'intervention

#### Domaine

Si la DIT est liée à un bien, le domaine d'intervention est celui de l'article modèle du bien couvert

S'il n'y a pas de bien ou si l'article modèle du bien n'a pas de domaine, le domaine et la nature sont déterminés en fonction de l'UO de l'utilisateur connecté, consulter la table de décision "[TD\\_DIT\\_SAISIE \(#Domaine%20et%20Nature%20d'intervention\)](#)",

#### Nature

La nature est celle du paramètre ([NATURE\\_DIT \(#dit\\_nature\)](#)), si ce paramètre est valorisé.

### 1.4 Détails

Le champ détail permet de saisir la question du client ou de noter décrire le problème qu'il rencontre

### 1.4 Corriger des éléments

L'utilisateur a la possibilité d'effacer le contenu des zones



Organisation interne : Seule cette information est effacée,

Client : L'effacement du client provoque l'effacement :

Du site,

Du bien,

Du domaine d'intervention,

De la nature,

Site : L'effacement du site provoque l'effacement :

Du bien,

Du domaine d'intervention,

De la nature,

Bien : L'effacement du bien provoque l'effacement :

Du domaine d'intervention,

De la nature,

Domaine d'intervention : Seule cette information est effacée,

Nature : Seule cette information est effacée.

## 2. Couvertures pour le bien ou le client

Les couvertures des SSC s'affichent automatiquement pour le bien sélectionné, ainsi que celles du client (dans le cas de SSC portant sur la raison sociale).

Si un bien est présent dans la DIT, les couvertures du bien sont prioritaires sur les éventuelles couvertures issues des SSC portant sur la raison sociale.

### 2.1 Sélection de la SSC

Dans le cas où il y a plusieurs SSC portant sur la raison sociale sur lesquelles on peut adosser la couverture de la DIT en cours de saisis, ARTIS.net ne pourra pas décider des couvertures à prendre en compte.

Dans ce cas et dans ce cas seulement une liste déroulante "Solution de services" sera disponible pour que l'utilisateur sélectionne la SSC à utiliser et les couvertures qui en découlent.

Le choix d'une SSC dans la liste aura comme conséquence de sélectionner les couvertures correspondantes (lignes cochées dans la tableau "Solutions de services sur le bien et/ou le client"). L'utilisateur a toujours la possibilité d'intervenir ligne par ligne sur ce tableau pour sélectionner ou dé-sélectionner des couvertures.

Remarque

La liste déroulante affiche les numéros des SSC ainsi que les libellés client des SSC. Cela suppose donc que ces libellés soient explicites pour tous les utilisateurs (gestionnaires des SSC et gestionnaires des DIT).

### 2.1 Délai de prise en charge - Date et heure maximum contractuelle

"Date et heure maximum contractuelle" correspond à "Date et heure maximum d'intervention".

Il est possible dans certain contexte (activité informatique par exemple) d'avoir plusieurs couvertures délais possible même après sélection de la SSC (point 2.1), dans ce cas uniquement des listes déroulantes peuvent apparaître pour la sélection d'un Module de service ou d'un délais particulier. Dans la cas où le délais dépend du MSC, l'utilisateur choisit le module souhaité (et la liste déroulante délais n'est plus accessible). Sinon il peut choisir directement le délais.

Cette sélection peut aussi se faire manuellement dans la tableau "Solutions de services sur le bien et/ou le client" en sélectionnant ou dé-sélectionnant des couvertures

La date et heure maximum d'intervention est calculée en tenant compte de la couverture délai sélectionnée et en fonction des horaires communs entre le calendrier de l'organisation interne et celui du site de la DIT.

#### Remarque

Si plusieurs couvertures sont cochées, ARTIS.net retient le délai le plus court.

S'il n'y a pas de Couverture Délai dans la SSC, c'est le délai DELAI\_IT\_HEURES qui est pris en compte.

## 2.2 Délai et drapeaux

Consulter [Onglet TÂCHES A PLANIFIER, Délai et drapeaux \(#D%C3%A9lai%20et%20drapeaux\)](#).

## 3. Autres informations dans une demande d'intervention

### Liste des DIT



Ce bouton permet de Consulter les demandes non clôturées du client et les reliquats, cf [Liste des DIT, arbre des DIT \(#arbreDIT\)](#).

### Interlocuteur

Les champs Demandeur et Personne à contacter permettent de sélectionner ou de créer des interlocuteurs sur la demande.

En mode saisie un clic sur le Demandeur ou Personne à contacter permettent d'accéder à la gestion des interlocuteurs et de créer un nouveau contact. Suite à validation le nouvel interlocuteur est reporté dans l'écran principal de la DIT.

### Devis en cours

Cette option liste les devis en cours pour le client et les organisations internes du collaborateur. Le clic l'emmène vers l'écran de suivi des devis techniques.

### Dépôt atelier

Cette option indique si un dépôt existe pour la DIT en cours. Un clic emmène l'utilisateur :

Soit vers un ajout de dépôt atelier,

Soit vers le dépôt atelier existant lié à la DIT.

### Échéances non soldées

Le lien échéances non soldées permet si un lien est fait entre Artis et le logiciel comptable de vérifier les échéances du client et lui signaler d'éventuels retards de paiement avant le prise en compte de sa demande

### Pièces jointes

Il est possible de mettre des pièces jointes par un cliquer-glisser du document vers la zone réservée aux pièces jointes. Cela permet de joindre par exemple la demande initiale du client reçue par mail.

## Sous-traitance

Le sous-traitant de la DIT est actualisé en fonction du domaine sélectionné.

L'export de la DIT sous-traitée est possible même pour un mode de sous-traitance manuelle (blocage de la modification de la DIT exportée).

## 4 Paramètres et Tables de décisions liés à la gestion des DIT

### 4.1 Tables de décisions

#### Table de décision TD\_DIT\_NATURE

La table de décision TD\_DIT\_NATURE permet de définir un Domaine et une Nature d'intervention par défaut en fonction de l'organisation interne, de l'UO de l'utilisateur et la cas échéant de l'activité.

Voir Domaine et Nature par défaut (#Domaine%20et%20Nature%20d'intervention)

### 4.2 Paramètres

#### Recherche des en cours lors de la recherche en cascade

Paramètre "ENCOURS\_CLI\_SITE"

Valeur :

0 : Alerte les dits en cours du client,

1 : Alerte les dits en cours du site/bien,

2 : Aucune alertes.

#### Nature par défaut pour les DIT

Paramètre "NATURE\_DIT (#dit\_nature)"

Valeur :

Code de la nature qui s'affichera par défaut en saisie de DIT

Saisie en cascade

## DIT - Ecran 1 : cinématique de saisie en cascade

La saisie en cascade est systématiquement activée lors de la saisie d'une nouvelle DIT, elle permet d'enchaîner automatiquement la recherche de Client - Site et Bien.

### 1. Client comme premier élément saisi

| Action utilisateur   | Contrôles Artis   | Condition remplie   | Action alternative   |
|----------------------|---|---|--|
| 1. Saisie du client  | 1.1 Recherche d'en cours client <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si paramètre ENCOURS_CLI_SITE = 0</li> <li>• Si présence de DIT en cours sur le client</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage des en-cours</li> <li>• Sortie de la recherche en cascade</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit l'utilisateur considère que c'est une nouvelle demande et poursuit la saisie de la DIT</li> <li>• Soit l'utilisateur récupère la DIT existante : ajout de nouvelles informations, saisie du CRIT...</li> </ul> |
|                      | 1.2 Recherche des sites   |   |  |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.1 Plusieurs Sites</li> </ul>   | Affichage des Sites   |  |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.2 Un seul site pour le client</li> </ul>   | Recherche des biens (2.3)   |  |
| 2. Sélection du site | 2.1 Recherche d'en cours sur le site <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si paramètre ENCOURS_CLI_SITE = 1</li> <li>• Si présence de DIT en cours sur le site</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage des en-cours</li> <li>• Rupture de la recherche en cascade (voir Saisie manuelle)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit l'utilisateur considère que c'est une nouvelle demande et poursuit la saisie de la DIT</li> <li>• Soit l'utilisateur récupère la DIT existante : ajout de nouvelles informations, saisie du CRIT...</li> </ul> |
|                      | 2.2 Recherche du domaine d'intervention (selon la table TD_DIT_SAISIE)  |   |  |
|                      | 2.3 Recherche des biens   |   |  |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.1 Plusieurs Biens</li> </ul>   | Affichage des biens (suite = point 3)   | Si la DIT ne porte pas sur un bien, l'utilisateur peut quitter l'écran de sélection des biens (sortie recherche en cascade)  |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.2 Un seul bien</li> </ul>  | Le bien est sélectionné (fin de la recherche en cascade)  | Si la DIT ne porte pas sur un bien, l'utilisateur peut le supprimer (bouton x à droite du champ)   |
|                      | 3. Sélection du bien  | 3.1 Sélection du domaine d'intervention en fonction du domaine / activité du bien   |  |
|                      | 3.2 Sélection de la nature par défaut (paramètre NATURE_DIT)  |   |  |

## 1. Site comme premier élément saisi

| Action utilisateur   | Contrôles Artis   | Condition remplie   | Action alternative   |
|----------------------|---|---|--|
| 1. Sélection du site | 1.1 Affichage automatique du client lié au site   |   |  |
|                      | 1.2 Recherche d'en cours sur le site <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si paramètre ENCOURS_CLI_SITE = 1</li> <li>• Si présence de DIT en cours sur le site</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage des en-cours</li> <li>• Rupture de la recherche en cascade (voir Saisie manuelle)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit l'utilisateur considère que c'est une nouvelle demande et poursuit la saisie de la DIT</li> <li>• Soit l'utilisateur récupère la DIT existante : ajout de nouvelles informations, saisie du CRIT...</li> </ul> |

|                      |   |  |  |
|----------------------|---|--|--|
|                      | 1.3 Recherche du domaine d'intervention (selon la table TD_DIT_SAISIE)            |  |  |
|                      | 1.4 Recherche des biens   |  |  |
|                      | • 1.4.1 Plusieurs Biens   | Affichage des biens                                      | Si la DIT ne porte pas sur un bien, l'utilisateur peut le supprimer (bouton x à droite du champ) |
|                      | • 1.4.2 Un seul bien  | Le bien est sélectionné (fin de la recherche en cascade) | Si la DIT ne porte pas sur un bien, l'utilisateur peut le supprimer (bouton x à droite du champ) |
| 2. Sélection du bien | 2.1 Sélection du domaine d'intervention en fonction du domaine / activité du bien |  |  |
|                      | 2.2 Sélection de la nature par défaut (paramètre NATURE_DIT)                      |  |  |

Saisie d'une DIT, détails sur écran 2

## Détails de l'écran des interventions

L'écran des Interventions (DIT écran 2) est affiché automatiquement suite à la validation de l'écran 1 en Saisie de DIT


### 1. Section Demande d'intervention

La section demande d'intervention récapitule les informations principales de la demande d'intervention

### 2. Section Information Traitement

La section Informations traitement permet de valider ou compléter les informations sur l'intervention. Une seul IT apparaît suite à la validation de la DIT.

#### 2.1 Détail (Loupe Zoom)

L'icône <zoom +>  présente sur la première cellule pour chaque ligne d'IT permet d'afficher les informations suivantes

Le numéro de l'intervention (composé du numéro de la DIT, suffixé d'un compteur sur deux chiffres),

L'activité (en fonction de la licence)

Le code secret généré pour l'intervention : nécessaire pour débloquer une intervention (cas des techniciens équipés de PDA en mode Full),

Un Commentaire qui correspond à l'objet de l'intervention : tâche à réaliser dans cette IT,

Demande d'article : informe de la présence d'une demande d'article sur l'IT

Devis : informe de l'existence d'un devis à l'origine de l'IT

En modification les informations qui peuvent être mises à jour (selon paramétrage) sont:

Le site

Le bien

Le domaine : en cas de changement, les prestations prédéfinies et les SCAU peuvent être également mises à jour.

La localisation

Le type de travail : voir Planning, IT et lieu d'exécution (#IT%20et%20le%20lieu%20d'ex%C3%A9cution)

Le dispatcheur

La sous-traitance

NB : la modification du site et de la localisation concernent uniquement l'IT, elle n'est pas reporté sur la fiche du bien. Un site ou une localisation modifiée n'est pas renvoyée sur les PDA,

Pour quitter l'affichage des détails, cliquer sur l'icone <zoom ->

## 2.2 Actions

L'icône <engrenage> permet d'accéder aux actions possibles sur l'IT (cf chapitre Actions sur IT (#ccIt1))

En mode saisie DIT écran 2 les actions possibles sont :

Ajouter un intervenant

Insérer une action intervention

## 2.3 L'intervenant

C'est l'intervenant référent le moins chargé dans son planning et le plus prioritaire qui est sélectionné

Il y a 3 degrés de priorité pour l'intervenant référent, dans l'ordre :

Le référent du bien

Le référent du site

Le référent du client

C'est cependant le critère de nombre d'intervention planifiées qui est pris en premier. Consulter Technicien responsable ou référent (#intervenantresp),

En saisie ou modification sur l'écran des IT, l'utilisateur peut supprimer ou modifier l'intervenant affecté. Si une UO est affectée, le nouvel intervenant devra faire partie de l'UO.

La recherche d'intervenant se fait en respectant le secteur d'intervention du site et suivant paramètres selon le critère de compétence sur le bien et/ou le domaine (paramètres CONTROLE\_COMPET\_TECH\_BIEN, CONTROLE\_COMPET\_TECH\_DOM). Il est possible de passer outre en recherche avancée en décochant les critères de sélection.

Remarque

Dans le planning, lors d'un cliquer-glisser d'une IT d'un intervenant vers un autre, la vérification des compétences et des secteurs d'intervention n'est pas faite.

## 2.4 L'UO

L'unité Organisationnelle (UO) est un groupe de collaborateurs travaillant dans le même service ou effectuant le même type de travail.

Affecter une demande à une UO sans Intervenant affecté permettra que tous les membres de l'UO voient les IT dans les tâches à planifier du planning. Le premier disponible effectue l'intervention

L'UO est obligatoire si l'organisation si le type de clôture DIT est paramétré (Table de décision TD\_TYPE\_CLOTURE).

L'UO peut être sélectionnée par défaut (table de décision TD\_UO\_DEFAULT (#TD\_UO\_DEFAULT)) quand aucun Intervenant n'est affecté par défaut.

## 2.5 Rendez-vous

La case RDV permet de préciser qu'un rendez vous est pris avec le client pour l'intervention

La case confirmé permet de préciser que ce rendez-vous est confirmé

Consulter Planning, IT en rendez-vous, (#IT%20en%20rendez-vous)

## 2.6 Date et heure début, durée et date de fin

### Date heure début

La date et l'heure affichées sont la date et heure maximum contractuelle

En modification, ARTIS.net contrôle que la date et l'heure de début de l'IT ne sont pas antérieures à la date et heure d'enregistrement de la DIT.

### Durée de l'intervention

La durée par défaut est récupérée du paramètre DUREE\_IT (attention, il est exprimé en centièmes et non au format H.MM)

En modification de la durée par défaut, les contrôles suivants sont effectués :

L'IT, en fonction de la date et heure de début, ajoutée de la durée saisie, ne doit pas "s'étaler" sur deux jours. Une IT est intégralement dans une même journée,

Superposition : message bloquant selon le paramétrage de la table "CUMUL\_DOMAINES", consulter Paramétrer le cumul de domaines (#cumulIntervention),

### Date de fin

La date de fin est calculée en fonction des éléments précédents. Elle n'est pas modifiable.

## 2.7 Priorité

Les priorités IT se définissent dans Gérer les priorités d'intervention (#ccCodeLibellePrioritesIT)

Le paramètre DIT\_PRIORITE (#DIT\_PRIORITE) permet de définir une priorité par défaut en saisie de DIT

La table de décision TD\_PRIORITE (#TD\_PRIORITE) permet de définir la priorité de l'IT en fonction des critères Code org int, Code client, Catégorie client, Catégorie bien, Libellé domaine inter.

## 2.8 Etats de planification

Suite à la saisie ou à la génération d'une DIT, l'IT est par défaut en état "A planifier", elle sera visible dans le planning sur l'onglet des tâches à planifier.

Pour modifier l'état en Planifiée, il est nécessaire d'avoir mis un intervenant affecté. Suite à ce changement, l'IT apparaîtra directement dans la planning du technicien à la date prévue.

## 2.9 Intervenant référent

Selon les cas cette colonne permet de faire apparaître les intervenants référents attachés aux trois niveaux possibles: Bien, Site, Client.

Le symbole ✓ signifie que l'intervenant affecté est l'intervenant référent du niveau en question,

Le symbole ✗ signifie que l'intervenant affecté est l'intervenant référent du niveau en question,

Un clic sur l'engrenage ⚙️ à chaque niveau permet d'accéder à la gestion des intervenants responsables (attacher / détacher)

Consulter [Technicien responsable ou référent \(#intervenantresp\)](#),

## 2.10 Première IT

Cette information précise s'il s'agit de la première IT de la DIT. Une première IT ne peut pas être supprimée.

En cas de mode de clôture 1ère, l'intervenant positionné sur cette IT est dans ce cas le responsable de la DIT. C'est lui qui clôturera la DIT.

## 2.11 Information

Mettre le curseur de la souris au dessus du symbole ⓘ permet de faire apparaître une info bulle avec les informations de création et sur la dernière modification de l'IT.

Technicien responsable ou référent

## Gestion des ITs : information Technicien responsable

Technicien Responsable

Colonne "Intervenant référent" :

Si un technicien référent est positionné, ARTIS.net affiche un drapeau vert.

A droite, chacun des engrenages permet d'accéder directement et respectivement :

A l'écran des référents du bien,

A l'écran des référents du site,

A l'écran des référents du client (fiche principale).

Lorsque le système ne trouve pas de technicien responsable, il a deux modes possibles :

Manuel ⇒ la demande tombe dans la file d'attente du groupe de travail

Automatique ⇒ la demande est attribuée au technicien correspondant à plusieurs critères :

il travaille dans le secteur technique

il est compétent dans le modèle, la gamme ou le domaine d'intervention

il est disponible (n'est pas en congés, rtt, etc...)

il est le moins chargé

???



Sur l'écran 2 de la DIT, ARTIS va rechercher en cascade (dès qu'un intervenant est trouvé, la recherche est stoppée) :

Sur le bien, l'intervenant référent dans le domaine d'intervention de la DIT, selon la position (priorité).

Sur le site d'intervention de la DIT (ce site est un des sites du client),

Sur la fiche principale du client de la DIT.

Remarque

Après recherche, dans le cas de plusieurs intervenants possibles, celui de l'organisation interne de la DIT est privilégié,  
Particularités

Mettre des valeurs par défaut (#defautDIT)

Domaine et nature intervention (#TD\_DIT\_SAISIE)

UO par défaut (#TD\_UO\_DEFAULT)

Intervenant pressenti (#ser\_dit\_intrvPressenti)

Affecter automatiquement un intervenant (#intervenantAuto)

Autres paramètres DIT (#parametres\_dit)

Saisir une DIT et une fiche atelier (#ditAtelier)

Saisir une DIT interne (reconditionnement) (#ditInterne)

Suivre les demandes en cours et les reliquats (#demandesetreliquats)

Gérer une demande d'intervention technique et Ecobox (#ditEcobox)

Mettre des valeurs par défaut

Le paramétrage d'ARTIS.net permet de gérer la sélection de valeurs par défaut en saisie de DIT

## Nature par défaut

Le paramètre DIT\_NATURE permet de définir le code nature à mettre par défaut sur une DIT

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "DIT\_NATURE"

Valeur : Le code de la nature à mettre par défaut sur une dit, à la saisie d'une DIT

NB : la table de décision "TD\_DIT\_SAISIE (#Domaine%20et%20Nature%20d'intervention)" est prioritaire sur le paramètre

## Nature par défaut suite à un devis technique

Le paramètre DIT\_NATURE\_PR\_GENERATION\_VIA\_DEVIS permet de définir le code nature à mettre par défaut sur une DIT générée suite à un devis technique (#ccDevisTec).

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "DIT\_NATURE\_PR\_GENERATION\_VIA\_DEVIS"

Valeur : Le code de la nature à mettre par défaut sur une DIT générée suite à un devis technique

## Domaines et Nature d'intervention

Un Domaine et une nature d'intervention peuvent être pré-sélectionnés par défaut lors de la saisie ou génération d'une DIT en fonction de l'appartenance du collaborateur connecté à une UO. Par exemple un utilisateur appartenant à une UO administration des ventes peut retrouver par défaut sur les DIT générées à partir de la commande une nature de type "Préparation" ou

"Installation"

Cette option est gérée à partir de la table de décision "TD\_DIT\_SAISIE (#Domaine%20et%20Nature%20d'intervention)"

Rubriques liées :

Gérer les natures d'intervention et catégories non productives,

Affecter une Unité organisationnelle au collaborateur.

## UO Par défaut

Une table de décision permet de définir une UO par défaut sur l'IT suite à la saisie ou la génération d'une DIT, cf "TD\_UO\_DEFAULT (#TD\_UO\_DEFAULT)"



Il est possible d'affecter seulement une UO sur une IT même si le paramétrage permet de déterminer un intervenant pressenti, cf paramètre PLANIFIER\_IT\_INTERVENANT\_ET\_UO (#Nouveauchapitre4)

## Durée de l'intervention par défaut

Le paramètre DUREE\_IT permet de définir la durée par défaut d'une IT proposée sur l'écran en saisie

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "DUREE\_IT"

Valeur : La durée par défaut indiquée en centième (ex: 0.5 = 30 Min)

## Priorité par défaut

Le paramètre DIT\_PRIORITE permet de définir le code priorité (#ccCodeLibellePrioritesIT) à mettre par défaut sur une DIT

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "DIT\_PRIORITE"

Valeur : Le code de la priorité à mettre par défaut en génération de DIT sur devis technique

Domaine et nature intervention

## Domaine et Nature d'intervention

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision**

Rechercher la Table de décision "TD\_DIT\_SAISIE".

Cette table permet d'initialiser le domaine et la nature lors de la saisie d'une DIT.

| Position | Code organisation interne | Code activité | Code unité organisationnelle | Libellé domaine                | Code nature |
|----------|---------------------------|---------------|------------------------------|--------------------------------|-------------|
| 1        | *                         | INFO          | *                            | Informatique - Télémaintenance | 03          |
| 2        | *                         | TELP          | *                            | Téléphonie - Télémaintenance   | 03          |
| 3        | *                         | TELC          | *                            | Télécom - Télémaintenance      | 03          |
| 4        | *                         | BURO          | *                            | IMP-MIXTE                      | 03          |

CRitères

Code organisation interne

Code l'organisation interne de la DIT,

Code activité

Code de l'activité/métier :

Soit du bien,

Soit du collaborateur connecté,

Consulter DIT - écran 1, Demande d'intervention technique (#saisieDIT1),

Code unité organisationnelle

Code de l'UO de l'utilisateur connecté.

Si les collaborateurs ne sont présents que dans une seule UO, il est possible de positionner les UO dans la table, sur plusieurs lignes.

Dans le cas contraire, il est préférable d'avoir une table simple, telle que celle présentée ci-dessus. Certains collaborateurs devront compléter le domaine et la nature.

Résultats

Libellé domaine

Domaine d'intervention à positionner dans la DIT.

Code nature

Code la nature d'intervention à positionner dans la DIT.

Si plusieurs lignes sont en résultat, aucune ligne n'est prise en compte.

UO par défaut

## Principe

Une table de décision permet de définir une UO par défaut sur l'IT suite à la saisie ou la génération d'une DIT.

NB : L'intervenant référent est prioritaire à l'UO par défaut.

Accès

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision**

Rechercher la Table de décision "TD\_UO\_DEFAULT".

Exemple

| Position | Code org int | Libellé domaine inter | Code activité | Code unité organisationnelle | Code UO par défaut |
|----------|--------------|-----------------------|---------------|------------------------------|--------------------|
|----------|--------------|-----------------------|---------------|------------------------------|--------------------|

|    |     |                                |      |             |              |
|----|-----|--------------------------------|------|-------------|--------------|
| 1  | *   | Informatique - Télémaintenance | *    | *           | SHL-INF-005  |
| 2  | *   | Informatique - Sur site        | *    | *           | ST-INF-005   |
| 3  | *   | Téléphonie - Télémaintenance   | *    | *           | SHL-TELP-012 |
| 4  | *   | Téléphonie - Sur Site          | *    | *           | ST-TELP-012  |
| 5  | *   | Télécom - Télémaintenance      | *    | *           | SHL-TELC-013 |
| 6  | *   | Télécom - Sur Site             | *    | *           | ST-TELC-013  |
| 7  | *   | SAGE - TELEMANTENANCE*         |      | *           | SHL-SAGE-005 |
| 8  | 001 | *                              | BURO | *           | ST-IMP-001   |
| 9  | 002 | *                              | BURO | *           | ST-IMP-002   |
| 10 | 003 | *                              | BURO | *           | ST-IMP-003   |
| 11 | *   | *                              | INFO | SRC-GRP-001 | SHL-INF-005  |
| 12 | *   | *                              | TELP | SRC-GRP-001 | SHL-TELP-012 |
| 13 | *   | *                              | TELC | SRC-GRP-001 | SHL-TELC-013 |

## Critères

### Code org int

L'organisation interne de la DIT.

### Libellé domaine inter

Le domaine d'intervention de l'IT :

Soit le domaine de niveau 1 : Dans ce cas, la ligne s'applique à toutes les DIT et IT portant sur les sous-domaines de celui-ci,

Soit le domaine de niveau 2 : La ligne s'applique uniquement aux DIT et IT de ce sous-domaine,

### Code activité

L'activité/métier de l'IT.

### Code unité organisationnelle

UO de la personne connectée lorsque la première IT n'est pas encore créée.

## Résultats

### Code UO par défaut

Lorsque la première IT n'est pas encore créée, lorsqu'aucun technicien n'est affecté, ce code de l'UO est pris en compte.

## Lien connexe

### Règle de saisie sur les tables de décision

### Affecter seulement une UO

Dans le cas d'un travail en équipe (par exemple un service hotline), une IT est affecté à une Unité Organisationnelle et non pas à un intervenant de façon à permettre au premier technicien disponible de prendre l'appel le plus prioritaire. Un paramètre permet de

ne pas affecter automatiquement l'IT à un intervenant quelque même si les paramètres nécessaires le permettent (cf [Intervenant pressenti \(#ser\\_dit\\_intrvPressenti\)](#) et [Affecter automatiquement l'intervenant \(#intervenantAuto\)](#))

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Recherche de l'intervenant par défaut en planification d'IT

Non du paramètre : PLANIFIER\_IT\_INTERVENANT\_ET\_UO

Valeurs :

Coché : (option par défaut) ARTIS.net recherche les intervenants par défaut plus l'UO (

Non coché : Recherche de l'Unité Organisationnelle par défaut uniquement, l'intervenant devra être affecté manuellement.

Intervenant pressenti

La recherche de l'intervenant pressenti permet d'affecter automatiquement un intervenant sur l'IT (DIT écran visu IT appelé aussi DIT écran 2)

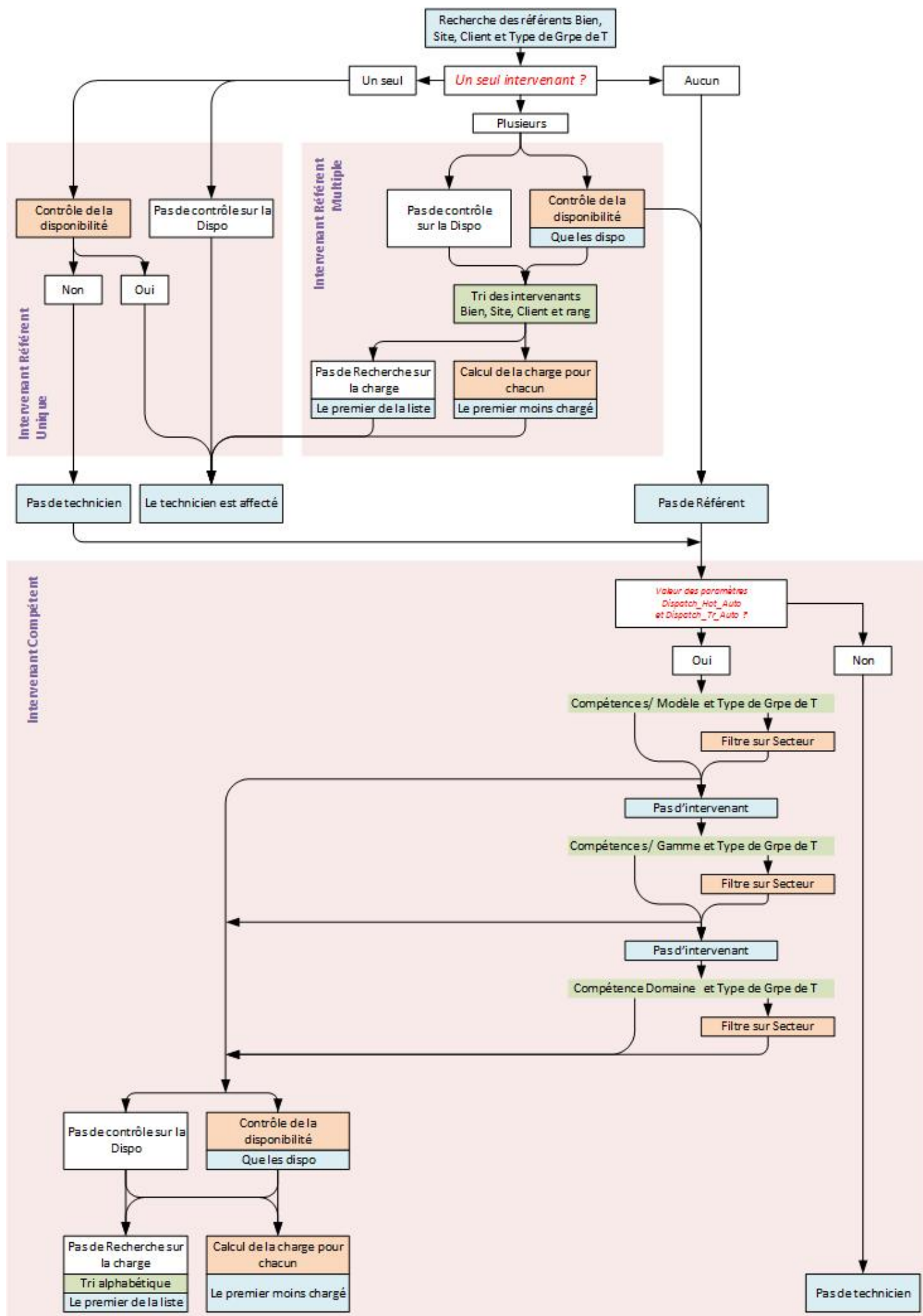
Elle repose sur l'existence d'un intervenant référent (cf [Gérer les intervenant référents \(ccTechnicienPrivilegie.html\)](#) ) et de contrôles effectués en fonction des trois cas possible. Le comportement peut se paramétrer par la table de décision TD\_INTERVENANT\_PRESSENTI.

Les cas possibles listés ci dessous sont représentés dans le diagramme ci dessous par les zones en violet.

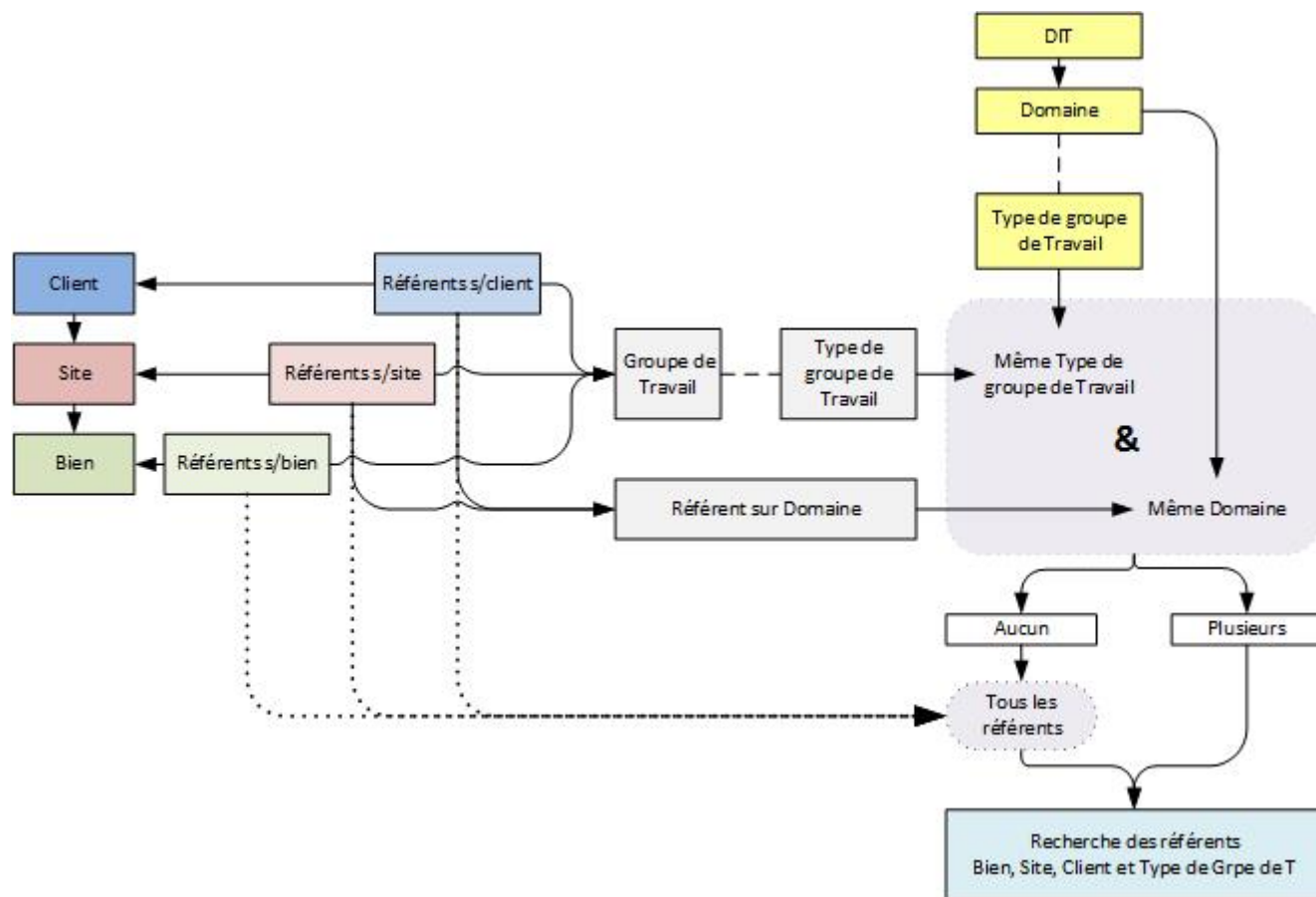
Un seul intervenant référents correspondant à la DIT

Plusieurs intervenant référents

Recherche d'un intervenant compétant dans le cas où aucun intervenant référent n'est trouvé ou que l'intervenant référent n'est pas disponible

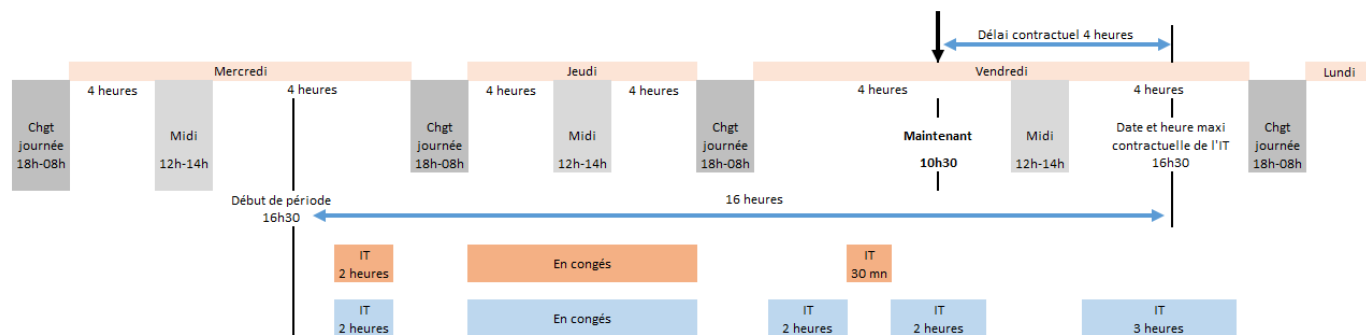


Le diagramme ci dessous détaille la recherche des référents Bien, Site, Client et Type de groupe de Travail dont il est question dans le diagramme numéro 1



Le "Contrôle de la disponibilité" ou "Contrôle de la charge" du diagramme numéro 1 s'effectue de la manière suivante

Exemple d'un planning :



Appliqué aux deux techniciens, cela donne





## ⇒ Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "DISPATCH\_AT\_AUTO"

Valeur :

Coché : Si le technicien d'atelier, responsable du bien est indisponible, ARTIS.net en pré-affecte un autre,

Non coché, ARTIS.net conserve le technicien responsable.

## Dispatcher automatiquement les interventions HOTLINE

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "DISPATCH\_HOT\_AUTO"

Valeur :

Coché : Si le technicien HOTLINE, responsable du bien est indisponible, ARTIS.net en pré-affecte un autre,

Non coché : ARTIS.net conserve le technicien responsable.

## Dispatcher automatiquement les interventions TERRAIN

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "DISPATCH\_TR\_AUTO"

Valeur :

Coché : Si le technicien TERRAIN, responsable du bien est indisponible, ARTIS.net en pré-affecte un autre,

Non coché : ARTIS.net conserve le technicien responsable.

## Contrôler des compétences sur les biens

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "CONTROLE\_COMPET\_TECH\_BIEN"

Valeur :

Coché : Contrôle de la compétence du technicien sur le bien de l'intervention sur laquelle il est planifié,

Non coché : par défaut, Rien.

## Contrôler des compétences sur les domaines

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "CONTROLE\_COMPET\_TECH\_DOM"

Valeur :

Coché : Contrôler la compétence du technicien sur le domaine de l'intervention sur laquelle il est planifié,

Non coché : par défaut, Rien.

## Technicien obligatoire

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "TECH\_OBLIGATOIRE"

Valeur :

Coché : Affiche le message d'alerte si le technicien n'est pas renseigné,

Non coché : Rien.

Autres paramètres services

## ⇒ Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

### Actualisation date et heure des DIT

Dès l'entrée en écran de saisie, la DIT est initialisée avec la date heure système. Si le temps écoulé entre l'ouverture de l'écran de saisie et la validation de la DIT est trop important, cela fausse le délai de réponse. Le paramètre DELAI\_DIT\_QUESTION permet de définir un délai au-delà duquel ARTIS proposera à l'opérateur de mettre à jour la date et l'heure de la Demande. A l'enregistrement de la DIT, Une question est posée avec 2 options :

Actualiser : la DIT sera enregistrée avec l'heure actuelle du système

Conserver : la DIT conservera l'heure initiale de saisie.

Paramètre "DELAI\_DIT\_QUESTION"

Valeur : Délai en minutes au delà duquel une question est posé

### Bien obligatoire

Paramètre "BIEN\_OBLIGATOIRE"

Valeur :

Coché : Pas d'alerte,

Non coché : Affiche le message d'alerte si le bien n'est pas renseigné.

### Affichage des couvertures

Ce paramètre permet de choisir son mode d'affichage dans l'écran d'affichage des services clients.

Paramètre "AFFICHER\_TOUTES\_COUVERTURES\_DIT"

Valeur :

Coché : Rien,

Non coché : Afficher les couvertures dans l'écran des DIT.

### Envoi confirmation par mail au client

Ce paramètre permet d'avoir la case Envoyer une confirmation par mail au client de cochée par défaut dans l'écran 2 de saisie des DIT

Paramètre: ENVOYER\_CONFIRMATION\_CLIENT\_COCHE\_PAR\_DEFAULT

Valeur :

Coché : La case Envoyer une confirmation par mail au client est cochée par défaut

Non coché : La case Envoyer une confirmation par mail au client n'est pas cochée.

### Code client de l'organisation interne

Paramètre "CODE\_CLIENT\_ORG\_INT"

Valeur :

Ce doit être le code de l'organisation client qui correspond à l'organisation interne. L'organisation interne peut être également déclaré comme client, consulter Créer un tiers à partir d'un tiers.

## Recherche de l'intervenant par défaut en planification d'IT

Non du paramètre : PLANIFIER\_IT\_INTERVENANT\_ET\_UO

Valeurs :

Coché : (option par défaut) ARTIS.net recherche les intervenants par défaut plus l'UO (

Non coché : Recherche de l'Unité Organisationnelle par défaut uniquement

## Recherche en cascade d'un bien

NB : le paramètre RCH\_CASCADE n'existe plus depuis la version 2.5, la recherche en cascade est active d'office.

Saisir une DIT et une fiche Atelier

⇒ **Services / Demandes de prestation / Ajouter une demande de prestation (DIT)**

### DIT écran 1

Section "Informations principales sur la demande d'intervention",

Indiquer le matricule du bien (recherche préconisée par ARTIS). Le client et le site sont ramenés automatiquement,

Sinon

Client ou Site : Indiquer le Client,

Bien : Si le client à plusieurs Biens, rechercher ou cliquer sur <Détail>, pictogramme en arbre, à droite de la zone "Bien",

Si des demandes sont déjà en cours pour ce client, une page récapitulative des en-cours s'affiche. Sortir avec <X> ou <Echap>,

Détails : L'objet de l'appel,

Demandeur et/ou le contact : choisir dans la liste des interlocuteurs de la fiche Client, ou à créer directement depuis cet écran,

Nature,

Domaine : rechercher ou cliquer sur <Détail>, pictogramme en arbre, à droite de la zone "Domaine",

Vérifier si les couvertures du contrat sont valides, les annoncer au client,



ou F2 ,

### Dit-écran 2

Section "Information traitement",

Type de travail : Sélectionner : "Atelier",

Indiquer l'Intervenant affecté à ce travail,



ou F2 ,

### Fiche Atelier

Section "Info. dépôt de matériel",

Saisir les références et indications pour le Matériel déposé,

Saisir les commentaires,




ou F2 ,

L'écran DIT-1 est ré-affiché,



ou F2 ,

L'écran DIT-2 est ré-affiché,  
Section "États des traitements" en haut à droite,  
Cliquer sur "Atelier",  
Le récapitulatif de la demande ATELIER est disponible à l'écran,  
<Mosaïque>,  
Éditer le PDF à transmettre au technicien,  
Sortir avec <X> ou <Echap>, pour sortir de la fiche atelier,  
Sortir avec <X> ou <Echap>, pour revenir sur Dit-écran 2,  
 ou F2 .

## Paramètres

Consulter [Paramètres, Code client de l'organisation interne \(#parametres\\_dit\)](#).

Saisir une DIT interne (Reconditionnement...)

## DIT écran 1

⇒ **Services / Demandes de prestation / Ajouter une demande de prestation (DIT)**

Cocher la case "Interne" dans la section Demande d'intervention,  
Organisation Interne : si l'utilisateur connecté collabore avec plusieurs organisations internes une fenêtre de sélection s'affiche, sinon sélection automatique  
Client : sélectionné automatiquement en fonction de l'organisation interne  
Site : si plusieurs sites une fenêtre de sélection s'affiche, sinon sélection automatique  
Dans le contexte de recherche en cascade si des DIT internes sont en cours une fenêtre "Demande non cloturées" apparaît, fermer la fenêtre si aucune DIT en cours ne correspond à la demande à saisir.  
Recherche de Bien :  
Si pas de DIT interne en cours une fenêtre de sélection des biens en stock apparaît automatiquement  
Si la fenêtre des Demandes non clôturées a été fermée, la recherche des biens se fait manuellement  
NB : La sélection d'un bien en parc client est possible, pour cela utiliser la recherche avancée, saisir l'identifiant fabricant et décocher Type lieu bien en Stock  
Nature de l'intervention : Sélectionner "PREPARATION" ou "RECONDITIONNEMENT" ou autre code correspondant à un travail en interne,  
Saisir le domaine,  
L'intervention est en "Non facturable", les coûts de Main d'œuvre seront imputés au Bien.  
Poursuivre la saisie comme pour une DIT classique

Si une SSC au nom de l'organisation interne existe, les couvertures se présentent, consulter SSC au nom de l'organisation interne.

## Prérequis

L'organisation interne doit être déclarée comme cliente pour elle même

Consulter [Créer un tiers à partir d'une organisation interne](#)

Suivre les demandes en-cours et les reliquats

⇒ **Services / Demandes d'intervention / Gérer les demandes d'intervention**



A partir d'une DIT, un clic sur l'icône ci-dessus permet d'afficher les Demandes en cours et les reliquats sur le client. Consulter [Liste des DIT, arbre des DIT \(#arbreDIT\)](#).

## Devis

n indique le nombre de devis en cours

accéder au détail du devis en cours ou à la liste des devis en cours en suivant le lien,

## Retour en atelier

n indique le nombre de matériels déposés en atelier pour le client,

n indique le nombre de prêts de matériels enregistrés sur le client,

## Suite devis

permet d'accéder aux suites à donner sur un ou plusieurs devis.

Gérer une demande d'intervention technique et Ecobox

## Saisie d'une nouvelle demande d'intervention (DIT)

Services / Demandes d'intervention / Ajouter une demande d'intervention (DIT)

Services / Demandes d'intervention / Gérer une demande d'intervention (DIT)

Services / Planification / Gérer le planning multi-critères / Insérer DIT

Services / Planification / Gérer le planning détaillé / Insérer DIT

Services / Demandes d'intervention / Synthèse client / Saisir une DIT

Tiers / Client / Synthèse client / Saisir une DIT

Lors de la saisie de la DIT, une information supplémentaire s'affiche en dessous du détail de la DIT et de la note client, selon le type de bac paramétré dans la fiche client :

Tant que l'Ecobox n'est pas installée, un message avec le code et le libellé de l'Ecobox s'affiche, exemple : "Emmaüs non installée".

Dès que l'Ecobox est installée, l'opérateur est averti par le message suivant : "Emmaüs installée le .././....".

## Gérer DIT Ecran 1

### Actions à partir de DIT écran 1

Pour la saisie des DIT se référer à [Saisie d'une dit, détails sur écran 1 \(#saisieDIT1\)](#)

En dehors de la saisie l'accès à Gérer les DIT permet aussi certaines actions :

### Supprimer une DIT

Bouton Supprimer <poubelle>

Tant que la DIT est En cours et l'IT à planifier, il est possible de supprimer une DIT. L'action supprimer ne conserve pas de trace

contrairement à une annulation,

## Modifier la DIT

Bouton Modifier 

Revenir en modification sur une DIT est possible, cela permet de changer certains éléments : bien, détail de la demande, domaine, nature ou d'ajouter une pièce jointe.

## Editer l'historique

Le lien éditer l'historique permet d'éditer un récapitulatif des CRIT au format PDF sur les 12 derniers mois.  
Cette édition est la même que celle obtenue à partir du menu "Editer l'historique technique détaillé pour un bien / client".

NB :

Sont affichées uniquement les DIT correspondant au client, bien, domaine et seulement les DIT avec un CRIT saisi.  
Le nombre maximum de CRIT affiché est limité selon le paramètre « NBR\_DIT\_HISTO »

## Saisie des échanges

Un échange est une communication entre le client et le prestataire qui se passe entre la saisie de la DIT et la saisie du CRIT, cela peut être une relance du client, un correspondant impossible à joindre pour le prestataire...

Cf [Suivi des échanges \(#Echanges\)](#)

## Envoi de confirmation

Le lien Envoyer confirmation permet d'envoyer un courriel de confirmation au client avec les éléments récapitulatifs de sa demande. Ce courriel est conservé dans les échanges envoyés de la DIT.

## Edition

Menu <Mosaïque> → Editer fiche DIT

Permet d'obtenir une édition de la DIT, c'est le même état que par le menu [Éditer les fiches de demandes d'intervention \(#editerDIT\)](#)

## Modifier l'état de la DIT

La modification de l'état de la DIT peut être utilisée pour ré-ouvrir une demande, ou pour corriger un CRIT

Cf [Changer Etat DIT \(#ChangerEtatDIT\)](#)

## Consulter les IT

A partir de Gérer les demandes d'intervention, pour une DIT donnée, il est possible de consulter les IT en cliquant sur le lien Interventions ()

Cela permet d'[agir sur les IT \(#ccIt1\)](#)

## Facture et coûts de revient

Menu <Mosaïque> → Facture et coûts de revient

Le lien facture et coûts de revient permet de :

Facturer toutes les IT de la DIT

Consulter les information de facturation sur les IT de la DIT sont déjà facturées.

NB : pour facturer une IT seulement dans une DIT se référer à [Facturer un CRIT \(#FacturerlesCRIT\)](#)

## Gérer DIT Ecran 2

### Ecran des Interventions de la DIT

L'écran 2 de la DIT ou écran des IT, permet de définir l'intervenant affecté et ou l'UO, de planifier et d'agir sur l'IT.

#### 1. Accès...

Il est possible de revenir sur l'écran Interventions de la DIT selon plusieurs chemins :

##### Depuis DIT - écran 1, Demande d'intervention technique

En mode ajout :

En ajout de DIT, après avoir fait  ou F2 , ARTIS.net chaîne automatiquement avec cet écran.

Si l'utilisateur fait <X> ou <Echap>, l'utilisateur revient à DIT - écran1. Il peut alors faire de nouveau <X> ou <Echap> pour annuler sa saisie.

En mode consultation

A partir d'une DIT, cliquer sur le lien Interventions (n) pour accéder à l'écran IT

##### Depuis la synthèse client

En cliquant sur le lien avec le numéro d'intervention sur une IT présente dans le tableau des interventions dans la synthèse client, l'utilisateur accède à l'écran "Visu IT" et seule cette intervention est visible.

##### Depuis le planning

Clic droit sur l'IT du planning puis "Visu IT", l'IT sélectionnée est la seule visible, ceci est dû au filtre posé automatiquement dans le tableau.

L'utilisateur a la possibilité de supprimer le filtre. Toutes les IT de la DIT s'affichent.

##### Depuis le suivi des interventions

Dans l'onglet "Intervention", en cliquant sur l'IT, l'utilisateur accède à l'écran "Visu IT" et seule cette intervention est visible.

#### 2. Données affichées

##### Section "Demande d'intervention"

Dans cette section, sont rappelées toutes les informations saisies dans la DIT : Client, Site, Bien, Interlocuteur, Date et heure maximum contractuelle, Alerte.

##### Section "Informations traitement"

Pour avoir en détail les informations sur les données du tableau, consulter [Modifier les informations de l'IT \(#modifyDIT\)](#).

#### 3. Agir sur l'IT

Voir la page [Agir sur l'IT \(#ccIt1\)](#)

## 4. Agir sur la DIT

### DIT en Travail Non Terminé (TNT)

Cf "[Mettre une DIT en Travail Non Terminé](#)" ([#MettreuneDITenTravailnontermine](#))

### Clôturer DIT

Cette action n'est disponible que si la DIT est en mode "Clôture 1ère IT".

Elle permet à l'intervenant responsable de saisir un commentaire récapitulatif des actions qui ont été menées pour résoudre le problème du client.

Modifier les informations de l'IT

La Section "Informations traitement" de l'écran IT de la DIT présente un tableau avec la ou les Interventions rattachées à la DIT

#### 1. Affichage des détail de l'intervention

L'icône  présente sur la première cellule pour chaque ligne d'IT permet d'afficher les informations suivantes

Le numéro de l'intervention (composé du numéro de la DIT, suffixé d'un compteur sur deux chiffres),

L'activité (en fonction de la licence)

Le code secret généré pour l'intervention : nécessaire pour débloquer une intervention (cas des techniciens équipés de PDA en mode Full),

Un Commentaire qui correspond à l'objet de l'intervention : tâche à réaliser dans cette IT,

Demande d'article : informe de la présence d'une demande d'article sur l'IT

Devis : informe de l'existence d'un devis à l'origine de l'IT

En modification les informations qui peuvent être mises à jour (selon paramétrage) sont:

Le site

Le bien

Le domaine : en cas de changement, les prestations prédéfinies et les SCAU peuvent être également mises à jour.


La localisation

Le type de travail : voir [Planning, IT et lieu d'exécution](#) ([#IT%20et%20le%20lieu%20d'ex%C3%A9cution](#))

Le dispatcheur

La sous-traitance

NB : la modification du site et de la localisation concernent uniquement l'IT, elle n'est pas reportée sur la fiche du bien. Un site ou une localisation modifiée n'est pas renvoyée sur les PDA,

Pour quitter l'affichage des détails, cliquer sur l'icône 

Agir sur l'IT

### Actions possibles à partir de l'IT

Dans le cadre des activités de services, les intervenants réalisent des prestations à destination des clients. L'affectation des demandes clients et des missions, leur planification et leur réalisation sont adossées aux IT dans ARTIS.net et à leur cycle de vie au travers des différentes actions disponibles.

Ces actions sont disponibles en fonction de la configuration de l'ERP aux travers de différents écrans ARTIS.net (écran des ITs de



la DIT, Synthèse client et planning) ainsi que sur l'application mobile.

Planifier / Déplanifier (#Planifier%20/%20D%C3%A9planifier), (#Planifier%20/%20D%C3%A9planifier)

Débuter, (#D%C3%A9buter)

Annuler Débuter (#annulDebut), (#annulDebut)

Mettre en attente (#Mettre%20en%20attente), (#Mettre%20en%20attente)

Reprendre attente (#Reprendre%20Attente), (#Reprendre%20Attente)

Mettre en pause, (#mettre%20la%20pause)

Reprendre pause (#Reprendre%20pause), (#Reprendre%20pause)

Terminer (#Terminer), (#Terminer)

Annuler Terminer (#Annuler%20Terminer), (#Annuler%20Terminer)

Annuler (#AnnulerDIT), (#AnnulerDIT)

Saisir le CRIT (#Saisir%20le%20CRIT), (#Saisir%20le%20CRIT)

Annuler CRIT (#Annuler%20CRIT), (#Annuler%20CRIT)

Clôturer la DIT (#Cl%C3%B4turer%20DIT).

## **Actions possibles à partir de l'écran ITs en modification**

Certaines actions ne sont possibles qu'à partir de l'écran ITs (DIT écran2) en modification car elles nécessitent certains contrôles tels que :

Contrôle des compétences sur le bien, ou le domaine : message non bloquant,

Présence d'un intervenant : message non bloquant,

Transferts de réservation : message non bloquant,

Recherche d'un intervenant disponible en rapport avec les temps non productifs : message non bloquant,

Présence d'une UO : Obligatoire avec la gestion des activités/métiers, le message est alors bloquant. Hors gestion des activités/métiers, il n'y a pas de message.

Superposition : message bloquant selon le paramétrage de la table "CUMUL\_DOMAINES", consulter le paragraphe ci-dessous.

Lors cette action, des modifications sont possibles, consulter Modifier les informations de l'IT (#modifyDIT).

En modification :

Renvoyer (#Renvoyer), (#Renvoyer)

Transférer (#Transf%C3%A9rer), (#Transf%C3%A9rer)

Ajouter un intervenant (#addIntervenantDIT),

Insérer une action/intervention, (#addActionDIT)

Commentaire (#Commentaire-m),

Supprimer une IT (#Supprimer%20IT).

## **Superposition des temps**

La possibilité de superposer des interventions se définit dans la gestion des domaines d'intervention (#ccDomainesIT)

⇒ **Services / Paramètres des services / Gérer les domaines d'intervention**


Ce paramétrage peut être différencié par Organisation Interne

Supprimer une IT

## Supprimer un IT

Cette action permet de supprimer une IT du tableau de l'écran. Contrairement à l'action Annuler, l'action Supprimer ne permet pas de conserver une trace de l'IT.

La suppression d'une IT se fait à partir de l'écran ITs (DIT écran 2) :

Bouton modifier 

Sélectionner correspondant à l'IT


Bouton <poubelle> au dessus du tableau

Ajouter un commentaire

## Ajouter un commentaire sur l'IT


L'utilisateur peut saisir ou modifier un commentaire sur l'IT afin de donner des indication à l'intervenant qui effectuera le travail suivant, ou au responsable de la DIT

L'insertion d'un commentaire sur l'IT se fait à partir de l'écran ITs (DIT écran 2):

Bouton modifier 

Ouvrir le détail de la DIT par le bouton 

Saisir le champ commentaire

Bouton Enregistrer 

Ajouter un intervenant

Ajouter un intervenant

La réalisation de la prestation nécessite l'intervention de plusieurs Intervenants. L'action "Ajouter un intervenant" sur une IT permet l'ajout d'une nouvelle ligne dans l'écran des Interventions

Le numéro d'intervention reste le même

Le contexte activité métier est le même

L'intervenant numéro 2 est à sélectionner

Le changement de domaine sur la nouvelle IT est possible

Insérer une action/intervention

## Insérer une action/Intervention

Dans une même DIT, l'intervenant a besoin de faire appel aux compétences d'un autre intervenant, de la même activité/métier que celle de la DIT en cours. Il est nécessaire de créer une nouvelle IT.

Nouvelle IT de la même DIT : Numéro de la précédente IT + 1

L'IT générée prend par défaut les valeurs de l'IT sélectionnée mais ce n'est pas une suite de cette IT

Changement de Domaine possible,

L'intervenant qui effectue le transfert notifie un commentaire afin que les gestionnaires de l'activité/métier cible soient informés de ce qu'ils ont à résoudre, consulter [Commentaire sur IT \(#commentaireDIT\)](#).

Renvoyer / Transférer

## Renvoyer

Il s'agit de corriger une "erreur d'aiguillage". En effet, lorsque demande d'un client est enregistrée sur une activité/métier, l'intervenant de Niveau 1 peut se rendre compte que le demande concerne ,une autre activité/métier. Il doit alors être en mesure de

renvoyer la DIT à l'UO compétente. La responsabilité est donc transférée.

Après l'opération, l'IT initiale est annulée et ARTIS.net en génère une autre dans la nouvelle activité/métier.

Annulation de la 1<sup>o</sup> IT

Génération d'une nouvelle IT de la même DIT, la numérotation s'incrémente

La DIT change d'UO, et d'activité/métier,

Remarque

L'annulation de l'IT initiale permet de quantifier les "erreurs d'aiguillage".

L'organisation interne est modifiée et est celle dont dépend l'UO sélectionnée.

## Transférer

Dans une même DIT, l'intervenant a besoin de faire appel aux compétences d'une autre activité/métier que celle de la DIT en cours. Il est nécessaire de créer une nouvelle IT dans la nouvelle activité/métier.

Il y a donc deux IT d'activités/métiers différentes pour une même DIT, possédant elle-même une seule activité/métier.

L'intervenant poursuit son travail avec sa propre IT.

Nouvelle IT de la même DIT : Numéro de la précédente IT + 1,

L'IT change d'UO, et d'activité/métier,

L'intervenant qui effectue le transfert notifie un commentaire afin que les gestionnaires de l'activité/métier cible soient informés de ce qu'ils ont à résoudre, consulter [Commentaire sur IT \(#commentaireDIT\)](#).

## Paramétrage

L'utilisation des UO est obligatoire pour utiliser ces actions, de plus il est également obligatoire de paramétrer la table de décision TD\_UO\_TRANSFERT.

Cette Table définie en fonction de l'organisation Interne, du libellé du domaine d'intervention, du code activité et du code unité organisationnelle vers laquelle l'IT peut être transférée ou renvoyée

### Accès

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision**

Rechercher la Table de décision "TD\_UO\_TRANSFERT".

### Exemple

| Position | Code org int | Libellé domaine inter  | Code activité | Code unité organisationnelle | Codes UO                              |
|----------|--------------|------------------------|---------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 1        | *            | INFO - INTERVENTION    | *             | SHL-INF-005                  | SHL-TELP-012;SHL-TELC-013             |
| 2        | *            | INFO - INTERVENTION    | *             | SSN1-INF-005                 | SHL-TELP-012;SHL-TELC-013             |
| 3        | *            | INFO - INTERVENTION    | *             | SSN2-INF-005                 | SHL-TELP-012;SHL-TELC-013             |
| 4        | *            | INFO - INTERVENTION    | *             | ST-INF-005                   | SHL-TELP-012;SHL-TELC-013             |
| 5        | *            | TEL - INTERVENTION     | *             | SHL-TELP-012                 | SHL-INF-005;SHL-TELC-013              |
| 6        | *            | TEL - INTERVENTION     | *             | ST-TELP-012                  | SHL-INF-005;SHL-TELC-013              |
| 7        | *            | TELECOM - INTERVENTION | *             | SHL-TELC-013                 | SHL-INF-005;SHL-TELP-012              |
| 8        | *            | TELECOM - INTERVENTION | *             | ST-TELC-013                  | SHL-INF-005;SHL-TELP-012              |
| 9        | *            | SAGE - TELEMANTENANCE  | *             | SHL-SAGE-005                 | SHL-INF-005                           |
| 10       | *            | SAGE - TELEMANTENANCE  | *             | SCS-SAGE-005                 | SHL-INF-005                           |
| 11       | *            | *                      | BURO          | *                            | SHL-INF-005;SHL-TELP-012;SHL-TELC-013 |

## Critères

Code org int

L'organisation interne de la DIT.

Libellé domaine inter

Le domaine d'intervention de l'IT :

Soit le domaine de niveau 1 : Dans ce cas, la ligne s'applique à toutes les DIT et IT portant sur les sous-domaines de celui-ci,  
Soit le domaine de niveau 2 : La ligne s'applique uniquement aux DIT et IT de ce sous-domaine.

Code activité

L'activité/métier de l'IT.

Code unité organisationnelle

UO de l'IT de départ pour le transfert/escalade.

## Résultats

Codes UO

UO cibles possibles : La liste des codes des UO autorisées pour l'action Transférer / Renvoyer.

## Lien connexe

Règle de saisie sur les tables de décision

Planifier / Déplanifier

### Planifier / Déplanifier

Permet de planifier ou de déplanifier l'IT sur le planning.

Une Intervention planifiée apparaît dans la planning de l'intervenant,

| Action      | Etat de départ | Etat résultant |
|-------------|----------------|----------------|
| Planifier   | A planifier    | Planifiée      |
| Déplanifier | Planifiée      | A planifier    |

Lors cette action, des modifications sont possibles, consulter [Modifier les informations de l'IT \(#modifyDIT\)](#).

Débuter / Annuler débuter

### Débuter

Par l'action Débuter l'intervenant marque qu'il est en cours de traitement de la demande, par défaut l'IT lui sera affectée, son statut passe à l'état Débutée.

Si l'IT a une UO affectée, l'intervenant affecté doit faire partie de cette UO. Si l'utilisateur connecté ne fait pas partie de cette UO, il ne pourra pas Débuter l'IT à son compte, il devra sélectionner l'intervenant affecté à partir d'une liste. Pour passer outre, il sera nécessaire de modifier l'IT (Intervenant et UO pré-affectés)

L'action est disponible depuis

La synthèse client

L'écran Interventions de la DIT

L'application Mobile (selon configuration)

L'action débiter convient quand l'intervenant ne saisie pas le CRIT simultanément à l'exécution de la demande client, cela correspond plus à un travail terrain ou atelier qu'à un travail hotline.

| Action  | Etat préalable de l'IT   | Etat Résultant | Actions suivantes possibles  |
|---------|--|----------------|--|
| Débuter | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A planifier</li> <li>• Planifiée</li> </ul> | Débutée        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer</li> <li>• Mettre en Pause</li> <li>• Mettre en attente</li> <li>• Annuler débiter</li> <li>• Annuler</li> <li>• Saisir le crit</li> </ul> |

## Annuler débiter

L'action Annuler débiter permet de remettre l'IT à l'état Planifiée

| Action          | Etat préalable de l'IT | Etat résultant |
|-----------------|------------------------|----------------|
| Annuler débiter | Débutée                | Planifiée      |

NB : Si avant l'action Débiter, l'IT était à l'état A planifier, l'action Annuler débiter laissera l'IT en état Planifiée car l'heure de début d'IT est conservée

Mettre en attente / en pause

## Mettre en attente

Le prestataire est en attente d'une information ou d'une action de la part du client pour pouvoir réaliser la demande. L'intervenant qui procède à la mise en attente saisi un CRIT qui va fermer la première IT, un compte rendu de ce CRIT pourra être envoyé au client. Une nouvelle IT est créée à l'état En attente. Quand le client reprend l'initiative de la demande, un intervenant pourra procéder à la reprise de l'intervention.

| Action               | Etat préalable de l'IT   | Etat résultant    | Actions suivantes possibles |
|----------------------|--|-------------------|-----------------------------|
| Mettre en attente    | Débutée  | IT n : CRIT saisi |                             |
| IT n+ 1 : En attente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprendre l'intervention</li> <li>• Saisir le CRIT</li> </ul> |                   |                             |

## Reprendre Attente

Le client a repris contact avec le prestataire. Un intervenant reprend l'IT afin de répondre à la demande du client. L'IT précédemment En attente passe au statut Débutée.

| Action            | Etat préalable de l'IT | Etat résultant | Actions suivantes possibles  |
|-------------------|------------------------|----------------|--|
| Reprendre Attente | En attente             | Débutée        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer</li> <li>• Mettre en Pause</li> <li>• Mettre en attente</li> <li>• Annuler débiter</li> <li>• Annuler</li> <li>• Saisir le crit</li> </ul> |

NB : L'Intervenant qui reprend une IT En attente a aussi le choix de saisir directement le CRIT

## Mettre en pause

La mise en pause permet à l'intervenant d'interrompre son IT pour insérer un temps non productif (par exemple pause déjeuner). Une catégorie de temps non productif peut être proposée par défaut selon le paramètre "CATEG\_PAUSE". La mise en pause interrompt le compte du temps écoulé entre l'action débiter et l'action termine.

| Action          | Etat préalable de l'IT | Etat résultant | Actions suivantes possibles |
|-----------------|------------------------|----------------|-----------------------------|
| Mettre en pause | Débutée                | En pause       | Reprendre l'intervention    |

## Paramètre Catégorie Pause

⇒ **Paramètres application / Paramètres application / Gérer les paramètres**

Paramètre "CATEG\_PAUSE"

Valeur : Code de la catégorie par défaut pour la pause parmi la liste des catégories des temps non productif (#ccEvenementsTemporels).

## Reprendre pause

Suite à une interruption, l'intervenant reprend son travail en indiquant l'heure de reprise.

Le compte du temps écoulé depuis l'action Débiter reprend.

| Action          | Etat préalable de l'IT | Etat résultant | Actions suivantes possibles  |
|-----------------|------------------------|----------------|--|
| Reprendre pause | En pause               | Débiter        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer</li> <li>• Mettre en Pause</li> <li>• Mettre en attente</li> <li>• Annuler débiter</li> <li>• Annuler</li> <li>• Saisir le crit</li> </ul> |

Terminer

**Terminer**

L'intervenant a terminé l'action qui lui était affectée, il reprend l'IT au statut Débuté et choisit Terminer.

L'action terminer provoque un enchaînement vers l'écran de saisie du CRIT. En cas d'erreur, il est possible de quitter la saisie du CRIT, l'IT reste en état Terminé.

| Action   | Etat préalable de l'IT | Etat résultant | Actions suivantes possibles                |
|----------|------------------------|----------------|--|
| Terminer | Débuté                 | Terminé        | Enchaînement sur l'écran de saisie de CRIT |

## Annuler Terminer

L'action "annuler terminer" permet remettre une IT dans l'état Débutée.

| Action           | Etat préalable de l'IT | Etat résultant | Actions suivantes possibles  |
|------------------|------------------------|----------------|--|
| Annuler Terminer | Terminée               | Débutée        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer</li> <li>• Mettre en Pause</li> <li>• Mettre en attente</li> <li>• Annuler débiter</li> <li>• Annuler</li> <li>• Saisir le crit</li> </ul> |

NB : Quand un CRIT est déjà saisi, on ne peut pas reprendre l'IT et la remettre en état débuté, dans ce cas il conviendra d'insérer une action / intervention à partir de l'écran des IT en modification (pour cela la DIT doit être en état Travail non terminé ou Travail terminé)

Annuler

## Annuler une IT

Annuler une IT permet de ne pas avoir à réaliser le travail prévu par l'intervention, il est possible de saisir un commentaire expliquant les raisons de l'annulation et donc d'en garder une trace si besoin contrairement à la suppression.

L'annulation est disponible à partir de :

Ecran ITs d'une DIT

Planning (IT Planifiée)

Planning, Tâches à planifier (avec ou sans intervenant)

Synthèse Client, tableau des IT

L'état Annulée pour une IT est un statut terminal, si la DIT n'a qu'une seule IT la DIT passera en état Annulée (sans possibilité de changer l'état).

Une notification automatique peut être générée pour le passage à l'état Annulée (cf [UO](#), [Workflow](#) et [Notifications \(#workflow1\)](#))

Saisir le CRIT

## Saisir le CRIT

L'intervenant saisit dans le CRIT tous les éléments liés à son intervention :

- Date et heure de début d'intervention
- Commentaire client et commentaire interne du travail réalisé
- Informations qualifiant son intervention (codes SCAU)
- Temps de prestation et déplacement
- Temps d'interruptions
- Consommation et demande de pièces
- Relevés compteurs
- Intervenants en support
- Ajout de pièce jointe

Consulter Compte rendu d'intervention technique.

| Action         | Etat préalable de l'IT  | Etat résultant |
|----------------|---|----------------|
| Saisir le Crit | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A planifier</li> <li>○ Planifiée</li> <li>○ Débutée</li> <li>○ Terminée</li> <li>○ En attente</li> </ul> | Crit saisi     |

L'état Crit saisi est un état final pour une IT. Si la DIT ne contient qu'une seule IT ou que toutes les autres IT sont déjà dans un état final et qu'il n'y a pas de reliquat d'article, le DIT par à l'état Clôturée ou Travail terminé.

## Visualiser CRIT

Cette action permet de consulter un CRIT saisi, elle est accessible depuis les réalisations sur le planning ou depuis une IT à l'état Crit saisi dans l'écran des IT d'une DIT.

## Annuler CRIT

L'annulation d'un Crit est possible si la DIT n'est pas dans l'état Clôturée, L'action est accessible à partir de la visualisation du CRIT en cliquant sur le bouton Supprimer (en rouge en haut à droite de l'écran).

La suppression du CRIT permet de passer l'IT en état Terminée

## Particularités

Mettre une DIT en Travail non terminé

L'état de DIT en Travail Non Terminé signifie qu'une des IT de la DIT en état CRIT saisi mais qu'elle a une suite, car une intervention complémentaire est nécessaire pour finaliser la DIT.

L'état Travail Non Terminé peut être géré en automatique dans les cas suivants :



Suite à la saisie d'un CRIT avec reliquat d'article

Suite à la saisie d'un CRIT avec Etat forcé à Travail Non Terminé

Automatiquement suite à la saisie d'un CRIT en fonction de l'action sélectionnée

Il est possible de Mettre manuellement une DIT en Travail non terminé par l'action "Changer l'état" (sur DIT écran 1 ou DIT écran 2)

**▲** Passer une DIT de l'état Clôturée à l'état Travail non terminé va automatiquement générer une suite pour une des IT. Si l'intention est simplement de modifier un CRIT, il faut passer à l'état "En cours" ou "Travail terminé", voir rubrique [Modifier un CRIT \(#modifCrit\)](#)

## Gestion automatique de l'état Travail Non Terminé

Lors de la validation du CRIT, si l'action (code Action parmi les "SCAU") fait partie de la liste dans le paramètre ACTION\_TNT, la DIT passe automatiquement en état "Travail non terminé".

### Gestion du Paramètre ACTION\_TNT

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Saisir le code du paramètre "ACTION\_TNT" puis Entrée

En valeur saisir la liste des codes action ( de la codification SCAU, cf [Gérer les domaines d'intervention \(#ccDomainesIT\)](#)) séparés par des ";"

Changer Etat DIT

Dans certains cas, il est nécessaire de modifier l'état d'une DIT.

## Accès

L'accès à la fonction Changer l'état peut se faire

A partir de l'écran principal de la DIT (menu <mosaïque> puis Changer l'état),

A partir des l'écran IT de la DIT (menu <mosaïque> puis Changer l'état),

A partir du CRIT, menu Changer l'état

## Changements possible

Le choix du nouvel état de la DIT dépend de l'état de départ

| Etat de départ | Nouveaux états possibles                               |
|----------------|--|
| En cours       | Travail non terminé                                    |
| Clôturée       | En cours<br>Travail Terminé<br><br>Travail non terminé |
| Annulée        | Cloturée   |

## Passer une DIT en Travail non terminé

Permet de ré-ouvrir une DIT et de créer une suite ou un retour à une des IT. Consulter [mettre une DIT en Travail non terminé \(#MettreuneDITenTravailnontermine\)](#)

## Passer une DIT à En cours ou Travail Terminé

Permet d'insérer une action / Intervention, ou de modifier un CRIT saisi. Consulter [Modifier un CRIT \(#modifCrit\)](#)

## Liste des Etats de DIT

| Etat                | Description   |
|---------------------|---|
| Saisie externe      | DIT provenant d'une source externe (portail client, import web services), nécessite une validation (Menu Valider les demandes d'intervention externes)                |
| En attente          | Une IT a été mise en attente (cf <a href="#">Mise en attente (#Mettre%20en%20attente)</a> )   |
| En cours            | Etat initial  |
| Travail terminé     | Etat correspondant au <a href="#">type de clôture (#Type%20de%20cl%C3%B4ture%20DIT)</a> "première IT" ou "client", nécessite une clôture pour passer à l'état clôturé |
| Travail non terminé | Au moins une IT à une suite   |
| Clôturée            | Etat final  |
| Annulée             | Etat final  |
| SSC non signée      | Non utilisé   |

### Type de clôture DIT

La clôture d'une DIT peut se faire selon 3 modalités :

**Classique** : Fonctionnement "standard", la DIT passe automatiquement en état Clôturée quand au moins une IT est en état CRIT saisis et toutes les IT sont dans un statut final (CRIT Saisi ou Annulée)

**Première IT** : Quand toutes les IT réalisées, la DIT passe à l'état Travail Terminé, seul l'intervenant Responsable de la DIT peut la clôturer.

**Client** : Le client doit clôturer l'IT depuis le portail.

## Définir le type de clôture

Le type de clôture est déterminée par la Table de décision TD\_TYPE\_CLOTURE en fonction des critères :

Organisation Interne  
 Libellé du domaine d'intervention  
 Code activité  
 Code unité organisationnelle  
 Code nature inter  
 Nom classification Client  
 Abréviation catégorie Client  
 Code client

### NB

Si cette table de décision n'est pas paramétrée ou si une condition n'est pas trouvée dans la table de décision, c'est le mode de clôture classique qui s'applique

## Accès

## ⇒ Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision

Rechercher la Table de décision "TD\_TYPE\_CLOTURE".

### Exemple

| Position | Code org int | Libellé domaine inter | Code activité | Code unité organisationnelle | Code nature inter | Nom classification Client | Abréviation catégorie Client | Code client | Type de clôture | Responsable par défaut |
|----------|--------------|-----------------------|---------------|------------------------------|-------------------|---------------------------|------------------------------|-------------|-----------------|------------------------|
| 1        | *            | *                     | *             | *                            | *                 | *                         | *                            | 01004521    | Client          |                        |
| 2        | *            | *                     | INFO          | *                            | *                 | CATEGORIES CLIENTS        | SPLUS                        | *           | Client          |                        |
| 3        | 01           | IMPRESSION            | IMPR          | *                            | 15                | CATEGORIES CLIENTS        | SPLUS                        | *           | Responsable DIT |                        |
| 4        | *            | *                     | TELC          | HLTELC                       | 20                | *                         | *                            | *           | Responsable DIT |                        |

Pour les règles de saisie des tables de décision : Règle de saisie sur les tables de décision

## Modifier ponctuellement le type de clôture

Le type de clôture est visible sur la DIT quand il est à :

Première IT

Client

Il est possible de modifier ponctuellement le type de clôture (par exemple pour apporter une attention particulière à la réalisation d'une prestation) en ayant l'habilitation adéquate dans la table de décision TD\_HABILITATIONS\_SPECIALES

## ⇒ Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision

| Nom de l'écran | Nom de l'habilitation                     | Comptes d'accès   | Visualiser                          | Supprimer                           | Ajouter                             | Supprimer                           |
|----------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| *              | Modification du type de clôture d'une DIT | saisir les logins des personnes habilités séparés par des ; | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Cloturer une DIT

Cette rubrique décrit la clôture d'une DIT selon les trois types de clôture :

Clôture classique

Clôture première IT

Clôture client

## Mode de clôture classique

Lorsqu'une DIT est en mode "Clôture classique", le dernier CRIT saisi (quand plus aucune tâche n'est à réaliser) clôture automatiquement la DIT. Aucune action complémentaire requise.

## Mode de clôture première IT

Le mode "Clôture première IT" nécessite que le responsable de la DIT, une fois toutes les interventions réalisées, revienne sur celle-ci pour la clôturer.

Lorsque tous les intervenants ont saisi leurs CRIT (autrement dit quand il n'y a plus de tâches en attente ou en cours de réalisation), la DIT passe automatiquement en "Travail terminé".

Une tâche est envoyée au responsable de la DIT lui rappelant que l'action de clôturer est à réaliser.

En cliquant sur l'action depuis cette tâche, ou depuis "suivre les interventions", l'intervenant responsable accède à l'écran "Visu IT".

En haut à droite, l'intervenant dispose de l'action "Clôturer".

Le commentaire de clôture reprend automatiquement le contenu de tous les CRIT de la DIT. L'intervenant dispose donc d'une base de commentaire pour rédiger la synthèse des actions menées.

Si l'envoi de courriel est paramétré, ARTIS.net complètera le courriel avec ce commentaire, pour envoi au client.

Consulter [Paramétrage, Type de clôture de DIT \(#Type%20de%20cl%C3%B4ture%20DIT\). \(#Type%20de%20cl%C3%B4ture%20DIT\)](#)

## Gestion du responsable de la DIT

Seul l'intervenant responsable de la DIT et son responsable hiérarchique sont les seuls autorisés à clôturer une DIT, consulter [Gérer les unités organisationnelles et activité/métier](#).

Par défaut l'intervenant responsable de la DIT est l'intervenant qui effectue la première IT non annulée mais il est possible de gérer ce responsable différemment :

Lors de la saisie de la DIT, sur l'écran 2, le champ Responsable DIT permet de sélectionner dès le départ un intervenant désigné  
Au cours de la vie de la DIT en modification, il est possible de changer l'intervenant responsable

## Mode de Clôture Client

Le mode "Clôture client" nécessite que le client, une fois toutes les interventions réalisées, se connecte au portail pour la clôturer.  
Lorsque tous les intervenants ont saisi leurs CRIT (autrement dit quand il n'y a plus de tâches en attente ou en cours de réalisation), la DIT passe automatiquement en "Travail terminé".

Un courriel est envoyé au client pour l'inviter à se connecter au portail pour clôturer la demande.

## Valider les demandes d'intervention externes

### ⇒ **Services / Demandes de prestations / Valider les demandes d'intervention externes**

Si les règles de traitements automatiques dans la table de décisions "INTEGRATION\_PORTAIL" n'ont pas été définies, une étape supplémentaire permet de valider et d'activer les Demandes d'intervention dans ARTIS.

Pour plus de détail sur les paramétrages du portail, consulter le chapitre "Portail", Accès administrateur.

Toutes les demandes en état "Saisie externe" s'affichent,

Sélectionner les lignes de demandes,

Bouton flèche verte  ou clavier F2 ,

La demande d'intervention est intégrée dans "Gérer les demandes d'intervention (DIT)",

L'intervention correspondant à la DIT est présente dans le planning.

### Remarque

Il est conseillé d'établir une procédure stricte pour l'intégration des Demandes d'intervention, exemple : Désigner plusieurs collaborateurs pour interroger très régulièrement les Demandes à valider et les intégrer.

### Remarque

Si cette étape de validation n'est pas souhaitée, consulter le chapitre "PARAMETRAGE DE L'INTEGRATION AUTOMATIQUE DANS ARTIS".

### Attention

Conséquence de retard d'intégration :

Sur une DIT, en glissant le curseur sur l'icône "i" au milieu d'écran, les informations de création s'affichent dans une info-bulle.

Exemple d'une demande saisie le 10/09 à 14h16 sur le Portail et intégrée le 13/09 à 15h41. La date et heure maximum contractuelle est déjà dépassée de 2 jours et 55 minutes au moment de l'intégration dans ARTIS.

La satisfaction client sera impactée négativement par cette statistique.

## Annulation des Demandes d'intervention

Il est possible également de ne pas valider une demande d'intervention dans les cas suivants :

Le client vous appelle pour vous demander de l'annuler,

Le client est passé en litige comptable,

Le client vous demande d'intervenir dans un domaine que vous ne gérez pas (par exemple, il a saisi une demande sans bien pour changer un PC connecté à votre matériel).

Pour cela :

Sélectionner les lignes de demandes,

Cliquer sur "Annulation"

Compléter la zone justificative de l'annulation,

Bouton flèche verte  ou clavier F2 ,

Après annulation, un e-mail de confirmation est envoyé au demandeur.

## Editer les fiches de demandes d'intervention

⇒ **Services / Demandes de prestation / Editer les fiches des demandes**

Rechercher une DIT et saisir le numéro,

Pour l'édition sur une période, saisir la date de début et la date de fin,

Bouton flèche verte  ou clavier F2 ,

Cocher "Imprimer" pour éditer la fiche directement sur l'imprimante ou sur PDF.

## Editer l'historique technique détaillé pour un bien/client

⇒ **Services / Demandes de prestation / Editer l'historique technique détaillé pour un bien client**

Le menu "Editer l'historique technique détaillé pour un bien / client" permet d'éditer un récapitulatif des DIT et CRIT au format PDF sur une période donnée. Il correspond à l'action "Editer l'historique" à partir de la DIT.

La sélection d'un bien ou d'un client est obligatoire

La fourchette de date par défaut est d'un an

Le nombre maximum d'élément est limité par le paramètre NBR\_DIT\_HISTO, pour un besoin ponctuel, il est possible de modifier ce nombre directement dans les critères de recherche.

Le paramètre NBR\_DIT\_HISTO permet de gérer le nombre d'éléments affichés par défaut.

## Consulter les matériels des clients déposés en atelier

⇒ **Services / Demandes d'intervention / Consulter les matériels des clients déposés en atelier**

Indiquer des informations de tri dans les lignes du tableau, ou ne rien indiquer dans les lignes

Bouton flèche verte  ou clavier F2 ,

Un tableau récapitulatif des biens en atelier est disponible pour analyse et extraction.

Pour la gestion des matériels en atelier, consulter [Saisir une DIT et une fiche Atelier \(#ditAtelier\)](#).

## Consulter les demandes et les interventions

La requête Consulter les demandes et les interventions permet de ressortir toutes les informations utiles liées à une DIT et ses différentes IT. Elle est accessible à la fois par le menu Services / Demandes d'interventions et le menu Services / Interventions Réalisées

L'exploitation des données de cette requête permettra de répondre à plusieurs besoins d'analyse tels que :

la liste des interventions pour un client ou un bien

la liste des interventions pour un technicien

l'historique d'utilisation d'un article pour un client

les temps passés en intervention

les articles livrés en intervention

l'état de facturation des interventions

la situation comptable des interventions

la consommation UT d'un contrat

les interventions sans relevé compteur

les interventions sans relevé de stock

...

| Position | Position<br>lettrée | Label Colonne                 | v n-1                         | Format | Commentaire | Historique             |
|----------|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------|-------------|------------------------|
| 1        | A                   | DIT no interne                | DIT no interne                |        |             |                        |
| 2        | B                   | DIT no externe                | DIT no externe                |        |             |                        |
| 3        | C                   | DIT Date/Heure                | DIT Date/Heure                |        |             |                        |
| 4        | D                   | DIT D/H maxi                  | DIT D/H maxi                  |        |             |                        |
| 5        | E                   | DIT Etat                      | DIT Etat                      |        |             |                        |
| 6        | F                   | IT Org interne                | IT Org interne                |        |             |                        |
| 7        | G                   | IT Org interne raison sociale | IT Org interne raison sociale |        |             | Nouvelle donnée<br>2.5 |
| 8        | H                   | DIT Code client               | DIT Code client               |        |             |                        |
| 9        | I                   | DIT Raison sociale            | DIT Raison sociale            |        |             |                        |
| 10       | J                   | IT Nom du site                | IT Nom du site                |        |             |                        |
| 11       | K                   | IT Adresse 1                  | IT Adresse 1                  |        |             |                        |
| 12       | L                   | IT Adresse 2                  | IT Adresse 2                  |        |             |                        |
| 13       | M                   | IT Adresse 3                  | IT Adresse 3                  |        |             |                        |
| 14       | N                   | IT Adresse 4                  | IT Adresse 4                  |        |             |                        |
| 15       | O                   | IT CP                         | IT CP                         |        |             |                        |
| 16       | P                   | IT Ville                      | IT Ville                      |        |             |                        |
| 17       | Q                   | IT Tél 1                      | IT Tél 1                      |        |             | Nouvelle donnée<br>2.5 |
| 18       | R                   | IT Tél 2                      | IT Tél 2                      |        |             | Nouvelle donnée<br>2.5 |
| 19       | S                   | IT Mail 1                     | IT Mail 1                     |        |             | Nouvelle donnée<br>2.5 |

|    |    |                                    |                               |                         |                         |
|----|----|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 20 | T  | IT Mail 2                          | IT Mail 2                     |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 21 | U  | DIT Client Tél                     | DIT Client Tél                |                         |                         |
| 22 | V  | DIT Client Mail                    | DIT Client Mail               |                         |                         |
| 23 | W  | IT Sect inter code                 | IT Sect inter code            |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 24 | X  | IT Sect inter libellé              | IT Sect inter libellé         |                         |                         |
| 25 | Y  | IT Localisation                    | IT Localisation               |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 26 | Z  | Type bien                          |                               | Type Bien ou Equipement | Nouvelle donnée<br>2.7  |
| 27 | AA | IT Id fabricant du bien            | IT Id fabricant du bien       |                         |                         |
| 28 | AB | IT Id presta du bien               | IT Id presta du bien          |                         |                         |
| 29 | AC | IT Id client du bien               | IT Id client du bien          |                         |                         |
| 30 | AD | IT Libellé du bien                 | IT Libellé du bien            |                         |                         |
| 31 | AE | IT Modèle du bien                  | IT Modèle du bien             |                         |                         |
| 32 | AF | IT Code modèle                     | IT Code modèle                |                         |                         |
| 33 | AG | IT Activité article                | IT Activité article           |                         |                         |
| 34 | AH | IT Famille article                 | IT Famille article            |                         |                         |
| 35 | AI | IT Sous-famille article            | IT Sous-famille article       |                         |                         |
| 36 | AJ | IT Code marque                     | IT Code marque                |                         |                         |
| 37 | AK | IT Libellé de la marque            | IT Libellé de la marque       |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 38 | AL | IT Bien code gamme                 | IT Bien code gamme            |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 39 | AM | IT Bien gamme                      | IT Bien gamme                 |                         |                         |
| 40 | AN | DIT Détail                         | DIT Détail                    |                         |                         |
| 41 | AO | DIT Nature                         | DIT Nature                    |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 42 | AP | DIT Nature soumise au délai        |                               |                         |                         |
| 43 | AQ | Type clôture DIT                   | Type clôture DIT              |                         |                         |
| 44 | AR | Matricule du responsable de la DIT |                               |                         |                         |
| 45 | AS | Nom du responsable de la DIT       |                               |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 46 | AT | Prénom du responsable de la DIT    |                               |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 47 | AU | Type DIT                           | Type DIT                      |                         |                         |
| 48 | AV | DIT Motif état                     | DIT Motif état                |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 49 | AW | DIT Commentaire clôture            | DIT Commentaire clôture       |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 50 | AX | DIT Importée                       | DIT Importée                  |                         |                         |
| 51 | AY | DIT Interne                        | DIT Interne                   |                         |                         |
| 52 | AZ | NON PROD Catégorie                 | NON PROD Catégorie            |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 53 | BA | NON PROD Libellé Catégorie         | NON PROD Libellé<br>Catégorie |                         |                         |
| 54 | BB | DIT Opérateur matricule            | DIT Opérateur matricule       |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 55 | BC | DIT Opérateur nom                  | DIT Opérateur nom             |                         |                         |
| 56 | BD | DIT Opérateur prénom               | DIT Opérateur prénom          |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 57 | BE | DIT Nb CRIT                        | DIT Nb CRIT                   |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 58 | BF | DIT Qté MO                         | DIT Qté MO                    |                         |                         |
| 59 | BG | DIT Qté MO (H.M)                   | DIT Qté MO (H.M)              |                         |                         |
| 60 | BH | DIT Coût MO                        | DIT Coût MO                   |                         |                         |
| 61 | BI | DIT P.U MO                         | DIT P.U MO                    |                         |                         |
| 62 | BJ | DIT Coût Dépl                      | DIT Coût Dépl                 |                         | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 63 | BK | DIT P.U Dépl                       | DIT P.U Dépl                  |                         |                         |
| 64 | BL | DIT Qté Dépl MO                    | DIT Qté Dépl MO               |                         |                         |
| 65 | BM | DIT Coût Pièce                     | DIT Coût Pièce                |                         |                         |
| 66 | BN | DIT P.U Pièce                      | DIT P.U Pièce                 |                         |                         |
| 67 | BO | DIT Coût Conso                     | DIT Coût Conso                |                         | Nouvelle données<br>2.6 |
| 68 | BP | DIT P.U Conso                      | DIT P.U Conso                 |                         | Nouvelle données<br>2.6 |

|     |    |                       |                       |  |  |                         |
|-----|----|-----------------------|-----------------------|--|--|-------------------------|
| 69  | BQ | Nom demandeur         | Nom demandeur         |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 70  | BR | Prénom demandeur      | Prénom demandeur      |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 71  | BS | Adresse 1 demandeur   | Adresse 1 demandeur   |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 72  | BT | Adresse 2 demandeur   | Adresse 2 demandeur   |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 73  | BU | Adresse 3 demandeur   | Adresse 3 demandeur   |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 74  | BV | Adresse 4 demandeur   | Adresse 4 demandeur   |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 75  | BW | Code postal demandeur | Code postal demandeur |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 76  | BX | Ville demandeur       | Ville demandeur       |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 77  | BY | Pays demandeur        | Pays demandeur        |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 78  | BZ | Tel 1 demandeur       | Tel 1 demandeur       |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 79  | CA | Tel 2 demandeur       | Tel 2 demandeur       |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 80  | CB | Mobile 1 demandeur    | Mobile 1 demandeur    |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 81  | CC | Mobile 2 demandeur    | Mobile 2 demandeur    |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 82  | CD | Fax demandeur         | Fax demandeur         |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 83  | CE | Mail 1 demandeur      | Mail 1 demandeur      |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 84  | CF | Mail 2 demandeur      | Mail 2 demandeur      |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 85  | CG | Nom contact           | Nom contact           |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 86  | CH | Prénom contact        | Prénom contact        |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 87  | CI | Adresse 1 contact     | Adresse 1 contact     |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 88  | CJ | Adresse 2 contact     | Adresse 2 contact     |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 89  | CK | Adresse 3 contact     | Adresse 3 contact     |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 90  | CL | Adresse 4 contact     | Adresse 4 contact     |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 91  | CM | Code postal contact   | Code postal contact   |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 92  | CN | Ville contact         | Ville contact         |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 93  | CO | Pays contact          | Pays contact          |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 94  | CP | Tel 1 contact         | Tel 1 contact         |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 95  | CQ | Tel 2 contact         | Tel 2 contact         |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 96  | CR | Mobile 1 contact      | Mobile 1 contact      |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 97  | CS | Mobile 2 contact      | Mobile 2 contact      |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 98  | CT | Fax contact           | Fax contact           |  |  | Nouvelle données<br>2.6 |
| 99  | CU | Mail 1 contact        | Mail 1 contact        |  |  |                         |
| 100 | CV | Mail 2 contact        | Mail 2 contact        |  |  |                         |
| 101 | CW | IT N°                 | IT N°                 |  |  |                         |
| 102 | CX | IT Etat               | IT Etat               |  |  | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 103 | CY | IT D/H début          | IT D/H début          |  |  | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 104 | CZ | IT Durée              | IT Durée              |  |  | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 105 | DA | IT D/H fin            | IT D/H fin            |  |  |                         |



|     |    |                                   |                                   |                                 |                         |
|-----|----|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 106 | DB | IT Première IT                    | IT Première IT                    |                                 |                         |
| 107 | DC | IT Priorité                       | IT Priorité                       |                                 |                         |
| 108 | DD | IT Libellé de la priorité         | IT Libellé de la priorité         |                                 |                         |
| 109 | DE | IT Priorité score                 | IT Priorité score                 |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 110 | DF | IT RDV                            | IT RDV                            |                                 |                         |
| 111 | DG | IT DATE CONVENUE                  | IT DATE CONVENUE                  |                                 |                         |
| 112 | DH | IT Intervenant matricule          | IT Intervenant matricule          |                                 |                         |
| 113 | DI | IT Intervenant nom                | IT Intervenant nom                | UO privilégiée du collaborateur | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 114 | DJ | IT Intervenant prénom             | IT Intervenant prénom             |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 115 | DK | IT Intervenant exigé              | IT Intervenant exigé              |                                 |                         |
| 116 | DL | IT Secteur logistique intervenant | IT Secteur logistique intervenant |                                 |                         |
| 117 | DM | IT Type travail                   | IT Type travail                   |                                 |                         |
| 118 | DN | IT Groupe de travail              | IT Groupe de travail              |                                 |                         |
| 119 | DO | IT Nom responsable groupe         | IT Nom responsable groupe         | UO de l'IT                      | Nouvelle données<br>2.6 |
| 120 | DP | IT Prénom responsable groupe      | IT Prénom responsable groupe      | UO de l'IT                      |                         |
| 121 | DQ | IT Domaine code                   | IT Domaine code                   |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 122 | DR | DIT Domaine lib                   | DIT Domaine lib                   |                                 |                         |
| 123 | DS | Activité                          | Activité                          |                                 |                         |
| 124 | DT | IT UO code                        | IT UO code                        |                                 |                         |
| 125 | DU | IT UO nom                         | IT UO nom                         |                                 |                         |
| 126 | DV | IT N° externe                     | IT N° externe                     |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 127 | DW | IT Commentaire                    | IT Commentaire                    |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 128 | DX | IT Type facturation prévu         | IT Type facturation prévu         |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 129 | DY | IT Type prestation prévu          | IT Type prestation prévu          |                                 |                         |
| 130 | DZ | IT Exportée                       | IT Exportée                       |                                 |                         |
| 131 | EA | CRIT D/H valeur                   | CRIT D/H valeur                   |                                 |                         |
| 132 | EB | NON PROD D/H fin                  | NON PROD D/H fin                  |                                 |                         |
| 133 | EC | CRIT D/H saisie                   | CRIT D/H saisie                   |                                 |                         |
| 134 | ED | CRIT Créateur                     | CRIT Créateur                     |                                 |                         |
| 135 | EE | CRIT Dernière Maj                 | CRIT Dernière Maj                 |                                 |                         |
| 136 | EF | CRIT Modificateur                 | CRIT Modificateur                 |                                 |                         |
| 137 | EG | CRIT Commentaire pour le client   | CRIT Commentaire pour le client   |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 138 | EH | CRIT Commentaire interne          | CRIT Commentaire interne          |                                 |                         |
| 139 | EI | CRIT Etat facturation             | CRIT Etat facturation             |                                 |                         |
| 140 | EJ | CRIT Symptôme                     | CRIT Symptôme                     |                                 |                         |
| 141 | EK | CRIT Libellé Symptôme             | CRIT Libellé Symptôme             |                                 |                         |
| 142 | EL | CRIT Cause                        | CRIT Cause                        |                                 |                         |
| 143 | EM | CRIT Libellé Cause                | CRIT Libellé Cause                |                                 |                         |
| 144 | EN | CRIT Action                       | CRIT Action                       |                                 |                         |
| 145 | EO | CRIT Libellé Action               | CRIT Libellé Action               |                                 |                         |
| 146 | EP | CRIT Unité                        | CRIT Unité                        |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 147 | EQ | CRIT Libellé Unité                | CRIT Libellé Unité                |                                 | Nouvelle donnée<br>2.5  |
| 148 | ER | CRIT Importé                      | CRIT Importé                      |                                 |                         |
| 149 | ES | CRIT Exporté                      | CRIT Exporté                      |                                 |                         |
| 150 | ET | Code Article                      | Code Article                      |                                 |                         |
| 151 | EU | Libellé de l'article              | Libellé de l'article              |                                 |                         |
| 152 | EV | Prestation code                   | Prestation code                   |                                 |                         |
| 153 | EW | Prestation libellé                | Prestation libellé                |                                 |                         |
| 154 | EX | Référence d'achat                 | Référence d'achat                 |                                 |                         |
| 155 | EY | Libellé d'achat                   | Libellé d'achat                   |                                 |                         |
| 156 | EZ | Activité article                  | Activité article                  |                                 |                         |
| 157 | FA | Famille article                   | Famille article                   |                                 |                         |
| 158 | FB | Sous-famille article              | Sous-famille article              |                                 |                         |
| 159 | FC | Qté utilisée                      | Qté utilisée                      |                                 |                         |
| 160 | FD | Qté couverte                      | Qté couverte                      |                                 |                         |

|     |    |   |   |  |   |
|-----|----|---|---|--|---|
| 161 | FE | Qté facturable                              | Qté facturable                              |  |   |
| 162 | FF | Qté productive                              | Qté productive                              |  |   |
| 163 | FG | Coût de revient unitaire                    | Coût de revient unitaire                    |  |   |
| 164 | FH | Coût de revient ligne                       | Coût de revient ligne                       |  |   |
| 165 | FI | Mode actualisation CR                       | Mode actualisation CR                       |  |   |
| 166 | FJ | P.U. HT                                     | P.U. HT                                     |  |   |
| 167 | FK | Montant HT ligne                            | Montant HT ligne                            |  |   |
| 168 | FL | Montant TVA ligne                           | Montant TVA ligne                           |  |   |
| 169 | FM | Montant TTC ligne                           | Montant TTC ligne                           |  |   |
| 170 | FN | TVA Code                                    | TVA Code                                    |  |   |
| 171 | FO | TVA Libellé                                 | TVA Libellé                                 |  |   |
| 172 | FP | Type facturation ligne                      | Type facturation ligne                      |  |   |
| 173 | FQ | Type prestation ligne                       | Type prestation ligne                       |  |   |
| 174 | FR | Statut facturation                          | Statut facturation                          |  |   |
| 175 | FS | Origine trajet                              | Origine trajet                              |  |   |
| 176 | FT | Dépôt code                                  | Dépôt code                                  |  |   |
| 177 | FU | Dépôt libellé                               | Dépôt libellé                               |  |   |
| 178 | FV | Nb UT                                       | Nb UT                                       |  |   |
| 179 | FW | Estimation valorisation UT                  |   |  | Selon paramètre de recherche Calculer la valorisation estimée de l'UT |
| 180 | FX | Estimation CA UT                            |   |  | Selon paramètre de recherche Calculer la valorisation estimée de l'UT |
| 181 | FY | Code service                                | Code service                                |  |   |
| 182 | FZ | Libellé service                             | Libellé service                             |  |   |
| 183 | GA | Catégorie service                           | Catégorie service                           |  |   |
| 184 | GB | Caractéristiques unité de traitement        | Caractéristiques unité de traitement        |  |   |
| 185 | GC | Code SSC                                    | Code SSC                                    |  |   |
| 186 | GD | Libellé SSC                                 | Libellé SSC                                 |  |   |
| 187 | GE | Durabilité                                  | Durabilité                                  |  |   |
| 188 | GF | Durabilité unité                            | Durabilité unité                            |  |   |
| 189 | GG | CRIT Qté MO                                 | CRIT Qté MO                                 |  |   |
| 190 | GH | CRIT Qté MO (H.M)                           | CRIT Qté MO (H.M)                           |  |   |
| 191 | GI | CRIT Coût MO                                | CRIT Coût MO                                |  |   |
| 192 | GJ | CRIT P.U MO                                 | CRIT P.U MO                                 |  |   |
| 193 | GK | CRIT Qté Dépl                               | CRIT Qté Dépl                               |  |   |
| 194 | GL | CRIT Coût Dépl                              | CRIT Coût Dépl                              |  |   |
| 195 | GM | CRIT P.U Dépl                               | CRIT P.U Dépl                               |  |   |
| 196 | GN | CRIT Coût Pièce                             | CRIT Coût Pièce                             |  |   |
| 197 | GO | CRIT P.U Pièce                              | CRIT P.U Pièce                              |  |   |
| 198 | GP | CRIT Coût Conso                             | CRIT Coût Conso                             |  |   |
| 199 | GQ | CRIT P.U Conso                              | CRIT P.U Conso                              |  |   |
| 200 | GR | CRIT N° facture                             | CRIT N° facture                             |  |   |
| 201 | GS | Etat saisie compteurs                       | Etat saisie compteurs                       |  |   |
| 202 | GT | Motif de non saisie des compteurs           | Motif de non saisie des compteurs           |  |   |
| 203 | GU | Libellé motif de non saisie des compteurs   | Libellé motif de non saisie des compteurs   |  |   |
| 204 | GV | Etat saisie stock client                    | Etat saisie stock client                    |  |   |
| 205 | GW | Motif de non saisie du stock client         | Motif de non saisie du stock client         |  |   |
| 206 | GX | Libellé motif de non saisie du stock client | Libellé motif de non saisie du stock client |  |   |
| 207 | GY | CRIT Nom relevé cpt 1                       | CRIT Nom relevé cpt 1                       |  |   |
| 208 | GZ | CRIT Val relevé cpt 1                       | CRIT Val relevé cpt 1                       |  |   |
| 209 | HA | CRIT Nom relevé cpt 2                       | CRIT Nom relevé cpt 2                       |  |   |
| 210 | HB | CRIT Val relevé cpt 2                       | CRIT Val relevé cpt 2                       |  |   |
| 211 | HC | CRIT Nom relevé cpt 3                       | CRIT Nom relevé cpt 3                       |  |   |
| 212 | HD | CRIT Val relevé cpt 3                       | CRIT Val relevé cpt 3                       |  |   |
| 213 | HE | CRIT Nom relevé cpt 4                       | CRIT Nom relevé cpt 4                       |  |   |
| 214 | HF | CRIT Val relevé cpt 4                       | CRIT Val relevé cpt 4                       |  |   |
| 215 | HG | CRIT Nom relevé cpt 5                       | CRIT Nom relevé cpt 5                       |  |   |
| 216 | HH | CRIT Val relevé cpt 5                       | CRIT Val relevé cpt 5                       |  |   |
| 217 | HI | CRIT Nom relevé cpt 6                       | CRIT Nom relevé cpt 6                       |  |   |
| 218 | HJ | CRIT Val relevé cpt 6                       | CRIT Val relevé cpt 6                       |  |   |
| 219 | HK | CRIT Nom relevé cpt 7                       | CRIT Nom relevé cpt 7                       |  |   |
| 220 | HL | CRIT Val relevé cpt 7                       | CRIT Val relevé cpt 7                       |  |   |
| 221 | HM | CRIT Nom relevé cpt 8                       | CRIT Nom relevé cpt 8                       |  |   |

|     |    |  |                          |  |                           |
|-----|----|--|--------------------------|--|---------------------------|
| 222 | HN | CRIT Val relevé cpt 8                      | CRIT Val relevé cpt 8    |  |                           |
| 223 | HO | CRIT Nom relevé cpt 9                      | CRIT Nom relevé cpt 9    |  |                           |
| 224 | HP | CRIT Val relevé cpt 9                      | CRIT Val relevé cpt 9    |  |                           |
| 225 | HQ | CRIT Nom relevé cpt 10                     | CRIT Nom relevé cpt 10   |  |                           |
| 226 | HR | CRIT Val relevé cpt 10                     | CRIT Val relevé cpt 10   |  |                           |
| 227 | HS | Tps Prise en charge                        |                          |  |                           |
| 228 | HT | Indicateur Prise en charge Contractuel     |                          | Pictogramme représentant le respect des délais de prise en charge  |                           |
| 229 | HU | Délai Prise en charge Contractuel          |                          |  |                           |
| 230 | HV | Délai respecté Prise en charge Contractuel |                          |  |                           |
| 231 | HW | Date maxi Prise en charge Contractuel      |                          |  |                           |
| 232 | HX | Indicateur Prise en charge Interne         |                          | L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client) |                           |
| 233 | HY | Délai Prise en charge Interne              |                          |  |                           |
| 234 | HZ | Délai respecté Prise en charge Interne     |                          |  |                           |
| 234 | IA | Date maxi Prise en charge Interne          |                          |  |                           |
| 234 | IB | Tps Réponse                                | DIT Temps réponse        | Somme des temps de réponse par DIT sur la période analysée / Nombre de DIT   | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IC | Indicateur Réponse Contractuel             | DIT Délai contractuel    |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | ID | Délai Réponse Contractuel                  | DIT Respect délai        |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IE | Délai respecté Réponse Contractuel         | DIT Temps immobilisation |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IF | Date maxi Réponse Contractuel              |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IG | Indicateur Réponse Interne                 |                          | L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client) | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IH | Délai Réponse Interne                      |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | II | Délai respecté Réponse Interne             |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IJ | Date maxi Réponse Interne                  |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IK | Tps Résolution                             |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IL | Indicateur Résolution Contractuel          |                          | L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client) | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IM | Délai Résolution Contractuel               |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IN | Délai respecté Résolution Contractuel      |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IO | Date maxi Résolution Contractuel           |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IP | Indicateur Résolution Interne              |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IQ | Délai Résolution Interne                   |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IR | Délai respecté Résolution Interne          |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IS | Date maxi Résolution Interne               |                          |  | Données modifiées en v2.7 |
| 234 | IT | Nb jours ouvrés                            | Nb jours ouvrés          |  |                           |
| 234 | IU | Nb heures ouvrées                          | Nb heures ouvrées        |  |                           |
| 234 | IV | MCBS Bien                                  | MCBS Bien                |  |                           |
| 234 | IW | MCBS Modèle                                | MCBS Modèle              |  |                           |
| 234 | IX | Note satisfaction                          | Note satisfaction        |  |                           |
| 234 | IY | Commentaire satisfaction                   | Commentaire satisfaction |  |                           |
| 234 | IZ | Code sous-traitant                         | Code sous-traitant       |  |                           |
| 234 | JA | Sous-traitant                              | Sous-traitant            |  |                           |
| 234 | JB | Code commanditaire                         | Code commanditaire       |  |                           |
| 234 | JC | Commanditaire                              | Commanditaire            |  |                           |
| 234 | JD | N° Affaire                                 |                          | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire   |                           |

|     |    |   |                    |  |  |
|-----|----|---|--------------------|--|--|
| 234 | JE | N° Cmde   |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JF | Etat Cmde   |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JG | Etat facturation Cmde                                     |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JH | Code Article Ligne Cmde                                   |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JI | Libellé Article Ligne Cmde                                |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JJ | Qte Ligne Cmde  |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JK | P.U. HT Ligne cmde  |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JL | Montant HT Ligne cmde                                     |                    |  | Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire |
| 234 | JM | CATEGORIES CLIENTS  | CATEGORIES CLIENTS |  |  |
| 234 | JN | Origine Client  |                    |  |  |
| 234 | JO | FIDELISATION  |                    |  |  |
| 234 | JP | TYPE DE CLIENT  |                    |  |  |
| 234 | JQ | FILIERE CLIENTS   |                    |  |  |
| 234 | JR | Client à exclure de la facturation conso (SSC non signée) |                    |  |  |
| 234 | JS | Classifications XYZ                                       |                    |  |  |

## Consulter la synthèse d'un client

⇒ **Services / Demande d'intervention / Synthèse client**

ou

⇒ **F10**

La Synthèse client est un outil transverse qui permet d'avoir une vue à 360° sur un client, elle permet de consulter :

- Les demandes d'intervention,
- Les interventions liées à ces demandes,
- Les commandes (liées à des affaires ou non),
- Les devis commerciaux,
- Les devis techniques,
- Tous les biens maîtres,
- Tous les sites,
- Toutes les solutions de services,
- Tous les interlocuteurs.

La Synthèse permet de saisir des demandes client, les boutons <Saisir une DIT>, <Saisir une commande> permettent d'accéder aux écrans dédiés avec pré-sélection des critères choisis dans la Synthèse.

Cet écran ne tient pas compte des activités/métiers sélectionnées (activités/métiers sélectionnées dans la liste déroulante présente dans le bandeau bleu). Cela veut donc dire que pour un client recherché, les informations affichées concernent toutes les activités/métiers.

### Remarque

Quel que soit l'écran sur lequel l'utilisateur se trouve, ce dernier peut faire **F10**. La synthèse client peut alors s'afficher.

Si **F10** est fait depuis l'écran de la DIT, et que le client a été recherché et positionné sur la DIT, alors la synthèse client recherche automatiquement les données pour le client en question.



Le module optionnel CTI permet de faire apparaître automatiquement la fiche synthèse d'un client lors d'un appel entrant

## 1. Saisie d'un client

A la différence des autres écrans d'ARTIS.net, la recherche ne se fait pas à partir d'une loupe. Directement dans la zone "Code client", l'utilisateur peut saisir :

Une partie de la raison sociale,

Une partie d'un nom de site,

Un prénom ou un nom d'interlocuteur,

Un numéro de téléphone.

Remarque

La recherche par le numéro de téléphone peut faire l'objet d'un lien avec un module CTI : Dès la réception d'un appel client, le numéro est communiqué par le système téléphonique dans cette zone. ARTIS.net recherche alors automatiquement le client puis affiche la synthèse le concernant.

Disponible depuis ARTIS.net version 2.6

## 2. Données présentes à l'écran

La barre d'outils de tableau "Export, Tableau de synthèse, Filtre sur colonne" permet d'agir sur chaque tableau présent dans une section de la Synthèse

Les données affichées sur la synthèse sont indiquées au début de cette page. Ci-dessous quelques informations par rapport à certaine sections :

### Section "Demandes d'intervention - DIT"

Numéro

Lien cliquable permettant d'accéder à l'écran de la DIT.

Si l'utilisateur passe la souris dessus, le commentaire de la DIT est affiché en info-bulle,

Liste

Un clic sur l'icône de cette colonne permet de consulter la liste des DIT (cf [Liste des DIT \(#arbreDIT\)](#)) au choix : ([#arbreDIT](#))

Les DIT sur client

la DIT

Échange

Pictogramme "Échange"


Lorsque l'utilisateur passe la souris sur le pictogramme "Échange", une info bulle affiche les derniers échanges (reçus et envoyés).

Le contenu est limité aux 5 derniers échanges.

En cliquant sur l'icône, le panneau "Échange" apparaît. Il permet de visualiser, créer, modifier ou supprimer tous les échanges avec le client de la DIT (consulter [Échange](#)) ([#Echanges](#)).

## Section "Intervention - IT"

### Action

Un clic sur <Engrenage>  fait apparaître les actions possibles sur l'IT. Selon l'état, les actions possibles sont :

Planifier/déplanifier. (#Planifier%20/%20D%C3%A9planifier)

Débuter. (#D%C3%A9buter)

Annuler. (#AnnulerDIT)

Saisir le CRIT. (#Saisir%20le%20CRIT)

### Numéro

Lien cliquable permettant d'accéder à l'écran des IT de la DIT (#saisieDIT2)

### Localisation

En effet cette information sur le bien informatique indique si le client est hébergé ou en infra chez lui. Le traitement sera différent s'il y a hébergement ou autre...

## Section "Biens"

Les biens ne sont pas affichés directement. Une rupture par activité/métier indique le nombre de biens. L'utilisateur peut alors cliquer sur une des ruptures activité/métier : les biens sont alors visibles en détail.

Le lien identifiant fabriquant permet de consulter la fiche du bien concerné

La sélection d'un bien par le tableau sera utilisée comme paramètre pour les actions <Saisir une DIT> ou <Saisir une commande>

Le bouton Supprimer Filtre tout en haut à droite de l'écran permet de désélectionner une ligne

## Section "Sites"

Un lien permet de consulter un site client particulier

La sélection d'un site par le tableau sera utilisée comme paramètre pour les actions <Saisir une DIT> ou <Saisir une commande>

Le bouton Supprimer Filtre tout en haut à droite de l'écran permet de désélectionner une ligne

## Section "Solutions de service"

Les SSC ne sont pas affichées directement. Une rupture par activité/métier indique le nombre de SSC. L'utilisateur peut alors cliquer sur une des ruptures activité/métier : les SSC sont alors visibles en détail.

Un lien permet de consulter une solution de services présente dans le tableau

La sélection d'une solution de services par le tableau sera utilisée comme paramètre pour les actions <Saisir une DIT> ou <Saisir une commande>

Le bouton Supprimer Filtre tout en haut à droite de l'écran permet de désélectionner une ligne

## Section "Interlocuteur"

Un lien permet de consulter un Interlocuteur présent dans le tableau

La sélection d'un site par le tableau sera utilisée comme paramètre pour les actions <Saisir une DIT> ou <Saisir une commande>

Le bouton Supprimer Filtre tout en haut à droite de l'écran permet de désélectionner une ligne

## 3. Sélection dans les tableaux

Le bouton Supprimer Filtre tout en haut à droite de l'écran efface toutes les sélections effectuées, et remet donc l'écran dans le même état que suite à la sélection du client

Les sélections effectuées dans les différentes sections (Bien, Site, Interlocuteur...) seront utilisées comme paramètres pour les actions <Saisir une DIT> ou <Saisir une commande>

## Biens

Section "Biens",  
Sélectionner une ligne,  
Cliquer sur "Filtre" dans l'entête de la section "Biens",  
ARTIS.net filtre automatiquement :  
Les sites correspondant au bien,  
Les SSC correspondant au bien.

## Sites

Section "Sites",  
Sélectionner une ligne,  
Cliquer sur "Filtre" dans l'entête de la section "Sites",  
ARTIS.net filtre automatiquement les biens correspondant au site.

## Solutions de Service

Section "Solutions de service",  
Sélectionner une ligne,  
Cliquer sur "Filtre" dans l'entête de la section "Solutions de service",  
ARTIS.net filtre automatiquement :  
Les biens correspondant à la solution de service,  
Les sites correspondant aux biens de la solution de service.

## 4. Saisir une DIT

Si un bien est sélectionné, et si un interlocuteur est sélectionné, ceux-ci sont transmis automatiquement à la DIT.  
Le site du bien, la ou les SSC s'afficheront comme à l'habitude dans l'écran de la DIT.  
Par défaut toutes les couvertures sont pré-cochées. Si des couvertures ne doivent pas être prises en compte, l'utilisateur doit les décocher.  
Après saisie de la DIT, l'utilisateur retourne à la synthèse client, actualisée.  
Consulter [Demande d'intervention technique \(#saisieDIT1\)](#).

## 5. Saisir une commande

Si un bien est sélectionné, et si un interlocuteur est sélectionné, ceux-ci sont transmis automatiquement à la commande.  
Le site du bien s'affichera comme à l'habitude dans l'écran de la commande.

## 6. Actualiser

Permet de rafraîchir les données de l'écran.

## Générer les DIT à partir des SSC

Cette fonctionnalité permet de générer les DIT pour les Services Client de type maintenance préventive (appelé demi-journée préventive par commodité dans le reste de cette rubrique)

## Pré-requis

## Paramétrage d'un SP demi-journée préventive

Un service client de type demi-journée préventive doit être présent sur les SSC destinées à générer des DIT préventives.

Cf : [Paramétrage d'un SP demi-journée préventive \(spMaintenancePreventive.html\)](#)

## Paramétrage de la SSC

Suite à la saisie d'une nouvelle SSC comprenant un service client demi-journée préventive, il est nécessaire de revenir en modification pour compléter 2 champs obligatoires :

Site d'intervention

Demandeur

## Mode opératoire

### Sélection

Sélectionner selon les critères souhaités puis cliquer sur <Suivant>

### Options de génération

Générer suivant la configuration du service


Générer toutes les DIT

Générer la prochaine DIT

Générer les DIT pour une période

NB : Le mode de génération choisi à cette étape prend le pas sur celui du SC

Envoi d'un mail de confirmation

Cliquer sur 

### Prévisualisation des DIT à générer

Un tableau avec les propositions de DIT à générer apparaît, il est toujours possible de dé-sélectionner certaines des propositions et de préciser ou remplacer certaines caractéristiques :


Intervenant affecté

UO

Date début

Priorité

État

Cliquer sur  pour générer les DIT proposées

### Résultat de la génération

A la fin du traitement un tableau récapitule les DIT qui ont été générées.

## Générer les DIT préventives

Cet écran fonctionne selon le même principe que Générer les commandes de consommables à partir des niveaux d'encre. Pour pouvoir être utilisé, l'import des niveaux d'encre doit avoir été mis en place.

Générer les dit préventives permet de gérer les prestations de remplacement des consommables autres (sans suivi d'un niveau



d'encre communiqué par un agent). La détection d'un besoin se base sur la date d'installation d'un consommable et sa durée de vie théorique.

Les associations Bien - consommable à remplacer devront avoir été préalablement configurées :  
Correspondance des articles gérés en préventifs

## Planification

### Gérer le planning multi-critères

⇒ **Services / Planification / Gérer le planning multi-critères**

Cet menu permet au service dispatch d'afficher le planning des intervenants en fonction de critères de sélection :

Unité Organisationnelle  
Nature d'intervention  
Secteur d'intervention  
Organisation Interne  
Type de travail  
...

La multi-sélection est autorisée.

Lorsque l'utilisateur valide sans avoir saisi de critères, le planning global incluant tous les collaborateurs intervenants est affiché. Cette action est déconseillée car elle peut être longue quand il y a beaucoup d'intervenants.

Pour le fonctionnement du planning, consulter [Gérer le planning \(#ccPlanningV2\)](#).

### Gérer le planning détaillé

⇒ **Services / Planification / Gérer le planning détaillé**

Cette entrée de menu permet d'afficher le planning sans sélection de critères :

Si l'utilisateur connecté est un collaborateur Intervenant, cette action n'affichera que le planning de celui-ci.

Dans le cas contraire cette action affiche le planning de tous les techniciens. Le temps de chargement peut être long si plusieurs organisations internes sont gérées ou si l'organisation est importante. Son utilisation est donc soit réservée aux intervenants ou aux petites structures.

Hormis la sélection le planning affiché est le même qu'avec le menu "Gérer le planning détaillé multi-critères", se référer à la rubrique Gérer le planning pour des explications détaillées.

Remarque

Le rôle Intervenant qui définit un collaborateur qui réalise des prestations se paramètre dans la fiche collaborateur, cf rubrique

Collaborateur.

## Gérer le planning

### Présentation classique

Les intervenants sont présentés dans la colonne de gauche, répertoriés dans leur groupe de travail.

Si le planning ne comporte qu'un seul intervenant, le détail est par heure. Dans le cas contraire, il est présenté par demi journée (matin / après-midi).

La présentation est d'office en mode semaine, du lundi au vendredi.

### Liens

#### Insérer DIT

Cette option permet de saisir une demande lors de l'appel d'un client, sans sortir du planning, consulter [Ajouter une demande d'intervention DIT \(#saisieDIT\)](#) et [Saisir un CRIT direct \(#critDirect\)](#).

#### Menu "mosaïque"

Cette option donne accès à d'autres fonctionnalités :

#### Actualiser

L'actualisation de l'affichage du planning est automatique et se fait dès qu'une donnée est modifiée. Il est cependant possible de forcer manuellement l'actualisation par ce menu.

#### Vue onglet / Vue globale

Deux présentations du planning sont possibles :

Sur une seule page avec le planning dans la partie haute de la page, les tâches à planifier (les Interventions restant à réaliser) dans la partie basse de l'écran,

Sur deux onglets : l'onglet "Planning" et l'onglet "Tâches à planifier".

#### Intervenants

Planning ressources distinctes / Ressources superposées

Les intervenants ne sont plus affichés dans la colonne de gauche. Dans chaque journée, les techniciens occupent une colonne. Toutes les planifications de tous les intervenants sont affichées à l'intérieur de chaque journée.

En mode journée, cette visualisation est intéressante pour visualiser les plages disponibles des intervenants.

#### Groupes de travail

Affichage du planning avec ou sans les groupes de travail.

#### Week-end

Cette option affiche la semaine sur sept jours ou 5 jours ouvrés.

Il arrive, par erreur, que des IT sont planifiées les samedi et dimanche. Pour les replanifier, afficher les week-end.

A utiliser si les techniciens ont des interventions planifiées le week-end.

#### Imprimer

Consulter Imprimer le planning.

Cette option est disponible uniquement sous le navigateur Chrome.

#### Multi-critères

Cette option permet d'afficher l'écran portant sur les Filtres multi-critères, pour affiner l'affichage du planning, consulter [Gérer le planning multi-critères \(#planningMulti\)](#).

#### Insérer non productif

Consulter le menu Saisir des temps non productifs.

#### CRIT direct

Saisir une intervention, sans qu'au préalable un gestionnaire ait saisi une DIT.

Cette option chaîne une saisie de DIT et CRIT dans une même action, consulter [Ajouter une demande d'intervention DIT \(#saisieDIT\)](#).

## Onglet PLANNING

### Détail des outils

#### Afficher / Masquer les vignettes pour tâches planifiées / IT réalisées

|              |                                     |   |
|--------------|-------------------------------------|---|
| Planning     | <input checked="" type="checkbox"/> | Actif par défaut, cette case permet de masquer / afficher les tâches planifiées               |
| Réalisations | <input type="checkbox"/>            | Non coché par défaut, cette case permet d'afficher ou masquer les IT réalisées (CRITs saisis) |

#### Sélecteur de période d'affichage

Semaine est l'option par défaut de la liste déroulante. Autres choix possibles : "Jour" et "Mois"...

#### Avancer / reculer dans le planning

|    |    |    |             |      |    |    |    |
|----|----|----|-------------|------|----|----|----|
| M- | S- | J- | Aujourd'hui | Date | M+ | S+ | J+ |
|----|----|----|-------------|------|----|----|----|

|             |    |  |
|-------------|----|--|
| M-          | M+ | Décale le planning d'un mois plus tôt / plus tard,                 |
| S-          | S+ | Décale le planning d'une semaine plus tôt / plus tard,             |
| J-          | J+ | Décale le planning d'un jour plus tôt / plus tard,                 |
| Aujourd'hui |    | Resitue le planning à la date du jour (non calé sur un lundi),     |
| Date        |    | Permet d'afficher le planning à une date donnée par l'utilisateur. |

#### Liste déroulante Intervenants




La liste déroulante permet de

Faire défiler l'écran jusqu'à afficher un intervenant non visible à l'écran (si liste Intervenant longue pour que tous soient visibles à l'écran)

Afficher un Intervenant qui aurait été masqué préalablement (cf ci-dessous, les intervenants masqués apparaissent avec une étoile à droite de leur nom)




|  |  |
|--|--|
|  | Réduit le détail de la journée pour tous les intervenants du planning : Quart d'heure en Demi-heure, en Heure, en Demi journée (matin/après midi).   |
|  | Augmente le détail de la journée pour tous les intervenants du planning : Demi journée (matin/après midi) en Heure, en Demi-heure, en Quart d'heure. |

## Actions sur Intervenants

|  |   |
|--|---|
| <icon-calendar4>   | Quand la Synchronisation outlook est active, permet de faire apparaître les rendez-vous du calendrier externe sur la planning outlook pour l'intervenant concerné |
|  | Masque l'intervenant ciblé. Pour afficher, consulter <input type="text" value="TECHNICIEN"/> ci-dessus.   |
|  | Réduit le détail de la journée de l'intervenant ciblé : Quart d'heure en Demi-heure, en Heure, en Demi journée (matin/après midi).                                |
|  | Augmente le détail de la journée de l'intervenant ciblé : Demi journée (matin/après midi) en Heure, en Demi-heure, en Quart d'heure.                              |



## Affichage des vignettes des tâches

### IT et le lieu d'exécution

|  |   |
|--|---|
|   | IT sur site / Type de travail "Terrain"   |
|   | IT à l'agence / Type de travail "Hotline" |
|  | IT en atelier / Type de travail "Atelier" |

L'IT prend comme type de travail celui positionné par défaut sur le domaine d'intervention. Il peut être modifié manuellement par l'utilisateur à partir de l'écran "Visu IT".

### IT en rendez-vous

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Rendez-vous non confirmé</p> <p>Si la case "Rendez-vous" est uniquement cochée, une pendule (avec un fond vide) est affichée dans le planning. Cette case permet d'indiquer à l'utilisateur qu'un rendez-vous est fixé mais pas confirmé.</p>  |
|  | <p>Rendez-vous confirmé</p> <p>Si en plus de la case "Rendez-vous", la case "Convenu client" est cochée, une pendule (avec un fond plein) est affichée dans le planning, il s'agit alors d'un rendez-vous ferme, que les intervenants se doivent de respecter.</p> <p>Le déplacement de l'IT dans le planning est alors impossible.</p> |

### IT suite à une TNT



Lorsqu'une IT est issue d'une TNT et est planifiée, ARTIS.net affiche un pictogramme pour indiquer la notion "TNT". Le commentaire interne du CRIT précédent est présent dans une infobulle.

## Actions directes sur le planning

### Cliquer-Glisser d'une étiquette

Permet de changer la planification d'une IT (productif) ou d'un non-productif.

De préférence, se positionner sur le haut de l'étiquette.

### Remarque

Dans le cas d'un intervenant exigé ( case cochée sur l'IT), si l'utilisateur déplace l'IT sur un autre intervenant, ARTIS.net affiche une alerte informant que le premier intervenant est celui qui est exigé par le client.


### Agrandir/Diminuer l'étiquette

Permet de changer la durée d'une IT (productif) ou d'un non-productif.

Se positionner sur la bordure inférieure de l'étiquette : une double flèche apparaît.

### Déplanifier

Clic droit puis "Planifier/suivre",

Cliquer-glisser de l'IT sur  .

### Planifier/suivre

Clic droit puis "Planifier/suivre",

Double clic sur l'IT.

### Visu IT

Double clics sur l'IT,

Clic droit puis "Visu IT",

Consulter [DIT écran 2 - Intervention technique \(#saisieDIT2\)](#).

### Annulation d'IT

Clic droit puis "Annuler une DIT" : un écran simplifié apparaît. L'utilisateur saisit un commentaire d'annulation.

### Création d'un non-productif pour un seul intervenant

<Mosaique> puis "Insérer non-productif",

Double clic.

### Création d'un non-productif pour plusieurs intervenants

Méthode 1 :

Insertion d'un non productif pour le premier intervenant,

Puis double clic sur ce non productif,

Insérer les autres intervenants,

Méthode 2 :

<Mosaique>,

"Insérer non-productif",

Envoi d'un courriel aux intervenants à partir d'une vignette Temps non productif du planning

Clic droit sur l'étiquette,  
Sélectionner "Envoyer confirmation".

Voir les échanges d'une demande d'intervention  
Clic droit sur l'étiquette d'une intervention,  
Sélectionner "Voir les échanges".

## Onglet TÂCHES A PLANIFIER

Cet onglet présente des sous-onglets :

Avec intervenants

Interventions (IT) d'une demande d'intervention (DIT) affectées à un technicien et non planifiées

Sans intervenants

Interventions (IT) d'une demande d'intervention (DIT) non affectées

Sous-traitées

Interventions (IT) d'une demande d'intervention (DIT) affectées à un sous-traitant si le module est installé.

## Ordre des DIT

Les DIT sont triées dans l'ordre suivant :

État de la DIT

Etat IT

Priorité de la DIT,

Score de la DIT,

Ordre décroissant selon le nombre de relance client

Ordre décroissant selon le nombre d'échange client autre que relance (dont le dernier vient du client)

Les interventions sans échange

Les interventions pour lesquelles nous avons répondu en dernier (échange sortant)

Date IT

Date DIT

## Colonnes du planning

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Délai</b>    | Les informations concernant les délais sont représentées par des pictogrammes combinés à des couleurs (cf paragraphe Affichage des délais)  |
| <b>Type</b>     | Pictogramme représentant le type de travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Terrain</li> <li>■ Hotline</li> <li>■ Atelier</li> </ul> Consulter <a href="#">Planning, IT et le lieu d'exécution</a> |
| <b>Date DIT</b> |   |
| <b>Etat DIT</b> |   |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Date IT</b>                    |  |
| <b>Pri.</b>                       | Code de la priorité d'intervention   |
| <b>Priorité</b>                   | Libellé de la priorité d'intervention  |
| <b>Rdv</b>                        |  |
| <b>Ech.</b>                       | Gestion des échange, si un ou plusieurs échange sont enregistré, l'icône présente dans cette colonne est une bulle pleine, sutrement la bulle est un vide.<br>Un clic sur la bulle permet d'afficher le volet des échanges pour saisir un nouvel échange |
| <b>Sous-traitant</b>              | Cette colonne n'apparaît que pour la vue "Sous-traitées" des tâches à planifier  |
| <b>Dmde</b>                       | Demandes, il s'agit de la quantité et de l'état des pièces en reliquat   |
| <b>Client</b>                     |  |
| <b>Adresse</b>                    |  |
| <b>Bien</b>                       |  |
| <b>Intervenant</b>                |  |
| <b>Infos supp.</b>                | Etat de l'IT : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Couverte</li> <li>■ Non facturable</li> <li>■ Facturable</li> </ul>  |
| <b>Symp</b>                       | Symptôme   |
| <b>Problème</b>                   | Description du problème ou de la demande du client   |
| <b>Classifications client</b>     |  |
| <b>U.O.</b>                       |  |
| <b>N° DIT</b>                     |  |
| <b>Intervenant précédente IT</b>  |  |
| <b>Commentaires précédente IT</b> |  |
| <b>Commentaire</b>                |  |
| <b>Nature</b>                     | Code et nature de l'intervention selon la couleur prévue   |
| <b>Secteur intervention</b>       |  |
| <b>Domaine</b>                    | Domaine d'intervention   |
| <b>Activité</b>                   | Activité/Métier de l'IT  |
| <b>CP</b>                         | Code Postal du lieu d'intervention   |
| <b>Ville</b>                      | Ville, les colonnes CP et Ville permettent de faire des tri et d'organiser la planification  |

## Affichage des délais






Cf Gestion des délais (#serDelais) pour le principe

La colonne Délais contient de 1 à 3 pictogrammes qui représentent :

A gauche : respect des délais selon critère contractuel

Au centre : respect des délais selon critère interne

A droite pictogramme "réveil" qui représente le délai relatif à la date prévu intervention (et non date maxi contractuelle)

| Symbole  | Signification   |
|--|---|
|  | La DIT n'a pas de couverture délai. Dans ce cas, il n'y a pas de pictogramme complémentaire.  |
|  | La nature d'intervention n'est pas soumise au calcul de délai (cf Gérer les natures d'intervention et les catégories non productives) |
|  | Indicateur de temps par rapport à la date heure de début de l'IT  |
|  | Indicateur de respect des délais :<br>L'aiguille à droite signifie délais respectés   |
|  | L'aiguille à gauche signifie que les délais ont été dépassés  |

## Symboles de délais

|                           | Critères contractuels               | Critères internes                |
|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Délais de prise en charge | <input type="checkbox"/>            | <input type="radio"/>            |
| Délais de réponse         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Délais de résolution      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="radio"/> |

## Couleurs de progression

La couleur des symboles de délais évolue dans le temps pour permettre voir rapidement si la demande est dans les temps où si elle risque d'être en retard.

Les seuils de changement de couleur sont propres à chaque domaines, ils peuvent être modifiés dans "[Gérer les domaines d'intervention](#)" (#ccDomainesIT)

|                    |                        |                        |                  |
|--------------------|------------------------|------------------------|------------------|
| <b>Delai large</b> | <b>Dans la moyenne</b> | <b>Proche echeance</b> | <b>En retard</b> |
|--------------------|------------------------|------------------------|------------------|

## Description et actions

### Export

Les tâches à planifier peuvent être exportées.

### Tableau de synthèse

Donne la possibilité d'avoir un récapitulatif des tâches à planifier pour avoir une situation à un instant T.

### Échange

Aperçu/info bulle sur Echange,

En approchant le pointeur souris sur l'icône échange, un extrait des échanges apparaît.

### Reliquat d'intervention

Aperçu/infos bulle sur les reliquats d'inter

En approchant le pointeur souris sur l'icône, un état synthétique des reliquats s'affiche.

### Clic sur reliquat d'intervention

L'utilisateur accède à la demande d'article (des actions sont alors possible sur l'écran en question : modification, remplacement, suppression).

### Liens directs sur les tâches

Des informations sont affichées sous forme de lien, donnant ainsi un accès direct à différents écrans.



## Synchronisation Externe

### Synchronisation avec un calendrier externe

La synchronisation du planning avec un calendrier externe (notamment Outlook) est possible.

Cette synchronisation se paramètre sur le profil de l'utilisateur, cf Menu Mon profil

### Suivre les interventions

#### ⇒ **Services / Planification / Suivre les interventions**

Pour chaque section, l'utilisateur a à sa disposition :

Le type de clôture,

L'intervenant responsable : Cette information permet d'identifier le responsable de la DIT. Ceci est d'autant plus utile lorsque dès la première IT, il y a deux intervenants de positionnés (cas "Ajout d'intervenant),

La localisation est présente à l'écran : en effet, cette information sur le bien informatique indique si le client est hébergé ou en infra chez lui. Le traitement sera différent s'il y a hébergement ou autre...

Code postal,

Ville.

Remarque

L'utilisateur peut utiliser les configurations de colonne afin d'afficher ces colonnes plus à gauche, s'il le souhaite.

### Filtres

Il s'agit de la section "Filtres", en haut à droite.

Activité : Sélection multiple possible sur les activités/métiers du client,

UO : La liste est filtrée en affichant uniquement les UO dont le type de groupe est "Services".

### Onglet Demandes d'intervention DIT

Délai et drapeaux

Consulter [Onglet TÂCHES A PLANIFIER, Délai et drapeaux \(#D%C3%A9lai%20et%20drapeaux\)](#).

### DIT non affectées

Il s'agit des DIT qui ne sont pas encore attribuées ou dispatchées.

Ce sont des DIT à l'état "En cours" avec les caractéristiques suivantes :

Leurs IT sont à l'état "A planifier" ou "Annulées",

Ces IT n'ont pas d'intervenant, ou pas d'unité organisationnelle (UO),

Elles n'ont pas non plus d'IT transférée.

### DIT non prises en compte

Les DIT ont été affectées.

Les caractéristiques de ces DIT sont les mêmes que celles figurant dans la section "DIT non affectées" mais il y a au moins un intervenant sur l'une des IT.

## DIT "En cours"

Il s'agit des DIT à l'état "En cours", ne figurant pas dans les deux sections ci-dessus.

Ne sont pas comprises dans cette section :

Les DIT pour lesquelles toutes les IT sont "En attente" ou "CRIT saisi",

Les DIT terminées : c'est à dire les DIT ayant toutes les IT à l'état "CRIT saisi" ou "Annulée" en rapport avec l'utilisateur connecté, consulter la section "DIT terminées".

## DIT non terminées

Dans cette section, sont présentes :

Les DIT à l'état "Travail non terminé",

Les DIT à l'état "En cours" dont :

Les DIT qui n'ont qu'une IT "En attente",

Les DIT qui ont une IT "En attente" avec d'autres IT toutes en "CRIT saisi". Ceci afin de ne pas "polluer" les DIT "En cours".

Ne sont pas comprises dans cette section :

Les DIT terminées : c'est à dire les DIT ayant toutes les IT à l'état "CRIT saisi" ou "Annulée" en rapport avec l'utilisateur connecté, consulter la section "DIT terminées".

## DIT terminées

### ou DIT terminées pour moi

En fonction de l'utilisateur connecté, il s'agit des DIT à l'état "Travail non terminé" ou "en cours" dont toutes ses IT sont à l'état "CRIT saisi" ou "Annulée".

## DIT à clôturer

Se trouvent dans cette section, les DIT à l'état "Travail terminé". Ces DIT sont donc en mode "Clôture 1ère IT" ou en mode "Clôture client" et leurs IT sont à l'état "CRIT saisi" ou "Annulée".

## DIT transférées

Se trouvent dans cette section, les DIT dont au moins une IT a été transférée. Elles peuvent simultanément être présentes dans les sections :

DIT en cours,

DIT non terminées,

DIT terminées,

DIT à clôturer.

Elles ne seront jamais présentes en même temps dans les sections :

DIT non affectées,

DIT non prises en compte.

### Remarque

En considérant une DIT en mode "Clôture 1ère IT", la première IT est pour un intervenant A et est "A planifier", la deuxième IT est pour l'intervenant B et est en "CRIT saisi" : Pour l'intervenant B, la DIT en question n'est plus en cours. Par contre, pour l'intervenant A, cette DIT est toujours "En cours".



Un double clic sur une des ligne de DIT de l'onglet "Demande d'intervention" permet de basculer sur l'onglet

"Interventions" en n'affichant que les interventions appartenant à la demande.

## Onglet Interventions IT

Délai et drapeaux

Consulter [Onglet TÂCHES A PLANIFIER, Délai et drapeaux \(#D%C3%A9lai%20et%20drapeaux\)](#).

### Interventions IT à planifier

### Interventions IT planifiées

### Interventions IT en cours

### Interventions IT en pause

### Interventions IT en attente client

### Interventions IT terminées sans CRIT

### Interventions IT terminées avec CRIT

## Particularités

Historique des demandes sur une période, Histo. sur 12 mois

Services / Planification / Gérer le planning multi-critères

Services / Planification / Gérer le planning détaillé

Afficher le planning,

Sur une tâche planifiée sur le planning ou sur une tâche à planifier,

Cliquer droit sur celle-ci,

Sélectionner "Histo. sur 12 mois",

Une requête se lance et ramène le récapitulatif des interventions d'une année glissante sur un document PDF.

Imprimer le planning

Services / Planification / Gérer le planning multi-critères

Services / Planification / Gérer le planning détaillé

Afficher le planning,

Si besoin, modifier l'affichage, consulter [Gérer le planning \(#ccPlanningV2\)](#),

<Mosaïque>,

Cliquer sur "Imprimer",

Le PDF reprend à l'identique l'affichage de l'écran du planning.

## Paramètres

### ⇒ Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Certains paramètres permettent d'agir sur l'affichage du planning :

#### Département ou Code postal (en entier)

Affiche le code postal dans le planning.

Paramètre "AFFICH\_CP\_ENTIER"

Valeur :

Coché : : Affiche le code postal en entier,

Non coché : Afficher les 2 premiers chiffres du code postal, le département.

#### Couleur des Travaux non terminés

Paramètre "COLOR\_TNT"

Valeur :

Exemple "white", Couleur d'affichage pour des TNT.

#### Actualiser le planning

Le paramètre "DELAI\_ACTUALISATION\_PLANNING" n'existe plus à partir de la version 2.6 car le rafraîchissement du planning est géré en automatique dès qu'une modification est apportée

#### Envoi d'un courriel après planification

Paramètre "ENVOI\_MAIL\_PLANIFICATION"

Valeur :

Coché : Envoi e-mail après planification,

Non coché : Rien.

#### Retour direct au planning

Paramètre "RETOUR\_DIRECT\_PLANNING"

Valeur :

Coché : Retour direct au planning après saisie du CRIT : Validation CRIT puis retour à l'écran Planning,

Non coché : Validation CRIT puis reste sur la visualisation CRIT.

## Saisir un temps non productif

Services / Planification / Gérer le planning multi-critères

Services / Planification / Gérer le planning détaillé

Afficher le planning,

Avec le pointeur souris, cibler l'intervenant et l'heure dans la journée,

Double cliquer,

Une fenêtre s'ouvre,

Sélectionner la catégorie (obligatoire),

Compléter le libellé et la description (non obligatoire),

Ajuster les dates et heures de début et fin,

<Enregistrer> ,

Le temps non productif est visible dans le planning.

Cela facilite la saisie des périodes de stages par exemple.

Services / Planification / Gérer le planning multi-critères

Services / Planification / Gérer le planning détaillé

Afficher le planning,


Cliquer sur le premier intervenant (son nom doit être souligné),

<Mosaïque> ,

Choisir "Insérer Non productif",

Section "Intervenants",

Le premier intervenant est présent dans le tableau,

Faire  ou <Chaîne> ,

Sélectionner tous les intervenants concernés,

 ou F2 ,

Sélectionner la catégorie (obligatoire),

Compléter le libellé et la description (non obligatoire),

Ajuster les dates et heures de début et fin,

 ou F2 ,

Les temps non productif sont visibles pour tous les intervenants dans le planning.

Il est possible de soumettre à trajet certaines catégories de temps non productif.

Par exemple, lorsqu'une réunion technique est programmée hors secteur, il est possible de saisir les temps de déplacement Aller et Retour.

Sur le Planning, l'étiquette affiche la durée totale. Cette fonctionnalité n'est disponible que pour une saisie dans une session ARTIS.net. Ce n'est pas possible sur les smartphones.

Consulter [Gérer les natures d'intervention et les catégories non productives \(#ccEvenementsTemporels\)](#).

## Gestion des délais

Pour vous aider à respecter les "accord de niveau de service" (ou SLA) définis avec vos clients, ARTIS.net permet de calculer des délais à respecter dans la prise en charge de vos demandes clients (date maxi), de visualiser la progression de l'écoulement des délais, de mesurer à posteriori le respect des objectifs de délais.

## Types de délais

3 types de délais peuvent être gérés dans le cadre des prestations de services couvertes par une Solution de Services.

Le délais de pris en charge

Le délais de réponse

Le délais de résolution



Le nom de ces délais peut être modifié à la convenance de votre organisation, pour cela vous devez indiquer le nom souhaité pour les délais dans la table de libellé "Nom délai"

Les délais sont définis dans un service client de type Délai. Pour un service client, le paramétrage du délais de réponse est obligatoire, le délai de prise en charge et le délai de résolution étant facultatifs.

## Paramétrage

Le paramétrage des délais se fait au niveau des Services Prédéfinis. Il est obligatoire de définir au moins un délais de réponse sur un SP de type Délais.

Selon le principe des couvertures des SSC, les caractéristiques du SP sont reprises à la création d'une nouvelle SSC mais peuvent être personnalisées dans le SC.

## Contractuel / Interne

Le délai contractuel est le délais défini entre le prestataire et son client dans le cadre d'un accord de niveau de service.

Le délai interne est un objectif de mesure de performance fixé pour l'organisation interne ou pour une UO pour motiver les équipes ou garantir que le délais contractuel sera respecté.

## Afficher les délais

Si l'option d'affichage est active sur le service client, les délais sont affichés sous formes de symboles dans :

Les taches à planifier du planning (délai contractuel et délais interne)

DIT écran 1 : (Délai contractuel sans coloration du temps écoulé)

En pointant le curseur au dessus de ce symbole une info-bulle apparaît avec le détail (temps écoulé, temps restant ou temps dépassé...)

## Choix d'une date de début et de fin

Un délai se définit en fonction d'une durée entre deux bornes. Il est possible de déterminer pour une couverture délais quels sont les événements de début et de fin qui vont caractériser les délais :

| Borne début  | Borne fin de délais  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Date système enregistrement DIT</li> <li>■ Date enregistrement DIT</li> <li>■ Date validation DIT saisie externe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Date système enregistrement DIT</li> <li>■ Date enregistrement DIT</li> <li>■ Date validation DIT saisie externe</li> <li>■ Date première planification</li> <li>■ Date début premier CRIT</li> <li>■ Date fin premier CRIT</li> <li>■ Date début dernier CRIT</li> <li>■ Date fin dernier CRIT</li> <li>■ Date première planification pour l'activité</li> <li>■ Date début premier CRIT pour l'activité</li> <li>■ Date fin premier CRIT pour l'activité</li> <li>■ Date début dernier CRIT pour l'activité</li> <li>■ Date fin dernier CRIT pour l'activité</li> </ul> |

Exemples :

Les exemples génériques sont données à titre d'information, nos consultants métiers sont à votre disposition pour vous aider à définir vos besoins et adapter les paramètres des couvertures délais à votre organisation.

| Type de délai   | Date de début                    | Date de fin                        |
|-----------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Prise en charge | Dates système enregistrement DIT | Date validation DIT saisie externe |
| Réponse         | Date enregistrement DIT          | Date fin premier CRIT              |
| Résolution      | Date première planification      | Date fin dernier CRIT              |

## Calendrier

La mesure du temps se fait par défaut selon l'intersection du calendrier du prestataire (organisation interne) et le calendrier du site d'intervention.


Exemple :


Le prestataire à des horaires d'ouverture de 08h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00

Le client à des horaires de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

Une demande d'intervention est enregistrée un lundi à 10h00, le délai ne cours que sur les heures ouvrées communes aux deux calendriers ainsi pour un délai de réponse de 8 heures, la date maximum d'intervention sera le mardi à 11h

| Tranche horaire commune | Durée  |
|-------------------------|--------|
| 10h00 - 12h00           | 2 h    |
| 14h00 - 17h30           | 3 h 30 |
| 08h30 - 11h00           | 2 h 00 |
| Total                   | 8 h    |

 le calcul des délais nécessite donc que les horaires d'ouverture du site client soit correctement paramétrés, cf rubrique Gérer les horaires d'ouverture d'un client ou d'un site.

 Il est possible de mesurer le temps selon un calendrier spécifique au SP ou SC. Dans ce cas c'est l'intersection du calendrier du prestataire avec le calendrier du service client qui sera pris

## Reporting

Une analyse du respect des délai est fournie dans  
Analyser la satisfaction des clients  
Dans l'onglet Satisfaction sur la fiche du bien

## Interventions réalisées

### Gérer les comptes-rendus d'intervention (CRIT)

Le CRIT matérialise l'exécution d'une Intervention Technique (IT). Le menu Gérer les comptes-rendus d'interventions est un des moyens d'accès à la consultation des CRIT saisis.

Les points abordés dans ce thème sont :

[La saisie d'un CRIT simple et rapide \(#fillInCrit\)](#)

[La saisie d'un CRIT direct \(#critDirect\)](#)

[La modification d'un CRIT \(#modifyCrit\)](#)

[La facturation des CRIT \(#FacturerlesCRIT\)](#)

#### Saisir un CRIT simple et rapide

### 1. Les différents accès à la saisie d'un CRIT

L'accès à la saisie d'un CRIT peut se faire à partir de différents écrans dans ARTIS.net. Pour la saisie sur l'application pour smartphone voir la section dédiée "ARTIS.net et Application sur smartphone"

#### Depuis "Suivre les interventions"

⇒ **Services / Planification / Suivre les interventions**

Par la vue "Demandes d'intervention"



Onglet "Demandes d'intervention"

Rechercher la DIT,

Cliquer sur le pictogramme <Carte> ou <Liste des DIT> ou <Arbre des DIT>,

Double cliquer sur l'intervention,

Cliquer sur <Engrenage>  ▼ ,

Cliquer sur "Saisir CRIT",


Par la vue "Interventions"

Onglet "Interventions"

Rechercher l'IT,

Cliquer sur le numéro de l'intervention,

Sélectionner l'intervention,

Cliquer sur <Engrenage>  ▼ ,

Cliquer sur "Saisir CRIT",


## Depuis "Gérer les demandes d'intervention"

⇒ **Services / Demandes d'intervention / Gérer les demandes d'intervention**

Rechercher la DIT,

Section "Demande d'intervention", cliquer sur lien "Interventions",


Sélectionner l'intervention,

Cliquer sur <Engrenage>  ▼ ,

Cliquer sur "Saisir CRIT",

## Depuis la synthèse client

⇒ **Services / Demandes d'intervention / Consulter la synthèse d'un client**

Cliquer sur <Engrenage>  ▼ à partir de l'IT dans le tableau des interventions

## Depuis le planning

⇒ **Services / Planification / Gérer le planning multi-critères**

Afficher le planning,

Rechercher l'IT sur le planning ou dans l'onglet "Tâches à planifier",

Clic droit sur l'IT puis "Saisir le CRIT",

## 2. La saisie d'un CRIT

La saisie d'un CRIT se déroule en plusieurs étapes, obligatoires ou non, organisées sous forme d'onglets. Le premier onglet DIT permet de retrouver le détail de la demande initiale (inutile de cliquer sur le lien demande d'intervention) ainsi que la liste des interventions précédentes.

NB : Il n'est plus possible à partir d'un CRIT en saisie de remonter sur la DIT pour la modifier. Si la DIT doit être modifiée, il faut

quitter la saisie du CRIT.

## 2.1 Compte-Rendu

| Champ                        | Obligatoire       | Explication   |
|------------------------------|-------------------|---|
| Intervenant                  | Oui               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il s'agit de l'intervenant effectuant la prestation</li> <li>• Si l'IT a un intervenant pré-affecté, c'est l'intervenant pré-affecté qui est affiché</li> <li>• Si l'IT n'a pas d'intervenant affecté c'est l'utilisateur connecté qui sera affiché</li> </ul>                               |
| Date de début d'intervention | Oui               | Par défaut, il s'agit de l'heure système au moment où l'utilisateur clique sur saisir le CRIT, sauf si l'IT est en état "Débutée" ou Terminée", dans ce cas ce sera la date et l'heure de début qui seront affichées  |
| Codes SCAU                   | Selon paramétrage | Il s'agit des codes Symptôme / Cause / Action / Unité. Renseigner ces codes permettra de faire des analyses et statistiques a posteriori sur les interventions réalisées. Il est possible de rendre la saisie de ces codes obligatoire (voir la section <a href="#">Gérer les domaines d'intervention (#ccDomainesIT)</a> )           |
| Commentaire pour le client   | Oui               | Commentaire de l'intervenant sur la prestation qu'il a effectuée, ce commentaire peut être transmis au client par courriel de notification, par l'édition du CRIT ou par le décompte des UT   |
| Commentaire interne          | Non               | Il s'agit d'un commentaire à l'usage exclusif du prestataire  |
| Prestations                  | Oui               | L'intervenant reporte ici le temps passé pour l'intervention en répartissant selon des prestations prédéfinies liées au domaine d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de trajet Aller</li> <li>• Main d'œuvre Impression</li> <li>• Main d'œuvre connexion</li> <li>• Temps de trajet retour ...</li> </ul> |

### Interruption :

Si l'intervenant a été contraint de s'interrompre durant son intervention (ex : pause déjeuner), il peut cliquer sur le bouton "Interruption". Le temps de l'interruption n'est pas pris en compte dans les temps de prestations mais il permet de reporter l'heure de fin.

### Calcul des couvertures :

Cliquer sur "Calcul couvertures" une fois la saisie des temps terminée. Cela permet de vérifier la prise en compte des temps passés, couvert ou facturés.

Dans le cas d'un CRIT facturable, pour le calcul de la facturation, consulter [Gérer les prestations prédéfinies, Calcul des couvertures \(#ccPrestationsTech\)](#).

## 2.2 Articles

L'onglet articles permet d'enregistrer les articles utilisés ou demandés pour l'intervention, ou d'utiliser des articles demandés dans les interventions précédentes.

### Saisie d'un article

Saisir la référence d'un article (ou d'un kit) dans le champ Article (ou kit) puis Entrée

L'article apparaît dans Article utilisé s'il est en stock

L'article apparaît dans le champ Article demandé s'il n'est pas dans le stock par défaut de l'intervenant.

## Modification d'une saisie

Une fois l'article présent dans Article utilisé ou Article demandé, il est possible de modifier la saisie :

Dépôt de sortie (en fonction des dépôts paramétrés sur la fiche du collaborateur, onglet Intervenant)

Quantité

Type de facturation

La suppression de l'utilisation d'article est possible en cliquant sur l'icône <poubelle> au dessus du tableau des articles

## Forcer la sortie

Si le stock théorique ne permet pas d'utiliser un article (il passe en article demandé) mais que l'intervenant constate le présence de l'article dans son dépôt véhicule, il peut forcer la sortie de l'article en cliquant sur la double flèche <utiliser l'article> dans la colonne Changer du tableau des articles demandés.

La ligne passera dans le tableau des articles demandés.

## Articles demandés dans les CRIT précédents

Un article enregistré en tant qu'article demandé (non disponible au moment de l'intervention) génère automatiquement une suite à l'intervention:

La DIT passe à l'état Travail Non Terminé

Une nouvelle IT est générée, à l'état A Planifier

Quand l'intervenant reçoit l'article dans son dépôt, qu'il revient chez le client terminer l'intervention, l'article demandé apparaît dans le tableau Articles demandés dans les CRIT précédents. Pour utiliser l'article il faut cliquer sur la double flèche <utiliser l'article> dans la colonne Changer.

Une ligne article utilisé apparaîtra dans le tableau correspondant.

## 2.3 Relevés Compteurs

Si l'intervention est liée à un bien qui a des compteurs, l'onglet Relevés Compteur est visible. Il permet la saisie des valeurs relevés lors de l'intervention. Une icône de statut apparaît dynamiquement dans la première colonne du tableau et informe des anomalies bloquantes ou des avertissements liés aux contrôles de saisie.

Pointer le curseur de la souris sur l'icône de statut pour voir le détail du message de contrôle.

Une anomalie bloquante ne permettra pas l'enregistrement du CRIT.


## 2.4 Intervenant support

L'onglet intervenant permet d'enregistrer la présence d'un Intervenant en support pour l'intervention

## 2.5 Pièces jointes

L'onglet pièces jointes permet de joindre des fichiers au compte rendu d'intervention

## 2.6 Relevés de stock

Il est recommandé lors de la saisie des Interventions de procéder à un relevé de stock de consommable (Relevé "pied de machine") pour permettre le calcul du besoin de consommables. Pour relever le stock, cliquer sur le bouton  en haut à droite de l'écran de saisie du CRIT puis menu <Relevé stock client>.

## 2.7 Validation du CRIT

Pour terminer la saisie du CRIT cliquer sur le bouton <Enregistrer>

Si un article demandé a été saisi dans le CRIT ou qu'un article demandé dans les CRIT précédents n'a pas été utilisé, une suite de l'IT sera générée automatiquement et la DIT passera (ou restera) à l'état Travail non terminé

Même sans reliquat d'article, il est possible de créer une suite de l'IT en choisissant Travail non terminé dans la liste Changer l'état

En cas de superposition des temps (heure début de l'intervention antérieure à heure de fin d'une autre intervention) si le cumul des interventions est autorisé, un message demandant de répartir le temps cumulé apparaît (consulter [Intervention technique, Superposition des temps \(#Superposition%20des%20temps\).](#))

En cas de Saisie obligatoire des Relevés de compteurs, un message d'avertissement demandant de choisir une justification apparaîtra si les relevés compteurs non pas été saisis.

En cas de Saisie obligatoire des Stocks client, un message d'avertissement demandant de choisir une justification apparaîtra si les stocks pied de machine non pas été saisis.

## Cas particulier

Si une DIT est en mode "Clôture 1ère IT" (notion de responsable de la DIT, présent sur la première IT) et :

Qu'une seule IT est présente,

Que l'intervenant saisit son CRIT,

Que l'intervenant souhaite clôturer cette DIT,

Alors :

Solution 1 : Lors de la saisie du CRIT, il ne choisit pas le statut final "Clôturée" avec la liste déroulante en haut à droite, la clôture est automatique, aucune tâche ne lui est envoyée,

Solution 2 : Lors de la saisie du CRIT, il choisit le statut final "Clôturée" avec la liste déroulante en haut à droite, la clôture est faite, aucune tâche ne lui est envoyée,

Solution 3 : Dans le cas d'un oubli, la tâche lui sera envoyée et il pourra clôturer depuis cette tâche.

## Saisir un CRIT direct

Un CRIT Direct est un compte rendu d'intervention dont la saisie est directement enchaînée à la saisie de la DIT.

Consulter [Gérer le planning, CRIT direct \(#CRIT%20direct\).](#)

## Paramétrage

Consulter Paramètres dans ARTIS.net, Date et heure en CRIT direct.

## Modifier un CRIT

Dans cette rubrique sont abordées les questions :

[Modifier un CRIT dont la DIT est Clôturée \(#modifCrit\)](#)

[Comment retrouver un CRIT saisi \(#gotoCrit\)](#)


Lorsque les techniciens travaillent sur leur PDA, il peut leur arriver d'effectuer une mauvaise saisie. La modification d'un CRIT à l'état CRIT Saisi est possible uniquement sur ARTIS.net quand la DIT est à l'état :

En cours

Travail Terminé

Travail non terminé

Un CRIT dont la DIT est à l'état Clôturée est verrouillé. Pour pouvoir le modifier, il sera d'abord nécessaire de modifier l'état de la DIT à En cours

 Attention à la différence entre Travail Terminé et Travail non terminé :

Travail terminé est un état intermédiaire, signifiant que tous les CRIT sont saisis et que le responsable peut procéder à la clôture, à réserver pour le [type de clôture \(#TypedeclotureDIT\)](#) première IT.

Passer la DIT en travail non terminé génère automatiquement une suite à l'une des IT de la DIT (voir [Mettre une DIT en Travail non terminé](#)) (#MettreuneDITenTravailnontermine)

## 1.

Modifier un CRIT dont la DIT est "Clôturée"

La DIT est indiquée "Clôturée",

Menu "Changer l'état",

Section "État demande d'intervention",

Modifier l'état "CLOTUREE" par l'état "En cours"

Touche F2 ou bouton  pour valider,

Bouton modifier  pour modifier le CRIT,

## Onglet Compte-rendu

Modifications possibles sur :

Date et heure de début d'intervention

Codes SCAU

Commentaires

Prestations


Couvertures

## Modification des Couvertures

Pour modifier la couverture d'un CRIT "Facturable" en "Couvert", il faut d'abord mettre la DIT en 'Couvert'.

Si la DIT a plusieurs IT et que les CRIT sont saisis, seule le premier CRIT sera Modifiable.

Pour modifier la couvertures des autres CRIT, il est nécessaire d'avoir l'habilitation spéciale "Modification couverture d'une intervention facturable".

 Cliquer sur "Calcul couvertures" pour valider les couvertures ou la facturation,

## Onglets Articles

Possibilité d'ajouter, modifiés ou supprimés des articles utilisés ou demandé en intervention.

NB : La suppression d'un article demandé sur un CRIT supprime la demande liée et permet donc d'annuler ou supprimer l'IT suivante.

## Onglet relevés compteur

Les compteurs s'ils ont été relevés et non saisis peuvent être saisis lors de la modification du CRIT. Pour une saisie de relevés sans modification du CRIT, voir Saisir les relevés compteurs.

## Option changer l'Etat

Suite à la modification d'un CRIT, il n'est pas nécessaire de préciser l'état de la DIT suite à validation si on souhaite revenir à l'état Clôturée. Cela se fera automatiquement s'il n'y a pas de reliquat d'article.

## 2. Comment retrouver un CRIT saisi?

### Depuis le planning

⇒ **Services / Planification / Gérer le planning multi-critères**

Afficher le planning,

Cocher la case "Réalisation" pour afficher les IT des le CRIT est saisi. Elles sont affichées en gris,

Rechercher l'IT sur le planning,

Clic droit sur l'IT puis "Visualiser le CRIT",

### Depuis le suivi des interventions, onglet "Intervention"

Remarque

Cette action n'est possible que pour un CRIT dont la DIT n'est pas à l'état "Clôturée".


⇒ **Services / Planification / Suivre les interventions**

Onglet "Intervention",

Rechercher l'IT,

Cliquer sur le numéro de l'intervention,

Sélectionner l'intervention,

Cliquer sur <Engrenage>  ,

Cliquer sur "Visualiser CRIT",

Prendre la procédure suivante "Modifier un CRIT dont la DIT est Clôturée", directement au point 7,

### Depuis le suivi des interventions, onglet "Demande d'intervention"

Remarque

Cette action n'est possible que pour un CRIT dont la DIT n'est pas à l'état "Clôturée".


⇒ **Services / Planification / Suivre les interventions**

Onglet "Demande d'intervention",

Rechercher la DIT,

Cliquer sur le pictogramme <Carte> ou <Liste des DIT> ou <Arbre des DIT>,

Double cliquer sur l'intervention,

Cliquer sur <Engrenage>  ▼ ,

Cliquer sur "Visualiser CRIT",

Prendre la procédure suivante "Modifier un CRIT dont la DIT est Clôturée", directement au point 7,

## Depuis le menu

⇒ **Services / Interventions réalisées / Gérer les comptes-rendus d'intervention (CRIT)**

Rechercher le CRIT,

## Valider les comptes-rendus d'intervention externes

⇒ **Services / Interventions réalisées / Valider les comptes-rendus d'intervention externes**

Ce menu est utilisé dans le cadre du module sous-traitance pour valider les CRIT saisis par un sous-traitant (sous traitant interne ou sous traitant externe avec communication par web-services) suite à leur importation.

Une fois validé, le CRIT sera visible au niveau de la DIT avec la case « importé », L'IT disparaît du planning (Tâches à planifier, vue Sous-traitées)

Dans le détail de l'intervention, on retrouve

le N° d'intervention,

nom du technicien,

les codes SUCA,

la liste des articles consommés par le sous-traitant (à titre d'information car aucun mouvement de stock n'est généré chez le commanditaire)

Le numéro externe reporte le numéro de la DIT chez le sous-traitant

## Consulter les articles demandés en intervention

⇒ **Services / Interventions réalisées / Consulter les articles demandés en intervention**

Ce menu permet d'éditer la liste des articles demandés par les techniciens sur les Interventions Techniques "En cours" ou en "Travail non terminé".

Critères de sélection :

Code article : Analyse sur un article particulier,

Code client : Analyse sur les actions pour un client particulier,

Code dépôt : Analyse pour un technicien sur son dépôt mobile,

<Flèche verte> ou F2 ,

Contrôler les reliquats et notamment les plus anciens :

La quantité demandée,

Le numéro de la demande d'article,

Le numéro de la demande d'intervention,

L'état de la demande d'intervention ("Travaux non terminés" ou "En cours" pour les devis acceptés),

La colonne "Réservation" s'affiche sur deux colonnes :

Résa stocks :

La quantité réservée sur stock signifie que l'article est disponible dans le dépôt demandeur et peut donc être livré chez le client,

Résa rel. frs :

La quantité réservée sur reliquat fournisseur signifie que l'article n'est pas encore disponible dans le dépôt demandeur. Il le sera lors de la réception de la commande (BL fournisseur).

L'intervenant est ainsi averti que l'article est commandé mais pas réceptionné.

## Gérer les demandes d'articles pour les prestations

### ⇒ **Services / Interventions réalisées / Gérer les demandes d'articles pour les prestations**

Ce menu permet de lister les articles demandés par les techniciens lors de leurs interventions, demande par demande, et de modifier ou supprimer les demandes en cours si elles n'ont plus lieu d'être.

La demande d'articles est attachée à l'intervention qui en a fait la demande.

Rechercher la demande d'article à l'aide du numéro de la DIT,

Sélectionner la ou les lignes à contrôler,

Section "Articles demandés",

Le tableau comporte la liste des articles :

Les articles utilisés en intervention sont cochés en vert dans la colonne "État",

Les articles demandés et non utilisés sont cochés d'une croix rouge dans la colonne "État".

Annuler un article en demande

Sélectionner la ligne de l'article avec la croix rouge dans la colonne "État",

Utiliser le petit crayon pour passer en modification,

Supprimer la "Qte. demandée" : mettre 0,

 ou F2 .

### **Supprimer toute la demande**

Cliquer sur la poubelle

## Tracer les retours pour reliquats d'articles

### ⇒ **Services / Interventions réalisées / Tracer les retours pour reliquats d'articles**



En complément des analyses de satisfaction client, cette extraction permet de faire ressortir quels sont les articles qui ont nécessité le retour des intervenants sur site.

Cette analyse peut aider à établir les mini/maxi des dépôts mobiles.

## Consulter les demandes et les interventions

Cette requête est la même que celle se trouvant dans Services / Demandes d'interventions

⇒ **Services / Interventions réalisées / Consulter les demandes et les interventions**

### Consulter la base de connaissance

La base de connaissance est un outil de recherche qui permet d'interroger les DIT et CRIT passés afin de savoir si un problème donné est déjà intervenu et le cas échéant de savoir quelle solution a été apportée à ce moment là.

### Critères de recherche

La recherche de base permet de saisir un mot clé (champ recherche)

Des critères de recherche avancée permettent d'affiner la recherche :

Org int  
 Client  
 Bien  
 Intervenant  
 Org int  
 Client  
 Bien  
 Intervenant  
 Etat DIT  
 Date DIT  
 Etat IT  
 Date IT  
 Activité  
 Domaine  
 Symptôme \*  
 Cause  
 Action  
 Unité

\* d'où l'importance de définir des codes SCAU pertinents pour gérer l'activité Services

### Tableau de résultat

| Position | Position lettrée | Label colonne   | Format         | Commentaire |
|----------|------------------|-----------------|----------------|-------------|
| 1        | A                | Numéro DIT      | Lien cliquable |             |
| 2        | B                | Date DIT        |                |             |
| 3        | C                | Etat DIT        |                |             |
| 4        | D                | Commentaire DIT |                |             |

|    |    |                          |                |
|----|----|--------------------------|----------------|
| 5  | E  | Numéro IT                | Lien cliquable |
| 6  | F  | Date IT                  |                |
| 7  | G  | Etat IT                  |                |
| 8  | H  | Commentaire CRIT client  |                |
| 9  | I  | Commentaire CRIT interne |                |
| 10 | J  | Commentaire IT           |                |
| 11 | K  | Prénom intervenant       |                |
| 12 | L  | Nom intervenant          |                |
| 13 | M  | Code org int             |                |
| 14 | N  | Raison sociale org int   |                |
| 15 | O  | Code client              | Lien cliquable |
| 16 | P  | Raison sociale client    |                |
| 17 | Q  | Site                     |                |
| 18 | R  | Identifiant fabricant    | Lien cliquable |
| 19 | S  | Identifiant presta       |                |
| 20 | T  | Identifiant client       |                |
| 21 | U  | Libellé bien             |                |
| 22 | V  | Domaine                  |                |
| 23 | W  | Activité                 |                |
| 24 | X  | Code symptôme            |                |
| 25 | Y  | Libellé symptôme         |                |
| 26 | Z  | Code cause               |                |
| 27 | AA | Libellé cause            |                |
| 28 | AB | Code action              |                |
| 29 | AC | Libellé action           |                |
| 30 | AD | Code unité               |                |
| 31 | AE | Libellé unité            |                |

## Consulter les temps passés en interventions

Pour consulter les temps passés en interventions, utiliser la requête Consulter les demandes et les interventions.

⇒ **Services / Interventions réalisées / Consulter les demandes et les interventions**

### Critères de sélection

Utiliser les critères de sélection pour définir des axes d'analyse :

Temps d'intervention total sur une période

Temps passé par technicien

Temps passé par client

Temps passé par commande client

Temps passé par affaire

Temps passé par nature de DIT

### Colonnes de résultats

Dans le tableau de résultat, plusieurs colonnes concernent le temps :

DIT Qté MO : Total des durées des IT de la DIT exprimées en centièmes

DIT Qté MO (H.M) : Total des durée des IT exprimées en HH:mm

IT D/H début : Date et heure début de l'IT

IT Durée : Durée de l'IT exprimée en centièmes

IT D/H fin : Date et heure de fin de l'IT

Elle peuvent être sélectionnées dans une configuration de tableaux.

## Consulter les articles livrés en interventions

Pour consulter les articles livrés en interventions, utiliser la requête Consulter les demandes et les interventions avec comme critère de recherche Type d'article utilisé à "Tous" ou "Pièces"

⇒ **Services / Interventions réalisées / Consulter les demandes et les interventions**

## Consulter la situation comptable des interventions

⇒ **Services / Interventions réalisées / Consulter la situation comptable des interventions**

Ce menu permet de ressortir la comptabilité liée aux interventions par compte de produit.

Champ 'Numéro compte comptable', ne rien saisir ou saisir le numéro de compte exact.

Champ 'Date fin analyse', ne rien saisir ou saisir une date précise.



ou F2 .

## Consulter les articles saisis dans les CRIT qui ne sont pas issus du stock véhicule

⇒ **Services / Interventions réalisées / Consulter les articles saisis dans les CRIT qui ne sont pas issus du stock véhicule**

Permet de constater les articles sortis dans les CRITs hors dépôts des intervenants.

## Particularités

### Gérer les couvertures des CRIT

La couverture se définit niveau de la demande

En cours de rédaction

## Comment est calculée la facturation d'un CRIT

Les quantités facturées dans les CRIT et leur prix sont dépendants du paramétrage des prestations prédéfinies, consulter [Gérer les prestations prédéfinies \(#ccPrestationsTech\)](#).

## Contrôler les temps à zéro et pièces

### Paramètres

Main d'œuvre à 0

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "BLOCAGE\_MO\_ZERO"

Valeur :

Coché : Blocage si MO à 0,

Non coché : Pas de blocage.

Blocage sortie de pièces sans Bien

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "BLOCAGE\_PIECES\_SANS\_BIEN"

Valeur :

Coché : Ne pas pouvoir saisir des pièces hors bien,

Non coché : Pas de blocage.

### Facturer les CRIT

Les CRIT peuvent être facturés à chaque réalisation facturable ou générer de façon massive.

## 1. Facturer un CRIT

Rechercher le CRIT ( cf [comment retrouver un CRIT saisi? \(#gotoCrit\)](#))

### Contrôles

Vérifier les temps de prestations, les articles saisis

Si besoin, le CRIT peut être modifié ( cf [Modifier un CRIT \(#modifCrit\)](#))

### Préfacturation

Bouton <Mosaïque>,  
Menu "Facture et coûts de revient"

Un récapitulatif des lignes de facturation qui seront générées est présenté avec un Total des lignes

### [Modification des coûts]

Si besoin, certains éléments peuvent être modifiés


PU Brut

Insertion d'une remise

Modification des coûts de revient

Bouton Modifier 

Pour l'actualisation des coûts de revient, passer d'abord en "Statique"

Bouton Enregistrer  quand les modifications sont terminées.

## Facturation

Le bouton Facturer l'intervention permet de facturer le CRIT

Le bouton Facturer toutes les IT de la DIT permet de facturer tous les CRIT de la DIT

Remarque

Si le CRIT est à " 0 ", cette action émettra une facture à 0. !

## 2. Facturer tous les CRIT d'une même DIT

### 2.1 Depuis un des CRIT de la DIT

Voir procédure décrite au point 1, utiliser le bouton Facturer toutes les IT de la DIT

### 2.2 Depuis la DIT

Cf [Gérer les demandes d'intervention \(#DIT.facturer\)](#)

### 2.3 Depuis l'option de génération de factures

Consulter Ventes, Factures client, Générer les factures clients.

## 3. Facturer les CRIT de plusieurs DIT sur une seule facture

Un paramètre permet de facturer un ensemble de Demandes d'interventions en même temps.

Consulter Ventes, Factures client, Générer les factures clients.

## Facturer une intervention selon un code panne

En cours de rédaction.

C\_ERREURUTIL : Code panne pour l'erreur d'utilisation (ce qui déclenche la facturation de l'intervention)

## Gérer les comptes-rendus d'intervention et Ecobox

### Saisie du compte-rendu d'intervention (CRIT)

⇒ **Services / Demandes de prestations / Gérer les résultats de prestations**

Lors de la saisie du CRIT, deux informations s'affichent :

"Bas installé" : La case doit être cochée lors de l'installation de l'Ecobox,

"Type de récupération consommables" : Le type de bac peut être modifié.

### Modification d'une Ecobox installée dans un CRIT

Il est possible de modifier l'Ecobox installée de deux manières :

Fiche client : Consulter le paragraphe ci-dessus. Seul le type d'Ecobox est modifiable et donc actualisé,

Compte-rendu d'intervention : Modifier l'intervention.

## Pré-remplir la date et heure des CRIT

### Date et heure des CRIT

⇒ **Paramètres application / Paramètres application / Gérer les paramètres**

Paramètre "PREREMPLIR\_HEURE"

Valeur :

Cochée : Date de la DIT pour les CRIT directs, Date et heure du jour pour les autres,

Non cochée : Rien par défaut. Si l'intervention est "Débutée", "En pause", "En attente" ou "Terminée", c'est la date de début de l'IT qui prise.

Ce paramètre permet d'initialiser la Date / Heure du CRIT avec celles du système. Cette fonctionnalité s'adresse à ceux qui veulent récupérer automatiquement la Date et heure du CRIT dès qu'ils cliquent sur "Saisir CRIT" (Service Hotline par exemple).

ARTIS.net ne met rien par défaut.

Si l'intervention est "Débutée", "En pause", "En attente" ou "Terminée", ARTIS.net met la date de l'IT qui est la date de début,

Si le paramètre est actif, ARTIS.net met

La DIT pour les CRIT directs,

La date et heure du jour pour les autres.

## Mettre en "Urgent" des demandes d'articles

### Contexte

Il s'agit de résoudre l'intervention au plus vite et des pièces manquent. Il faut donc les commander rapidement.

### Procédure

Lors de la saisie des demandes d'article lors de la saisie du CRIT, il est possible de cocher "Urgent".

Cette case à cocher n'a pas de traitement fonctionnel direct.

Elle est par contre utilisée comme source d'information dans la génération de commande fournisseur, Générer les commandes fournisseurs.

## Rendre la saisie des relevés compteur obligatoire

Ce paramètre permet d'inciter les intervenants à relever les compteurs dans leurs CRIT.

### Paramétrage

#### Saisie obligatoire

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "SAISIE\_RELEVES\_OBLIGATOIRE\_DS\_CRIT"

Valeur : deux options :


Toujours obligatoire

Selon grandeurs : le paramétrage se fait au niveau de chaque grandeur, consulter Créer une Configuration de grandeurs prédéfinies.

#### Motifs

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les tables de libellés ARTIS**

Dans la case filtre, mettre "Motif" suivi de <Entrée>,  
Cliquez sur "Motif non saisi relevés compteurs",

Bouton  ,

Bouton  ,

Saisir le code et le libellé du motif,

Bouton  .

## Envoi de courriel

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, Listes et tables de décision / Gérer les tables de décisions**

Cette table configure l'envoi de courriel en cas de non saisie des données obligatoires dans le CRIT.  
Modifier la table de décision "TD\_SAISIE\_CRIT\_OBLIGATOIRE".

Type de saisie : COMPTEURS ou STOCKS

Code organisation : Le code de l'organisation interne

Matricule technicien : Le code du technicien concerné

Avec motif : teste la présence ou non d'un motif de justification saisi dans le CRIT

Envoi mail uniquement au responsable de groupe : Le mail sera envoyé au responsable du groupe privilégié du technicien ayant saisi le CRIT

Envoi mail à tous les responsables de groupe : Le mail sera envoyé aux responsables de groupes du technicien ayant saisi le CRIT

Autres mails : Le mail sera envoyé aux différentes adresses saisies dans cette zone (possibilité d'en saisir plusieurs en séparant par un ';')

| Numéro | Type de saisie | Code organisation | Matricule technicien | Avec motif | Envoi mail uniquement au responsable de groupe | Envoi mail à tous les responsables de groupes | Autres mails       |
|--------|----------------|-------------------|----------------------|------------|--|---|--------------------|
| 1      | COMPTEURS      | 01                | *                    | Oui        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 2      | COMPTEURS      | DBC               | *                    | Oui        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 3      | COMPTEURS      | 01                | *                    | Non        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 4      | COMPTEURS      | DBC               | *                    | Non        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 5      | STOCKS         | 01                | *                    | Oui        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 6      | STOCKS         | DBC               | *                    | Oui        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 7      | STOCKS         | 01                | *                    | Non        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |
| 8      | STOCKS         | DBC               | *                    | Non        | Non  | Non   | d.baudoïn@artis.fr |

## En saisie

Lors de la validation du CRIT, un message prévient l'opérateur qu'il existe au moins un compteur obligatoire non saisi.

S'il passe outre le message d'alerte (Aucun), son responsable pourra être informé de deux manières :

Par mail : voir la Table de décision TD\_SAISIE\_CRIT\_OBLIGATOIRE ci-dessus

Par la requête "Consulter les demandes et les interventions", colonne "État saisie relevés compteurs"

## Rendre la saisie des relevés de stock obligatoire

Ce paramètre permet d'inciter les intervenants à relever les stocks clients dans leurs CRIT.

Lors de la validation du CRIT, un message prévient l'opérateur qu'il existe au moins un relevé de stock compteur obligatoire non saisi.

S'il passe outre le message d'alerte, son responsable pourra être informé de deux manières :



Par mail : reportez-vous au point "Table de décision TD\_SAISIE\_CRIT\_OBLIGATOIRE" ci-dessous,  
Par la requête "Consulter les demandes et les interventions", colonne "État saisie stock chez le client".

Consulter Relever les stocks de consommables chez les clients,  
Consulter Consulter les relevés de stocks de consommables chez les clients.

## Paramétrage

### Paramétrage

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "SAISIE\_STOCK\_CLIENT\_OBLIGATOIRE\_DS\_CRIT"

Valeur :

Coché : La saisie est obligatoire,

Non coché : Non obligatoire.

### Paramétrage


La table de libellés 'Motif non saisie stock client' permet de détailler les motifs de non saisie des stocks de consommables.

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les tables de libellés ARTIS**

Dans la case filtre, mettre "MotifNonSaisieStockClient" suivi de <Entrée>

Cliquer sur la ligne

Bouton 

Bouton 

Saisir l'abréviation et le nom du motif.

Bouton 

### Paramétrage

Créer la liste pour spécifier les catégories d'articles compatibles pour lesquels le relevé de stock sera exigé.

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les listes**

Créer une liste paramétrée comme suit :

Id technique : ARTICLES\_SAISIE\_STOCK\_OBLIGATOIRE\_CRIT

Nom : Liste des articles avec un relevé de stock exigé

Domaine ' articles', Classe 'ArtVendu'

Rattacher cette classification aux organisations internes concernées, sélectionner le type de classification (Articles vendus, couvertures contractuelles, etc) et cocher les catégories obligatoires.

La liste tient compte de l'autre liste qui filtre les articles dont le stock est à relever.

### Paramétrage

La table "TD\_SAISIE\_CRIT\_OBLIGATOIRE" configure l'envoi de mail en cas de non saisie des données obligatoires dans le CRIT : consulter Rendre la saisie des relevés compteurs obligatoires

# Devis techniques

Le devis technique permet de chiffrer au client le coût d'un remise en service d'un bien quand le matériel n'est pas couvert ou que les articles ou prestations nécessaires ne rentrent pas dans le cadre du contrat d'entretien. Il se distingue du devis commercial (de module Ventes) qui est destiné à la vente de matériel.

Un devis technique une fois validé par le client permet de générer une DIT.

## Gérer les devis techniques

Le menu Gérer les devis techniques permet  
la saisie et la modification des devis technique  
l'édition  
la mise à jour de l'état du devis  
la génération d'une DIT

NB :

Un devis technique peut être généré automatiquement suite à la saisie d'un CRIT, cf paragraphe "Paramètres"

## Saisie d'un Devis Technique

⇒ **Services / Devis Techniques / Gérer les devis techniques**

Bouton <Ajouter>

### En tête du devis

Client - Site - Bien



La saisie directe de l'identifiant fabricant d'un matériel met à jour automatiquement les champs Org. interne, Client, Site

Autrement, le principe de saisie est proche de celui des DIT

Org. interne : à saisir uniquement quand le compte utilisateur connecté a une collaboration avec plusieurs organisations internes et que le client a une filière avec plusieurs organisations internes.

Client : à saisir

Site : saisir ou faire une recherche

Bien : Faire une recherche ou cliquer sur l'arbre des Biens

NB

Le domaine d'intervention est mis à jour suite à la sélection du bien

### Onglet Prestation

Pour ajouter les prestations :

Bouton  du tableau

Sélectionner dans la liste des prestations prédéfinies celles qui sont nécessaires puis bouton <Valider>


## Onglet Articles

Pour ajouter des articles:

Rechercher les articles nécessaire par les champs de recherche Article, Article de facturation ou Kit

Cliquer sur Enregistrer  pour finaliser la saisie du devis

## Imprimer un devis

 Après saisie ou sélection d'un devis dans "Gérer les devis technique", un clic sur l'icône imprimante permet d'imprimer le devis

## Générer une DIT

Une fois le devis accepté par le client, il est possible de générer une DIT et planifier la prestation, pour cela cliquer sur Générer DIT en haut à droite

L'état du devis passe à Accepté

La section Information se met à jour avec les champ suivant :

A réaliser dans la DIT : indique le numéro de DIT, le lien est cliquable

A réaliser dans l'IT : indique le numéro de IT, le lien est cliquable

Demande d'articles : lien vers l'éventuelle demande d'article

## Paramètres

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Code nature par défaut pour une DIT générée suite à un devis

Paramètre: "DIT\_NATURE\_PR\_GENERATION\_VIA\_DEVIS"

Valeur: Le code de la priorité à mettre par défaut en génération de DIT sur devis technique

Cf [Gérer les natures d'intervention \(#ccEvenementsTemporels\)](#)

Code action CRIT pour génération d'un devis suite à une intervention

Lors de la saisie d'un CRIT par un intervenant, le choix de l'action dont le code est indiqué dans ce paramètre permettra la génération automatique d'un devis.

Paramètre: "ACTION\_DEVIS "

Valeur: Le code de l'action sur un CRIT permettant la génération automatique d'un devis.

## Éditer les devis techniques

Editer les devis techniques permet de sélectionner un paquet de devis et de déclencher leur édition

## Critères de sélection

Numéro devis

Etat des devis

Code organisation interne

Code client

Date

Identifiant fabricant

Identifiant prestataire

Identifiant client

Libellé bien

Commentaire

Libellé domaine d'intervention

## Relancer les devis techniques

Cette entrée de menu a été supprimée dans la version 2.6 suite à la refonte de l'écran des devis techniques, utiliser "Editer les devis technique"

## Suivre les devis techniques

Cette entrée de menu a été supprimée dans la version 2.6 suite à la refonte de l'écran des devis techniques, utiliser "Gérer les devis techniques" pour suivre les devis selon critères particuliers (état, fourchette de date de saisie...)

## Paramètres des services

### Gérer les domaines d'intervention

Les domaines d'intervention permettent de distinguer les Interventions Techniques (IT). Ils serviront notamment à :

- Définir les codes SCAU (Symptôme, Cause, Action, Unité) permettant de caractériser la résolution d'une demande
- Définir des paramètres en fonction des organisations internes (Cumul Autorisé, Saisie SCAU Obligatoire, Bien Modifiable)
- Définir les objets d'intervention (articles Modèles). Ce lien peut se faire également à partir des fiches article.
- Définir les prestations prédéfinies associées et les articles associés (Menu Gérer les prestations prédéfinies)
- Définir les compétences des Intervenants (Onglet Compétence de la fiche collaborateur à partir des organisations internes)


### Paramétrage

⇒ **Services / Paramètres des services / Gérer les domaines d'intervention**

Les domaines d'intervention sont généraux, c'est à dire communs à toutes les organisations internes. Il n'est pas possible de restreindre un domaine à une seule organisation.

#### 1. Ajouter un nouveau domaine d'intervention

Il est possible de définir une hiérarchie dans les domaines d'intervention, dans ce cas les domaines Fils héritent des propriétés du domaine parent.

Pour ajouter un domaine d'intervention sans hiérarchie, sélectionner la racine de l'arbre "Domaines d'intervention" et cliquer sur le bouton .

Pour un domaine Fils se placer d'abord sur le domaine parent.

## 1.1) Exemple de définition des Domaines d'intervention sans hiérarchie

Impression  
Informatique  
Téléphonie  
Télécoms  
Formation

## 1.2) Exemple de définition des Domaines d'intervention avec sous domaines

| Niveau 1     | Niveau 2                                | Activité/métier | Type de groupe de travail |
|--------------|---|-----------------|---------------------------|
| BUREAUTIQUE  | Bureautique - Sur site                  | Bureautique     | Terrain                   |
| BUREAUTIQUE  | Bureautique - Télémaintenance Connexion | Bureautique     | Terrain                   |
| BUREAUTIQUE  | Bureautique - Télémaintenance Solution  | Bureautique     | Terrain                   |
| BUREAUTIQUE  | Bureautique - Atelier                   | Bureautique     | Atelier                   |
| INFORMATIQUE | Informatique - Télémaintenance          | Informatique    | Hotline                   |
| INFORMATIQUE | Bureautique - Téléphone                 | Informatique    | Hotline                   |
| INFORMATIQUE | Informatique - Sur site                 | Informatique    | Terrain                   |
| INFORMATIQUE | Informatique - Atelier                  | Informatique    | Atelier                   |
| SAGE         | Sage - Télémaintenance                  | Informatique    | Hotline                   |
| SAGE         | Sage - Sur site                         | Informatique    | Terrain                   |
| TELEPHONIE   | Téléphonie - Télémaintenance            | Téléphonie      | Hotline                   |
| TELEPHONIE   | Téléphonie - Sur Site                   | Téléphonie      | Terrain                   |
| TELEPHONIE   | Informatique - Atelier                  | Téléphonie      | Atelier                   |
| TELECOM      | Télécom - Télémaintenance               | Télécom         | Hotline                   |
| TELECOM      | Télécom - Sur Site                      | Télécom         | Terrain                   |
| TELECOM      | Informatique - Atelier                  | Télécom         | Atelier                   |

## 2. Définir les caractéristiques du domaine d'intervention

Suite à la saisie d'un nouveau domaine, il faut sélectionner ce domaine dans l'arborescence et cliquer sur le bouton Modifier (crayon). Cela donne accès à un nouvel écran où le paramétrage du domaine est partagé en 3 onglets :

Paramètres : portent sur les organisations internes et permettent d'autoriser le cumul des interventions, la modification du bien sur l'IT ou de rendre obligatoire la saisie des codes SCAU

SCAU : Symptômes, Cause, Action, Unité qui permettent de caractériser un problème et sa solution

Objets d'intervention : ce sont les articles Modèles

## Exemples de codes SCAU

| Domaine d'intervention | Symptômes | Causes | Actions | Unités |
|------------------------|-----------|--------|---------|--------|
|------------------------|-----------|--------|---------|--------|

|              |  |  |  |   |
|--------------|--|--|--|---|
| Impression   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualité copies</li> <li>2. Bourrage</li> <li>3. Entretien</li> <li>4. Electrique / électronique</li> <li>5. Mécanique</li> <li>6. Pb Accessoire</li> <li>7. Pb Connexion</li> <li>8. Etc...</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 01 Défaut de réglage</li> <li>2. 02 Qualité papier</li> <li>3. 03 Défaut mécanique</li> <li>4. 21 Casse</li> <li>5. 22 Erreur manipulation</li> <li>6. 31 Non déterminée</li> <li>7. Etc...</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 01 Nettoyage</li> <li>2. 02 Réglage</li> <li>3. 03 Mise à jour soft / hard</li> <li>4. 04 Remplacement</li> <li>5. 21 Maintenance préventive</li> <li>6. 22 Info utilisateur</li> <li>7. Etc...</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 01 Zone tambour</li> <li>2. 02 Zone départ papier</li> <li>3. Etc...</li> </ol> |
| Informatique | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pb démarrage Serveur/Poste</li> <li>2. Pb connexion Internet</li> <li>3. Pb impression</li> <li>4. Pb virus</li> <li>5. Pb sauvegarde</li> <li>6. Pb Réseau</li> <li>7. Etc...</li> </ol>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 01 Driver</li> <li>2. 02 Programmation</li> <li>3. 22 Erreur manipulation</li> <li>4. 31 Non déterminé</li> <li>5. Etc...</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 01 Programmation</li> <li>2. 02 Paramétrage</li> <li>3. 03 Mise à jour soft</li> <li>4. 22 Info utilisateur</li> <li>5. Etc...</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 01 Application</li> <li>2. Etc...</li> </ol>                                    |
| Etc          | ...  | ...  | ...  | ...   |

### Remarque

Il n'est plus possible de paramétrer les codes SCAU sur la racine "Domaines d'intervention"


### Supprimer

La suppression d'un Domaine d'intervention n'est pas possible s'il y a déjà des IT liées au Domaine. Il est néanmoins possible de rendre un domaine inactif. Pour cela aller en modification sur un domaine et décocher la case Actif.

## Gérer les types de demandes

### ⇒ Services / Paramètres des services / Gérer les types de demandes

Cette option, nommée également "Type de DIT", permet d'enregistrer l'origine de la DIT. Les types les plus courants sont :

Bouton modifier ,

Bouton ,

Saisir un code,

Saisir un libellé,

Bouton  ou touche F2 .

| Code | Type de demande             |
|------|-----------------------------|
| 10   | Sollicitation client        |
| 11   | Sollicitation client Mail   |
| 20   | Provenance portail          |
| 21   | Supervision                 |
| 50   | Sollicitation interne       |
| 30   | Sollicitation contractuelle |

Des types de demandes ont été créés à l'issu du référentiel de paramétrage.

## Gérer les natures d'intervention et les catégories non productives


## ⇒ Services / Paramètres des services / Gérer les natures d'intervention et les catégories non productives.

Dans cette option, sont gérées les natures de DIT et les catégories des temps non productifs.

A chaque ligne, il est possible d'associer une couleur visible sur le planning.

Une ligne peut être désactivée, interdisant ainsi son utilisation dans les futures saisies.

Pour les temps non productifs, il est possible de déclarer un temps de trajet, consulter le chapitre ci-après.

Bouton modifier ,

Section "Natures",

Gérer les couleurs des natures pour le planning,

Rendre Actif ou Non Actif,

Section "Catégorie" ou nommée également "Temps non productif",


Gérer les couleurs des catégories pour le planning,

Rendre Actif ou Non Actif,

Bouton  ou touche F2 .

## Soumettre les temps non productif à une saisie de trajet

## ⇒ Services / Paramètres des services / Gérer les natures d'intervention et les catégories non productives.

Bouton modifier ,


Cocher la case "Avec trajet" pour les temps non productif soumis à trajet,

Bouton  ou touche F2 .

## Gérer les motifs d'état de la demande

## ⇒ Services / Paramètres des services / Gérer les motifs d'état de la demande

Cette option permet de qualifier la DIT lorsqu'elle est passée en "TNT" (travail non terminée).

Bouton modifier ,



Saisir un code,

Saisir un libellé,

Bouton  ou touche F2 .

Les valeurs par défaut sont :

|      |         |
|------|---------|
| Code | Libellé |
|------|---------|


|    |                     |
|----|---------------------|
| 10 | Attente info client |
| 20 | Manque compétence   |
| 30 | Rupture stock       |
| 40 | Demande client      |

### Remarque

Cette option est peu utilisée, car peu pratique : elle nécessite de revenir sur la DIT, de passer en modification, pour positionner le motif.

## Gérer les priorités d'intervention

⇒ **Services / Paramètres des services / Gérer les priorités d'intervention**

Bouton modifier ,

Bouton ,

Saisir un code,

Saisir un libellé,

 ou F2 .

Les priorités par défaut sont celles ci-dessous.

| Code | Libellé       |
|------|---------------|
| 01   | 01 - Standard |
| 00   | 00 -Urgent    |

Les priorités et les scores sont affichés dans :

Sur l'IT, écran DIT-2, Visu IT,

Suivre les interventions, onglet "Demandes d'intervention",

Suivre les interventions, onglet "Interventions",

Planning, onglet "Tâches à planifier",

Sur les smartphones, résumé de la DIT,

Sur les smartphones, détails de la DIT.

La priorité est affichée en gras, avec la couleur paramétrée, consulter [Couleur des priorités \(#Couleur%20des%20priorit%C3%A9s\)](#), sur un fond de couleur gris clair.

Sur les smartphones, il en est de même.

## Paramétrage Priorité et Score

### Gérer les priorités d'intervention

Les priorités par défaut sont celles ci-dessous. Dans le planning, les DIT présentes dans la section "Tâches à planifier" sont ordonnées, consulter [Ordre des DIT \(#Ordre%20des%20DIT\)](#).

00 - Urgent

01 - Standard

Un paramétrage plus évolué permet de mieux gérer les priorités, exemple :



- 00 - Urgent, bloqué,
- 01 - VIP,
- 02 - Délai contractuel court,
- 03 - Délai contractuel long,
- 04 - Autre.

## Table de décision

### Calcul de la priorité affectée à une DIT

#### ⇒ Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision

Rechercher la Table de décision "TD\_PRIORITE".

Cette table permet de calculer la priorité d'intervention.

| Position | Code org int | Code client | Catégorie client | Catégorie bien | Libellé domaine inter | Pourcentage | Délai min (heures) | Délai maxi (heures) | Priorité | Délai de prévenance (heures) |
|----------|--------------|-------------|------------------|----------------|-----------------------|-------------|--------------------|---------------------|----------|------------------------------|
| 1        | *            | *           | *                | D4H            | *                     | *           | *                  | *                   | 01       | 24                           |
| 2        | *            | *           | *                | *              | *                     | *           | 0                  | 5                   | 02       | 24                           |
| 3        | *            | *           | *                | *              | *                     | *           | 5                  | 7                   | 03       | 24                           |
| 4        | *            | *           | *                | *              | *                     | *           | *                  | *                   | 04       | 24                           |

### Précisions sur les critères

Pour chaque critère, saisir la donnée exacte ou saisir \* dans le cas où toutes les conditions s'appliquent, voir les [règles de saisie sur tables de décisions \(ccTableDecisionV2.html\)](#)

#### Catégorie client

Abréviation de la catégorie client dans la classification Alerte client. La classification est identifiée par l'identifiant technique "ID\_CLASSIF\_ALERTES\_CLIENTS",

#### Catégorie bien

Abréviation de la catégorie bien dans la classification du bien. La classification est identifiée par l'identifiant technique "ID\_CLASSIF\_BIEN\_PLANNING",

#### Pourcentage

pas encore utilisé,  
Mettre "\*",

#### Délai min (en heures)

Borne inférieure de l'intervalle de délai contractuel.  
A utiliser avec la colonne suivante.  
(pour la première IT, \* pour les autres)

#### Délai max (en heures)

Borne supérieure de l'intervalle de délai contractuel.  
A utiliser avec la colonne précédente.

(pour la première IT, \* pour les autres);

## Résultats

### Priorité

Il s'agit du code de la priorité qui résulte de la vérification des critères cités ci-dessus,

### Délai de prévenance

Temps au bout duquel ARTIS.net prévient le superviseur que la DIT risque de ne pas être prise en charge dans les délais, en heures.

## Calcul du score affecté à une DIT

### ⇒ Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision

Rechercher la Table de décision "TD\_PRIORITE\_SCORE".

Cette table permet de calculer le score de la priorité d'intervention.

| Position | Code org int | Libellé domaine inter | Délai min (heures) | Délai maxi (heures) | Type de donnée | Valeur de donnée | Poids |
|----------|--------------|-----------------------|--------------------|---------------------|----------------|------------------|-------|
| 1        | *            | *                     | *                  | *                   | Catég. client  | CVIP             | 100   |
| 2        | *            | *                     | *                  | *                   | Catég. client  | CGC              | 90    |
| 3        | *            | *                     | *                  | *                   | Code SP        | ASTREINTE        | 80    |
| 4        | *            | *                     | *                  | *                   | Couvert SSC    | Oui              | 50    |

## Critères

Code Org Int

Libellé Domaine

Délai min (en heures)

Délai max (en heures)

Type de donnée :

Les possibilités sont les suivantes :

"Code client",

"Catég. client" : Permet de rechercher dans toutes les catégories de toutes les classifications du profil client,

"Catég. bien" : Permet de rechercher dans toutes les catégories de toutes les classifications du bien,

"Code SSP",

"Code MSP",

"Code RFP",

"Code SP",

"Couvert SSC" : Vérifie la présence d'une SSC sur la DIT,

"Relance client" : Vérifier la présence d'une relance client (recherche faite sur le type de message "RELANCE"),

"Réponse client" : Pas encore utilisé - Réponse reçue à une mise en attente client,

Valeur de la donnée

Exemple : 000888, VIP, Oui...

"Catég. client" : Mettre la valeur de l'abréviation,

"Catég. bien" : Mettre la valeur de l'abréviation,

"Couvert SSC" : Mettre Oui ou Non,

"Relance client" : Mettre Oui ou Non,

"Réponse client" : Mettre Oui ou Non.

## Résultats

Poids

Valeur à ajouter au score.

## Couleur des priorités

### ⇒ Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision

Rechercher la Table de décision "TD\_COULEUR\_PRIORITE".

Cette table permet d'attribuer une couleur à chaque priorité d'intervention.

| Position | Code org int | Code priorité | Couleur |
|----------|--------------|---------------|---------|
| 1        | *            | 00            | red     |
| 2        | *            | 01            | fuchsia |
| 3        | *            | 02            | #623C76 |
| 4        | *            | 03            | #3CA2BB |
| 5        | *            | 04            | #333333 |

## Critères

Code Org Int

Code l'organisation interne,

Code Priorité

Code de la priorité défini dans la table de libellé correspondante,

## Résultats

Couleur

En cliquant sur une cellule de la colonne couleur, un nuancier apparaît qui permet de sélectionner la couleur à afficher.

La couleur sera enregistré en valeur hexadécimale.

## Gérer les secteurs d'intervention

Dans chaque site du client, le secteur d'intervention est obligatoire.

Un site client est relié à un et un seul secteur.

Les secteurs d'intervention permettent de gérer les techniciens et leurs déplacements ainsi que différentes statistiques.

## Créer un secteur d'intervention

⇒ **Services / Paramètres des services / Gérer les secteurs d'intervention**

Bouton [+],

Section "Secteur d'intervention",

Saisir le Code,

Saisir le libellé du secteur technique,

Section "Organisations internes",

Attacher l'organisation interne,



ou F2 .

## Secteur d'intervention mono organisation interne ou multi organisations internes

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "PLUSIEURS\_ORG\_INT\_PAR\_SECTEUR\_INTERVENTION"

Valeur :

Coché : Un secteur d'intervention peut être partagé par plusieurs organisations internes,

Non coché, Le secteur est uniquement pour une organisation interne.

## Gérer les groupes de travail

La notion de groupe de travail est remplacée par la notion d'UO depuis la version 2.6.

## Gérer les prestations prédéfinies

⇒ **Services / Paramètres des services / Gérer les prestations prédéfinies**

Les prestations prédéfinies permettent de lier les articles de main d'œuvre et trajet à un domaine d'intervention. Ainsi, les coûts de revient et le C.A. des interventions sont ventilés en fonction du contrat (couvert ou pas), exemple : le CA et/ou les coûts de main d'œuvre connexion.

## Hiérarchie

### Hiérarchie du paramétrage des prestations

Les prestations à afficher dans la saisie des CRIT, sont celles paramétrées pour les critères satisfaits, dans le respect de la priorité de recherche du tableau suivant :

| Modèle | Domaine | Priorité de recherche |
|--------|---------|-----------------------|
|--------|---------|-----------------------|

|                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| (vide)               | (vide)               | Cas générique 3      |
| (vide)               | pour un modèle donné | Cas particulier2     |
| pour un modèle donné | (vide)               | Cas particulier1     |
| pour un modèle donné | pour un modèle donné | Situation impossible |

Consulter [Prestations prédéfinies \(#prestaPredef\)](#).

Remarque

Le paramétrage pris en compte pour les prestations est indépendant de celui du mode de facturation.

## Hierarchie du paramétrage du mode de facturation

Le mode de facturation à utiliser pour facturer les interventions, est celui paramétré pour les critères satisfaits, dans le respect de la priorité de recherche du tableau suivant :

| Modèle               | Domaine               | Priorité de recherche |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| (vide)               | (vide)                | Cas générique 3       |
| (vide)               | pour un domaine donné | Cas particulier2      |
| pour un modèle donné | (vide)                | Cas particulier1      |
| pour un modèle donné | pour un domaine donné | Situation impossible  |

Consulter [Mode de facturation \(#modeFactuPredef\)](#).


Remarque

Le paramétrage pris en compte pour le mode de facturation est indépendant de celui des prestations.

## Prestations prédéfinies

### ⇒ Services / Paramètres des Services / Gérer les prestations prédéfinies

Sélectionner le domaine concerné,

Bouton modifier ,

Le tableau obtenu contient les colonnes suivantes :

Info : une infobulle donne le créateur et le dernier modificateur de la ligne,

Code de la prestation,

Libellé de la prestation,

Qté : quantité pour initialiser la qté dans le CRIT (exprimée en Heure / Minute),

Position de la prestation dans le CRIT,

Code de l'article correspondant à la prestation,

Libellé de l'article correspondant à la prestation,

Active : si la prestation est inactive, elle est conservée mais ne s'affiche plus dans le CRIT,

Bouton  ou touche F2 .

Les Prestations prédéfinies sont généralement paramétrées par Domaine d'intervention. Il convient de compléter pour chaque ligne de prestation, les colonnes suivantes :

## Exemple

Avec les domaines d'intervention "Formation", "Impression", "Informatique", "Téléphonie", les prestations peuvent être :

| Domaine d'intervention | Code prestation            | Prestation dans les CRIT | Code article                     | Article associé | Ordre de saisie |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Formation              | PODA                       | Déplacement (Aller)      | PIT001                           | Déplacement     | 1               |
| POFO                   | Formation                  | PIT007                   | Formation                        | 2               |                 |
| PODR                   | Déplacement (Retour)       | PIT001                   | Déplacement                      | 4               |                 |
| Impression             | PIDA                       | Déplacement (Aller)      | PIT001                           | Déplacement     | 1               |
| PILV                   | Livraison Impression       | PIT002                   | Prestation Livraison             | 2               |                 |
| PIMO                   | Main d'oeuvre Impression   | PIT003                   | Prestation Impression            | 3               |                 |
| PICX                   | Main d'oeuvre Connexion    | PIT004                   | Prestation Connexion             | 4               |                 |
| PIHL                   | Prestation Hot line        | PIT005                   | Prestation Hot Line              | 5               |                 |
| PIAT                   | Main d'oeuvre atelier      | PIT006                   | Prestation Atelier               | 6               |                 |
| PIFO                   | Formation                  | PIT007                   | Formation                        | 7               |                 |
| PIDR                   | Déplacement (Retour)       | PIT001                   | Déplacement                      | 9               |                 |
| Informatique           | PFDA                       | Déplacement (Aller)      | PIT001                           | Déplacement     | 1               |
| PFMO                   | Main d'oeuvre Informatique | PIT012                   | Prestation Informatique          | 2               |                 |
| PFHL                   | Prestation Hot line        | PIT013                   | Prestation Hot Line Informatique | 3               |                 |
| PFAT                   | Main d'oeuvre atelier      | PIT014                   | Prestation Atelier Informatique  | 4               |                 |
| PFFO                   | Formation                  | PIT015                   | Formation Informatique           | 5               |                 |
| PFDR                   | Déplacement (Retour)       | PIT001                   | Déplacement                      | 7               |                 |
| Téléphonie             | PTDA                       | Déplacement (Aller)      | PIT001                           | Déplacement     | 1               |
| PTMO                   | Main d'oeuvre Téléphonie   | PIT008                   | Prestation Téléphonie            | 2               |                 |
| PTHL                   | Prestation Hot line        | PIT009                   | Prestation Hot Line Téléphonie   | 3               |                 |
| PTAT                   | Main d'oeuvre atelier      | PIT010                   | Prestation Atelier Téléphonie    | 4               |                 |
| PTFO                   | Formation                  | PIT011                   | Formation Téléphonie             | 5               |                 |
| PTDR                   | Déplacement (Retour)       | PIT001                   | Déplacement                      | 6               |                 |
| Etc...                 |                            |                          |                                  |                 |                 |

#### Remarque

Les prestations peuvent être paramétrées être affectées à un domaine (pas de sélection lors de la création). Dans ce cas, lors de la saisie du CRIT positionné dans un sous-domaine (niveau 2), elles seront alors présentes.

Les prestations peuvent être paramétrées uniquement au niveau 1. Dans ce cas, lors de la saisie du CRIT positionné dans un sous-domaine (niveau 2), elles seront alors présentes.

Si elles sont paramétrées dans un sous domaine (niveau 2), alors les prestations de ce sous domaine sont prioritaires sur celles éventuellement saisies sur le niveau 1.

#### Code de la prestation

Il doit être unique dans un même tableau de paramétrage,

#### Libellé de la Prestation

Libellé de la prestation.

#### Qté

Valeur pour initialiser la quantité dans le CRIT (exprimée en Heure, Minute : hh.mm),

#### Position

Position de la prestation dans le CRIT,

#### Code de l'article

Code de l'article correspondant à la prestation. Il s'agit d'un article intangible dont le prix de vente correspond au tarif public de vente,

#### Libellé

Libellé de l'article correspondant à la prestation (libellé de la fiche article),

Catégories pour filtrage

Consulter Déplacements en fonction du site (#zoneDeplacementIt), (#zoneDeplacementIt)

Active

Si la prestation est inactive, elle est conservée mais ne s'affiche plus dans le CRIT.

## Mode de facturation

Sans forfait (#ModeFactuSansForfait)

Avec un forfait global (#modeFactuForfait)

Sans forfait

## Sans Mode de facturation

Sous les prestations prédéfinies, la caractéristique "Mode de facturation" est positionnée à Non. Dans ce cas, le mode de facturation suit la règle suivante.

Les quantités facturées dans les CRIT peuvent subir un calcul d'arrondi en fonction de la valeur des quantités saisies et de leur nature :

Si la couverture contractuelle de l'article est une main d'œuvre (l'identifiant technique de la catégorie est positionnée sur "MO"), la quantité facturée est arrondie à l'unité supérieure, exemple :

0.10 donne 1,

1.01 donne 2.

Si la couverture contractuelle de l'article est un déplacement (l'identifiant technique de la catégorie est positionnée sur "DEP"), la quantité facturée est forcée à 1, exemple :

0.10 donne 1,

1.01 donne 1.

Pour tous les autres cas, la quantité facturée est celle consommée, exemple :

0.10 donne 0.10.

## Mode 1 : Main d'œuvre : Toute heure commencée est due / Le Trajet est un forfait

Sous les prestations prédéfinies, la caractéristique "Mode de facturation" est positionnée à Oui.

|   |  |
|---|--|
| <b>Mode de facturation</b>                            |  |
| Définir un mode de facturation                        | Oui  |
| <b>Facturation du trajet supplémentaire</b>           |  |
|   | Quantité fixeOui Facturation à l'unitéNonQuantité1 Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, HeureHeure |
| <b>Facturation de la main d'oeuvre supplémentaire</b> |  |

|                                 | Quantité fixe | NonFacturation à l'unité | Oui | Quantité | 1 Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, Heure | Heure |
|---------------------------------|---------------|--------------------------|-----|----------|--|-------|
| <b>Facturation d'un forfait</b> |               |                          |     |          |  |       |
| Contient un forfait             |               | Non                      |     |          |  |       |

L'option "Facturation d'un forfait" est à Non : il faut lire :

"Facturation du trajet" au lieu de "Facturation du trajet supplémentaire",

"Facturation de la main d'œuvre" au lieu de "Facturation de la main d'œuvre supplémentaire"

Le trajet est compté une fois et ce quelle que soit la durée réelle du trajet : la quantité est donc fixe.

La main d'œuvre est facturée selon un multiple de l'heure ; la durée réelle est arrondie à l'heure supérieure : la quantité est donc facturée à l'unité.

#### Remarque

Le tarif de l'article déplacement est un tarif à l'heure, exemple : "Forfait du trajet supplémentaire" paramétré comme suit :

"Quantité" : 1,

"Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, Heure" : 1/2 heure,

Avec un article de 100,00 euros, la facturation sera : Quantité 0.50 x 100.00 €.

### Sur la facture

Les articles utilisés sont ceux qui sont définis sur les prestations prédéfinies.

Les prix unitaires sont ceux présents sur la fiche article (en tenant compte des tarifs enregistrés et qui se superposent) : dans l'exemple ci-dessous 140 € pour la prestation et le déplacement.

Les temps réels sont mis sur les quantités de revient des articles définis sur les prestations prédéfinies.

Le coût de revient unitaire est le coût horaire de la fiche du collaborateur intervenant : dans l'exemple ci-dessous 45 €.

Les quantités sont en heures et centièmes.

| Cas | Prestation   | Temps réel | Temps facturés modifié par l'utilisateur | à Sur la facture |                   |                        |                     |                          | Sur la facture         |               |               |
|-----|--------------|------------|--|------------------|-------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------|
|     |              |            |  | Article          | Quantité facturée | Prix unitaire facturée | Quantité de revient | Prix de revient unitaire | Commentaire            | Total facture | Total revient |
| 1.1 | Trajet       | 0.50       |  | Déplacement      | 1.00              | 140.00                 | 0.50                | 45.00                    | Forfait de déplacement | 420.00        | 78.75         |
|     | Main d'œuvre | 1.25       |  | Prestation       | 2.00              | 140.00                 | 1.25                | 45.00                    |                        |               |               |
| 2.2 | Trajet       | 1.25       |  | Déplacement      | 1.00              | 140.00                 | 1.00                | 45.00                    | Forfait de déplacement | 420.00        | 112.50        |
|     |              |            |  | Déplacement      | 0.25              | 0.00                   | 0.25                | 45.00                    |                        |               |               |
|     | Main d'œuvre | 1.25       |  | Prestation       | 2.00              | 140.00                 | 1.25                | 45.00                    |                        |               |               |
| 3.3 | Trajet       | 0.50       | 0.25                                     | Déplacement      | 0.25              | 140.00                 | 1.00                | 45.00                    | Forfait de déplacement | 315.00        | 112.50        |
|     |              |            |  | Déplacement      | 0.25              | 0.00                   | 0.25                | 45.00                    |                        |               |               |
|     | Main d'œuvre | 1.25       |  | Prestation       | 2.00              | 140.00                 | 1.25                | 45.00                    |                        |               |               |

### Mode 2 : Main d'œuvre : Tout 1/4 heure commencé est dû / Le Trajet est au temps réel

|   |  |     |  |  |  |  |
|---|--|-----|--|--|--|--|
| <b>Mode de facturation</b>                  |  |     |  |  |  |  |
| Définir un mode de facturation              |  | Oui |  |  |  |  |
| <b>Facturation du trajet supplémentaire</b> |  |     |  |  |  |  |



|  |               |     |                       |     |          |  |           |
|--|---------------|-----|-----------------------|-----|----------|--|-----------|
|  | Quantité fixe | Non | Facturation à l'unité | Oui | Quantité | 1 Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, Heure | Minute    |
| <b>Facturation de la main d'œuvre supplémentaire</b> |               |     |                       |     |          |  |           |
|  | Quantité fixe | Non | Facturation à l'unité | Oui | Quantité | 1 Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, Heure | 1/4 Heure |
| <b>Facturation d'un forfait</b>                      |               |     |                       |     |          |  |           |
| Contient un forfait                                  | Non           |     |                       |     |          |  |           |

L'option "Facturation d'un forfait" est à Non : il faut lire :

"Facturation du trajet" au lieu de "Facturation du trajet supplémentaire",

"Facturation de la main d'œuvre" au lieu de "Facturation de la main d'œuvre supplémentaire"

Le trajet est compté une fois et ce quelle que soit la durée réelle du trajet : la quantité est donc fixe.

La main d'œuvre est facturée selon un multiple de l'heure ; la durée réelle est arrondie à l'heure supérieure : la quantité est donc facturée à l'unité.

## Sur la facture

Les articles utilisés sont ceux qui sont définis sur les prestations prédéfinies.

Les prix unitaires sont ceux présents sur la fiche article (en tenant compte des tarifs enregistrés et qui se superposent) : dans l'exemple ci-dessous 140 € pour la prestation et le déplacement.

Les temps réels sont mis sur les quantités de revient des articles définis sur les prestations prédéfinies.

Le coût de revient unitaire est le coût horaire de la fiche du collaborateur intervenant : dans l'exemple ci-dessous 45 €.

Les quantités sont en heures et centièmes.

| Cas | Prestation   | Temps réel | Temps facturés par l'utilisateur | à Sur la facture |                   |                          |                     | Commentaire | Sur la facture   |               |               |
|-----|--------------|------------|----------------------------------|------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|-------------|--|---------------|---------------|
|     |              |            |                                  | Article          | Quantité facturée | à Prix unitaire facturée | Quantité de revient |             | Prix de revient unitaire                                     | Total facture | Total revient |
| 1.4 | Trajet       | 0.50       |                                  | Déplacement      | 0.50              | 140.00                   | 0.50                | 45.00       |  | 245.00        | 78.75         |
|     | Main d'œuvre | 1.25       |                                  | Prestation       | 1.25              | 140.00                   | 1.25                | 45.00       |  |               |               |
| 2.5 | Trajet       | 1.25       |                                  | Déplacement      | 1.25              | 140.00                   | 1.25                | 45.00       |  | 350.00        | 103.50        |
|     | Main d'œuvre | 1.05       |                                  | Prestation       | 1.25              | 140.00                   | 1.05                | 45.00       |  |               |               |
| 3.6 | Trajet       | 0.27       |                                  | Déplacement      | 0.27              | 140.00                   | 0.27                | 45.00       | Lors de la saisie du CRIT, le temps à facturer a été modifié | 142.80        | 47.25         |
|     | Main d'œuvre | 0.78       | 0.75                             | Prestation       | 0.75              | 140.00                   | 0.75                | 45.00       |  |               |               |
|     |              |            |                                  | Prestation       | 0.03              | 0.00                     | 0.03                | 45.00       |  |               |               |

Avec un forfait global

## Mode 3 : Forfait pour un nombre d'heure global

**Main d'œuvre et déplacement / Seule la main d'œuvre supplémentaire est facturée au 1/4 heure**

|   |     |  |  |  |  |  |  |
|---|-----|--|--|--|--|--|--|
| <b>Mode de facturation</b>                  |     |  |  |  |  |  |  |
| Définir un mode de facturation              | Oui |  |  |  |  |  |  |
| <b>Facturation du trajet supplémentaire</b> |     |  |  |  |  |  |  |

|   |                  |  |  |                          |     |               |   |              |
|---|------------------|--|--|--------------------------|-----|---------------|---|--------------|
|   | Quantité<br>fixe | Oui  |  | Facturation à<br>l'unité | Non | Quantité<br>0 | Minute, 1/4 heures, 1/2 heure,<br>Heure | Heure        |
| <b>Facturation de la main d'oeuvre supplémentaire</b> |                  |  |  |                          |     |               |   |              |
|   | Quantité<br>fixe | Non  |  | Facturation à<br>l'unité | Oui | Quantité<br>1 | Minute, 1/4 heures, 1/2 heure,<br>Heure | 1/4<br>Heure |
| <b>Facturation d'un forfait</b>                       |                  |  |  |                          |     |               |   |              |
| Contient un forfait                                   | Oui              |  |  |                          |     |               |   |              |
| Forfait pour une quantité totale                      | Oui              |  |  |                          |     |               |   |              |
| Article du forfait                                    | PIT005           | Forfait de maintenance (MO et déplacement) |  |                          |     |               |   |              |
| Prix du forfait                                       | 110 €            |  |  |                          |     |               |   |              |
| Quantité totale du forfait (en heure(s))              | 2                |  |  |                          |     |               |   |              |

L'intervention est facturée à partir d'un forfait global.

La quantité globale prend en compte une partie du trajet et des prestations, calculée au prorata.

La partie non prise en compte dans le forfait fait l'objet d'une facturation.

## Sur la facture

Le forfait est facturé à l'aide de l'article paramétré ci-dessus à 110 €. Cet article est ajouté dans le CRIT et sur la facture.

Le temps supplémentaire de la main d'œuvre est facturé avec celui qui est défini sur la prestation prédéfinie.

Les prix unitaires sont ceux présents sur la fiche article (en tenant compte des tarifs enregistrés et qui se superposent) : dans l'exemple ci-dessous 140 € pour la prestation et le déplacement.

Les temps réels sont mis sur les quantités de revient des articles définis sur les prestations prédéfinies.

Le coût de revient unitaire est le coût horaire de la fiche du collaborateur intervenant : dans l'exemple ci-dessous 45 €.

Les quantités sont en heures et centièmes.

| Cas | Prestation   | Temps<br>réel | Temps à<br>facturer<br>modifié par<br>l'utilisateur | Sur la facture |                        |                                   |                           | Ordre de<br>calcul  | Commentaire | Sur la facture                 |                  |
|-----|--------------|---------------|---|----------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------|---|-------------|--------------------------------|------------------|
|     |              |               |   | Article        | Quantité à<br>facturer | Prix<br>unitaire<br>à<br>facturer | Quantité<br>de<br>revient |   |             | Prix de<br>revient<br>unitaire | Total<br>facture |
| 1.7 | Trajet       | 0.00          |   |                |                        |                                   |                           |   |             | 285.00                         | 142.65           |
|     | Main d'œuvre | 3.17          |   |                |                        |                                   |                           |   |             |                                |                  |
|     | Forfait      |               | 1.00  | 110.00         | 1.00                   | 0.00                              | 1                         | Une quantité de 1 pour 2 heures                                   |             |                                |                  |
|     | Prestation   |               | 1.92  | 0.00           | 1.92                   | 45.00                             | 3                         | $3.17 - 1.25 = 1.92$  |             |                                |                  |
| 2.8 | Trajet       | 0.45          |   |                |                        |                                   |                           |   |             | 320.00                         | 162.90           |
|     | Main d'œuvre | 3.17          |   |                |                        |                                   |                           |   |             |                                |                  |
|     | Forfait      |               | 1.00  | 110.00         | 1.00                   | 0.00                              | 1                         | Quantité de 1 pour 2 heures (trajet 0.25 + MO 1.75) selon prorata |             |                                |                  |
|     | Déplacement  |               | 0.25  | 0.00           | 0.25                   | 45.00                             | 2                         | Part du trajet inclus dans le forfait (calculé selon un prorata)  |             |                                |                  |
| 3.9 | Trajet       | 0.75          |   |                |                        |                                   |                           |   |             | 355.00                         | 185.40           |
|     | Main d'œuvre | 3.16          |   |                |                        |                                   |                           |   |             |                                |                  |
|     | Forfait      |               | 1.00  | 110.00         | 1.00                   | 0.00                              | 1                         | Une quantité de 1 pour 2 heures (trajet 0.38 + main d'œuvre 1.62) |             |                                |                  |
|     | Déplacement  |               | 0.38  | 0.00           | 0.38                   | 45.00                             | 2                         | Part du trajet inclus dans le forfait (calculé selon un prorata)  |             |                                |                  |
| 3.9 | Trajet       | 0.75          |   |                |                        |                                   |                           |   |             | 355.00                         | 185.40           |
|     | Main d'œuvre | 3.16          |   |                |                        |                                   |                           |   |             |                                |                  |
|     | Déplacement  |               | 0.37  | 0.00           | 0.37                   | 45.00                             | 3                         | $0.75 - 0.38$ (non facturé selon le paramétrage) = 0.37           |             |                                |                  |
|     | Prestation   |               | 1.62  | 0.00           | 1.62                   | 45.00                             | 5                         | $3.17 - 1.75 = 1.42$  |             |                                |                  |

|      |              |              |        |        |       |       |  |   |        |
|------|--------------|--------------|--------|--------|-------|-------|--|---|--------|
|      | Prestation   | 1.75         | 140.00 | 1.75   | 45.00 | 4     | 3.16 - 1.62 = 1.54, arrondi au 1/4<br>heure : 1.75 facturé             |   |        |
| 4.10 | Trajet       | 0.15         |        |        |       |       |  | 180.00  | 112.50 |
|      | Main d'œuvre | 2.10         |        |        |       |       |  |   |        |
|      | 1            |              |        |        |       |       |  |   |        |
|      | Main d'œuvre | 0.17         |        |        |       |       |  |   |        |
|      | 2            |              |        |        |       |       |  |   |        |
|      | Forfait      | 1.00         | 110.00 | 0.00   | 0.00  | 1     | Une quantité de 1 pour 2 h ( trajet<br>0.12 + main d'œuvre 0.5 & 0.25) |   |        |
|      | 0.12         | Déplacement  | 0.12   | 0.00   | 0.12  | 45.00 | 2  | Part du trajet inclus dans le forfait<br>(calculé selon un prorata) |        |
|      |              | Déplacement  | 0.03   | 0.00   | 0.03  | 45.00 | 3  | 0.15 - 0.12 (non facturé) = 0.03                                    |        |
|      | 1.74         | Prestation 1 | 0.50   | 140.00 | 0.50  | 45.00 | 4  | 2.10-1.74= 0,36 arrondi au 1/4 heure<br>: 0.50                      |        |
|      |              | Prestation 1 | 1.60   | 0.00   | 1.60  | 45.00 | 5  | 2.10 - 0.50 = 1.60  |        |
|      | 0.14         | Prestation 2 | 0.25   | 0.00   | 0.25  | 45.00 | 6  | 0.17 - 0.14= 0,03 arrondi au 1/4<br>heure : 0.25                    |        |
|      |              | Prestation 2 |        |        |       |       | 7  | 2.10 - 0.25 = -   |        |

## Mode 4 : Forfait dont nombre d'heure global est ventilé

**Forfait main d'œuvre et déplacement / La main d'oeuvre et le trajet supplémentaires sont facturés au 1/4 heure**

|   |               |  |                        |                       |     |   |
|---|---------------|--|------------------------|-----------------------|-----|---|
| <b>Mode de facturation</b>                            |               |  |                        |                       |     |   |
| Définir un mode de facturation                        | Oui           |  |                        |                       |     |   |
| <b>Facturation du trajet supplémentaire</b>           |               |  |                        |                       |     |   |
|   | Quantité fixe | Non  |                        | Facturation à l'unité | Oui | Quantité 1 Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, Heure |
| <b>Facturation de la main d'oeuvre supplémentaire</b> |               |  |                        |                       |     |   |
|   | Quantité fixe | Non  |                        | Facturation à l'unité | Oui | Quantité 1 Minute, 1/4 heures, 1/2 heure, Heure |
| <b>Facturation d'un forfait</b>                       |               |  |                        |                       |     |   |
| Contient un forfait                                   | Oui           |  |                        |                       |     |   |
| Forfait pour une quantité totale                      | Non           |  |                        |                       |     |   |
| Article du forfait                                    | PIT005        | Forfait de maintenance (MO et déplacement) |                        |                       |     |   |
| Prix du forfait                                       | 110 €         |  |                        |                       |     |   |
|   | Code          | Libellé prestation                         | Qté forfaitaire (H.MM) | Code article          |     |   |
|   | PITDEP        | Trajet                                     | 0.30                   |                       |     |   |
|   | PITIMP        | Main d'oeuvre Impression                   | 1.00                   |                       |     |   |
|   | PITCNX        | Main d'oeuvre connexion                    | 0.15                   |                       |     |   |

## Déplacements en fonction du site

Certains prestataires souhaitent facturer le déplacement en fonction de l'éloignement du site d'intervention vis à vis de la société. Le plus souvent, les prestataires mettent en place des zones à des tarifications différentes. C'est cette gestion qui peut être prise en compte dans ARTIS.net.

Si le prestataire met en place trois zones de déplacements "Z1 - Zone 1", "Z2 - Zone 2", "Z3 - Zone 3", ARTIS.net doit afficher en

saisie de CRIT dans une session normale ou sur PDA, la prestation de déplacement correspondant à la zone dont fait partie le site du client.

Remarque

La facturation en fonction d'intervalle de kilomètres n'est pas possible dans ARTIS.net.

En cas de changement de bien et de site en session normale, ou sur PDA, ARTIS.net actualise la liste des prestations affichées.

## Paramètres

### Classification

Facturation par zones d'intervention

⇒ **Paramètres applications / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les classifications**

Consulter [Créer une classification \(ccClassificationParam.html\)](#)

Classification

Nom : "Facturation par zones d'intervention"

Abréviation : "ZONES\_IT"

Identifiant technique : "FILTRAGE\_PRESTA\_PREDEF"

Domaine : "parties"

Classe : "com.artis.business.parties.Site"

Catégorie

Ajouter les catégories concernées, exemple :

Nom : "Zone 1"

Abréviation : "Z1"

Identifiant technique : Sans identifiant technique

Nom : "Zone 2"

Abréviation : "Z2"


Identifiant technique : Sans identifiant technique

...

### Client

Site

⇒ **Tiers / Clients / Gérer les organisations de type client**

Rechercher le client,  
 Cliquer sur "Sites" dans l'entête de la section,  
 Sélectionner le site,  
 Section "Classifications",  
 Sélectionner la zone d'intervention,  
 ou F2 ,  
 Refaire la procédure pour chaque site du client.

## Prestations prédéfinies

⇒ **Services / Paramètres des Services / Gérer les prestations prédéfinies**

Pour le domaine d'intervention "Impression", les prestations prédéfinies sont liées aux catégories.

| Domaine d'intervention | Code de la prestation | Libellé de la prestation | Qté (H.MM) | Ordre de saisie | Code article | Article associé       | Catégorie pour filtrage | Active |
|------------------------|-----------------------|--------------------------|------------|-----------------|--------------|-----------------------|-------------------------|--------|
| Impression             | PID1                  | Déplacement (Aller)      |            | 1               | PIT101       | Déplacement Zone 1    | Z1                      | Oui    |
|                        | PID2                  | Déplacement (Aller)      |            | 2               | PIT102       | Déplacement Zone 2    | Z2                      | Oui    |
|                        | PID3                  | Déplacement (Aller)      |            | 3               | PIT103       | Déplacement Zone 3    | Z3                      | Oui    |
|                        | PILV                  | Livraison Impression     |            | 4               | PIT002       | Prestation Livraison  |                         | Oui    |
|                        | PIMO                  | Main d'oeuvre Impression | 0          | 5               | PIT003       | Prestation Impression |                         | Oui    |
|                        | PICX                  | Main d'oeuvre Connexion  |            | 6               | PIT004       | Prestation Connexion  |                         | Oui    |
|                        | PIHL                  | Prestation Hot line      |            | 7               | PIT005       | Prestation Hot Line   |                         | Oui    |
|                        | PIAT                  | Main d'oeuvre atelier    |            | 8               | PIT006       | Prestation Atelier    |                         | Oui    |
|                        | PIFO                  | Formation                |            | 9               | PIT007       | Formation             |                         | Oui    |
|                        | PIDR                  | Déplacement (Retour)     |            | 10              | PIT001       | Déplacement           |                         | Oui    |

## Gérer les demi journées planifiées

### Gérer les demi journées planifiées

Première partie développée, qui ne peut être utilisée que lorsque la deuxième partie le sera.

Utilisation ½ JP :

Le paramètre `RATIO_UTILISATION_JP` pour gérer cette information au niveau de la SSC est supprimé.

Il faut gérer 3 plages de ratio :

De 0 à 25% : rien à utiliser en plus (offert)

De 25 à 75% : utilisation des UT

De 75 à 100% : utilisation autre ½ JP

## Paramétrer le questionnaire de Satisfaction

## ⇒ Services / Paramètres des services / Paramétrer le questionnaire de Satisfaction

Il est possible de définir une enquête de Satisfaction pour stocker les appréciations des clients.

Ce questionnaire se présente sous la forme d'une notation entre 0 et 5, d'un champ de commentaire libre et de une ou plusieurs questions à choix multiples.



La présence d'au moins une question est obligatoire pour saisir la notation.

Cette enquête est disponible à la saisie des CRITs sur ARTIS.net et sur les PDA des intervenants.

Bouton <Ajouter> ,

Zone "Domaine",

Sélectionner le domaine d'intervention à traiter,



ou F2 ,

Saisir la première question,

Saisir la première réponse à la question,

Pour une question fermée,

Ajouter une réponse, au milieu du tableau

Saisir les réponses, exemple : Oui / Non

Ajout d'une question :

Ajouter par en haut du tableau,

Saisir la question,



ou F2 ,

## Mode de saisie

Le mode de saisie du questionnaire de satisfaction est défini par le paramètre `MODE_SAISIE_ENQUETE_SATISFACTION`, 4 options sont possibles :

Aucune (la saisie du questionnaire n'est jamais demandée),

Portail (saisie demandée sur la portail avec le mode de clôture "Cloture client"),

Mobilite (saisie demandée sur le smartphone suite à la validation du CRIT),

Portail\_et\_Mobilite (saisie à la fois sur smartphone et sur PDA, la saisie n'est demandée qu'une fois)

## Gérer les modifications sur les types de produit

Ce menu n'est plus mis à disposition

## Lister les compétences des intervenants sur les gammes

## ⇒ Services / Paramètres des services / Lister les compétences des intervenants sur les gammes

Il est possible de préciser pour les collaborateurs intervenant le niveau de compétences techniques par domaine, modèle, logiciel et gamme.

Cet état récapitule les compétences des intervenants sur les modèles.

Colonnes :

Matricule

TechnicienNom

TechnicienPrénom

Niveau d'expérience

CodeGamme

Gamme

OrgInterne

OrganisationInterne



Les compétences des intervenants par gamme ou par modèle se définissent sur la fiche collaborateur ( Tiers / Organisations Internes / Gérer les organisations de type interne)

## Rubriques associées :

Gérer les gammes techniques

Mettre une compétence sur un technicien

## Lister les compétences des intervenants sur les modèles

## ⇒ Services / Paramètres des services / Lister les compétences des intervenants sur les modèles

Il est possible de préciser pour les collaborateurs intervenant le niveau de compétences techniques par domaine, modèle, logiciel et gamme.

Cet état récapitule les compétences des intervenants sur les modèles.

## Particularités

Echanges

Estimation du temps de trajet

Facture de sous-traitant

Garantie constructeur sur pièce détachée particulière

Liste des DIT, Arbre des DIT

Paramétrer les cumul sur un domaine

Saisir les horaires d'ouverture d'un SIT depuis une DIT

Paramétrage UO, Workflow et Notifications

## Intervenant référent

Dans le cadre de la gestion des services, un ou plusieurs intervenants référents peuvent être liés à :

Un Bien

Un site client

Un client



Si les 3 niveaux sont renseignés, c'est toujours le niveau le plus fin qui est pris en compte, soit le bien.




Se référer à la rubrique [Intervenant pressenti \(#ser\\_dit\\_intrvPressenti\)](#) pour voir les critères de sélection d'un intervenant par défaut sur une IT en fonction des intervenant référents.

## Gérer un intervenant référent sur un bien

⇒ **Biens et configuration / Biens / Gérer les biens**

Rechercher du bien,

Bouton modifier ,

Section "Intervenants référents",

Bouton attacher ,

Sélectionner l'intervenant,

Domaine :

Soit la valeur par défaut "Tous" est conservée,

Soit Sélectionner éventuellement le domaine précis,

Position : Si plusieurs intervenants sont sélectionnés et affectés à un même domaine d'intervention, positionner les priorités sur chacun d'eux,



ou F2 .

## Gérer un intervenant référent sur un client ou un site

⇒ **Tiers / Clients / Gérer les organisations de type client**

### A partir du client

Rechercher le client,

Onglet "Client",

Section "Relation client",


Cliquer sur "Intervenants référents", dans l'entête de la section à droite,

Consulter "Gérer les intervenants référents" ci-dessous.



## A partir du site

Rechercher le client,  
Cliquer sur "Sites", en haut à droite,  
Sélectionner le site,

<visualiser> ou  ,


Cliquer sur "Intervenants référents", dans l'entête de la section à droite,  
Consulter "Gérer les intervenants référents" ci-dessous.

## Gérer les intervenants référents

Le même écran présente à la fois les référents du client et des sites :  
Section "Intervenants référents du client" : référents de la fiche principale du client,  
Section "Intervenants référents du site" : référents pour chaque site.

Pour chaque site, les organisations internes en relation avec le client sont listées, consulter [Ajouter une nouvelle relation avec une organisation interne](#).

Pour une organisation interne du client (section du haut) ou pour une organisation interne du site du client (section du bas) :

Bouton engrenage  ▼ ,

Section "Intervenants référents du site",

Bouton attacher ,

Bouton attacher ,

Sélectionner l'intervenant,

Domaine :

Soit la valeur par défaut "Tous" est conservée,

Soit Sélectionner éventuellement le domaine précis,

Position : Si plusieurs intervenants sont sélectionnés et affectés à un même domaine d'intervention, positionner les priorités sur chacun d'eux,

Bouton  ou touche clavier F2 pour sauvegarde.

## Workflow et Notifications

L'utilisation des Unités Organisationnelles (UO) dans les Services permet plusieurs choses :

Mise en place du Workflow

Mise en place des Notifications

[Définir une UO par défaut sur les IT \(TD\\_UO\\_DEFAULT.html\)](#)

Consultation du planning par UO

## Mise en place des UO dans les Services

### Type de groupe

Les UO pour les services doivent avoir le Type Services, le type de groupe se paramètre dans les tables de libellés

### Création des Unités organisationnelles

Les unités organisationnelles sont paramétrées dans les organisations internes, si l'option activité métiers est activée, chaque UO a une activité liée.

cf Gérer les Unités Organisationnelles

Pour un exemple d'UO en fonction des Organisations Internes et des Activités Métiers, cf Description Organisations internes, Unités organisationnelles et Collaborateurs, dans la section Environnement et Modules, Activité/Métiers

## Collaborateurs

Ajouter les collaborateurs dans les UO qui les concernent.

## Paramétrage du workflow

La table de décision TD\_PROCESSUS\_WORKFLOW permet de piloter le déclenchement de tâches notifications ou courriels en fonction d'événements déterminés.

## Mise en place des Notifications

La table de décision permet de gérer les notifications qui doivent être générées lors de changements d'état

## Collecteur de mail

Une fonction collecteur de mail permet de générer automatiquement des DIT ou d'alimenter les échanges client sur des DIT existantes. Cette fonction utilise le protocole IMAP ou IMAPS pour se connecter à une boîte mail.

## Principe de fonctionnement

Le client envoi un mail à une adresse email habituelle : par exemple hotline.

Un opérateur qui supervise les mail entrants s'assure qu'il s'agit bien d'une demande client pour laquelle une DIT est à créer dans ARTIS.net (pas un spam par exemple).

Il déplace ensuite le mail dans un répertoire d'import pour prise en charge par le mécanisme.

Ce mécanisme

associe l'adresse de l'émetteur de l'email à un interlocuteur dans ARTIS.net et donc à un client

créé une DIT pour ce client en alimentant automatiquement le nom du demandeur et le détail de la demande (à partir de l'objet et du corps de l'email)

le mail d'origine est inséré dans la DIT en tant que pièce jointe (attachments.html), si ce mail contenait lui même des pièces jointes, elles sont conservées.

la DIT est soit directement intégrée à l'état En cours, soit à valider pour intégration par le menu Services / Demandes d'intervention / Valider les demandes d'intervention externes (#ccGestionSaisieExterne)

4 cas de figure sont possibles dans l'analyse d'un mail

### Adresse mail inconnue

Le mail est déplacé dans le répertoire d'erreur par défaut

L'intervenant crée l'interlocuteur chez le client concerné en renseignant son adresse mail

Il remet le mail(en Non Lu) dans le répertoire d'import pour relancer le traitement

### Import d'un Echange

Le collecteur analyse le sujet et le corps du mail à la recherche d'un potentiel numéro existant

Si ce numéro correspond dans Artis.net à un numéro de DIT En cours du client concerné (client lié à l'adresse email de l'émetteur), le collecteur crée un échange sur cette DIT.

Le mail est déplacé dans le répertoire des mails traités de la règle de la table de décisions (#IMPORT MAIL DIT OU ECHANGE)

## Import DIT

La recherche de DIT existante n'a rien trouvé

Création d'une nouvelle DIT

Le mail est déplacé dans le répertoire des mails traités de la règle de la table de décisions (#IMPORT MAIL DIT OU ECHANGE)

## Anomalie lors de l'import

Le mail est déplacé dans le répertoire d'erreur de la règle de la table de décision qui correspond le mieux

L'opérateur corrige le problème s'il le peut

Il remet le mail (en Non Lu) dans le répertoire d'import pour relancer le traitement ou crée la DIT manuellement dans ARTIS.net

## Paramétrage

### Paramétrage technique

Le paramétrage technique (DitExchangeMailReceiver) doit être réalisé par les équipes ARTIS : prestation à demander en assistance à la Hotline Technique ARTIS.

La propriété mail.default.error.folder doit être renseigné avec votre accord : les mails qui ne peuvent pas être traités (et rapprochés automatiquement) seront déplacés dans ce répertoire.

### Paramétrage fonctionnel

Sous ARTIS.net aller dans "Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision et identifiants / Gérer les tables de décision"

La table de décision IMPORT\_MAIL\_DIT\_OU\_ECHANGE permet de définir plusieurs règles pour gérer le plus précisément possible l'import des mails.

| Paramètre                   | Description  |
|-----------------------------|--|
| Code org interne            | permet d'avoir un paramétrage différent par org int (* par défaut)   |
| Code activité               | permet d'avoir un paramétrage différent par activité (* par défaut)  |
| Compte mail d'envoi         | utilisé pour les outils de supervision (1 adresse d'envoi propre à l'outil de supervision, ex supervision@artis.fr). Laisser * pour les imports de DIT issues des mails client.                          |
| Répertoire source           | A préciser si différent du dossier par défaut de réception du compte mail : il est conseillé de ne pas mettre le répertoire de réception par défaut pour éviter les problèmes de spam ou de fausses DIT. |
| Compte mail de réception    | l'adresse mail sur laquelle sont envoyés les mails à intégrer (pour information principalement, ex la.hotline@artis.fr)  |
| Identifiant du compte mail  | login pour se connecter à la messagerie (ex, 'artis\hotline')  |
| Mot de passe du compte mail |  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Protocole                         | 4 protocoles sont gérés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMAP</li> <li>• IMAPS</li> <li>• POP3</li> <li>• POP3S</li> </ul> <p>A privilégier : IMAP ou IMAPS</p>  |
| Serveur de mail                   | nom ou adresse IP du serveur IMAP/POP3   |
| Port du serveur de mail           | A préciser uniquement si différent du port par défaut  |
| Supprimer le mail                 | Si coché, supprime le mail du répertoire source une fois traité (sinon, le met à lu seulement) ; après l'avoir copié dans le dossier pour messages traités ou dans le dossier pour messages non traités.   |
| Dossier pour messages non traités | Nom du répertoire dans lequel les mails qui n'ont pas été importés sont déplacés (IMAP seulement)  |
| Dossier pour messages traités     | Nom du répertoire dans lequel les mails qui ont été importés avec succès sont déplacés (IMAP seulement)  |
| Supervision                       | Si coché, indique qu'un outil de supervision est utilisé pour cette règle : permet de créer des DIT pour les mails d'alertes issus des outils de supervision de parc informatique.   |
| Lecteur du mail Supervision       | Permet de choisir dans une liste déroulante le nom d'un outil de supervision de parc informatique pour lequel Artis.Net sait créer des DIT à partir des emails d'alertes (si l'outil utilisé n'est pas présent, ne pas cocher la case supervision et laisser ce champ à « AUCUN ») |
| Code de l'unité organisationnelle | Sert pour intégrer la DIT en utilisant la table ' <u>TD_DIT_SAISIE (#defautDIT)</u> '  |
| Code du type de DIT               | Permet de spécifier la valeur « Type DIT » pour l'import plutôt que le type par défaut : voir tables des libellés « Type DIT »   |

## Exemple de paramétrage








| Code org interne | Code activité | Compte mail d'envoi                  | Répertoire source | Compte mail de réception                              | Identifiant du compte mail | Mot de passe du compte mail | Protocole | Serveur de mail | Port du serveur de mail | Supprimer le mail | C p n n t |
|------------------|---------------|--------------------------------------|-------------------|---|----------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------|-------------------------|-------------------|-----------|
| *                | *             | shinken@fichiers.artis-sarl.gpms.org | INBOX/0-DITAuto   | hotline_technique@artis.frartis-sarl\hotlinetechnique |                            | Turlututu!17*               | imap      | mail.artis.bzh  | 1143                    | ✓                 | IT D //   |
| *                | *             | *                                    | INBOX/0-DITAuto   | hotline_technique@artis.frartis-sarl\hotlinetechnique |                            | Turlututu!17*               | imap      | mail.artis.bzh  | 1143                    | ✓                 | IT D //   |

## Échanges

Les échanges sont toutes les actions de prise de contact, prise de rendez-vous, compléments d'informations, relances... qui peuvent avoir lieu entre l'enregistrement de la DIT et la saisie du CRIT.

Les échanges provenant du client sont dénommés échanges reçus

Les échanges transmis au client sont dénommés échanges transmis

|   |   |
|---|---|
|  | Donne accès aux échanges. Le dernier échange est celui du client.<br>En "Synthèse client", l'infobulle affiche les échanges (taille limitée, donc tronquée).      |
|  | Donne accès aux échanges. Le dernier échange est celui du prestataire.<br>En "Synthèse client", l'infobulle affiche les échanges (taille limitée, donc tronquée). |
|  | Donne accès aux échanges. Le nombre correspond au nombre de messages.<br>Nombre blanc sur un fond rouge : cas où il y a au moins un échange typé "Relance".       |
|  | Permet d'enregistrer un message reçu de la part du client, consulter le paragraphe ci-dessous "Enregistrer un message".   |
|  | Permet d'enregistrer un échange vers le client, ou d'envoyer et d'enregistrer un courriel, consulter le paragraphe ci-dessous "Enregistrer un message".           |
|  | Permet de modifier, ou de supprimer le message.   |
|  | Ferme le panneau de gestion des échanges  |

## Enregistrer un message

Envoyé par : Par défaut sur l'utilisateur de la session. Un choix est possible dans la liste des collaborateurs. L'adresse Mail 1 et Mail 2 sont visibles,

Reçu par : Par défaut sur l'interlocuteur du document. Un choix est possible dans la liste des interlocuteurs du client. L'adresse Mail 1 et Mail 2 sont visibles,

Mail destinataire : Par défaut sur l'adresse courriel du "Reçu par",

Objet : Non obligatoire

Détail : Obligatoire

Envoyer par mail :

Coché : Correspond à un envoi de courriel après validation,

Non coché : L'utilisateur souhaite uniquement enregistrer un échange, sans envoi de courriel.

Enregistrer et envoyer : Le message est aussitôt envoyé. L'adresse destinataire est l'adresse Mail 1. Pour prendre l'adresse Mail 2, l'utilisateur doit faire "Mettre en forme avant d'envoyer",

Mettre en forme avant d'envoyer : L'utilisateur accède à l'outil de mise en forme :

Fermer : Retour à l'écran précédent.

## Mettre en forme avant d'envoyer

De : L'utilisateur a la possibilité de sélectionner l'adresse Mail 1 ou Mail 2 comme adresse d'envoi, exemple : une adresse commune d'envoi "technique@societe.fr" peut être paramétrée dans le mail 2 des collaborateurs. Elle pourra donc être sélectionnée pour l'envoi de courriel aux clients,

A : Destinataire, modifiable,

Cc : Destinataire en copie, modifiable,

Contenu : Le texte précédemment saisi est reporté et peut être mis en forme à l'aide de la barre d'outil,

Ajouter la signature :

## Superposition des interventions

Par défaut la superposition des interventions, c'est à dire que le même intervenant réalise plus d'une intervention à la fois, n'est pas autorisée.

Cependant pour certains domaines d'intervention comme la hotline, cela peut être nécessaire. L'activation du domaine se fait dans la gestion des domaines d'intervention.

⇒ **Services / Paramètres / Gérer les domaines d'intervention.**


Sélectionner un domaine,

Cliquer sur le bouton modifier <-Crayon> en bas de la liste,

Cliquer sur l'icône <menottes> pour ajouter une nouvelle ligne de paramétrage,

Sélectionner l'organisation interne liée à l'autorisation

Cocher la case "Cumulable"

Bouton Enregistrer 

D'autres paramètres peuvent être définis en même temps que le cumul des domaines, notamment la saisie obligatoire des SCAU (consulter la rubrique en cliquant sur le lien de cette page)

## Estimation du temps de trajet

Cette option permet de calculer la durée de travail effectif d'un intervenant en estimant les temps de trajet par une estimation à partir d'un site web tel que ViaMichelin, Googlemaps, Mappy, etc).

Pour calculer le trajet, ARTIS s'appuie sur les coordonnées GPS du site du client, de l'agence et du lieu d'habitation de l'intervenant.


Un temps de courtoisie permet d'augmenter le temps de trajet (par ex, 10 minutes) et ainsi justifier les temps "perdus" (recherche du bien chez le client, recherche de la personne à contacter, temps pour garer la voiture, accès sécurisés du client, saisie du CRIT, etc)

Une durée de temps personnel par exemple de 25 minutes couvre le trajet Aller (domicile à début de travail) et le trajet Retour (fin de travail à domicile). Ce temps est imputable à l'intervenant comme pour tout autre collaborateur venant travailler au bureau.

L'estimation du Trajet Aller du matin commence dès que l'intervenant clique sur 'Début de journée' et s'arrête lorsqu'il "débute" son intervention.

ARTIS prend en compte dans son estimation, la distance via le site Web, déduit le temps personnel et ajoute le temps de courtoisie.

## Facture de sous-traitant

 Cette procédure manuelle concerne la gestion des factures de sous traitance hors module optionnel sous-traitance

Le prestataire les enregistre dans ARTIS.net en facture d'achat.

Si le prestataire souhaite avoir une analyse de rentabilité sur les machines en sous-traitance, la procédure est la suivante :

Saisie d'un CRIT direct sur le bien en "Non facturable", OU au niveau du planning, faire clic droit et prendre "Saisie CRIT" sur la DIT (mise initialement en "Non facturable", domaine d'intervention "Sous-traitance"),


Dans le CRIT, prendre le technicien sous-traitant,


Saisir les quantités sur les lignes de prestation [warning] ( ne pas ajouter d'articles pièces suivi en stock. Dans le cas contraire, des sorties de stock seraient enregistrées !),

Si vous souhaitez faire une différence sur les pièces et consommables, ajouter les articles particuliers (type composant, non suivi en stock),

Clôturer le CRIT

Au niveau de la facture sélectionner la ou les lignes de factures puis bouton <mosaïque> "Saisie des rapprochements"


Bouton modifier 

Dans la section Rapprochement avec des CRIT, bouton ajouter 

Sélection du CRIT sous-traité

NB : une autre méthode est possible sans rapprochement avec la facture du sous-traitant, dans ce cas, à partir du CRIT sous-traité

Bouton <mosaïque>, Facture et coûts de revient

Bouton modifier 

Mettre coût de revient utilisation sur "Statique",

Saisir le montant de la facture dans la zone "Coût revient unitaire"

 ou F2 .

Remarque

Les articles particuliers doivent être créés au préalable (type composant, non suivi en stock).

## Garantie constructeur sur PD particulière

### Gérer la couverture

Rien de spécifique n'est prévu à ce jour.

Solution préconisée

Une couverture "Garantie pièce Constructeur" (ou "Remboursement Pièce par le Constructeur") est à créer au préalable dans les services prédéfinis.

Lors de la création de la SSC, il faut ajouter cette couverture

Cette couverture est visible sur les PDA

Lors de la reprise, la SSC est fermée. Il faut donc reporter l'information dans un champ sur le bien (par exemple : l'identifiant client).

Lors de la revente, au moment d'affecter le matricule à la ligne de commande, l'identifiant client est visible (à droite dans le tableau des matricules disponibles)

Lorsque l'information est confirmée, la couverture devra alors être ajoutée à la nouvelle SSC (opération 1 ci-dessus).

### Gérer la consommation des pièces détachées dans le cadre d'une garantie

## constructeur/fournisseur

Lors d'une intervention, le technicien consomme une pièce de son véhicule et celle-ci doit faire l'objet d'un remboursement.


Au retour de son intervention, le technicien en fait part à l'acheteur.

L'acheteur passe ensuite commande au fournisseur.

Lors de la réception de la livraison, l'acheteur doit intervenir sur le CRIT initial :

Rechercher et afficher le CRIT

Cliquer sur le lien « Info. coût de revient »

Sélectionner la ligne de l'article puis 

Cliquer sur « Statique »

Saisir le montant zéro 0 dans la zone « Coût rev. unitaire utilisateur »



Ce ne peut être qu'à la livraison de la pièce, que le coût de revient sur le CRIT peut être impacté. Tant que cette pièce n'est pas remboursée, la rentabilité est impactée.

Si la pièce n'est pas en stock :

L'acheteur la commande à 0 euro.

Lors de la réception, elle est donnée au technicien.

Le technicien la consomme pour réaliser son intervention.

Dans son CRIT, le coût de revient de cette pièce est déjà à 0, donc sans impact pour la rentabilité.

## Liste des DIT, Arbre des DIT

### Depuis...

[Synthèse client \(#ccSyntheseClient\)](#),

[Suivre les interventions \(#ccDitSuivre\)](#),

[Une DIT \(#Autres%20informations%20d'une%20demande%20d'intervention%20\(DIT\)\)](#),

Une affaire.

### Affichage

#### Première IT

Pour une DIT, la première IT non annulée a son numéro en gras.

#### IT suite à un travail non terminée

Lorsqu'une IT fait suite une saisie de CRIT, avec le choix "Travail non terminé", en haut à droite de la première page de saisie, alors cette IT se trouve immédiatement sous celle d'origine, avec un alinéa.

#### Ordre d'affichage

Les DIT sont triées et affichées dans l'ordre de leur numéro.

Dans une DIT, les IT sont triées et affichées dans l'ordre de leur date.



## Activité/métier

Si une IT est transférée dans une autre activité/métier autre que celle de la DIT, automatiquement une rupture est créée pour celle-ci et les suivantes dépendant de la même activité/métier.

## Action possible

Un double clic :

Sur la DIT permet d'afficher l'écran des DIT,

Sur une IT à l'état "CRIT saisi" permet d'afficher le CRIT,

Sur une IT à l'état autre que "CRIT saisi" permet d'afficher l'écran Visu IT,

Sur un article en reliquat permet d'afficher l'écran de la demande d'articles de l'intervention.

## Saisir les horaires d'ouverture d'un site depuis une DIT

⇒ **Services / Demandes d'intervention / Gérer les demandes d'intervention**

Les horaires ne sont visibles que sur le PDA du technicien (non visibles sur le planning en session Artis.net).

Ils sont également visibles lors de l'affectation d'un technicien à une IT (en session Artis.net).

Rechercher le client et le site,

<Mosaïque>,

sélectionner "Calendrier site",

Suivre la procédure décrite dans Saisir les horaires d'ouverture d'un site ou d'un client.

ARTIS 2.7