

SMI

Services Maintenance Interventions

SMI est un logiciel permettant la gestion d'une structure de suivi technique, avec un centre de gestion supervisant le tout, un centre d'appel (si besoin), une ou plusieurs agences gérant différentes zones de chalandises, employant un ou plusieurs techniciens.

Les clients ont également accès à un « Backoffice » pour le suivi de leurs dossiers et contrats.

Table des matières

.....	3
.....	3
.....	3
.....	3
.....	3
Utilisation des listes.....	4
Création de l'administrateur.....	5
Menu « Administration ».....	7
Sous-Menu « Logs de Connexion ».....	7
Sous-Menu « Textes Types ».....	8
Sous-Menu « Fichiers Internes».....	11
Sous-Menu «Sauvegards».....	14
Menu « Paramètres ».....	15
Sous-Menu « Agences/Catégories ».....	16
Sous-Menu « Agences/Coordonnées ».....	18
Sous-Menu « Agences/Emailing ».....	22
Sous-Menu « Agences/Statistiques ».....	24
Sous-Menu « Centre d'appels ».....	25
Sous-Menu « Centre d'appels/Opérateurs ».....	25
Sous-Menu « Centre d'appels/Emailing ».....	29
Sous-Menu « Centre d'appels/Statistiques ».....	30
Sous-Menu « Centre de Gestion ».....	31
Sous-Menu « Demandes ».....	33
Sous-Menu « Demandes/Catégories d'expéditeurs ».....	33
Sous-Menu « Demandes/Destinataires des Demandes ».....	35
Sous-Menu « Demandes/Types de Demandes ».....	37
Sous-Menu « Humains/Civilités ».....	39
Sous-Menu « Interventions/Icônes ».....	40
Sous-Menu « Interventions/Lieux ».....	42
Sous-Menu « Interventions/Origines ».....	43
Sous-Menu « Interventions/Règlements ».....	44
Sous-Menu « Interventions/Statuts ».....	45
Sous-Menu « Préavis & Num. ».....	46
Menu « Articles ».....	47
Sous-Menu « Articles/Familles ».....	47
Sous-Menu « Articles/Gestion ».....	49
Sous-Menu « Articles/Historique ».....	50
Sous-Menu « Articles/Statistiques ».....	52
Menu « Techniciens ».....	53
Sous-Menu « Techniciens/Gestion ».....	53
Sous-Menu « Techniciens/Emailing ».....	56
Sous-Menu « Techniciens/Statistiques ».....	58
Menu « Clients ».....	59
Sous-Menu « Clients/Catégories ».....	59
Sous-Menu « Clients/Gestion ».....	61
Sous-Menu « Clients/Emailing ».....	68
Sous-Menu « Clients/Statistiques ».....	70

Menu « Interventions ».....	71
Sous-Menu « Interventions/Gestion ».....	71
Création d'une intervention.....	75
Modification / Traitement d'une intervention.....	78
Etats.....	83
Menu « Contrats ».....	85
Sous-Menu « Contrats/Paramètres/Périodicités ».....	85
Sous-Menu « Contrats/Paramètres/Contrats Types ».....	89
Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Gestion ».....	92
Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Relances ».....	97
Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Réceptions ».....	98
Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Renouvellements ».....	99
Menu «Relevés ».....	101
Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Catégories Matériels ».....	101
Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Etats Matériels ».....	105
Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Marques ».....	106
Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Types Licences ».....	107
Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Types Média ».....	108
Sous-Menu « Relevés/Gestion ».....	109
Sous-Menu « Relevés/Fiche vierge ».....	119

Utilisation des listes

Dans SMI, la gestion des listes est uniformisée.




Pour effectuer un tri ascendant (plus petit vers plus grand) sur la colonne concernée




Pour effectuer un tri descendant (plus grand vers plus petit) sur la colonne concernée

En remplissant la zone de recherche et en cliquant sur « Rechercher », vous pouvez filtrer une liste et obtenir l'information que vous recherchez.

A noter que vous pouvez imprimer la dernière recherche (en conservant les filtres et tris appliqués), avec l'icône .

Vous pouvez également cliquer sur « Réinitialiser » pour remettre les paramètres de recherche à zéro.

Si vous souhaitez ajouter un enregistrement, cliquez sur l'icône 
(*Cette icône peut ne pas apparaître*)

Création de l'administrateur

L'administrateur de SMI peut intégralement gérer et paramétrer le logiciel.

Il est créé lors du 1er appel à une connexion dans la section « Administration », sur la base des paramètres contenus dans le fichier prm.inc.php

```
$admin_code = "Administrateur"; // Code "Administrateur"
$admin_mdp = "123";           // Mot de passe "Administrateur"
```

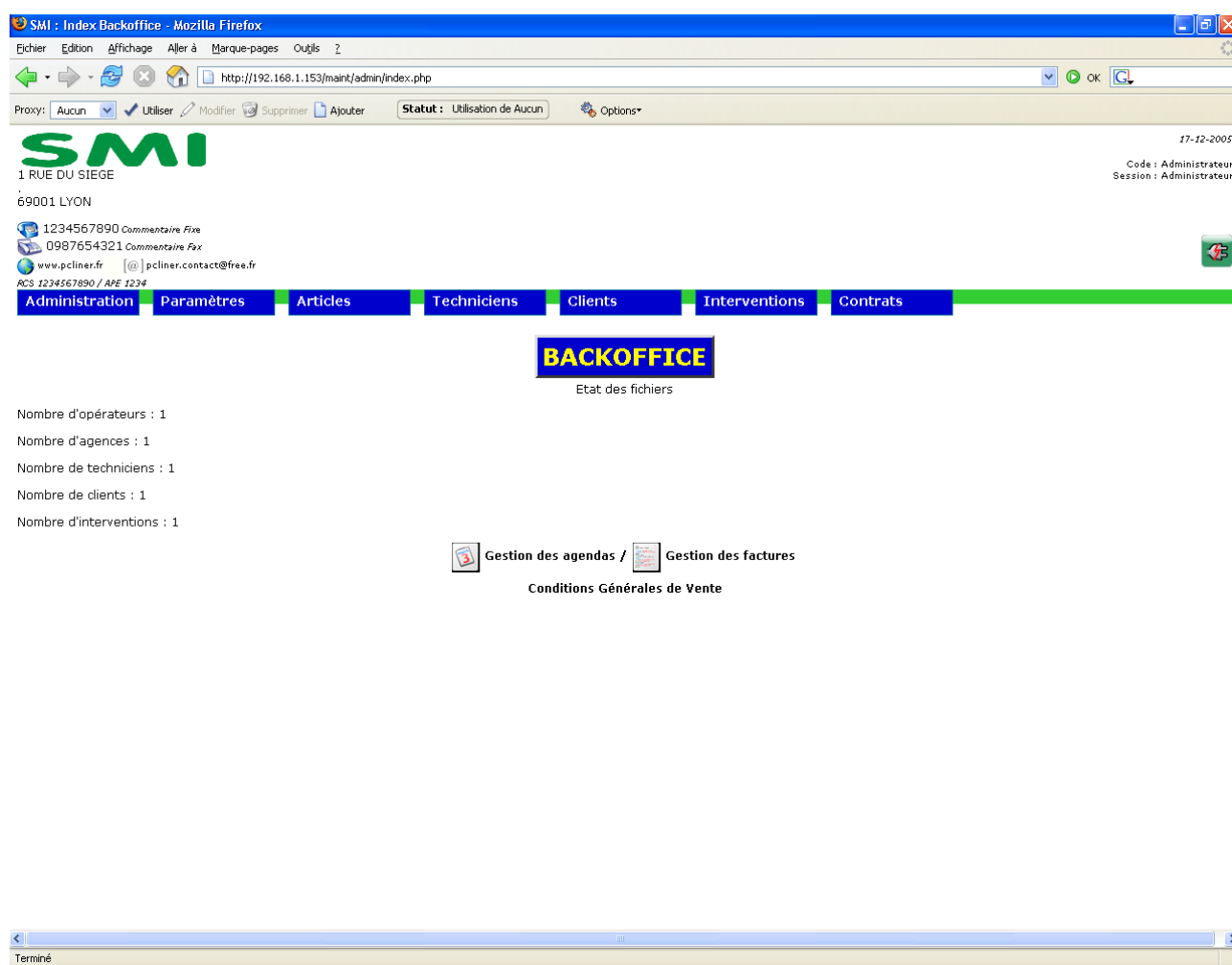
N'oubliez pas non plus de mettre à jour (toujours dans le même fichier) les variables :

```
$admin_name = "admin";           // Nom de l'Administrateur
$admin_mail = "admin@smi.fr";    // Email de l'Administrateur
```

...Pour que les emails soient correctement traités.

Il est donc très important de bien mettre à jour ces paramètres **avant** d'utiliser SMI, car vous ne pourrez plus revenir en arrière (sauf en supprimant le compte administrateur et en vous reconnectant).

Dès que vous êtes connecté en administrateur, vous obtenez l'écran suivant :



Cet écran va vous permettre de gérer différents paramètres et de suivre le fonctionnement de la structure.

Il est dynamique et certaines zones peuvent ne pas apparaître en fonction des profils des utilisateurs connectés.

Menu « Administration »

Ce menu n'est accessible qu'aux administrateurs.

Sous-Menu « Logs de Connexion »

Dès son appel, vous obtiendrez l'écran suivant :

SMI : Logs de Connexion - Mozilla Firefox

17-12-2005
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LOGS DES CONNEXIONS

Rechercher Réinitialiser
Tri ascendant / Tri descendant
Aucun enregistrement trouvé
[<< Retour à la page précédente]

Code	Date	Heure	URL Précédent	URL Atteint	Adresse IP
------	------	-------	---------------	-------------	------------

PURGE DES LOGS

Du... Au... *
Purger Tout Purger

Terminé

Il vous permettra de connaître et de suivre le parcours de chaque connecté (par son code), en obtenant la date et l'heure de l'opération, l'url d'où venait le connecté, l'url atteinte, ainsi que son adresse IP.

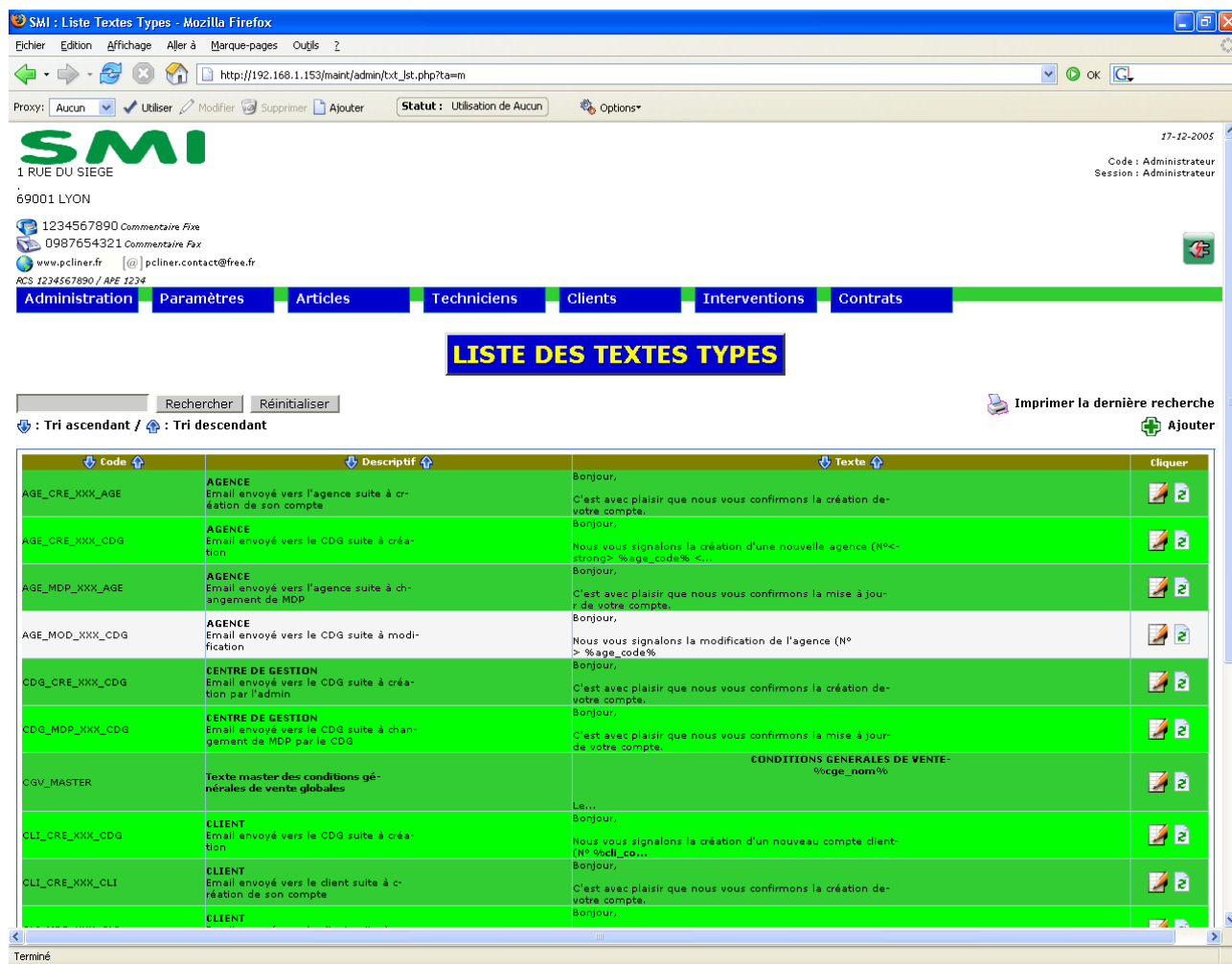
Astuce :

Toute tentative de connexion d'un utilisateur inconnu est notée par un « ? » dans la zone « code ».

Si vous en avez plusieurs qui se suivent immédiatement, soit un utilisateur a perdu son mot de passe, soit quelqu'un a tenté de pénétrer le système...

Sous-Menu « Textes Types »

Dès son appel, vous obtiendrez l'écran suivant :



SMI : Liste Textes Types - Mozilla Firefox

17-12-2005
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES TEXTES TYPES

Rechercher Réinitialiser

Imprimer la dernière recherche Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Descriptif	Texte	Cliquer
AGE_CRE_XXX_AGE	AGENCE Email envoyé vers l'agence suite à création de son compte	Bonjour, C'est avec plaisir que nous vous confirmons la création de votre compte.	2
AGE_CRE_XXX_CDG	AGENCE Email envoyé vers le CDG suite à création	Bonjour, Nous vous signalons la création d'une nouvelle agence (N° %age_code% <...)	2
AGE_MDP_XXX_AGE	AGENCE Email envoyé vers l'agence suite à changement de MDP	Bonjour, C'est avec plaisir que nous vous confirmons la mise à jour de votre compte.	2
AGE_MOD_XXX_CDG	AGENCE Email envoyé vers le CDG suite à modification	Bonjour, Nous vous signalons la modification de l'agence (N°> %age_code%)	2
CDG_CRE_XXX_CDG	CENTRE DE GESTION Email envoyé vers le CDG suite à création par l'admin	Bonjour, C'est avec plaisir que nous vous confirmons la création de votre compte.	2
CDG_MDP_XXX_CDG	CENTRE DE GESTION Email envoyé vers le CDG suite à changement de MDP par le CDG	Bonjour, C'est avec plaisir que nous vous confirmons la mise à jour de votre compte.	2
CGV_MASTER	Texte master des conditions générales de vente globales	CONDITIONS GENERALES DE VENTE- %cge_nom%	2
CLI_CRE_XXX_CDG	CLIENT Email envoyé vers le CDG suite à création	Bonjour, Nous vous signalons la création d'un nouveau compte client (N° %cli_co...	2
CLI_CRE_XXX_CLI	CLIENT Email envoyé vers le client suite à création de son compte	Bonjour, C'est avec plaisir que nous vous confirmons la création de votre compte.	2
	CLIENT	Bonjour,	

Terminé

Ce menu vous permettra de définir les textes types des emails et contrats de maintenance.

La plupart des textes standards (et notamment emails) étant déjà définis, son fonctionnement est extrêmement simple.

Une liste vous présente les textes types déjà prédéfinis dans SMI, avec le code, le descriptif, et un résumé du contenu de ce texte.

Sur la colonne de droite, 2 (ou 3) icônes vous permettent de gérer vos textes types :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier le contenu du texte.



Vous permet de récupérer un texte type déjà existant pour vous en resservir pour créer un nouveau texte. Cette option est extrêmement pratique, notamment lors de la création de textes de contrats, car elle fait gagner énormément de temps.



Vous permet de supprimer un texte type.

A noter que vous ne pouvez pas supprimer les textes préétablis dans SMI, mais uniquement ceux que vous aurez personnellement créés.

Cette icône n'apparaît que s'il y a des textes types supprimables dans la liste.

Une fois en mode édition :

SMI
1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com | galava@free.fr
ACS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

MISE A JOUR TEXTE TYPE

Retour à la liste

Descriptif
(* : Saisie obligatoire)

Code: AGE_CRE_XXX_AGE

Descriptif: AGENCE : Email envoyé vers l'agence suite à création de son compte *

Entête:

Texte:

Bonjour,

C'est avec plaisir que nous vous confirmons la création de votre compte.

Voici vos codes de connexion et mot de passe :

Code de connexion : %age_code%

Mot de passe : %pass%

Conservez précieusement ces informations pour pouvoir vous connecter et suivre vos dossiers techniques sur notre site %cge_web% (menu "Connectez-vous à votre espace privé").

Bonne fin de journée.

L'administrateur du site %cge_web%

Réinitialiser Enregistrer

Ce logiciel utilise les données Geolite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

S.M.I. v0.9.6alpha

Vous devrez rentrer le code du texte type, son nom/descriptif, et le texte en lui-même.

Concernant la saisie de ce dernier, il faut simplement entrer votre texte, y insérant les champs variables (encadrés par des %) correspondants aux champs définis dans les bases MySQL (sauf les variables %pass% et %total% qui définissent respectivement les mots de passes et le total d'une intervention).

Note importante :

Le préfixe 'EML' pour un code de texte type est réservé aux textes pour les emailings.

Sous-Menu « Fichiers Internes »

Dès son appel, vous obtiendrez l'écran suivant :

SMI - ESPACE PRIVE : Téléchargements fichiers - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin/fic_down.php

15-06-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

FICHIERS A USAGE INTERNE
Veuillez choisir le fichier que vous souhaitez télécharger.

Texte recherché :
Filtre sur date : --- Toutes ---

Rechercher Réinitialiser

Vous êtes dans le répertoire principal

Nom du fichier (propriétaire)	Taille	Date et heure de modification	Téléchargé	Cliquer
Répertoire spécifique aux agences (Administrateur)		Répertoire		
Répertoire spécifique aux clients (Administrateur)		Répertoire		
Documentation SMI (Administrateur)		Répertoire		
Répertoire essai (créé agence ADAMIEN) (ADAMIEN)		Répertoire		
Essai fichier texte (Administrateur)	177 B	13/06/2006 18:53:57	0 fois	

Nombre de fichier(s) : 5

Télécharger un fichier

S.M.I. v0.9.3
Page modifiée le : 15/05/2006 15:40:43

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

Ce menu vous permettra de télécharger les fichiers mis à disposition par l'administrateur.


Il n'est accessible qu'aux administrateurs, agences, techniciens, et clients (avec restrictions).


Une liste vous présente le nom de fichier, sa taille (en Ko), ainsi que la date et l'heure où le fichier a été mis à jour, et le nombre de téléchargements déjà effectués.

Pour charger le fichier, il suffit de cliquer sur son nom.



Vous pouvez également appliquer des filtres sur les noms et les dates des fichiers (la recherche ne s'effectue que sur le répertoire courant).

Il est à noter que vous pouvez également « naviguer » dans les sous-répertoires en cliquant directement sur leur nom.

En cliquant sur l'icône  , vous pouvez ajouter un répertoire au répertoire courant. SMI fait alors apparaître une fenêtre où vous pourrez saisir le nom réel du répertoire et son descriptif (qui sera affiché dans la liste à l'écran).

Si vous êtes le créateur et le propriétaire d'un répertoire ou d'un fichier, vous pouvez également le supprimer en cliquant sur l'icône  .

En mode administrateur (et **uniquement** ce mode), vous pouvez également :

- « Prendre » la propriété d'un fichier ou d'un répertoire (interdisant alors toutes suppression à celui qui l'a téléchargé ou créé) en cliquant sur l'icône  .
- Donner un nom à un fichier ou un répertoire qui n'en n'a pas (par exemple téléchargé ou créé en FTP ou SSH) en cliquant sur l'icône  .

En cliquant sur « **Télécharger un fichier** », vous pouvez également envoyer un fichier vers SMI dans le répertoire courant.

Tous les téléchargements, créations, suppressions, sont immédiatement signalés par email à l'administrateur du site.

De même, les téléchargements dans le répertoire d'une agence ou d'un client leurs sont signalés.

A noter que lorsqu'une agence est créée (idem pour un client), un répertoire de stockage spécifique lui est alloué par SMI. Bien entendu, si on supprime cette agence ou ce client, ce répertoire, ainsi que tous les fichiers et répertoires qu'il contenait sont supprimés.

Nota :

Quand vous entrerez dans le répertoire « Répertoire spécifique aux agences » ou dans le répertoire « Répertoire spécifique aux clients », vous ne pourrez ni y créer un répertoire, ni y télécharger un fichier car les sous dossiers y sont automatiquement créé par SMI (répertoires privés pour les clients ou les agences).

Cependant, une fois entré dans le répertoire privé d'un client ou d'une agence, vous pourrez y créer des répertoires ou y télécharger des fichiers.

Point important pour les agences et les clients :

Les agences ne voient que les répertoires de leurs propres clients (ou ceux non encore affecté et couverts par leur zone de chalandise), leur répertoire privé (et pas ceux des autres agences), et les répertoires et fichiers dans la racine.

Elles ne peuvent créer des répertoire ou télécharger des fichiers que dans les rpertoires de leurs propres clients ou leurs répertoires privés.

Les clients ne voient que les fichiers et répertoires de leur dossier privé et ne peuvent rien y télécharger.

TRES TRES IMPORTANT

Pensez à saisir des noms de fichiers ou de répertoires sans accents ou caractères spéciaux, et sans espaces, sinon SMI n'en voudra pas.

Notes pour l'administrateur :

Chemins de stockage

Il faut définir les chemins d'accès **réels** complets et relatifs (par rapport à la racine), au répertoire qui contiendra les fichiers techniques dans le fichier *prm.inc.php* (Remarquez qu'il n'y a pas de '/' en fin de ligne).

```
$url_gfc = $root."telech/fictec";  
$url_tfc = "telech/fictec/";
```

De même, n'oubliez pas de définir où vous souhaitez stocker les logs de ces téléchargements (toujours dans le fichier *prm.inc.php*)

```
$url_tfl = "telech/logs/";
```

Sous Linux, n'oubliez pas de donner les bons droits d'accès à ce répertoire (0777 au minimum), sinon cela ne fonctionnera pas correctement.

Suivi des logs

S'il y a eu une tentative de « leech » (lien direct sans passer par SMI) ou de « hack » (tentative de téléchargement d'un fichier en modifiant une URL), cela sera enregistré et vous verrez alors apparaître « **Leech détecté !** » et/ou « **Hack détecté !** » en bas de la liste des fichiers.

En cliquant sur ces liens, une fenêtre s'ouvrira, avec le détail des logs enregistrés et ayant posé problème.

Ces indications ne seront affichées que pour les administrateurs.

Taille des téléchargements

Vous pouvez définir les tailles de téléchargement, pour chaque catégorie d'utilisateur, dans le fichier *prm.inc.php*.

N'oubliez pas d'également modifier *me PHP.INI* de votre serveur, mais ne soyez pas trop gourmand !

Pour charger des fichiers plus gros, utilisez des outils FTP ou SSL (SMI affichera alors

simplement le nom réel du fichier puisque aucun descriptif n'aura été saisi).

Sous-Menu «Sauvegardes»

Rien de compliqué pour ce menu : il vous permet de sauvegarder vos données MySQL.

Vous avez 2 possibilités :

Sauvegarde sans données : seule la structure est sauvegardée.

Sauvegarde avec données : la structure et les données sont sauvegardées

SMI envoie (comme un fichier que vous auriez téléchargé) un fichier SQL compressé (format GZIP) avec un nom du type

svg_smi_(struct ou all)_jour_mois_année-heure_minutes_secondes.sql.gz

Les commandes SQL étant intégrées, vous pourrez sans problème les récupérer dans n'importe quel gestionnaire MySQL pour recréer la table et les bases.

Menu « Paramètres »

Ce menu est accessible aux administrateurs et au centre de gestion.

Il est très important que vous en compreniez le fonctionnement car c'est ici que vous allez créer vos comptes et saisir les différents paramètres qui vont vous permettre d'utiliser SMI.

Sous-Menu « Agences/Catégories »

Il est fondamental qu'au moins une catégorie d'agence soit créée pour pouvoir saisir une fiche agence.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

The screenshot shows the SMI administration interface. At the top, there's a header with the SMI logo, address (1 RUE DU SIEGE, 69001 LYON), and contact information. Below this is a navigation bar with tabs: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, and Contrats. The main content area is titled 'LISTE DES CATEGORIES AGENCES'. It features a search bar with 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons, and a 'Tri' dropdown set to 'ascendant'. To the right, there are links for 'Imprimer la dernière recherche' and 'Ajouter'. Below the search bar is a table with three columns: 'Code', 'Descriptif', and 'Cliquer'. The table contains three rows: 'AA' (APPORTEUR D'AFFAIRES), 'AF' (AGENCE FRANCHISEE), and 'AR' (AGENCE DU RESEAU). Each row has a red 'X' icon in the 'Cliquer' column. Below the table is a 'Supprimer' button with a red 'X' icon. At the bottom of the window, a status bar shows 'Terminé'.

Code	Descriptif	Cliquer
AA	APPORTEUR D'AFFAIRES	X
AF	AGENCE FRANCHISEE	X
AR	AGENCE DU RESEAU	X

Supprimer

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer, les catégories d'agences.

Une liste vous présente le code, et le descriptif.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos catégories :



Vous permet de supprimer une catégorie.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une catégorie utilisée dans une fiche agence.

Sous-Menu « Agences/Coordonnées »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI : Liste Agences - Mozilla Firefox

Echier Edition Affichage Aller à Marque-pages Outils 2

http://192.168.1.153/maint/admin/age_lst.php?ta=m

Proxy: Aucun Utiliser Modifier Supprimer Ajouter Statut: Utilisation de Aucun Options

SMI
1 RUE DU SIEGE
69001 LYON
1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr |@| pcliner.contact@free.fr
ACS 1234567890 / APE 1234

17-12-2005
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES AGENCES

Rechercher Réinitialiser Imprimer la dernière recherche Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Nom	Téléphone	CP	Zone Chalandise	Email	Clavier
ALYON08	AGENCE LYON 08	1234567890	69008	69-42-38-01	pcliner.contact@free.fr	

Mettre à jour / Supprimer / Aperçu & Imprimer

Ce menu vous permettra de lister, de créer, de supprimer, et d'imprimer les fiches agences.

Une liste vous présente le code, le nom, le téléphone, le code postal, la zone de chalandise, et l'email (qui vous pouvez cliquer pour envoyer un message).

Sur la colonne de droite, 3 icônes vous permettent de gérer vos agences :



Vous permet d'éditer une fiche agence.



Vous permet de supprimer une agence.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une agence utilisée dans une intervention. Dans ce cas, il vaut mieux fermer l'agence.

De même, vous ne pouvez pas fermer une agence qui a encore des interventions ou des contrats en cours.

Enfin, si vous supprimez une agence, tous les clients qui étaient rattachés à cette agence sont « libérés » et réaffectables à d'autres agence dont la zone de chalandise les couvre, puis les fichiers téléchargés et les répertoires créés par cette agence sont

réaffectés à l'administrateur.



Vous permet d'imprimer la fiche agence.

Lorsque vous créez une agence, et après avoir choisi le département où est installée cette agence, vous obtenez :

Remplissez correctement tous les champs, saisissez le code de l'agence (le 'A' sera automatiquement rajouté en début), et n'oubliez pas la zone de chalandise (numéros de départements séparés par des '-').

La zone « Emet ses factures » est très importante :

Si on y inscrit « Non », à chaque fois qu'une intervention sera terminée, un email sera envoyé vers le siège pour l'émission de la facture client.

Si on y inscrit « Oui », un simple email d'avertissement sera envoyé au siège, et sera à l'agence d'émettre la facture.

Il faut également télécharger le logo du siège, en deux formats (PNG : logcodeagence.png, GIF : logcodeagence.gif), dans le répertoire « logos » de votre application.

Si vous oubliez ce logo, vous ne pourrez, ni obtenir un affichage correct de vos entêtes, ni générer de PDFs.

Le logo doit avoir une taille de 196x36 pixels.

IMPORTANT :

Si vous fermez une agence, tous les clients qui étaient rattachés à cette agence sont « libérés » et réaffectables à d'autres agence dont la zone de chalandise les couvre, puis les fichiers téléchargés et les répertoires créés par cette agence sont réaffectés à l'administrateur.

Astuce :

Sur Firefox, pour gagner du temps dans la saisie de la ville ou du pays, saisissez simplement les 1ère lettres du nom (par exemple, 'FR' dans la zone pays donne 'FRANCE').

Pour vous faire gagner du temps, SMI affiche directement le pays en fonction de l'adresse IP Web de celui qui saisi.

Sous-Menu « Agences/Emailing »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI - ESPACE PRIVE : Emailing - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin_email.php?td=age

SMI
1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com galawa@free.fr

RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

EMAILING AGENCES

Catégorie -- Choisissez une catégorie -- *

Résident dans -- Choisissez un ou des département(s) --
01 (AIN)
02 (AISNE)
03 (ALLIER)
04 (ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE) * (Sélectionnez les départements avec Ctrl + clic gauche)
Département(s) chois(i)s

Zone couverte -- Choisissez un ou des département(s) --
01 (AIN)
02 (AISNE)
03 (ALLIER)
04 (ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE) (Sélectionnez les départements avec Ctrl + clic gauche)
Département(s) chois(i)s Rechercher

Sujet du message *

Contenu du message

Terminé 0.941s

Il vous suffit alors de choisir :

- Une catégorie d'agence parmi celles que vous aurez défini (zone obligatoire)
- Les département de résidence des agences (zone optionnelle)
- Les départements couverts par des zones de chalandise (zone optionnelle)

Puis de cliquer sur « Rechercher »

SMI affiche alors l'écran suivant (ou semblable) :

SMI - ESPACE PRIVE : Emailing - Mozilla Firefox

http://smistst.homelinux.com/maint/admin/email_maj.php

Statut : Utilisation de Aucun

Zone couverte (Numéros de départements, séparés par des ',')

Sujet du message

Contenu du message

service(s) destinataire(s) Général : ☐ Direction : ☐ Comptabilité : ☐ Technique : ☐

Listes des agences

Code	Nom	Téléphone	CP	Zone Chalandise	Choisir
ADAMIEN	DAMIEN	1234567890	01090	01-69-38-42-07	<input checked="" type="checkbox"/>
ABDR	BDR	1234567890	90400	90-25-67-68	<input checked="" type="checkbox"/>
ACANUT	CANUT	1234567890	50440	50-14-61-35-22-56-29	<input checked="" type="checkbox"/>
AERWAN	ERWAN	1234567890	41310	41-18-36-37-45-58	<input checked="" type="checkbox"/>
AFRED	FRED	1234567890	47000	47-32-40-33-82-24-46	<input checked="" type="checkbox"/>
AJOURDAN	JOURDAN	1234567890	21700	21-71-58-89-52-10-39	<input checked="" type="checkbox"/>
AROMAIN	ROMAIN	1234567890	06910	06-04-83-05	<input checked="" type="checkbox"/>
ABABGOND	BABGOND	1234567890	79200	79-85-96-17-16	<input checked="" type="checkbox"/>
ADIDIER	DIDIER	1234567890	63260	63-15-43-42-19-23-03	<input checked="" type="checkbox"/>
ANIKO	NIKO	1234567890	11800	94-93-92-91-75-95	<input checked="" type="checkbox"/>
AYOYO	YOYO	1234567890	17350	17-16-79-33-24	<input checked="" type="checkbox"/>
ASOUPAGA	SOUPAGA	1234567890	62153	62-59-60-02	<input checked="" type="checkbox"/>
ASAM09	SAM09	1234567890	87700	30-34-48-84	<input checked="" type="checkbox"/>
ASOON	SOON	1234567890	46140	46-15-82-12-19-24	<input checked="" type="checkbox"/>
AROISOLEIL	ROISOLEIL	1234567890	38150	38-73-74-01-26-07-69-42	<input checked="" type="checkbox"/>
ASWITCH	SWITCH	1234567890	67204	67-68-57-88-54	<input checked="" type="checkbox"/>
AYMULLEN	YMULLEN	1234567890	19260	19-23-87-15-46-24	<input checked="" type="checkbox"/>
AGALAWA	GALAWA	1234567890	75010	75	<input checked="" type="checkbox"/>
AXOM	XOM	1234567890	69008	69-38-01-42-26	<input checked="" type="checkbox"/>
ATOTALIUS	TOTALIUS	1234567890	46140	46-82-12-15-19-24	<input checked="" type="checkbox"/>

Expédier

Réinitialiser

Entrez ensuite :

Le sujet du message

Le texte du message

Cochez les destinataires du message

Choisissez au moins une agence

Cliquez sur « Expédier »

SMI contrôle la validité de vos saisie et expédie votre emailing.

Nota :

Seules les agences ouvertes sont affichées.

Seuls l'administrateur et le centre de gestion peuvent envoyer des emailings aux agences.

Sous-Menu « Agences/Statistiques »

Pas encore activé

Sous-Menu « Centre d'appels »


A noter que la création d'opérateurs téléphoniques n'est pas obligatoire pour le fonctionnement de SMI.

Ne créez des opérateurs que si avez des personnes non techniciennes accueillant les appels des clients.

Sous-Menu « Centre d'appels/Opérateurs »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

The screenshot shows a web browser window titled 'SMI : Liste Opérateurs - Mozilla Firefox'. The address bar shows the URL 'http://192.168.1.153/maint/admin/ope_lst.php?ta=m'. The page features the SMI logo and contact information: '1 RUE DU SIEGE', '69001 LYON', and phone numbers '1234567890' and '0987654321'. A navigation menu includes 'Administration', 'Paramètres', 'Articles', 'Techniciens', 'Clients', 'Interventions', and 'Contrats'. The main heading is 'LISTE DES OPERATEURS'. Below it, there are search and sorting controls, and a table of operators. The table has columns for 'Code', 'Prénom', 'Nom', 'Tel. Fixe', 'Tel. Port.', and 'Cliquer'. The first row shows '0050000002', 'Paulette', 'L'OPERATRICE', '1234567890', and '0987654321'. At the bottom, there are icons for 'Mettre à jour' and 'Supprimer'.

Code	Prénom	Nom	Tel. Fixe	Tel. Port.	Cliquer
0050000002	Paulette	L'OPERATRICE	1234567890	0987654321	 

Ce menu vous permettra de lister, d'éditer, de créer, et de supprimer, les opérateurs téléphoniques.

Une liste vous présente les opérateurs, avec le code, le prénom, le nom, le numéro de téléphone fixe, et le numéro de portable.

Sur la colonne de droite, 2 icônes vous permettent de gérer vos opérateurs :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier une fiche opérateur.



Vous permet de supprimer un opérateur.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un opérateur ayant déjà saisi des demandes

d'intervention. Dans ce cas, il faudra le noter « licencié » dans sa fiche.

En plus du code, il peut également apparaître une icône .

Cette icône signifie que l'opérateur est en congé au moment où vous consultez cette liste.
En laissant votre pointeur de souris dessus pendant 1 seconde, vous pourrez obtenir les dates de congés.

A noter, concernant les congés, que vous pouvez saisir ces dates à l'avance, car elles ne sont validées que quand elles deviennent effectives.

Cela vous permet de mieux organiser votre fonctionnement et de mieux gérer vos plannings.

Il peut également apparaître l'icône .

Cette icône signifie que l'opérateur a été licencié.
En laissant votre pointeur de souris dessus pendant 1 seconde, vous pourrez obtenir la date de licenciement.

La saisie de la fiche opérateur en elle-même ne pose pas de problème particulier.

Astuce :

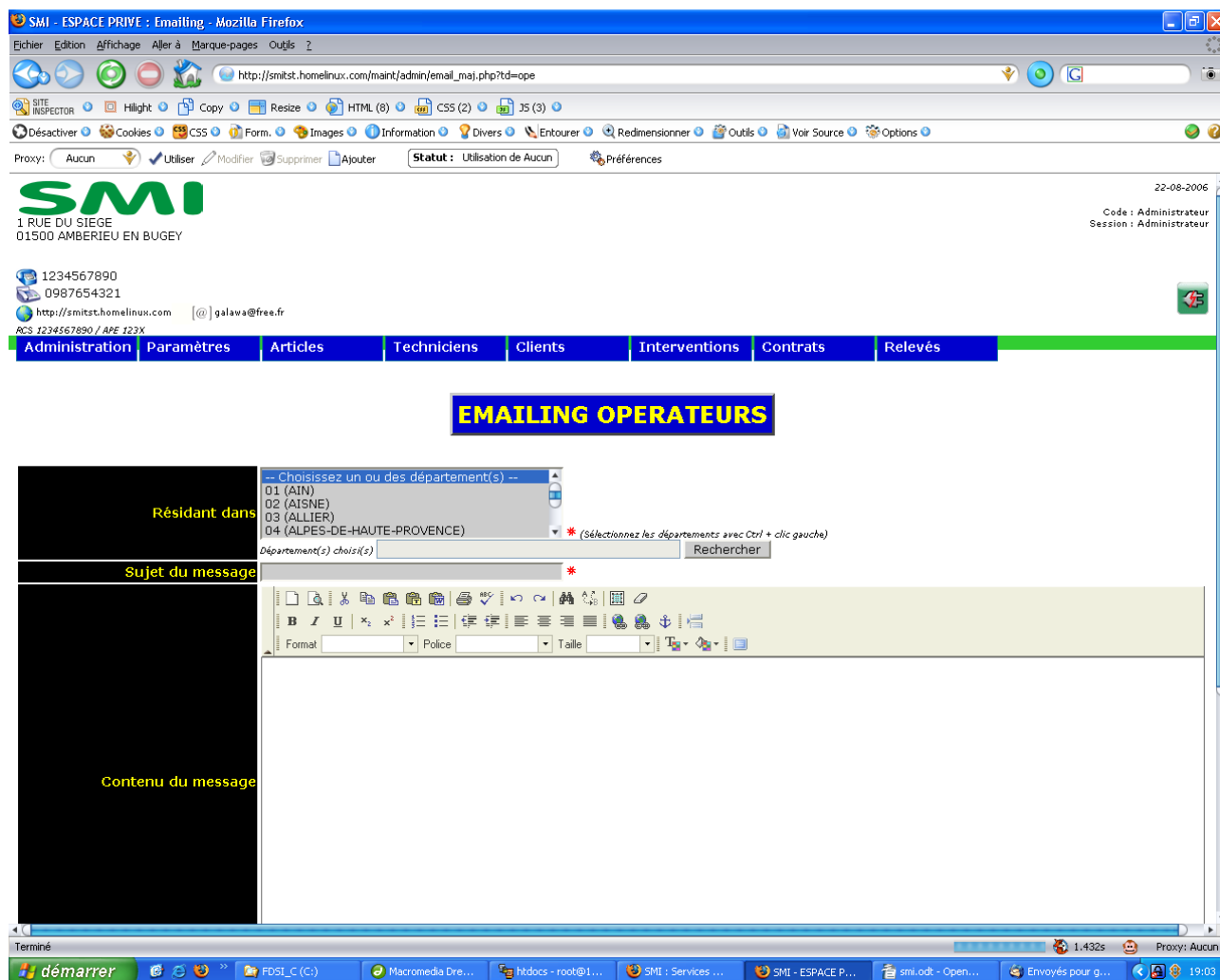
Sur Firefox, pour gagner du temps dans la saisie de la ville ou du pays, saisissez simplement les 1ère lettres du nom (par exemple, 'FR' dans la zone pays donne 'FRANCE').

Pour vous faire gagner du temps, SMI affiche directement le pays en fonction de l'adresse IP Web de celui qui saisit.

Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates de congés ou de licenciement indiquées « sous » les icônes correspondantes.

Sous-Menu « Centre d'appels/Emailing »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :



Il vous suffit alors de choisir :

Les département de résidence des agences (zone optionnelle)

En cliquant sur « Rechercher », SMI affinera le filtre de recherche.

Entrez ensuite :

Le sujet du message
Le texte du message

Choisissez au moins un opérateur.

Cliquez sur « Expédier »

SMI contrôle la validité de vos saisie et expédie votre emailing.

Nota :

Seuls les opérateurs salariés sont affichés.

Seuls l'administrateur et le centre de gestion peuvent envoyer des emailings aux opérateurs téléphoniques.


Sous-Menu « Centre d'appels/Statistiques »

Pas encore activé

Sous-Menu « Centre de Gestion »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

MODIF. CENTRE DE GESTION
(* : Saisie obligatoire)

Logo	 Voir le logo
Nom	PCLINER *
RCS / APE	RCS 1234567890 / APE 1234 *
Tribunal com.	LYON *
Adresse (1)	1 RUE DU SIEGE *
Adresse (2)	.
Département	69
Ville	LYON 1ER ARRONDISSEMENT (69001) *
Pays	FRANCE *
Téléphone Fixe (Commentaire)	1234567890 * Commentaire Fixe
Télécopieur (Commentaire)	0987654321 * Commentaire Fax
Site Web	www.pcliner.fr *
Horaires	Lundi - Samedi : 10h-18h *
Emails	
Général	pcliner.contact@free.fr * (Pour contacts clients)
Direction	pcliner.dir@free.fr *
Comptabilité / Finances	pcliner.cpta@free.fr *
Technique	pcliner.tec@free.fr *
Franchise / Partenariat	
Investisseurs	
Notes	Notes

Réinitialiser Enregistrer

Vous devrez créer votre compte pour le siège (c'est d'ailleurs le seul cas où vous devrez entrer un code et un mot de passe...dans les autres cas, sauf pour une agence où seul le code est demandé, le code de connexion et le mot de passe seront automatiquement créés).

N'oubliez pas compléter les zones obligatoires et de saisir les bonnes adresses emails car ce sont celles qui seront utilisées pour les envois des différents emails et la réception des demandes.

Il faut également télécharger le logo du siège, en deux formats (PNG : logcge.png, GIF : logcge.gif), dans le répertoire « logos » de votre application.

Si vous oubliez ce logo, vous ne pourrez, ni obtenir un affichage correct de votre entête d'application, ni générer de PDFs.

Le logo doit avoir une taille de 196x36 pixels.

Astuce :

Sur Firefox, pour gagner du temps dans la saisie de la ville ou du pays, saisissez simplement les 1ère lettres du nom (par exemple, 'FR' dans la zone pays donne 'FRANCE').

Pour vous faire gagner du temps, SMI affiche directement le pays en fonction de l'adresse IP Web de celui qui saisi.

Sous-Menu « Demandes »

Ce menu va donner la possibilité à vos utilisateurs, agences, techniciens, opérateurs, ou autres, de contacter les différents services de la société.

L'intérêt est qu'il vous permet de créer des contacts multiples, sans laisser apparaître les emails de chacun d'entre-eux (ce qui permet de ne pas être « submergé » de messages et de ne pas se voir spammer), tout en vous laissant toute la souplesse au niveau des droits d'accès de chaque utilisateur, et du paramétrage des thèmes possibles.

Sous-Menu « Demandes/Catégories d'expéditeurs »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI - ESPACE PRIVE : Liste Catégories demandeurs - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin/ddec_lst.php?ta=m

Statut : Utilisation de Aucun

SMI
1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com | galawa@free.fr
ACS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

CATEGORIES DES DEMANDEURS

Rechercher Réinitialiser

Imprimer la dernière recherche

Rafraîchir l'affichage

Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Descriptif	Publique	Cliquer
AGE	AGENCE	Non	
AGE	CENTRE DE GESTION	Non	
CLI	CLIENT	Non	
OPE	OPERATEUR	Non	
TEC	TECHNICIEN	Non	

Voir ou Mettre à jour

S.M.I. v0.9.0
Page modifiée le : 29/04/2006 14:24:50
Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://max.mind.com/

Ce menu vous permettra de lister, d'éditer, de créer, et de supprimer, les catégories d'expéditeurs de messages.

Le principe est extrêmement simple :

Vous définissez une catégorie et vous dites à SMI si cette catégorie est visible publiquement ou pas.

Avec cette méthode, vous pouvez par exemple décider que la catégorie « Agence » est privée (accessible uniquement depuis l'Intranet) et que la catégorie « Demandeur d'emploi » est publique (accessible uniquement de l'extranet).

L'intérêt du système est que celui qui va saisir une demande n'aura qu'à choisir la catégorie dans laquelle il se place pour vous envoyer le message en question.

Il sera donc plus facile pour vous de trier les messages entrants et vous pourrez affiner les filtres plus rapidement.

Une liste vous présente les catégories, avec le code et le descriptif.

Sur la colonne de droite, 2 icônes vous permettent de gérer vos catégories :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier une fiche catégorie.

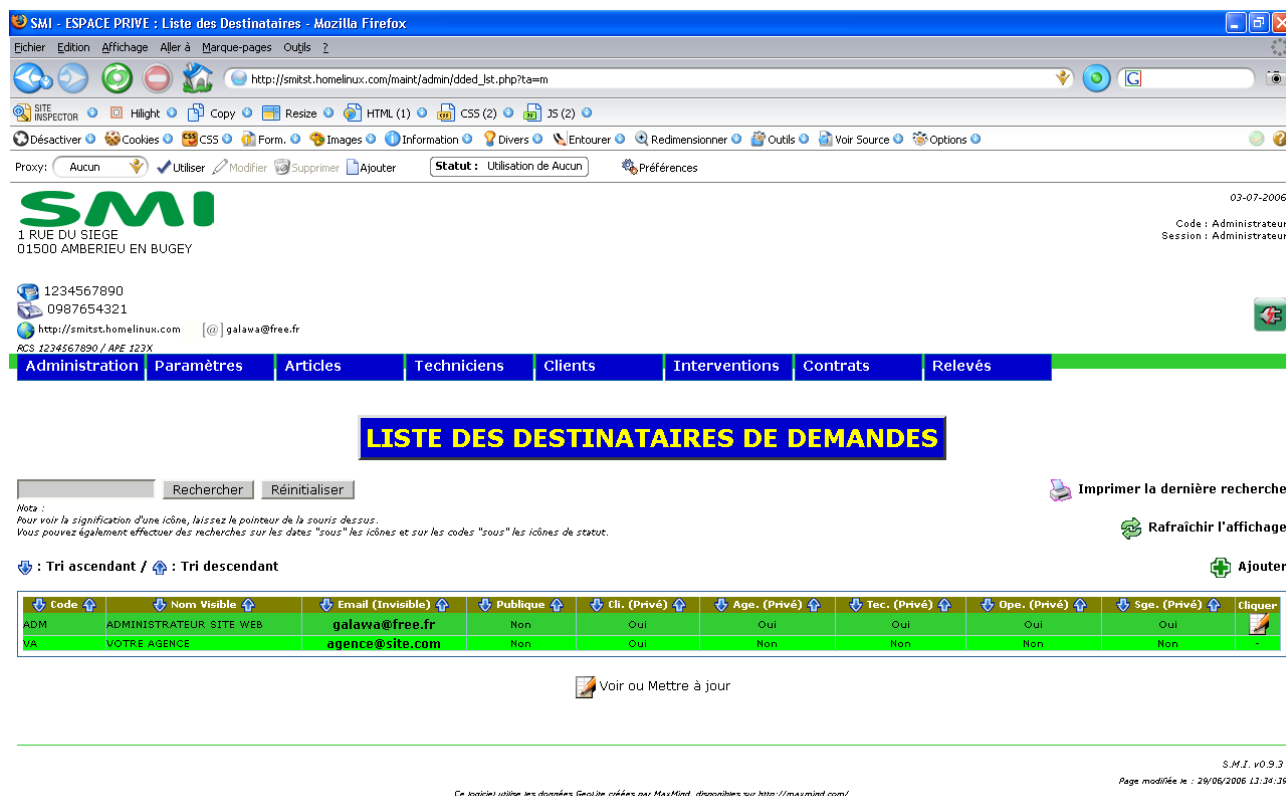


Vous permet de supprimer une fiche catégorie.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une catégorie d'expéditeur déjà utilisée dans une demande ou un message.

Sous-Menu « Demandes/Destinataires des Demandes »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :



SMI - ESPACE PRIVE : Liste des Destinataires - Mozilla Firefox

1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com | galawa@free.fr

RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

LISTE DES DESTINATAIRES DE DEMANDES

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Nom Visible	Email (Invisible)	Publique	Cl. (Privé)	Age. (Privé)	Tec. (Privé)	Ope. (Privé)	Sge. (Privé)	Cliquer
ADM	ADMINISTRATEUR SITE WEB	galawa@free.fr	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
VA	VOTRE AGENCE	agence@site.com	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	

Voir ou Mettre à jour

Imprimer la dernière recherche

Rafraîchir l'affichage

Ajouter

S.M.I. v0.9.3
Page modifiée le : 29/06/2006 13:34:39

Ce logiciel utilise les données Geolite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

Ce menu vous permettra de lister, d'éditer, de créer, et de supprimer, les différents destinataires des demandes ou messages.

Le principe est extrêmement simple :

Vous définissez un type de destinataire, vous lui rattachez une adresse email, puis vous dites qui peut contacter ce destinataire (y compris s'il est accessible publiquement ou pas).

Vous pouvez ainsi créer un destinataire « service technique interne », non accessible publiquement (donc uniquement par l'intranet), et qui pourra être contacté par les clients, les agences, les techniciens, les opérateurs, ou le centre de gestion; et créer un destinataire « service technique » qui ne sera visible que depuis l'extranet publique.

L'intérêt du système, outre le fait que le destinataires « cache » une adresse email invisible par celui qui envoie le message, est que celui qui va saisir une demande n'aura qu'à choisir la liste des destinataires, ne fera pas d'erreur d'adresse email, et perdra moins de temps à saisir son message.

Il sera également plus simple pour vous de répartir les messages et demandes.

Une liste vous présente les destinataires, avec le code, le nom visible (affiché dans les listes de choix), si le destinataire est visible publiquement ou pas, et la possibilité d'envoi pour chaque type d'utilisateur de SMI (Clients, Agences, Techniciens, Opérateurs, Centre de Gestion)..

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permettent de gérer vos destinataires :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier une fiche destinataire.

Nota :

Le code VA (« Votre Agence ») est assez particulier : il n'est ni modifiable, ni éditable.

Il n'est présenté qu'aux clients connectés, afin que leur message parvienne directement à l'agence qui le gère (ou s'il n'est pas encore affecté, à toutes les agences le couvrant par leurs zones de chalandise).

Astuce :

Si vous ne voulez plus qu'un destinataire s'affiche dans quelque espace que ce soit (Intranet ou Extranet), mettez 'Non' dans chaque zone de choix.

Sous-Menu « Demandes/Types de Demandes »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI - ESPACE PRIVE : Liste des Types de Demandes - Mozilla Firefox

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com | galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

LISTE DES TYPES DE DEMANDES

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Imprimer la dernière recherche
Rafraîchir l'affichage
Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Libellé	Public	Cl. (Privé)	Age. (Privé)	Tec. (Privé)	Ope. (Privé)	Sge. (Privé)	Cliquer
CRECATM	CREATION CATEGORIE DE MATERIEL	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
CREMQUE	CREATION DE MARQUE	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
CRETLC	CREATION TYPE DE LICENCE	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
DDEACH	DEMANDE D'ACHAT	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
DDEAUD	DEMANDE D'AUDIT	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	
DDDEVIS	DEMANDE DE DEVIS	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	
DDEINT	DEMANDE D'INTERVENTION	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	
DDEMPLOI	DEMANDE D'EMPLOI	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	
DDEPAR	DEMANDE DE PARTENARIAT	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	
DDEPRX	DEMANDE DE PRIX	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
DEM	DEMEAGEMENT	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	
OUVCPTE	OUVERTURE DE COMPTE	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	
PBMCIAC	PROBLEME COMMERCIAL	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
PBMDCLI	PROBLEME DOSSIER CLIENT	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	
PBMFAC	PROBLEME DE FACTURE	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	
PBMLOST	PROBLEME LOGICIEL INTRANET	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	

Ce menu vous permettra de lister, d'éditer, de créer, et de supprimer, les différents types de demandes qui peuvent être adressées.

Le principe est extrêmement simple :

Vous définissez un type de demande, puis vous dites qui peut utiliser ce type de demande pour envoyer un message.

Vous pouvez ainsi créer un type « Demande Interne », non accessible publiquement (donc uniquement par l'intranet), et qui pourra être utilisé par les clients, les agences, les techniciens, les opérateurs, ou le centre de gestion; et créer un type « Demande de devis » qui ne sera visible que depuis l'extranet publique.

L'intérêt du système est que vous pouvez définir des types qui vous permettront de mieux trier les messages et d'y répondre plus rapidement. De plus, celui qui va saisir une demande n'aura qu'à choisir le type de demande qu'il effectue et perdra moins de temps à saisir son message.

Une liste vous présente les types, avec le code, le libellé (affiché dans les listes de choix), si le type est visible publiquement ou pas, et la possibilité d'envoi pour chaque type d'utilisateur de SMI (Clients, Agences, Techniciens, Opérateurs, Centre de Gestion)..

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permettent de gérer vos types :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier une fiche type.

Astuce :

Si vous ne voulez plus qu'un type s'affiche dans quelque espace que ce soit (Intranet ou Extranet), mettez 'Non' dans chaque zone de choix.

Sous-Menu « Humains/Civilités »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui conditionne la création et la gestion des clients, opérateurs, contacts, et techniciens.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI : Liste Civilités - Mozilla Firefox

1 RUE DU SIEGE
69001 LYON

1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr | pcliner.contact@free.fr
ACS 1234567890 / APE 1234

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES CIVILITES

Rechercher Réinitialiser

Tri ascendant / Tri descendant

Imprimer la dernière recherche
Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
M.	MONSIEUR	-
Mlle	MADEMOISELLE	-
Mme	MADAME	-

Terminé

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des civilités.


Une liste vous présente le code et le descriptif de la civilité.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos civilités :



Vous permet de supprimer une civilité.

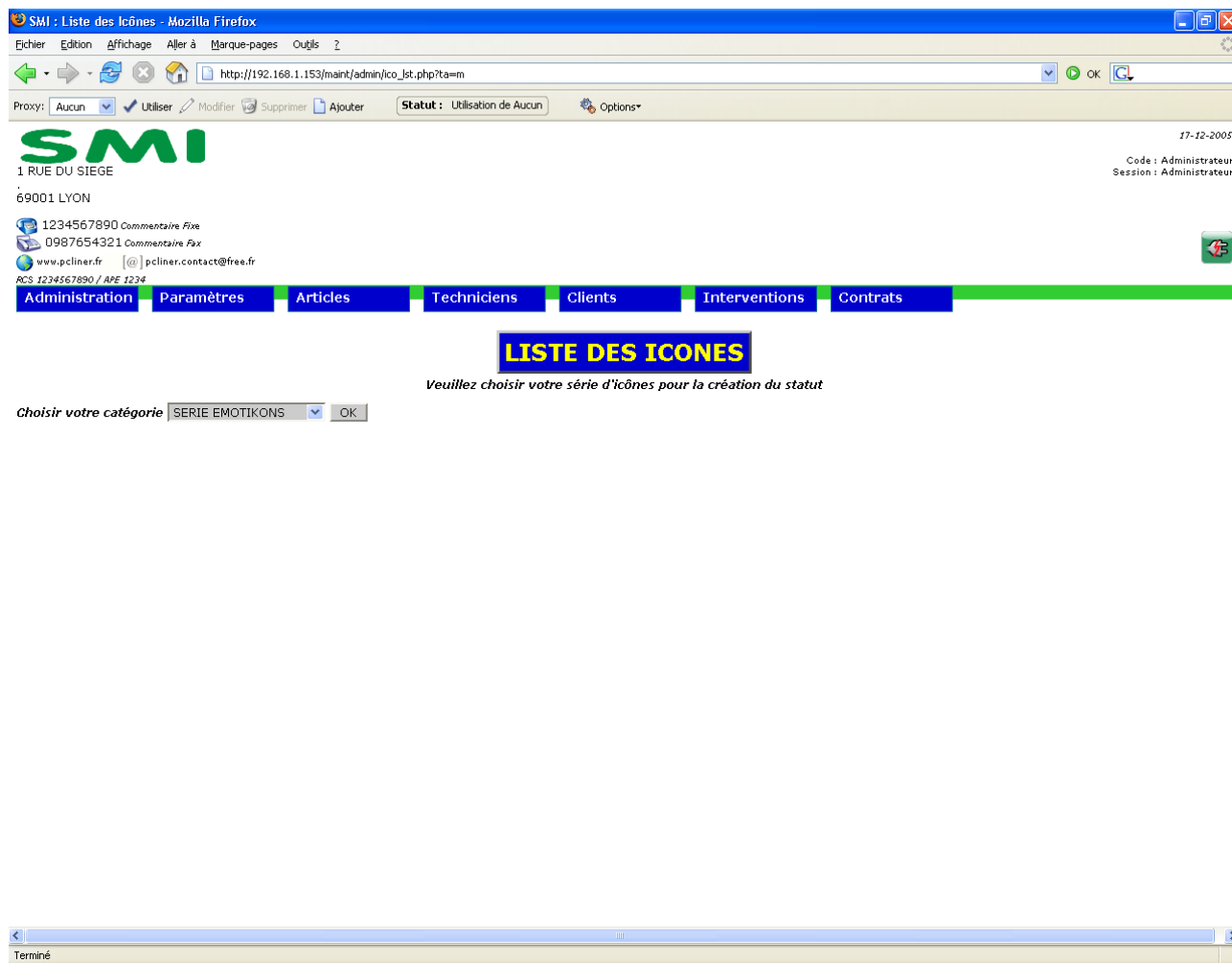
*A noter que vous ne pourrez pas supprimer une civilité utilisée dans une fiche.
Cette icône n'apparaît que s'il y a des civilités supprimables dans la liste.*

Par défaut 3 civilités sont proposées (et non modifiables/supprimables), mais vous pouvez en créer d'autres en cliquant sur 

Sous-Menu « Interventions/Icônes »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui conditionne la gestion des statuts de vos interventions.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :



Il vous suffit de choisir une catégorie d'icônes puis de cliquer sur 'OK'.

Les icônes s'affichent alors.

Si vous cliquez dessus, vous pourrez créer un statut particulier (cf ci-après), qui sera représenté par une icône dans les listes d'interventions.

Notes pour l'administrateur :

Pour vous faciliter la tâche, 6 jeux d'icônes open source sont déjà fournis, mais vous pouvez en rajouter.

Il vous faut alors :

1. Copier votre jeu d'icônes (dans un sous -répertoire) dans le répertoire « icones » de votre application (par FTP ou SSL). Ces icônes doivent être au format gif, jpg, jpeg, ou png, 16x16 pixels.
2. Ajouter la catégorie d'icônes dans le tableau correspondant du fichier « prm.inc.php »

```
$liste_ico = array(  
    "EmotiKons" => "SERIE EMOTIKONS",  
    "glaze" => "SERIE GLAZE",  
    "icones-22" => "SERIE ICONES 22x22",  
    "krystaline" => "SERIE KRYSTALINE",  
    "nuvola" => "SERIE NUVOLA",  
    "reinhardticons-0.9.3-png" => "SERIE REINHARDT");
```

La catégorie apparaîtra alors dans la liste citée ci-avant et vous pourrez utiliser vos propres icônes.

TRES TRES IMPORTANT POUR LINUX

Pensez à changer le propriétaire du répertoire des icônes en le passant sous le même propriétaire que celui qui exécute les scripts, sinon, rien ne s'affichera.

Par exemple "*chown wwwrun /srv/www/htdocs/maint/icones*".

Sous-Menu « Interventions/Lieux »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui conditionne la gestion complète des lieux de vos interventions.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

The screenshot shows a web browser window titled 'SMI : Liste Lieux - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://192.168.1.153/maint/admin/lieu_lst.php?ta=m'. The page header includes the SMI logo, address '1 RUE DU SIEGE 69001 LYON', contact information, and a navigation menu with items: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, and Contrats. The main heading is 'LISTE DES LIEUX'. Below it are search and sorting controls: 'Rechercher', 'Réinitialiser', 'Tri ascendant / Tri descendant', 'Imprimer la dernière recherche', and 'Ajouter'. A table with three columns is displayed: 'Code', 'Descriptif', and 'Cliquer'. The table contains three rows: 'ATE' with 'EN ATELIER', 'SITE' with 'SUR SITE', and 'TEL' with 'TELEMAINTENANCE'. Each row has a small icon in the 'Cliquer' column. At the bottom of the browser window, a status bar shows 'Terminé'.

Code	Descriptif	Cliquer
ATE	EN ATELIER	
SITE	SUR SITE	
TEL	TELEMAINTENANCE	

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des lieux d'intervention.


Une liste vous présente le code et le descriptif du lieu.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos lieux d'intervention :



Vous permet de supprimer un lieu.

***A noter que vous ne pourrez pas supprimer un lieu utilisé dans une intervention.
Cette icône n'apparaît que s'il y a des lieux supprimables dans la liste.***

Par défaut 3 lieux sont proposés (et non modifiables/supprimables), mais vous pouvez en créer d'autres en cliquant sur 

Sous-Menu « Interventions/Origines »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui conditionne la gestion complète des origines de demandes d'interventions.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI : Liste Origines - Mozilla Firefox

1 RUE DU SIEGE
69001 LYON

1234567890
0987654321
www.pcliner.fr
ACS 1234567890 / APE 1234

17-12-2005
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES ORIGINES

Rechercher Réinitialiser

Tri ascendant / Tri descendant

Imprimer la dernière recherche
Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
ATE	ATELIER	-
COU	COURRIER	-
EMA	EMAIL	-
FAX	TELECOPIE	-
TEL	TELEPHONE	-

Terminé

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des origines de demandes d'intervention.

Une liste vous présente le code et le descriptif de l'origine.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos origines de demande :



Vous permet de supprimer une origine.

***A noter que vous ne pourrez pas supprimer une origine utilisée dans une intervention.
Cette icône n'apparaît que s'il y a des origines supprimables dans la liste.***

Par défaut 5 origines sont proposées (et non modifiables/supprimables), mais vous pouvez en créer d'autres en cliquant sur

Sous-Menu « Interventions/Règlements »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui permet de définir les règlements acceptés pour vos interventions.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI - ESPACE PRIVE : Liste Règlements - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin/reg_lst.php?ta=m

22-06-2006

Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com @ galawa@free.fr

RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

LISTE DES REGLEMENTS

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Imprimer la dernière recherche

Rafraîchir l'affichage

Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Descriptif	Cliquer
GB	CARTE BLEUE	-
EC	EN COURS...	-
ESP	ESPECES	-
R	A RECEPTION DE FACTURE	-

S.M.I. v0.9.3
Page modifiée le : 28/04/2006 14:24:52

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des types de règlement.

Une liste vous présente le code et le descriptif de l'origine.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos origines de demande :



Vous permet de supprimer un règlement.

***A noter que vous ne pourrez pas supprimer un règlement utilisé dans une intervention.
Cette icône n'apparaît que s'il y a des origines supprimables dans la liste.***

Par défaut 4 modes de règlement sont proposés (et non modifiables/supprimables), mais vous pouvez en créer d'autres en cliquant sur

Sous-Menu « Interventions/Statuts »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui conditionne la gestion complète des statuts de vos interventions.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI : Liste Statuts - Mozilla Firefox

17-12-2005

Code : Administrateur
Session : Administrateur

1 RUE DU SIEGE
69001 LYON

1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr | @ | pcliner.contact@free.fr
ACS 1234567890 / APE 1234

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES STATUTS

Rechercher Réinitialiser

Imprimer la dernière recherche

Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Descriptif	Icône	Cliquer
ALF	ATTENTE LIVRAISON FOURNISSEUR		
ALLC	ATTENTE LOGICIEL(S)/LICENCE(S) CLIENTS		
AP	ATTENTE PAIEMENT		
AR	A RAPPELER		
CLOT	TERMINE		
DARC	DEVIS : ATTENTE REPONSE CLIENT		
DAS	DEVIS : A SAISIR		
EC	EN COURS		
IAP	INTERVENTION A EFFECTUER		
RVAP	RENDEZ-VOUS A PRENDRE		

Supprimer

Transfert des données depuis 192.168.1.153...

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des statuts d'intervention.

Une liste vous présente le code, le descriptif, et l'icône représentative du statut.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos statuts d'intervention :



Vous permet de supprimer une origine.

*A noter que vous ne pourrez pas supprimer un statut utilisé dans une intervention.
Cette icône n'apparaît que s'il y a des statuts supprimables dans la liste.*

Par défaut 11 statuts sont proposés, mais vous pouvez en créer d'autres en cliquant sur

Si vous créez un statut, vous devrez **impérativement** choisir une icône représentative en 1er.

Sous-Menu « Préavis & Num. »

Ce paramétrage est très important puisque c'est lui qui conditionne la gestion des contrats et la numérotations de tous vos états.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

PREAVIS & NUMEROTATIONS

Veillez saisir le minimum et le maximum (en jours) pour les préavis de relance sur les contrats
Minimum = nombre de jours à partir desquels on peut commencer à relancer.
Maximum = nombre de jours à partir desquels on ne peut plus relancer.

Minimum (en jours) pour les préavis: 90

Maximum (en jours) pour les préavis: 30

Veillez saisir le radical et le numéro pour chaque type de numérotation
(Il n'est pas possible de modifier un numéro sur un type s'il y a déjà eu des saisies effectuées sur ce type)

Type de numérotation	Radical	Numéro
Type de numérotation pour les techniciens	T05	24
Type de numérotation pour les clients	C05	56
Type de numérotation pour les interventions	I05	23
Type de numérotation pour les opérateurs téléphoniques	O05	10
Type de numérotation pour les contrats	CO05	37
Type de numérotation pour les certificats de destruction	CD05	0
Type de numérotation pour les demandes	D05	7
Type de numérotation pour les dossiers de relevés	R05	8
Type de numérotation pour les relevés de licences	RL05	1
Type de numérotation pour les relevés de matériels	RM05	4

Les deux premières zones servent à déterminer la plage (en jours) pendant laquelle on peut relancer un contrat.

En effet, les dernières dispositions juridiques Françaises interdisant les renouvellements automatiques pour les particuliers, il faut dire à SMI quels sont les délais où l'on est autorisé à relancer les contrats en fin d'échéance.

Les autres zones ne posent pas de problème particulier :

Vous saisissez en premier le radical de la numérotation
Vous saisissez ensuite le dernier numéro créé (par exemple, si vous saisissez '0', le prochain numéro sera '1')

Ne revenez pas en arrière sur les numérotations si vous ne changez pas le radical, car vous irez au devant de gros problèmes...

Menu « Articles »

Ce menu est accessible aux administrateurs, au centre de gestion, aux agences, et aux techniciens, ces 2 derniers ne pouvant que *consulter* les fiches.

Il est important de correctement paramétrer vos articles et familles articles pour que vous puissiez plus facilement retrouver ceux-ci lorsque vous saisirez vos rapports d'intervention et souhaitez obtenir des statistiques.

Sous-Menu « Articles/Familles »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows the 'SMI : Liste Familles' web application running in Mozilla Firefox. The browser's address bar shows the URL 'http://192.168.1.153/maint/admin/fam_lst.php?ta=m'. The application header includes the SMI logo, contact information (1 RUE DU SIEGE, 69001 LYON), and a navigation menu with tabs: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, and Contrats. The 'Articles' tab is active, displaying the 'LISTE DES FAMILLES' page. This page features a search bar with 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons, and a status bar indicating 'Tri ascendant / Tri descendant'. Below the search bar is a table with columns for 'Code', 'Descriptif', and 'Cliquer'. The table contains one entry: 'FAM1' with the description 'FAMILLE N°1'. To the right of the 'Cliquer' column, there is a red 'X' icon and a 'Supprimer' button. The page also includes a date '17-12-2005', a user code 'Code : Administrateur', and a session name 'Session : Administrateur'. At the bottom of the browser window, a status bar shows 'Terminé'.

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des familles produits.

Une liste vous présente le code et le descriptif.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos familles de produits :



Vous permet de supprimer une famille.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une famille utilisée dans une fiche article.

Par défaut aucune famille n'est créée. Vous **devez** en créer au moins une en cliquant sur 

Sous-Menu « Articles/Gestion »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI : Liste Produits - Mozilla Firefox

Echier Edition Affichage Aller à Marque-pages Outils 2

http://192.168.1.153/maint/admin/pdf_lst.php?ta=m

Proxy: Aucun Utiliser Modifier Supprimer Ajouter Statut: Utilisation de Aucun Options*

17-12-2005

Code : Administrateur
Session : Administrateur

SMI
1 RUE DU SIEGE
69001 LYON

1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr |@| pcliner.contact@free.fr
ACS 1234567890 / APE 1234

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES PRODUITS

Rechercher Réinitialiser

Tri : Tri ascendant / Tri descendant

Imprimer la dernière recherche Ajouter

Code	Famille	Désignation	PU TTC	Clavier
ART1	FAM1	ARTICLE N°1	10.00	
ART2	FAM1	ARTICLE N°2	200.00	

Mettre à jour / Supprimer

Ce menu vous permettra de lister, de créer, et de supprimer des produits.

Une liste vous présente le code, la famille, la désignation, et le prix de vente TTC.

Sur la colonne de droite, 2 icônes vous permettent de gérer vos articles :



Vous permet d'éditer une fiche article.

2 points importants :

Il faut saisir le prix avec un '.' (point) comme décimale, et non pas une virgule.

La zone « Commercialisé » permet de ne plus faire apparaître un produit dans la liste des produits possible lors de la saisie d'un rapport d'intervention.



Vous permet de supprimer un article.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un article utilisé dans une fiche intervention. Il vaut mieux, dans ce cas, passer l'article en « non commercialisé ».

Par défaut aucun article n'est créé. Vous **devez** en créer au moins un en cliquant sur

Sous-Menu « Articles/Historique »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI : Historiques Produits / Interventions - Mozilla Firefox

17-12-2005

Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

HISTORIQUES ARTICLES

Rechercher Réinitialiser

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Interv.	Qté	PU TTC	NS	Cliquer
ART1 ->ARTICLE N°1	1050000003 Client : LE PRO, M. LE PATRON Début : 15-12-2005	1.00	10.00	123456789012345678901234567890	
ART2 ->ARTICLE N°2	1050000003 Client : LE PRO, M. LE PATRON Début : 15-12-2005	3.00	200.00	123456789012345678901234567890	

Mettre à jour

Terminé

Ce menu vous permettra de visualiser les historiques de ventes articles.

Il est accessible uniquement aux administrateurs, gestionnaires, agences, et techniciens.

Une liste vous présente le code (avec sa désignation), le code intervention (avec le détail client et les dates de début et de fin d'intervention), la quantité, le prix de vente TTC, et le numéro de série.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de visualiser/modifier l'intervention correspondante (uniquement si l'intervention n'est pas close).

Vous pouvez également imprimer les interventions correspondantes avec les icônes :



Vous permet d'imprimer l'intervention sans les conditions générales de vente.

Un PDF sera généré, que vous pourrez sauver ou imprimer.



Vous permet d'imprimer l'intervention avec les conditions générales de vente.

Un PDF sera généré, que vous pourrez sauver ou imprimer.

Sous-Menu « Articles/Statistiques »

Pas encore activé

Menu « Techniciens »

Ce menu est accessible aux administrateurs, au centre de gestion et aux agences.

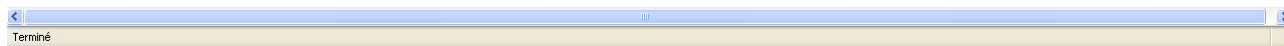
Il est important de créer au moins une fiche technicien par agence pour pouvoir ensuite traiter des interventions sur cette agence.

Sous-Menu « Techniciens/Gestion »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows the 'SMI : Liste Techniciens' web application. The browser window title is 'SMI : Liste Techniciens - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://192.168.1.153/maint/admin/tec_lst.php?ta=m'. The page features a green header with the SMI logo and contact information: '1 RUE DU SIEGE', '69001 LYON', '1234567890', '0987654321', 'www.pcliner.fr', and 'pcliner.contact@free.fr'. A navigation bar contains links: 'Administration', 'Paramètres', 'Articles', 'Techniciens' (highlighted), 'Clients', 'Interventions', and 'Contrats'. Below this is a blue box with the text 'LISTE DES TECHNICIENS'. A search bar with 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons is present, along with sorting options 'Tri ascendant' and 'Tri descendant'. On the right, there are links for 'Imprimer la dernière recherche' and 'Ajouter'. The main table lists technicians with columns: Agence, Code, Prénom, Nom, Tel. Fixe, Tel. Port., and E-mail. The first row shows 'ALYONOS', 'T050000001', 'André', 'LE TECHNICIEN', '1234567890', '1234567890', and 'pcliner.tec@free.fr'. At the bottom, there are icons for 'Mettre à jour', 'Supprimer', and 'Aperçu & Imprimer'.

Agence	Code	Prénom	Nom	Tel. Fixe	Tel. Port.	E-mail	Clavier
ALYONOS	T050000001	André	LE TECHNICIEN	1234567890	1234567890	pcliner.tec@free.fr	



Ce menu vous permettra de lister, d'éditer, de créer, et de supprimer, les techniciens.

Une liste vous présente les techniciens, avec l'agence, le code, le prénom, le nom, le numéro de téléphone fixe, le numéro de portable, et l'email (cliquable).

Sur la colonne de droite, 3 icônes vous permettent de gérer vos techniciens :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier une fiche technicien.

Vous ne pourrez pas modifier une fiche technicien s'il a été licencié.



Vous permet d'imprimer une fiche technicien.



Vous permet de supprimer un technicien.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un technicien ayant déjà saisi ou traité des demandes d'intervention. Dans ce cas, il faudra le noter « licencié » dans sa fiche.

Si vous supprimez un technicien, les fichiers téléchargés et les répertoires créés par ce technicien sont réaffectés à l'agence qui l'employait.

Pour un technicien licencié, cette icône n'apparaîtra pas.

En plus du code, il peut également apparaître une icône 

Cette icône signifie que le technicien est en congé au moment où vous consultez cette liste.

En laissant votre pointeur de souris dessus pendant 1 seconde, vous pourrez obtenir les dates de congés.

A noter, concernant les congés, que vous pouvez saisir ces dates à l'avance, car elles ne sont validées que quand elles deviennent effectives.

Cela vous permet de mieux organiser votre fonctionnement et de mieux gérer vos plannings.

Il peut également apparaître l'icône 

Cette icône signifie que le technicien a été licencié.

En laissant votre pointeur de souris dessus pendant 1 seconde, vous pourrez obtenir la date de licenciement.

La saisie de la fiche technicien en elle-même ne pose pas de problème particulier.

Nota :

Si vous licenciez un technicien, les fichiers téléchargés et les répertoires créés par ce technicien sont réaffectés à l'agence qui l'employait.

Astuce :

Sur Firefox, pour gagner du temps dans la saisie de la ville ou du pays, saisissez simplement les 1ère lettres du nom (par exemple, 'FR' dans la zone pays donne 'FRANCE').

Pour vous faire gagner du temps en création, SMI affiche directement le pays en fonction de l'adresse IP Web de celui qui saisi.

Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates de congés ou de licenciement indiquées « sous » les icônes correspondantes.

Sous-Menu « Techniciens/Emailing »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :



27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com [@] galawa@free.fr
PCS 1234567890 / APE 123X



Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

EMAILING TECHNICIENS

Agence	-- Choisissez une agence -- <small>(Ne s'affichent que les techniciens salariés) *</small>
Résident dans	-- Choisissez un ou des département(s) -- 01 (AIN) 02 (AISNE) 03 (ALLIER) 04 (ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE) <small>(Sélectionnez les départements avec Ctrl + clic gauche)</small> Département(s) choisi(s) Rechercher
Sujet du message	*
Contenu du message	<div><div><div>B I U X₂ X² ☰ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ ☸ ☹ ☺ ☻ ☼ ☽ ☾ ☿ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓ ♈ ♉ ♊ ♋ ♌ ♍ ♎ ♏ ♐ ♑ ♒ ♓</div><div>Format Police Taille</div></div><div></div></div>
Réinitialiser	

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

S.M.I. v0.9.6alpha

Il vous suffit alors de choisir :

Une ou toutes les agences parmi celles que vous aurez créé (zone obligatoire)
Les département de résidence des techniciens (zone optionnelle)

Puis de cliquer sur « Rechercher »

SMI affiche alors l'écran suivant (ou semblable) :



27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com @ galawa@free.fr
ACS 1234567890 / APE 123X



Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

EMAILING TECHNICIENS

Agence	-- TOUTES LES AGENCES -- (Ne s'afficheront que les techniciens salariés) *
Résident dans	-- Choisissez un ou des département(s) -- 01 (AIN) 02 (AISNE) 03 (ALLIER) 04 (ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE) Département(s) chois(i)s 01-03-04 (Sélectionnez les départements avec Ctrl + clic gauche) Rechercher
Sujet du message	Essai *
Contenu du message	<div><div>Format Police Taille</div><div></div></div>

Listes des techniciens sélectionnés

Code	Nom	Téléphone	CP	Choisir
T050000014	M. AA Aaa (Agence : ATOTALIUS)	03333333333333	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
T050000016	MME LA TECH Paulette (Agence : ADAMIEN)	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
T050000017	M. SUPERTEC Joseph (Agence : ADAMIEN)	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>

Expédier

Réinitialiser

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

S.M.I. v0.9.6alpha

Entrez ensuite :

Le sujet du message

Le texte du message (en mode Wysiwyg)

Choisissez au moins un technicien.

Cliquez sur « Expédier »

SMI contrôle la validité de vos saisies et expédie votre emailing.

Nota :

Seuls les techniciens salariés sont affichés.

Seuls l'administrateur et le centre de gestion peuvent envoyer des emailings à tous les techniciens.

Les agences n'ont accès qu'à leurs propres techniciens.

Sous-Menu « Techniciens/Statistiques »

Pas encore activé

Menu « Clients »

Ce menu est accessible aux administrateurs, au centre de gestion, et aux agences, et aux techniciens, ces 2 dernières ne voyant que les clients appartenant à leurs zones de chalandise respectives.

Il est important de créer au moins une fiche client pour pouvoir ensuite traiter des interventions.

Sous-Menu « Clients/Catégories »

Ce sous-menu est important, dans la mesure où il permet de « classer » les clients, et ainsi de permettre de meilleures analyses statistiques.

Il est uniquement accessible aux administrateurs et au centre de gestion.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows the 'SMI : Liste Catégories Clients' web application. The browser window title is 'SMI : Liste Catégories Clients - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://192.168.1.153/maint/admin/cat_lst.php?ta=m'. The page features a navigation menu with tabs: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, and Contrats. The 'Clients' tab is active. Below the navigation menu, the title 'LISTE DES CATEGORIES CLIENTS' is displayed in a blue box. The main content area includes a search bar with 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons, and a 'Tri' dropdown menu set to 'ascendant'. There are also buttons for 'Imprimer la dernière recherche' and 'Ajouter'. A table with two columns, 'Code' and 'Descriptif', lists two categories: 'PAR' (PARTICULIER) and 'PRO' (PROFESSIONNEL). Each row has a 'Cliquer' button with a red 'X' icon. Below the table, there is a 'Supprimer' button with a red 'X' icon. The status bar at the bottom of the browser window shows 'Terminé'.

Code	Descriptif	Cliquer
PAR	PARTICULIER	X
PRO	PROFESSIONNEL	X

Supprimer

Ce menu vous permettra de créer, et de supprimer, les catégories de clients.

Une liste vous présente les catégories, avec le code et le descriptif.

Sur la colonne de droite, 1 icône vous permet de gérer vos catégories clients :



Vous permet de supprimer une catégorie client.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une catégorie utilisée dans une fiche client.

Sous-Menu « Clients/Gestion »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI - ESPACE PRIVE : Liste Clients - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin/cl_list.php?ta=m

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com [@] galawa@free.fr
ACS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens **Clients** Interventions Contrats Relevés

LISTE DES CLIENTS

Rechercher Réinitialiser

Imprimer la dernière recherche

Rafraîchir l'affichage

Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Société	Nom	Tel. Fixe	Tel. Port.	Email	Cliquer
C050000001	ESSAI-CLIENT-1	DR. ABULLE Dimitri	0011223344	-	toto@free.fr	[Icones]
C050000002		M. TIMOINE Roland	0011223344	-	titi@free.fr	[Icones]
C050000003	SC ONE	M. DIRECTEUR Le	0102030405	-	aa@bb.com	[Icones]
C050000004		M. NOM Prénom	0000000000	-	erwandivers@yahoo.fr	[Icones]
C050000005	JJDUR	ME THEOPHOS Tit	0000000000	-	nobody@nowhere.com	[Icones]
C050000006	TESTOS	M. TEST1 Test1	0000000000	-	toto@nowhere.com	[Icones]
C050000007	SP3E	DR L Maheata	6891800640	-	sp3e.maheata@copyr.pf	[Icones]
C050000008	BABGOND	M. GOND Bab	08.71.19.89.38	-	babgond@gmail.com	[Icones]
C050000009	TESTTESTETSES	M. CORNICUS Brutus	0000000000	-	brutus@cornicus.fr	[Icones]
C050000010	GARAGE DU NORD	M. DURAND Stephane	0111111111111111	5444444444444444	test@test.fr	[Icones]

Problème en cours (Passer la souris sur les icônes pour le détail)

Voir ou Mettre à jour / Déménager / Saisir Intervention / Saisir Contrat / Saisir-Modifier Relevé / Imprimer / Supprimer

Ce menu vous permettra de lister, d'éditer, de créer, et de supprimer, les clients.

Une liste vous présente les clients, avec le code, la société (si elle existe), le nom et le prénom, le numéro de téléphone fixe, le numéro de portable, et l'email (cliquable).

Sur la colonne de droite, jusqu'à 6 icônes vous permettent de gérer vos clients :



Vous permet de rentrer en mode « édition » et de modifier une fiche client.



Vous permet de saisir directement une nouvelle intervention à partir du client sélectionné.
Cette icône n'apparaîtra pas si le compte client est bloqué.



Vous permet de saisir directement un nouveau contrat à partir du client sélectionné.
Cette icône n'apparaîtra pas si le compte client est bloqué.



Vous permet de saisir directement un nouveau relevé de parc à partir du client sélectionné.
Si un relevé de parc a déjà été saisi, vous pourrez alors directement le modifier.

Cette icône n'apparaîtra pas si le compte client est bloqué.



Vous permet d'imprimer une fiche client.



Vous permet de supprimer un client.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un client déjà saisi dans une fiche intervention ou un contrat signé.

En plus du code, il peut également apparaître :



Cette icône signifie que le compte client est « à surveiller ». Le compte client est en niveau '1', c'est à dire qu'il peut y avoir des problèmes avec ce client (comptablement parlant).



Cette icône signifie que le compte client est « relancé ». Le compte client est en niveau '2', c'est à dire qu'il y a eu une relance comptable effectuée sur le client. Ceci est un mémo intéressant pour éventuellement le lui rappeler...



Cette icône signifie que le compte client est « bloqué ». Le compte client est en niveau '3', c'est à dire qu'il y a eu une relance comptable effectuée sur le client, restée sans effet, ou un impayé du client. ***Dans ce mode, vous ne pouvez pas saisir d'intervention ou de contrat.***

En laissant le pointeur de la souris dessus, on peut obtenir un petit mémo en rappelant la signification de ces icônes.

Ces mémos sont extrêmement importants et permettent de connaître l'état d'un compte client d'un simple coup d'oeil. Ils sont rappelés en entête de fiche d'intervention.

Seuls les administrateurs, le siège, et les agences (émettant leurs factures) peuvent modifier ce paramètre.

Les clients ne peuvent pas les voir.

Une agence n'obtiendra que la liste des clients dont elle est propriétaire ou des clients, dans sa zone de chalandise, et non encore affectés à une agence.

Lorsque vous passez en mode édition (***si vous créez un client, le numéro de son département sera demandé...si ce département n'est couvert par aucune agence dans sa zone de chalandise, vous ne pourrez pas le créer***), vous obtenez un écran du type :



MISE A JOUR COMPTE CLIENT

Coordonnées

(* : Saisie obligatoire)

Retour à la liste

Ajouter un contact / Edition contacts (001)

Historiques contrats (002)

Saisir un contrat / Voir les contrats (002)

Aller dans le répertoire privé

Saisir une intervention / Voir les interventions (001)

Voir le relevé de parc

Code Client	C050000060
Type	Demande d'intervention *
Catégorie	PROFESSIONNEL *
Société	SOCIETE TEST
RCS	RCS 1234567890 / APE 123X
Civilité	MONSIEUR *
Prénom	Jean *
Nom	LE PRO *
Adresse(1)	1 RUE DU CLIENT *
Adresse(2)	
Département	75
Ville	PARIS 10EME ARRONDISSEMENT (75010) *
Pays	FRANCE *
Téléphone Fixe	0123456789 *
Télécopieur	0123456789
Portable	
Email	galawa@free.fr *
Messagerie	
Notes Administration	
Notes Techniciens	
Comptabilité	0 *

0 : Aucun problème / 1 : A surveiller / 2 : Relancé / 3 : Bloqué

Réinitialiser Enregistrer Enregistrer & Saisir Intervention

Sur cet écran, vous pouvez complètement mettre à jour la fiche d'un client.

Il n'y a pas de difficulté particulière, mais quelques remarques s'imposent :

Voir le relevé de parc

Cette possibilité ne sera offerte que si vous avez saisi un relevé de parc pour ce client (sinon, SMI demandera si vous souhaitez le créer).

Voir / Saisir intervention

Vous ne pourrez voir les interventions que si il y en a eu de saisies.

Voir / Saisir contrat

Vous ne pourrez voir les contrats que si il y en a eu de saisis. De même, l'historique des

contrats du client ne sera visible que si vous en avez saisi.

Notes

Les « Notes Administration » ne sont visibles que par le siège et l'administrateur. Elles permettent donc de stocker des informations qui ne doivent être visibles que par les gestionnaires de ces départements.

Les « Notes Techniciens » sont visibles par le siège, l'administrateur, les agences, et les techniciens.

Dans les deux cas, les clients n'y ont pas accès.

Alerte comptable

Les alertes comptables ne sont visibles que par l'administrateur, les agences, et les techniciens.

Les client ne peuvent pas les voir.

Contacts

La possibilité de saisir des contacts n'apparaît que si le client est un professionnel (et donc que la zone « société » a été remplie).

Si vous demandez à créer un contact, vous obtiendrez l'écran suivant

La possibilité de saisir des contacts n'apparaît que si le client est un professionnel (et donc que la zone « société » a été remplie).

Si vous demandez à créer un contact, vous obtiendrez l'écran suivant

http://smitst.homelinux.com - SMI - ESPACE PRIVE : Contact Client - Mozilla Fir...

Proxy: Aucun Utiliser Modifier Supprimer Ajouter Statut : Utilisation de Aucun

CREATION CONTACT

Pour le client : ESSAI-CLIENT-1

(* : Saisie obligatoire)

Fonction	
Civilité	DOCTEUR *
Prénom	*
Nom	*
Tél. Fixe	0011223344 *
Télécopieur	
Portable	
Email	
Messagerie	
Accepte les emails...	<input type="checkbox"/> Comptabilité <input type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> Technique (Vous pouvez choisir plusieurs possibilités pour recevoir les emails)
Notes	

Réinitialiser Enregistrer Quitter
 Passer en mode édition/visualisation

Terminé 3.926s Proxy: Aucun

La fiche ne présente pas de difficulté particulière.

Il ne faut cependant pas oublier, si vous souhaitez prévenir le contact (dans le cas d'une intervention terminée par exemple) de cocher les cases correspondant aux type de messages que ces personnes sont habilitées à recevoir.

Il faut donc bien les remplir pour que le client soit correctement suivi.

Comptabilité

Sera utilisé plus tard...pour mémo.

Direction

Reçoivent les emails de création de compte, de renouvellement de mot de passe; les

emails de création, de modification, envoi, et accusé de réception de contrats,

Technique

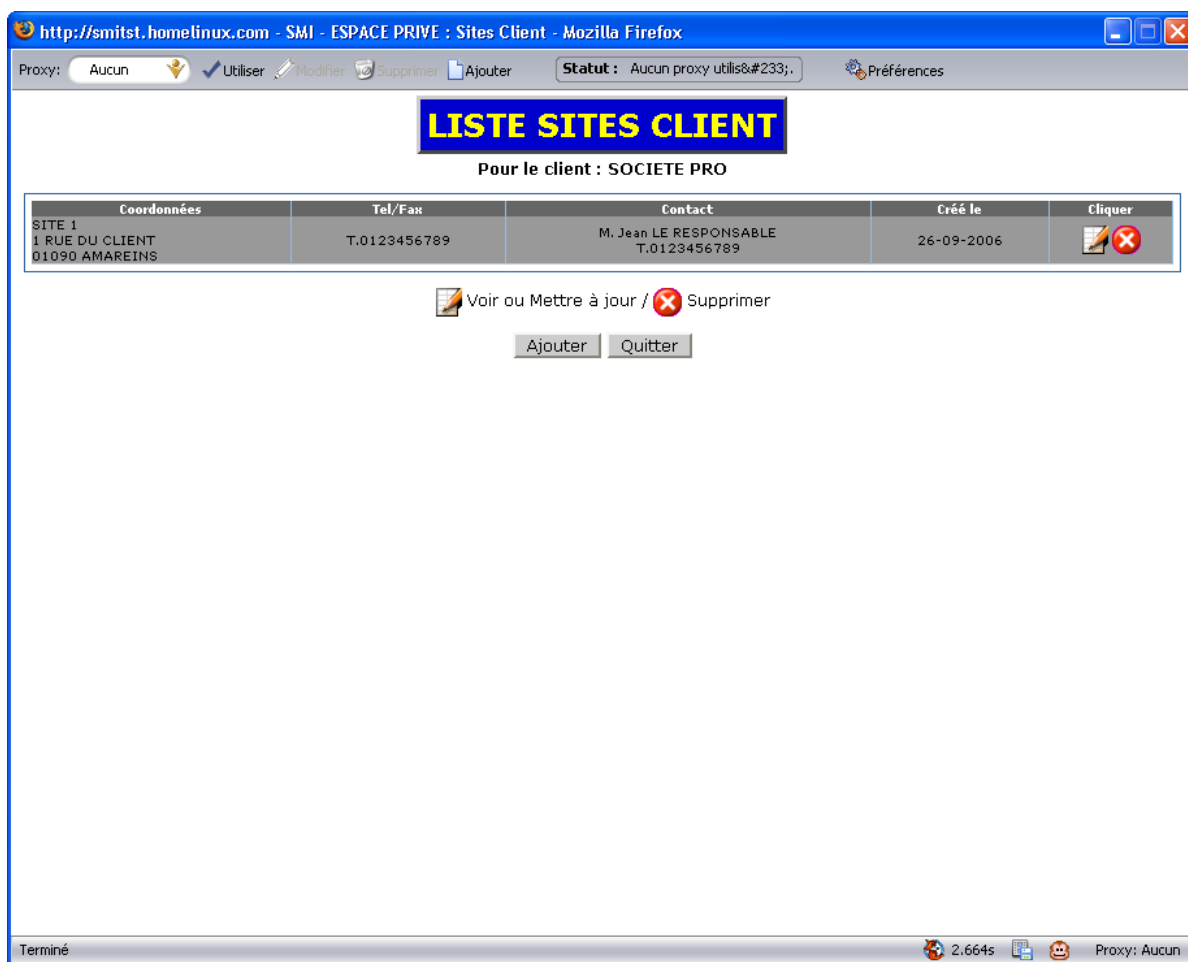
Reçoivent les emails de création, de modification, envoi, et accusé de réception de contrats, les emails de création et de fin d'interventions.

Dans tous les cas, l'email du contact principal est contacté.

Sites secondaires

Si vous entrez un nom de société, SMI vous offrira la possibilité de saisir d'autres sites d'intervention, rattaché au compte client.

Si vous cliquez sur cette icône, vous obtiendrez :



Vous pourrez alors éditer un site déjà saisi ou en créer de nouveaux.

Prenons l'exemple d'une édition :

Cette saisie ne pose pas de problème particulier.

Veuillez simplement noter que si vous positionnez le champ « ouvert » à **non**, SMI ne proposera plus ce site dans la liste de ceux disponibles lors de la création d'un contrat, d'un relevé, ou d'une intervention.

Astuce :

Sur Firefox, pour gagner du temps dans la saisie de la ville ou du pays, saisissez simplement les 1ère lettres du nom (par exemple, 'FR' dans la zone pays donne 'FRANCE').

Pour vous faire gagner du temps en création, SMI affiche directement le pays en fonction de l'adresse IP Web de celui qui saisit.

IMPORTANT :

Lorsqu'une fiche client est créée, ce client n'est pas affecté à une agence en particulier (sauf si la saisie a été effectuée par une agence ou un technicien, auquel cas le client est affecté à l'agence concernée).

Le client ne devient la « propriété » d'une agence qu'à partir du moment où une intervention,

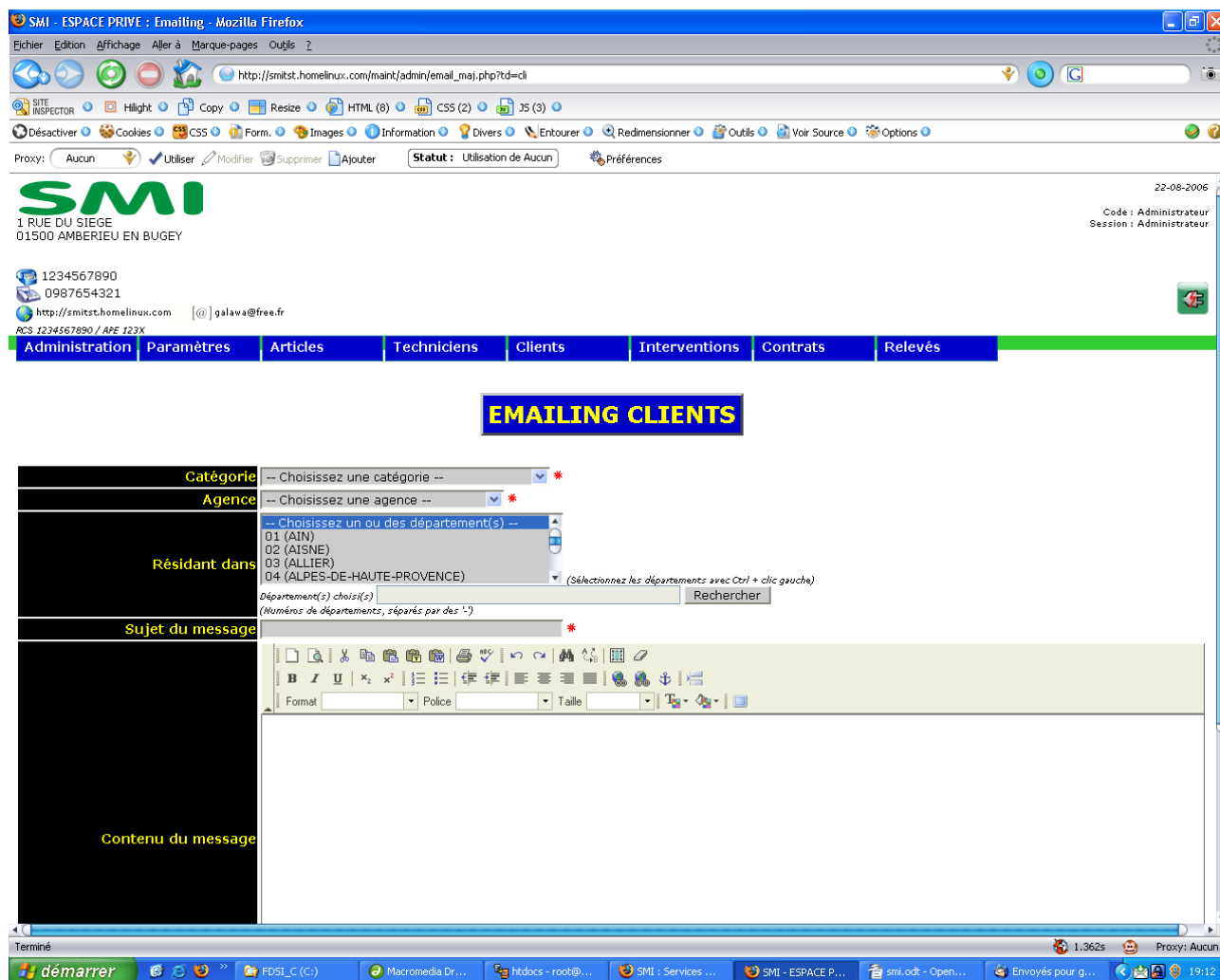
un contrat, ou un relevé de parc, a été saisi, pour ce client, par cette agence.

SMI indique d'ailleurs le « propriétaire » du client dans la liste des clients.

Ainsi, si une agence demande la liste des clients, elle n'obtiendra que les clients dont elle est propriétaire ou les clients, dans sa zone de chalandise, et non encore affectés à une agence.

Sous-Menu « Clients/Emailing »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :



Il vous suffit alors de choisir :

- Une catégorie de client parmi celles que vous aurez défini (zone obligatoire)
- L'agence (ou toutes les agences) parmi celles que vous aurez défini (zone obligatoire)
- Les département de résidence des clients (zone optionnelle)

Puis de cliquer sur « Rechercher »

SMI affiche alors l'écran suivant (ou semblable) :

Contenu du message

service(s) destinataire(s) Général : ☐ Direction : ☐ Comptabilité : ☐ Technique : ☐

Listes des clients

Code	Nom	Téléphone	CP	Choisir
C050000001	ABULLE	0011223344	69430	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000002	TIMOINE	0011223344	22100	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000003	DIRECTEUR	0102030405	90400	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000004	NOM	0000000000	41400	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000005	THEOPHOS	0000000000	21110	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000006	TEST1	0000000000	21700	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000007	L	6891800640	47800	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000008	GOND	08.71.19.89.38	68000	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000009	CORNICUS	0000000000	21700	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000010	DURAND	0111111111111111	93000	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000011	JOYEUX	0101010101	69170	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000012	TERIEUR	0578562314	17440	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000013	ANDRE	0166527755	30100	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000014	LE TESTEUR	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000015	LE TESTEUR	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000016	LE TESTEUR	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000017	LE TESTEUR	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000018	LE TESTEUR	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000020	DUROUGE	0148858599	94340	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000021	MACHIN	0148858599	94380	<input checked="" type="checkbox"/>
C050000024	L'ESSAI	1234567890	01090	<input checked="" type="checkbox"/>

Expédier

Réinitialiser

S.M.I. v0.9.3
Page modifiée le : 15/06/2006 12:41:44
Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

Entrez ensuite :

Le sujet du message

Le texte du message (en mode wysiwyg)

Cochez les destinataires du message

Choisissez au moins un client.

Cliquez sur « Expédier »

SMI contrôle la validité de vos saisie et expédie votre emailing.

Nota :

Seuls l'administrateur et le centre de gestion peuvent envoyer des emailings à tous les clients.

Les agences n'ont accès qu'à leurs propres clients ou à ceux qui ont été créé, non encore

affectés, et couvert par leur zone de chalandise.

Sous-Menu « Clients/Statistiques »

Pas encore activé

Menu « Interventions »

LE menu par excellence de SMI puisque c'est celui qui va vous permettre de gérer toutes les demandes, les suivis, et de créer les rapports d'intervention.

Il faut donc bien en comprendre le mécanisme

Il est accessible aux administrateurs, au centre de gestion, aux agences, et aux techniciens (gestion uniquement), ces 2 dernières ne traitant que les clients appartenant à leurs zones de chalandise respectives.

Les clients, quand à eux, n'ont accès qu'à un mode de visualisation leur permettant de voir et de suivre leurs interventions, sans pouvoir les modifier (et heureusement!).

Sous-Menu « Interventions/Gestion »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

SMI : Liste Interventions - Mozilla Firefox

18-12-2005
Code : Administrateur
Session : Administrateur

SMI
1 RUE DU SIEGE
69001 LYON

1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr | pcliner.contact@free.fr
RCS 1234567890 / APE 1234

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES INTERVENTIONS

Rechercher Réinitialiser
Tri ascendant / Tri descendant
(Statut : laisser la souris sur l'icône pour le statut)

Code	Date	Urgence	Code Client (Détail)	Technicien	Statut	Cliquer
105000003	15-12-2005	Standard	C050000001 >LE PRO, M. LE PATRON	T050000001		

Mettre à jour / Supprimer / Aperçu & Imprimer

Terminé

Une liste vous présente le code de l'intervention, la date de saisie, le niveau d'urgence, le code du client concerné (avec le détail), le technicien qui traite (ou a traité) l'intervention, et le statut de l'intervention (par une icône où vous pouvez laisser le pointeur pour un détail donant le libellé et le code correspondant entre parenthèses).

Sur la colonne de droite, 3 icônes vous permettent de gérer vos interventions :



Vous permet d'éditer et de mettre à jour une intervention déjà saisie.

Si le compte client a entre-temps été bloqué, vous ne pourrez rien faire (à part imprimer).

Si l'intervention a été close (terminée), vous ne pourrez plus la modifier, mais seulement la voir.



Vous permet d'imprimer l'intervention les conditions générales de vente.

Un PDF sera généré, que vous pourrez sauver ou imprimer.



Vous permet d'imprimer l'intervention avec les conditions générales de vente.

Un PDF sera généré, que vous pourrez sauver ou imprimer.



Vous permet de supprimer une intervention.


A noter que vous ne pourrez pas supprimer une intervention terminée.

Astuce :


Vous pouvez également effectuer des recherches sur les codes de statut (écrits entre parenthèses) indiqués « sous » les icônes correspondantes.

Création d'une intervention

Lors de la création d'une nouvelle intervention, SMI vous demandera d'abord de choisir un client.

La liste des clients (couverts par l'agence si vous êtes connecté comme technicien ou agence) sera affichée et vous devrez alors le choisir en cliquant sur .

Vous obtiendrez l'écran suivant :


1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com [@] galawa@free.fr
ACS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

CREATION INTERVENTION

Retour à la liste (* : Saisie obligatoire)

Date Demande27-09-2006*

Client

Compte client

SOCIETE TEST
M. Jean LE PRO
1 RUE DU CLIENT
75010 PARIS
Tel : 0123456789

Site d'intervention

Site principal

Notes

Agence-- Choisissez une agence --*

Sur le contrat-- Choisissez un contrat --

Demandé par-- Choisissez une origine --* (ATELIER = matériel directement apporté par le client)

Statut-- Choisissez un statut --*

Lieu-- Choisissez un lieu --*

Niveau d'urgenceStandard* (A modifier uniquement sur demande express du client)

Date RDV (heure :) hh:mm:ss

Matériel

Problèmes signalés (Cliquer)

Modifier

Login/MDP Sys. / MDP BIOS

Descriptif problème

Modifier

GarantieNon Références facture : (Obligatoire si garanti)

Acompte (€ TTC) *

(la décimale doit être '.' et pas la virgule !)

Réinitialiser Enregistrer Enregistrer & Imprimer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

S.M.I. v0.9.6alpha

Notez le petit rond de couleur indiquant le niveau comptable du client.(un petit message vous préviendra s'il y a un problème).

La saisie en elle-même ne représente pas de difficulté particulière.

Pensez simplement à bien noter :

Le site concerné par cette intervention

Vous pourrez choisir un site, uniquement si vous avez créé des sites secondaires ou

si vous rattachez un contrat à cete intervention, contrat couvrant lui-même plusieurs sites).

L'agence qui se verra affecter l'intervention (pour qu'elle soit prévenue)

Si le client a été affecté à une agence (c'est à dire qu'une agence a déjà saisi un contrat, un intervention, ou un relevé pour ce client et que de ce fait elle en est devenue le gestionnaire), seul le code de cette agence « propriétaire » va s'afficher.

Le contrat concerné :

Vous n'êtes pas obligé de rattacher une intervention à un contrat. S'il n'y a pas eu de contrat créé pour ce client, SMI le signale.

Si vous choisissez un contrat, SMI vous proposé un résumé de ce dernier pour vous faciliter le choix.

L'origine de la demande (pour les analyses statistiques)

Le statut de l'intervention pour qu'elle soit correctement traçée

Le lieu où doit se dérouler l'intervention

La date éventuelle de rendez-vous

Le détail du matériel concerné

Si des problèmes ont été relevés (cf module de relevé de parc), un bouton apparaîtra pour vous permettre de choisir directement ceux que vous désirez traiter par cette intervention.

Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Problèmes Signalés » (qui apparaît uniquement si des problèmes non résolus existent), puis de choisir les problèmes que vous allez traiter lors de l'intervention (cf écran ci-après)

LISTE DES PROBLEMES DECLARES

Merci de choisir les problèmes signalés que vous souhaitez affecter à l'intervention **1050000003**

ATTENTION : après validation, les zones "matériel" et "problèmes" de la fiche intervention seront réinitialisées avec les nouvelles valeurs.

Déclaré le	Déclaré par	Problème	Choisir
29-04-2006	MOI	Matériel / Relevé RM050000001 : SERVEUR LINUX / IBM ZSERIES LE PLUS BEAU (J30000001)	<input checked="" type="checkbox"/>
29-04-2006	Tout le monde	Matériel / Relevé RM050000001 : SERVEUR LINUX / IBM ZSERIES LE PLUS BEAU (J30000001)	<input type="checkbox"/>
29-04-2006	Administrateur	Matériel / Relevé RM050000001 : SERVEUR LINUX / IBM ZSERIES LE PLUS BEAU (J30000001)	<input type="checkbox"/>
13-05-2006	MOI	Licence / Relevé RL050000001 : IBM ZSERIES TEST LICENCE 1234	<input type="checkbox"/>

Remise à Zéro Valider Annuler

Le détail du problème rencontré

Si vous avez choisi des problèmes notés dans les relevés, cette zone est mise à jour directement en fonction du détail des problèmes notés sur les relevés(cf module de relevé de parc).

Nota :

Si ces 2 zones ont été remplies par des choix directs liés au relevé de parc, vous devrez forcer la modification de saisie en cliquant sur le bouton « modifier ». Ceci évite les erreurs ou effacements accidentels...

Si le matériel est sous garantie ou pas (et dans ce cas, notez la référence de la facture).

Vous pouvez ensuite soit simplement enregistrer la demande, ou l'enregistrer et l'imprimer (génération de PDF).

Nota :

Il se peut également que vous ne puissiez pas saisir d'intervention :

- Dans le cas où il n'y a plus d'agence active couvrant le département du client (elle a peut-être fermé)
- Dans le cas où vous n'avez encore créé de client
- Dans le cas où il n'y a plus de technicien actif sur l'agence (ils ont peut-être tous été licenciés).

Modification / Traitement d'une intervention

Une fois créée, les agences prévenues, il faut traiter l'intervention.

En passant en mode édition, vous obtenez l'écran suivant (nettement plus complet que l'écran de création).

SMI - ESPACE PRIVE : Fiche Intervention - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin/int_maj.php?td=edit&ci=1050000001

Statut : Utilisation de Aucun

Login/MDP Sys. / **MDP BIOS**

Descriptif problème : ça marche pas !!!

Garantie : Non **Référence facture** : (Si oui)

Acompte (€ TTC) : 0.00 (la décimale doit être '.' et pas la virgule !)

Responsable dossier : SUPERTEC Joseph

Technicien(s) traitant(s) : LA TECH Paulette, SUPERTEC Joseph.

Temps travaillé : 04:00:00 **Détails horaires & techniciens** (Plus temps offert : 00:30:00)

Travail effectué : Divers travaux...
Modification...

Client prévenu le : **Règlement** : A RECEPTION DE FACTURE

Dossier clôt le : (Si vous saisissez une date, le dossier sera clôt. Entrez vos pièces et prestations AVANT de cliquer)

Forfaits et pièces facturées (Sinon, saisissez les articles et prestations AVANT de remplir la fiche ci-dessus)


Code	Désignation + NS	PU TTC	Qté	Total	Cliquer
TESTIERW	TEST D'ERWAN AVEC " DES CARACTERES BIZARRES " + NS : 1224557890/1234567890 Ceci est un essai avec un texte long. Faisons l'essai avec 3 mots : un deux trois. Puis l'essai avec 3 mots mixés avec 3 chiffres : un 1 deux 2 trois 3. Puis l'essai avec des mots accentués : plâtre, prêt, sapeêtre, aigüe, vêtre. Puis, l'essai avec des erreurs d'espaces : un deux trois quatre. Enfin, l'essai avec des caractères accentués : à é è à u i l l.	12.50€	1.00	12.50€	
CRDL	CARTE RESEAU DLINK 10/100 Essai de commentaire.	20.00€	1.00	20.00€	
Total :				32.50€ TTC	
Acompte :				-0.00€ TTC	

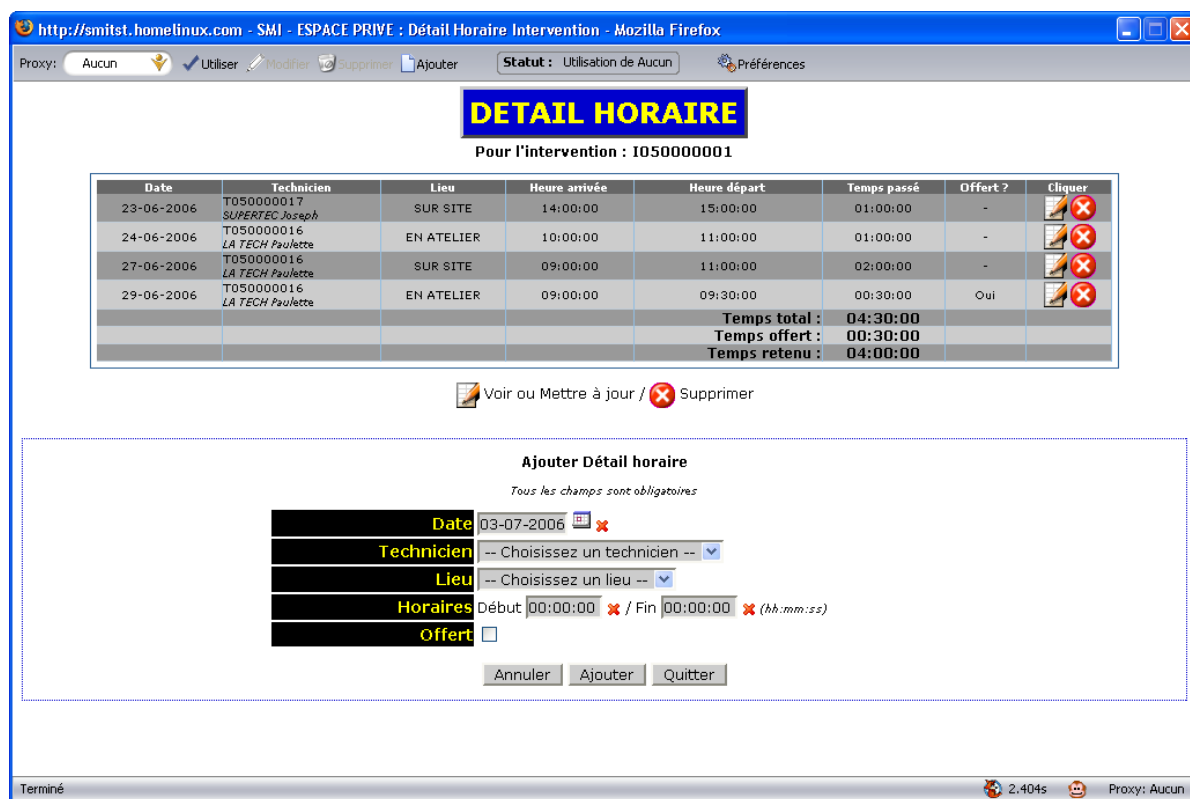
La 1ère partie rappelle les paramètres que vous avez entré lors de la demande du client.





La suite vous permet de :



Choisir le technicien qui gère le dossier d'intervention.

Saisir le détail exact du travail qui a été effectué.


En cliquant sur l'icône , vous obtenez l'écran suivant :





Date	Technicien	Lieu	Heure arrivée	Heure départ	Temps passé	Offert ?	Cliquer
23-06-2006	T050000017 SUPERTEC Joseph	SUR SITE	14:00:00	15:00:00	01:00:00	-	
24-06-2006	T050000016 LA TECH Paulette	EN ATELIER	10:00:00	11:00:00	01:00:00	-	
27-06-2006	T050000016 LA TECH Paulette	SUR SITE	09:00:00	11:00:00	02:00:00	-	
29-06-2006	T050000016 LA TECH Paulette	EN ATELIER	09:00:00	09:30:00	00:30:00	Oui	
					Temps total :	04:30:00	
					Temps offert :	00:30:00	
					Temps retenu :	04:00:00	



 Voir ou Mettre à jour /  Supprimer

Ajouter Détail horaire
Tous les champs sont obligatoires

Date 03-07-2006 

Technicien -- Choisissez un technicien -- 

Lieu -- Choisissez un lieu -- 

Horaires Début 00:00:00  / Fin 00:00:00  (hh:mm:ss)

Offert ☐

Vous pouvez alors détailler votre intervention, en signalant à quelle date le travail a été effectué, par qui, de quelle heure à quelle heure, et si vous souhaitez offrir le temps passé (et dans ce cas, SMI ne déduira pas ce temps es contrats rattachés).

Vous pouvez bien entendu modifier vos saisies et supprimer des lignes (fonction non accessible aux clients qui ne verront que le détail et ne pourront rien modifier).

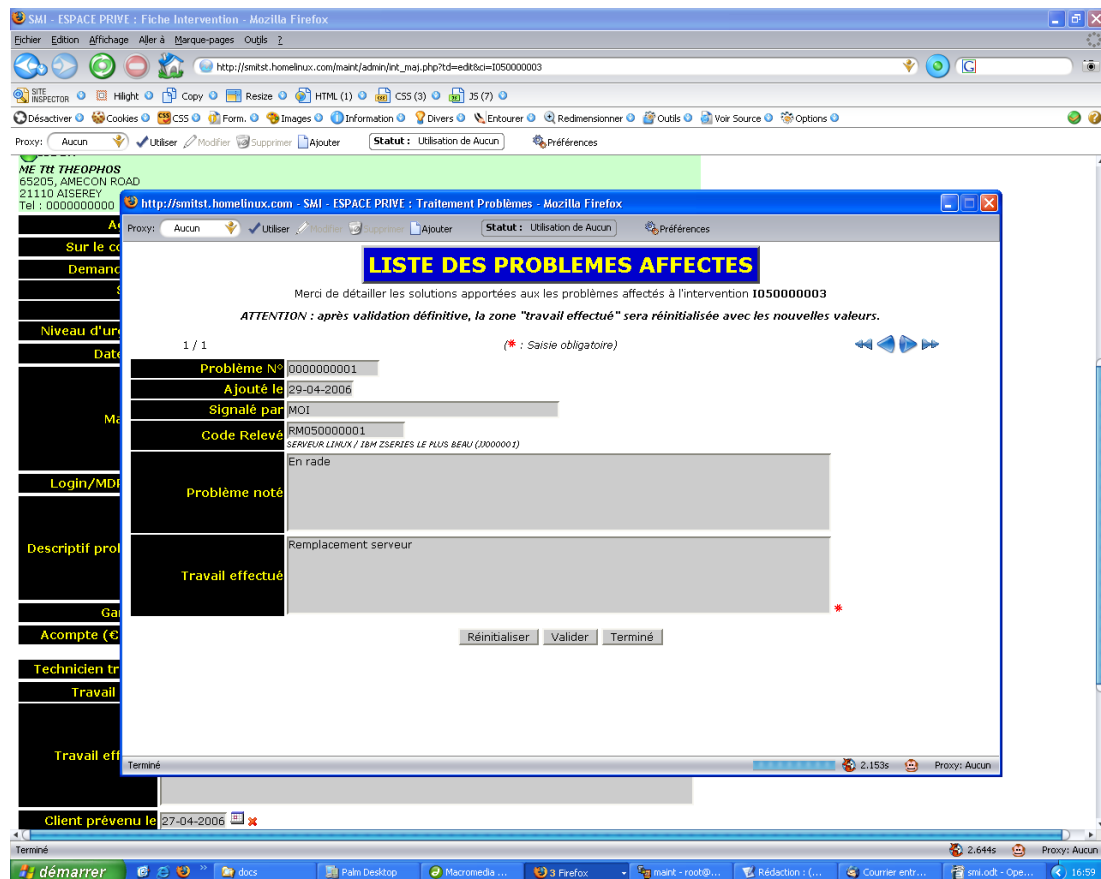
Dès que vous quittez, SMI met automatiquement à jour le temps passé, le temps offert, et la liste des techniciens ayant intervenu sur le dossier.

Cette fonction est extrêmement utile car elle permet de mieux suivre les interventions, de tenir les clients parfaitement informés, et de travailler sur des gros dossiers (plusieurs jours, plusieurs techniciens).

Vous pouvez ensuite saisir ce qui a été fait pour effectuer la réparation.

Nota :

Si vous aviez choisi des problèmes parmi ceux déclarés au sein du relevé de parc (cf module de relevé de parc), un bouton « Problèmes traités » apparaîtra pour vous permettre de saisir directement les travaux effectués, problème par problème (cf écran ci-après)



Vous pourrez alors saisir le travail effectué, pour chaque problème que vous aviez préalablement choisi.

Saisissez ensuite la date où le client a été prévenu :

Important

Si vous remplissez cette zone, un email est envoyé au client, le suivi du contrat éventuellement rattaché est effectué, et vos impressions seront désormais appelées « Rapport de travail » (avant, elles s'appelleront « Fiche de travail »).

Le mode de règlement :

Soit il a déjà été effectué (par exemple, cas d'une intervention sur site où le client a réglé le technicien avant qu'il ne reparte et où la saisie est effectuée à posteriori) et vous le saisissez de suite.

Soit saisissez-le lorsque le client récupère son matériel et qu'il règle directement ou qu'il indique son mode règlement (cf éventuelles conditions financières de son compte)..

Enfin, saisissez la date où le dossier a été clôt :

Il est très important de ne pas saisir cette date n'importe quand.

En effet, dès qu'elle est saisie, le dossier est clôt (normal, il n'y a plus de matériel et le travail

a été effectué...) et il ne sera plus **jamais** modifiable !

Il est également important de noter que, lors de la clôture, SMI contrôle les problèmes rattachés à des relevés qui ont été traités. Ceux n'ayant pas vu de saisie d'opération effectuée seront libérés et réaffectables à une autre intervention. Ainsi, si vous n'avez pas le temps de tout faire, vous serez tout de même à jour...

Vous pouvez, soit simplement « Enregistrer » (et SMI reviendra à la liste des interventions en prévenant), soit « Valider pour saisir les articles » et SMI reviendra alors dans la fiche d'intervention, vous permettant alors de saisir les articles éventuellement livrés au client.

LE PRO
M. Jacques LE PATRON
1 RUE DU PROFESSIONNEL
69001 LYON
Tel : 1234567890

Agence AGENCE LYON 08

Sur le contrat Pas de contrat actif (et signé) sur ce client

Demandé par TELECOPIE (ATELIER = matériel directement apporté par le client)

Statut EN COURS *

Lieu EN ATELIER *

Niveau d'urgence Standard * (A modifier uniquement sur demande express du client)

Date RDV 16-12-2005 *

Matériel Ordinateur
Imprimante
Scanner *

Descriptif problème En panne *

Garantie Oui * **Référence facture** : 1234567890 * (Si oui)

Technicien traitant LE TECHNICIEN André *

Travail fait le 16-12-2005 * (horaires : arrivée 00:00:00 * / départ 00:00:00 *)

Travail effectué Réparation effectuée

Client prévenu le 17-12-2005 *

Règlement A RECEPTION DE FACTURE

Matériel rendu le 16-12-2005 * (Si vous saisissez une date, le dossier sera clôt. Entrez vos pièces et prestations AVANT de cliquer)

Valider pour saisir les articles

(Sinon, saisissez les articles et prestations AVANT de remplir la fiche ci-dessus)

Code	Désignation + NS	PU TTC	Qté	Total	Cliquer
ART1	ARTICLE N°1 (ns : 1234567890123456789012345678901234567890)	10.00€	1.00	10.00€	
ART2	ARTICLE N°2 (ns : 1234567890123456789012345678901234567890)	200.00€	3.00	600.00€	
Total :				610.00€	TTC

Pièces hors service : Sans objet ☒ / Rendues ☐ / Conservées ☐

Ajouter un article (Validez d'abord vos saisies!)

Remise à Zéro **Enregistrer** **Enregistrer & Imprimer**

Terminé

Dans ce cas, vous obtiendrez l'écran suivant :

Pour ajouter un article, cliquez sur 

Vous obtiendrez l'écran suivant :



http://192.168.1.153 - SMI : Liste Articles - Mozilla Firefox

Proxy: Utiliser Modifier Supprimer Ajouter Statut : Utilisation de Aucun Options

LISTE DES ARTICLES

Choisissez l'article pour l'intervention : I050000003

Revenir à la saisie en cours


Rechercher Réinitialiser

↓ : Tri ascendant / ↑ : Tri descendant

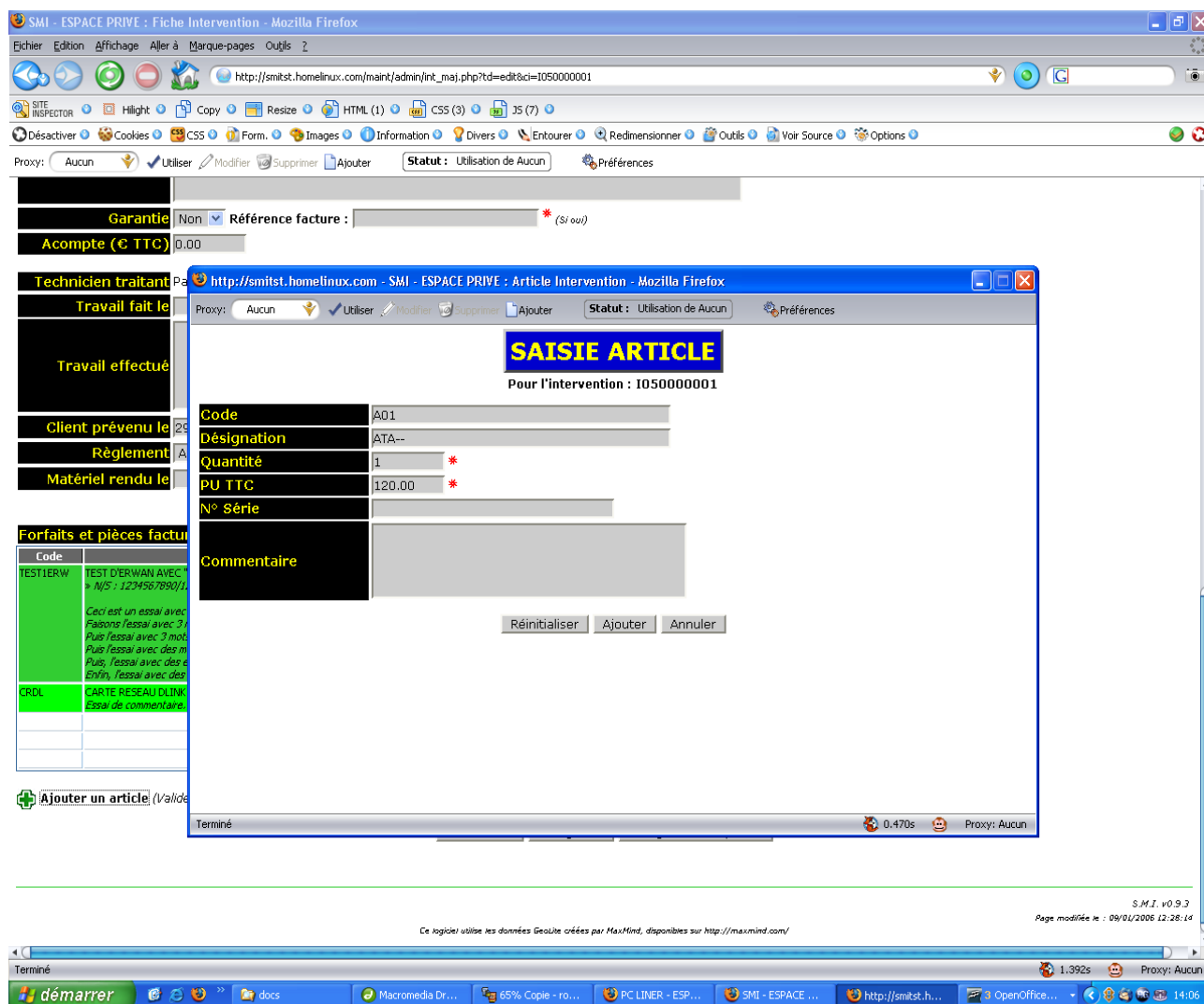
↓ Code ↑	↓ Famille ↑	↓ Désignation ↑	↓ PU TTC ↑	Cliquer
ART1	FAM1	ARTICLE N°1	10.00	
ART2	FAM1	ARTICLE N°2	200.00	

 Choisir pour l'intervention en cours

Terminé

Choisissez l'article que vous voulez entrer dans la fiche d'intervention en cliquant sur 

Vous obtiendrez l'écran suivant :



Choisissez la quantité, modifiez éventuellement le prix unitaire TTC et saisissez le(s) numéro(s) de série (100 caractères maximum) et/ou un commentaire (texte libre).

Cliquez sur « Ajouter » : la fiche intervention est automatiquement mise à jour.

Vous pourrez ensuite, soit modifier les articles (quantités/prix), soit supprimer les références entrées.

Vous pouvez enfin également indiquer ce que « deviennent » les anciennes pièces :

Sans objet : le client s'en fiche

Rendues : le client récupère ses pièces

Conservées : Vous gardez les pièces

Etats

Concernant les états que vous pouvez imprimer, il y a plusieurs possibilités :

Intervention sur site

On attend une confirmation du client pour intervenir :

SMI vous édite une fiche (PDF) que vous pouvez faire parvenir au client pour qu'il vous donne son accord pour votre intervention (cf annexe 1).

On doit intervenir chez le client, qui a déjà donné son accord :

SMI vous édite une fiche vous permettant de compléter directement les champs chez le client (cf annexe 2) et de lui faire signer le bon de travail.

On est intervenu chez le client :

Il a donc reçu un email lui signalant que son dossier avait été traité. L'état ressemblera alors à celui de l'annexe 3.

Intervention en atelier

Le client vient d'apporter son matériel. Vous avez saisi les informations pour créer un dossier d'intervention et avez imprimé une fiche de prise en charge :

SMI vous édite une fiche vous permettant de compléter directement (et manuellement...avant la saisie informatique) les champs au fur et à mesure de la réparation (cf annexe 4). Une zone est prévue pour que le client signe le bon de demande de travaux.

*Un technicien a travaillé sur le dossier et réparé le matériel. Le client n'a **pas** été prévenu :*

Il n'a donc pas reçu d'email lui signalant que son dossier avait été traité. L'état ressemblera alors à celui de l'annexe 5.

Remarquez que la zone permettant de recevoir la signature du client pour accuser réception n'apparaît pas...il est donc très important de prévenir les clients.

Un technicien a travaillé sur le dossier et réparé le matériel. Le client a été prévenu :

Il a donc reçu un email lui signalant que son dossier avait été traité. L'état ressemblera alors à celui de l'annexe 6.

Remarquez que la zone permettant de recevoir la signature du client pour accuser réception apparaît maintenant.

Un technicien a travaillé sur le dossier et a réparé le matériel. Le client a été prévenu. Il a récupéré son matériel, a réglé (sinon, voir les conditions de règlement). Vous avez donc saisi une date de remise du matériel au client :

Le dossier d'intervention est donc clôt (et non modifiable).. L'état ressemblera alors à celui de l'annexe 7.

Remarquez que plus aucune zone permettant de recevoir la signature du client pour accuser réception n'apparaît. Il ne faut donc pas considérer un dossier comme clôt avant qu'il ne le soit réellement (client dépanné, matériel récupéré, et client ayant signé le rapport de travail).

Dans tous les cas :

a.Le chiffre en haut à droite de la cellule contenant les renseignements « internes » de l'intervention représente le niveau d'urgence :

- '0' : Pas d'urgence particulière
- '1' : Urgent
- '2' : Très urgent
- '3' : Vital

Il faut donc en tenir compte dans la gestion des priorités et des plannings.

b.Si l'intervention est close, il n'y aura pas de pied permettant la signature, et SMI signalera que l'intervention est terminée en entête.

c.Vous pourrez choisir si vous souhaitez imprimer la fiche d'intervention avec ou sans les conditions générales de vente.

Menu « Contrats »

Ce menu va vous permettre de gérer tous vos contrats clients.

Il est accessible aux administrateurs, au centre de gestion, aux agences, partiellement aux techniciens (visualisation simple) et aux clients (impression pour signature et visualisation simple).

Les agences et techniciens n'ont accès qu'aux contrats qu'ils ont établi.

Les clients n'ont accès qu'à leurs propres contrats.

Sous-Menu « Contrats/Paramètres/Périodicités »

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows a web browser window with the title 'SMI : Liste Périodicités - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://192.168.1.153/maint/admin/per_lst.php?ta=m'. The page features a navigation bar with tabs: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, and Contrats. The main content area is titled 'LISTE DES PERIODICITES' in a yellow box. Below the title, there are search and filter options: 'Rechercher', 'Réinitialiser', and 'Imprimer la dernière recherche'. A table lists various periodicities with columns for Code, Descriptif, Nb Jours, and Clavier. The table includes rows for AN, BIHEBDO, BIMENS, HEBDO, MENS, PONCT, SEM, TRI, and TRIHEBDO. At the bottom of the table, there are links for 'Voir ou Mettre à jour' and 'Supprimer'.

Code	Descriptif	Nb Jours	Clavier
AN	ANNUEL	365	
BIHEBDO	BI-HEBDOMADAIRE	14	
BIMENS	BI-MENSUEL	60	
HEBDO	HEBDOMADAIRE	7	
MENS	MENSUEL	30	
PONCT	PONCTUEL	0	
SEM	SEMESTRIEL	180	
TRI	TRIMESTRIEL	90	
TRIHEBDO	TRI-HEBDOMADAIRE	21	

Terminé

Une liste vous présente le code de la périodicité, le descriptif, le nombre de jours entre chaque intervention pour la périodicité donnée.

Sur la colonne de droite, 2 icônes vous permettent de gérer vos périodicités :



Vous permet d'éditer et de mettre à jour une périodicité déjà saisie.

A noter le cas particulier d'une périodicité nulle :

Si vous saisissez '0' jours entre 2 interventions, cela signifiera que la périodicité créée sera « à la demande », c'est-à-dire sur appel du client.

Si la périodicité a déjà été utilisée dans un contrat, vous ne pourrez pas la modifier (message d'avertissement).



Vous permet de supprimer une périodicité.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une périodicité si elle été utilisée dans un contrat (message d'avertissement).

Sous-Menu « Contrats/Paramètres/Contrats Types »

Ce menu va vous permettre de créer des textes types pour vos contrats.

Ce système est très pratique car il vous épargnera de longues heures de frappe pour chacun de vos contrats.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows a web browser window titled "SMI : Liste Contrats Types - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://192.168.1.153/maint/admin/co_lst.php?ta=m". The page header includes the SMI logo, address "1 RUE DU SIEGE 69001 LYON", and contact information. A navigation bar contains links: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, and Contrats. The main content area is titled "LISTE DES CONTRATS TYPES" in a yellow box. Below this, there are search and sorting controls: "Rechercher", "Réinitialiser", "Tri ascendant / Tri descendant", "Imprimer la dernière recherche", and "Ajouter". A table displays the list of contract types:

Code	Nom	Descriptif	Cliquer
COR01	CONTRAT OR	Contrat Or	

Below the table, there are three action links: "Voir ou Mettre à jour", "Utiliser comme modèle", and "Supprimer". The footer of the browser window shows "Terminé".

Une liste vous présente le code du contrat type, son nom, le descriptif (qui sera celui affiché au client pour qu'il puisse faire un choix).

Sur la colonne de droite, 3 icônes vous permettent de gérer vos périodicités :



Vous permet d'éditer et de mettre à jour un contrat type déjà saisi.

Lorsque vous l'appellez, vous obtenez l'écran suivant :



1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

27-09-2006

Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789

0123456789

http://smitst.homelinux.com [@] galawa@free.fr

RCS 1234567890 / AFE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

MISE A JOUR CONTRAT TYPE

Retour à la liste

Descriptif

(* : Saisie obligatoire)

Imprimer la fiche

Code	TEL
Nom	TELEMAINTENANCE *
Descriptif	TELEMAINTENANCE *

Conditions générales de vente du contrat (par l'agence)

Les soussignées :

%age_nom%
%age_adr1%
%age_adr2%
%cp_age% %ville_age%
%age_rcs%

appelée le "PRESTATAIRE", d'une part, et

%cli_ste%
%cli_adr1%
%cli_adr2%
%cp_cli% %ville_cli%
%cli_rcs%

appelée le "CLIENT", d'autre part, ont convenus de ce qui suit :

Article I : Objet du contrat

Actif	Oui *
Spécifique	Non *

(Si spécifique, utilisable en espace privé, mais pas affiché dans l'espace publique)

Réinitialiser Enregistrer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

S.M.I. v0.9.6alpha

Vous pouvez alors entrer le code, le nom du contrat type, son descriptif (soyez précis et éloquent car c'est ce texte que le client pourra voir...comme une publicité), le texte à proprement parler du contrat (en mode wysiwyg), et si le contrat est actif ou pas (s'il est non actif, il ne pourra pas s'afficher dans la liste des choix possibles lors de la création des contrats spécifiques aux clients).

Veuillez noter qu'en cas de création, SMI reprend par défaut le texte type « CON_CGV_MASTER », ce pour vous éviter de tout ressaisir à partir de zéro.

Cela veut donc dire que vous pouvez modifier ce texte type pour adapter les contrats à vos besoins.

Si le contrat type a déjà été utilisée dans un contrat, vous ne pourrez pas le modifier (message d'avertissement).



Vous permet de réutiliser un contrat type déjà créé.

SMI crée un code, reprend le descriptif et le texte des conditions. Il ne vous reste plus qu'à compléter ou corriger et à enregistrer.



Vous permet de supprimer un contrat type.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un contrat type s'il a été utilisé dans un contrat (message d'avertissement).

Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Gestion »

Ce menu va vous permettre de créer et de suivre les contrats des clients.

Les agences et techniciens n'ont accès qu'à leurs clients (les techniciens ne pouvant que *voir* les contrats).

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI
1 RUE DU SIEGE
69001 LYON
1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr | @ | pcliner.contact@free.fr
ACS 1234567890 / APE 1234

29-12-2005
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

LISTE DES CONTRATS CLIENTS

Rechercher Réinitialiser
Tri ascendant / Tri descendant
Imprimer la dernière recherche
Ajouter

Code	Code Client (Détail)	Créé le	Début	Fin	Terminé	Renouvelé	Cliquer
C005000001	->LE PRO, M. LE PATRON	28-12-2005	28-12-2005	27-12-2006		Non	
C005000005	->M. LE PARTICULIER	28-12-2005	28-12-2005	27-12-2006		Non	

Voir ou Mettre à jour / Supprimer / Imprimer

Terminé

Une liste vous présente le code du contrat, le code du client (avec son détail synthétique), la date où le contrat a été créé, ses dates de début et de fin de validité, s'il est terminé (si oui, depuis quelle date), et s'il a été renouvelé (si oui, sur quel numéro de contrat).

En complément du code contrat, vous pouvez également voir apparaître les icônes :

Cela signifie que le contrat a bien été signé.

En laissant le pointeur de la souris dessus, vous obtiendrez la date de signature.

Cela signifie que le contrat est terminé.

En laissant le pointeur de la souris dessus, vous obtiendrez la date de clôture.

Sur la colonne de droite, 3 icônes vous permettent de gérer vos contrats :



Vous permet d'éditer et de mettre à jour un contrat déjà saisi.

Si le contrat a été reçu, signé, et que vous en avez accusé réception (date de signature remplie), vous ne pourrez pas le modifier.

Si le contrat est terminé, vous ne pourrez plus le modifier, mais seulement l'imprimer.



Vous permet d'imprimer le contrat.

Un PDF sera généré, que vous pourrez sauver ou imprimer.

Veillez qu'il n'est pas possible de réimprimer un original de contrat s'il a déjà été signé. Dans ce cas, on obtiendra la mention « DUPLICATA » en surimpression.



Vous permet de supprimer un contrat.


A noter que vous ne pourrez pas supprimer un contrat signé, terminé, ou utilisé dans une intervention.

Si vous supprimez un contrat qui était le résultat d'un renouvellement d'un contrat déjà existant, cet « ancien » contrat devient de nouveau renouvelable.


Astuces :

Si vous effectuez une recherche sur un numéro de contrat ayant permis un renouvellement (numéro indiqué entre parenthèses sous le « Oui » si le contrat a été renouvelé), vous obtiendrez à la fois, l'ancien contrat et le nouveau...ce qui est très pratique et rapide pour voir un historique de renouvellement.

Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates de signature et de clôture indiquées « sous » les icônes correspondantes.

Vous pouvez créer un contrat en cliquant sur 

Vous obtiendra alors l'écran suivant (après avoir choisi le client concerné avec l'icône ):


1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com @ galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X


Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

CREATION CONTRAT CLIENT
(* : Saisie obligatoire)

Retour à la liste

Date Création27-09-2006*

Client

SOCIETE TEST
M. Jean LE PRO
1 RUE DU CLIENT
75010 PARIS
Tel : 0123456789

Notes
☒ Site principal inclus dans le contrat
Sites secondaires

Agence-- Choisissez une agence --*

Contrat Type-- Choisissez un type de contrat --*

Fréquence-- Choisissez une fréquence --*

Délai Interv.
heures ouvrées(obligatoire seulement si à la demande)

Nb heures01:00:00 (format hh:mm:ss.0 = sans limite de temps) , Par intervention

ValiditéDu 27-09-2006* au* (ne pas mettre de date de fin pour un contrat 'illimité')

Préavis30 jours avant date d'échéance (La valeur doit se trouver entre 30 et 90 jours)*

Matériel ConcernéChisir Matériel/Licences (Cliquer)Modifier

PV HT*

Réinitialiser Enregistrer Enregistrer & Imprimer

Ce logiciel utilise les données Geolite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

S.M.I. v0.9.6alpha

La création d'un contrat doit être précise et correctement effectuée...merci de bien suivre le processus :

1.Choisissez le ou les sites couverts par ce contrat

Vous pouvez décider, si des sites secondaires ont été créés, que le contrat ne couvrira que certains site, inclus ou non le site pricnipal.

2.Choisissez l'agence qui gèrera le contrat

Si le client a été affecté à une agence (c'est à dire qu'une agence a déjà saisi un contrat, un intervention, ou un relevé pour ce client et que de ce fait elle en est devenue le gestionnaire), seul le code de cette agence « propriétaire » va s'afficher.

3.Choisissez le contrat type

(En cliquant, vous obtiendrez la liste des contrats types que vous aurez créé).

4.Choisissez la fréquence d'intervention

(En cliquant, vous obtiendrez la liste des périodicités que vous avez créé).

5.Choisissez le délai d'intervention

Cette zone n'est obligatoire (et sera dans ce cas contrôlée), **que** si vous avez décidé d'intervenir ponctuellement (sur demande du client).

6.Choisissez le nombre d'heures

a.Soit par intervention (par exemple, dans le cadre d'une intervention régulière dont vous avez défini un certain nombre d'heures à chaque intervention avec le client)

b.Soit par Quota (par exemple, le client « achète » des heures d'avance sur un contrat, heures qui sont décrémentées au fur et à mesure des interventions effectuées...d'où l'importance de bien remplir les rapports d'intervention !)

Si vous saisissez '0', il n'y a pas de temps limite par intervention (par exemple pour un contrat de maintenance 'à la demande' sur une panne détectée)

7.Entrez les dates de validité du contrat

Si ne rentrez pas de date de fin de contrat, celui-ci sera considéré comme illimité.

Faites donc très attention et n'entrez pas de date que dans le cadre de contrats spécifiques (par exemple heures achetées jusqu'à épuisement du quota, sans limite dans le temps.

8.Entrez le préavis qui sera appliqué au contrat

Veuillez noter que SMI contrôlera que vous respectez bien les limites fixées dans « Paramètres/Préavis & Num. ».

Si vous ne saisissez pas un nombre de jours « acceptable », SMI réajustera automatiquement la valeur (si vous êtes en dessous du minima, vous obtiendrez le minima, si vous êtes au dessus du maxima, vous obtiendrez le maxima).

9.Entrez le détail du matériel concerné

Soyez précis, avec les marques, types, numéros de série, et (éventuellement) les périphériques, accessoires, et infrastructure (par exemple type de réseau), car ce détail sera rappelé en annexe du contrat.

S'il existe des fiches relevés matériels ou licences actives (encore utilisées par le client), un bouton apparaîtra pour vous permettre de retrouver plus rapidement les fiches concernées et de simplement les cocher pour le choisir. Vous gagnerez ainsi beaucoup de temps lors de la création du contrat.

10.Entrez le prix de vente HT du contrat

Soyez précis et prenez soin de bien calculer vos coûts car ce montant sera rappelé dans le contrat.

Une fois le contrat saisi, vous pouvez, soit l'enregistrer, soit l'enregistrer et l'imprimer (un PDF sera créé).

A noter que, si vous êtes en édition de contrat, vous aurez également accès à 3 icônes :



Vous donne l'historique du contrat (Dates, interventions rattachées, etc...)



Vous donne le détail du contrat (Qui a créé ou modifié ce contrat, date d'envoi, date de réception).



Vous permet d'imprimer le contrat (un PDF est généré).

Veillez noter qu'un client ne pourra imprimer son contrat original que s'il ne l'a pas déjà signé. S'il l'a déjà signé, il obtiendra la mention « DUPLICATA » en surimpression.

En effet, lorsqu'un contrat est créé, le client est prévenu par email que le contrat est à disposition dans son espace privé, qu'il doit l'imprimer, le signer, et le retourner.

Une fois que vous en aurez accusé réception, il ne pourra plus l'imprimer dans sa version « signable ».

Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Relances »

Ce menu va vous permettre de relancer les clients n'ayant pas retourné leurs contrats signés.

Seuls les administrateurs et les agences peuvent effectuer des relances sur contrats.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran :

The screenshot shows a web browser window titled "SMI : Relance contrat - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "http://192.168.1.153/maint/admin/cocrel_maj.php?ta=m". The browser's proxy settings are set to "Aucun". The page header includes the SMI logo, address "1 RUE DU SIEGE 69001 LYON", and contact information: "1234567890 Commentaire Fixe", "0987654321 Commentaire Fax", "www.pcliner.fr", and "pcliner.contact@free.fr". The header also displays "RCS 1234567890 / APE 1234". The main navigation bar has tabs for "Administration", "Paramètres", "Articles", "Techniciens", "Clients", "Interventions", and "Contrats". The "Contrats" tab is selected. The main content area features a yellow box with the text "RELANCE CONTRAT NON RECU" and a sub-header "Choisissez un contrat envoyé mais non reçu :". Below this is a dropdown menu with the text "-- Choisissez un contrat --". At the bottom of the main content area are two buttons: "Annuler" and "Valider". The footer of the page includes "Conditions Générales de Vente", "Agendas / Factures", and the version number "v1.0". A status bar at the very bottom shows "Terminé".

Il vous suffit simplement de choisir un contrat envoyé et non reçu puis de cliquer sur « valider ».

Un email de relance est alors directement envoyé au client pour lui rappeler de retourner le contrat signé.

Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Réceptions »

Ce menu va vous permettre d'accuser réception des contrats signés.

Seuls les administrateurs et les agences peuvent effectuer des réceptions sur les contrats.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI : Accusé réception contrat - Mozilla Firefox

Echier Edition Affichage Aller à Marque-pages Outils ?

http://192.168.1.153/maint/admin/cocrec_maj.php?ta=m

Proxy: Aucun Utiliser Modifier Supprimer Ajouter Statut: Utilisation de Aucun Options

SMI
1 RUE DU SIEGE
69001 LYON

1234567890 Commentaire Fixe
0987654321 Commentaire Fax
www.pcliner.fr
pcliner.contact@free.fr

03-01-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats

RECEPTION CONTRAT SIGNE

Choisissez un contrat non encore signé :

-- Choisissez un contrat --

Signé le :

Signé par :

Annuler Valider

Conditions Générales de Vente Agendas / Factures v1.0

Terminé

Il vous suffit simplement de choisir un contrat envoyé et non reçu, la date de signature du client, le nom du signataire, puis de cliquer sur « valider ».

Un email de relance est alors directement envoyé au client pour lui annoncer que la réception a été effectuée.

Sous-Menu « Contrats/Contrats Clients/Renouvellements »

Ce menu va vous permettre de gérer les renouvellement des contrats des clients.

Seuls les administrateurs et les agences peuvent effectuer des renouvellements sur les contrats.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows a web browser window with the title 'SMI : Suivi contrats à renouveler - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://192.168.1.153/maint/admin/cocren_lst.php?ta=m'. The page header includes the SMI logo, address '1 RUE DU SIEGE 69001 LYON', and contact information. A navigation menu contains 'Administration', 'Paramètres', 'Articles', 'Techniciens', 'Clients', 'Interventions', and 'Contrats'. The main content area is titled 'LISTE DES CONTRATS RECUS & SIGNES' and features a search bar with 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons, and sorting options 'Tri ascendant' and 'Tri descendant'. A table displays contract data:

Code	Code Client (Détail)	Créé	Début	Fin	Relancé le	Date butoir de relance	Cliquer
C005000001	C050000001 ->LE PRO, M. LE PATRON	28-12-2005	28-12-2005	27-12-2006	-	27-11-2006	-

Below the table, a note says 'Trop tôt (Passer la souris sur les icônes pour le détail)'. At the bottom, there are links for 'Conditions Générales de Vente', 'Agendas', and 'Factures', along with a version number 'v1.0'.

Vous obtenez une liste avec, pour les contrats reçus, signés, et non clôtés, le code du contrat, le code du client avec un détail, la date de création du contrat, la date de début, la date de fin, la dernière date de relance (s'il y en eu une) avec le nombre de relances effectuée, la date butoir de relance.

Différentes icônes peuvent également apparaître :



Vous indique qu'il est trop tôt pour relancer le client.

En positionnant le pointeur de la souris sur l'icône, vous obtiendrez la date à parti de laquelle vous pourrez relancer le client pour renouveler ce contrat.



Vous indique qu'il est trop tard pour relancer le client (vous avez dépassé la date limite)

En positionnant le pointeur de la souris sur l'icône, vous obtiendrez la date à parti de laquelle vous pourrez relancer le client pour renouveler ce contrat.



Vous permet d'envoyer un email de relance au client pour lui signaler que son contrat arrive à échéance.

Dès que vous cliquez sur cette icône, les statistiques et dates de relance sont mises à jour et l'email de relance envoyé.

Veillez noter que SMI indique quelle a été la dernière date de relance (avec le nombre de relances effectuées), pour vous éviter de « submerger » le client avec des relances qui auront plutôt pour effet de le fâcher que de lui faire reprendre un nouveau contrat...)



Vous permet de créer un nouveau contrat à partir de celui en cours.

Si vous cliquez sur cette icône, SMI crée immédiatement un nouveau contrat, en ne modifiant que les dates de validité (le début est égal à la fin du précédent + 1 jour, la fin n'étant pas remplie) et vous renvoie en mode édition.

Il est important de bien vérifier les données du nouveau contrat (dates, matériel couvert, prix de vente,etc...) car, dès validation, un email sera envoyé au client sur la base de ces informations !

A noter qu'il n'est pas obligatoire d'utiliser cette méthode (même si c'est nettement plus rapide et plus pratique...) : vous pouvez toujours créer un nouveau contrat « à la main » et mettre à jour manuellement les informations de l'ancien contrat.

Menu «Relevés »

Ce menu va vous permettre de gérer tous vos relevés de parcs clients.

Il est accessible aux administrateurs, au centre de gestion, aux agences, aux techniciens, et aux clients en visualisation de relevé et déclarations de problèmes.

Les agences et techniciens n'ont accès qu'aux relevés qu'elles ont établi.

Les clients n'ont accès qu'à leurs propres relevés.

Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Catégories Matériels »

Ce menu va vous permettre de créer la liste des catégories des différents matériels que vous êtes susceptible de suivre.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

The screenshot shows the SMI - ESPACE PRIVE web application in Mozilla Firefox. The page title is 'SMI - ESPACE PRIVE : Relevés - Catégories des matériels'. The navigation menu includes Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, Contrats, and Relevés. The main content area is titled 'RELEVÉS : CATEGORIES DES MATERIELS'. It features a search bar with 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons. Below the search bar, there is a note about icons and a 'Rafranchir l'affichage' button. A table with three columns is displayed: 'Code', 'Descriptif', and 'Cliquer'. The table contains one row with the code 'SRV1', the description 'SERVEUR LINUX', and a 'Cliquer' button. A 'Supprimer' button is located below the table. The footer includes the SMI logo, contact information, and version details.

SMI - ESPACE PRIVE : Relevés - Catégories des matériels - Mozilla Firefox

1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com [@ galawa@free.fr]

RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

RELEVÉS : CATEGORIES DES MATERIELS

Rechercher Réinitialiser

Notes :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Tri ascendant / Tri descendant

Rafranchir l'affichage Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
SRV1	SERVEUR LINUX	

Supprimer

S.M.I. v0.9.1
Page modifiée le : 28/04/2006 14:24:53

Ce logiciel utilise les données Geolite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

Une liste vous présente le code de la catégorie et son descriptif.

Sur la colonne de droite, une icône vous permet de supprimer une catégorie :



Vous permet de supprimer une catégorie.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une catégorie si elle été utilisée dans une fiche relevé (message d'avertissement).

Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Etats Matériels »

Ce menu va vous permettre de créer la liste des différents états des matériels que vous pourrez inventorier.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI - ESPACE PRIVE : Relevés - Etats des matériels - Mozilla Firefox

http://smitst.homelinux.com/maint/admin/rpet_lst.php?ta=m

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com | galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

RELEVÉS : ETATS DES MATERIELS

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Tri ascendant / Tri descendant

Rafraîchir l'affichage Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
BE	BON ETAT	
EE	EXCELLENT ETAT	
EM	ETAT MOYEN	
EN	ETAT NEUF	
HS	HORS SERVICE	
ME	MAUVAIS ETAT	

Supprimer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

S.M.I. v0.9.1
Page modifiée le : 28/04/2006 14:24:53

Une liste vous présente le code de l'état et son descriptif.

Sur la colonne de droite, une icône vous permet de supprimer un état matériel :

Vous permet de supprimer un état matériel.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un état matériel si il été utilisé dans une fiche relevé (message d'avertissement).

Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Marques »

Ce menu va vous permettre de créer la liste des différents matériels et licences que vous pourrez inventorier.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI - ESPACE PRIVE : Relevés - Liste Marques - Mozilla Firefox

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

RELEVÉS : LISTE DES MARQUES

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Tri ascendant / Tri descendant

Rafraîchir l'affichage
Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
IBM	IBM ZSERIES	

Supprimer

S.M.I. v0.9.1
Page modifiée le : 28/04/2006 14:24:52

Une liste vous présente le code de la marque et son descriptif.

Sur la colonne de droite, une icône vous permet de supprimer une marque :



Vous permet de supprimer une marque.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer une marque si elle a été utilisée dans une fiche relevé (message d'avertissement).

Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Types Licences »

Ce menu va vous permettre de créer la liste des différents types de licences que vous pourrez inventorier.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI - ESPACE PRIVE : Relevés - Types des Licences - Mozilla Firefox

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com [@ | galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

RELEVÉS : TYPES DE LICENCES

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Tri ascendant / Tri descendant

Rafraîchir l'affichage
Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
GPL	GNU PUBLIC LICENCE	

Supprimer

S.M.I. v0.9.1
Page modifiée le : 28/04/2006 14:24:52
Ce logiciel utilise les données Geolite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

Une liste vous présente le code du type et son descriptif.

Sur la colonne de droite, une icône vous permet de supprimer un type de licence :

Vous permet de supprimer un type de licence.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un type de licence si il été utilisé dans une fiche relevé (message d'avertissement).

Sous-Menu « Relevés/Paramètres/Types Média »

Ce menu va vous permettre de créer la liste des différents types de médias sur lequel seront forunies les licences que vous pourrez pourrez inventorier.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI - ESPACE PRIVE : Relevés - Types des Médias - Mozilla Firefox

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com | galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

RELEVES : TYPES DE MEDIA

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Tri ascendant / Tri descendant

Rafraîchir l'affichage
Ajouter

Code	Descriptif	Cliquer
TMED	TEST MEDIA	

Supprimer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

S.M.I. v0.9.1
Page modifiée le : 28/04/2006 14:24:52

Une liste vous présente le code du type et son descriptif.

Sur la colonne de droite, une icône vous permet de supprimer un type de média :

Vous permet de supprimer un type de média.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un type de média si il été utilisé dans une fiche relevé (message d'avertissement).

Sous-Menu « Relevés/Gestion »

Ce menu va vous permettre de créer vos relevés et de les gérer au fur et à mesure de l'évolution de vos parcs clients.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran

SMI - ESPACE PRIVE : Liste Relevés - Mozilla Firefox

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

1234567890
0987654321
http://smitst.homelinux.com [@ | galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

LISTE DES RELEVES

Rechercher Réinitialiser

Nota :
Pour voir la signification d'une icône, laissez le pointeur de la souris dessus.
Vous pouvez également effectuer des recherches sur les dates "sous" les icônes et sur les codes "sous" les icônes de statut.

Imprimer la dernière recherche

Rafraîchir l'affichage

Ajouter

Tri ascendant / Tri descendant

Code	Créé le	Modifié le	Code client (Détail)	Agence	Cliquer
R050000001	27-04-2006	02-05-2006	C050000005 ->JIDUR, ME THEOPHOS	AJOURDAN	
R050000002	31-05-2006	02-05-2006	C050000006 ->TESTOS, M. TEST1	AJOURDAN	

Voir ou Mettre à jour / Imprimer / Supprimer

SMI v0.9.1
Page modifiée le : 01/03/2006 15:33:54
Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

Une liste vous présente le code du relevé, sa date de création, sa dernière date de modification, le code du client concerné (avec le détail client), et l'agence qui gère ce relevé.

Sur la colonne de droite, 3 icônes vous permettent de gérer vos relevés :



Vous permet d'éditer et de mettre à jour un relevé déjà saisi.



Vous permet d'imprimer le relevé (un PDF est généré).




Vous permet d'imprimer le relevé en incluant les problèmes déclarés, fiche par fiche.



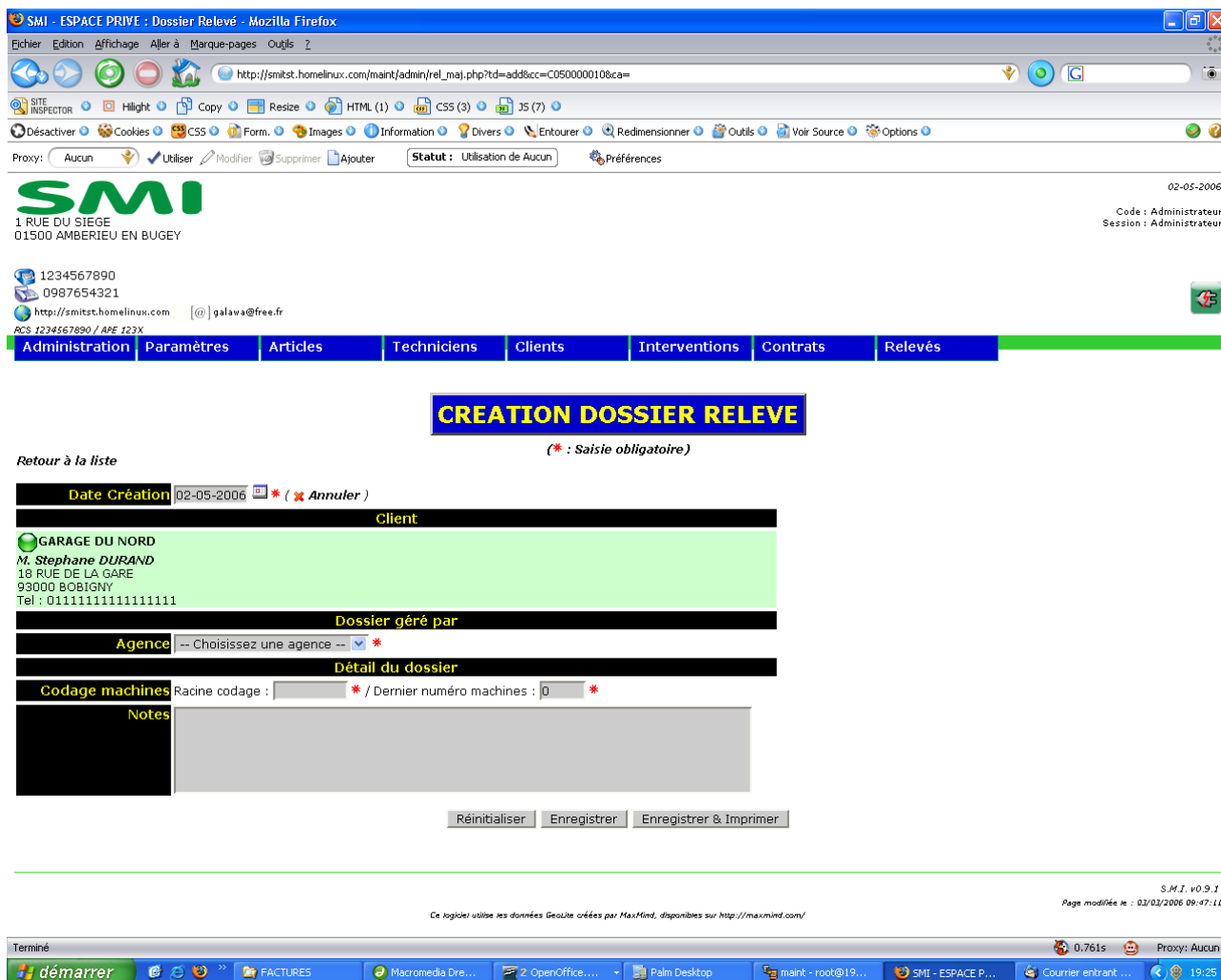
Vous permet de supprimer un relevé.

A noter que vous ne pourrez pas supprimer un dossier de relevé s'il contient des fiches

relevés licences ou matériels (message d'avertissement).

En cliquant sur  vous pourrez ajouter un dossier de relevé (vous ne pouvez en créer qu'un seul par client).

Vous obtiendrez l'écran suivant (après avoir choisi le client concerné) :



SMI - ESPACE PRIVE : Dossier Relevé - Mozilla Firefox

02-05-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

CREATION DOSSIER RELEVÉ
(* : Saisie obligatoire)

Retour à la liste

Date Création 02-05-2006 (* / * Annuler)

Client
GARAGE DU NORD
M. Stephane DURAND
18 RUE DE LA GARE
93000 BOBIGNY
Tel : 011111111111111111

Dossier géré par

Agence -- Choisissez une agence -- (*

Détail du dossier

Codage machines Racine codage : * / Dernier numéro machines : 0 *

Notes

Réinitialiser Enregistrer Enregistrer & Imprimer

Terminé 0.761s Proxy: Aucun

Page modifiée le : 03/03/2006 09:47:11

Vous avez simplement à :

- Saisir la date où le dossier de relevé a été créé
- Choisir l'agence qui a effectué le relevé (si vous êtes en mode agence, l'agence active s'affiche)
- Décider comment seront codées les fiches de relevés matériels (ou reprendre le codage client)
- Eventuellement saisir un mémo.

Une fois ce relevé créé, vous pourrez l'éditer et le modifier.

La fenêtre de modification est légèrement différente.

En cliquant dessus, vous développez le dossier et voyez apparaître un menu du type :

Vous pouvez maintenant ajouter des fiches de relevés licences ou matériel à votre dossier, éditer ces fiches, ou le supprimer (vous ne pouvez pas supprimer des fiches dans lesquelles vous avez déjà déclarés ou traité des problèmes).

Sur la liste des fiches licences :

- SMI : guide de l'utilisateur (version 0.9.6)

Cette icône signifie que la licence a été sortie du parc (vous ne pouvez alors que consulter sa fiche).



Cette icône signifie que la date de validité de la licence a été dépassée.

Sur la liste des fiches matériels :



Cette icône signifie que le matériel a été sorti du parc (vous ne pouvez alors que consulter sa fiche).



Cette icône signifie que la date de garantie du matériel a été dépassée.

SMI vous facilite le travail en vous permettant de filtrer les fiches saisies en fonctions des différents sites du client.

EDITION DES FICHES

Prenons l'exemple de la fiche licence :



MISE A JOUR FICHE RELEVÉ LICENCE

(* : Saisie obligatoire)

Retour au dossier de relevé

Date Création	22-09-2006	Sortie du parc le	<input type="text"/> (<input type="button" value="Annuler"/>)
Dossier de relevé	R050000011	ATTENTION : dès que la licence est sortie du parc, la fiche n'est plus modifiable.	
Code Fiche	RL050000008		
Client			
SOCIETE TEST M. Jean LE PRO 1 RUE DU CLIENT 75010 PARIS Tel : 0123456789		Notes	
Lieu d'utilisation	Tous les sites		
Relevé effectué par			
Agence	GALAWA (AGALAWA)		
Technicien	LE SUPERTEC Joe		
Détail du relevé			
Marque	IBM ZSERIES		
Modèle	123456		
Version	ver 1.5		
Type	GNU PUBLIC LICENCE		
Maximum de postes	1 (Utilisé : 0)		
Type Média	TEST MEDIA		
Numéro			
Clef Activation			
A Jour ?	Oui	Légale ?	Oui
Date Validité	<input type="text"/> (<input type="button" value="Annuler"/>)		
Notes			
Validé par	Le client		

Voir/Gérer les problèmes de cette licence

La saisie en elle-même ne pose pas de problème particulier.

Veuillez simplement noter que SMI vous signale (une nouvelle fois) si le nombre d'installations autorisées a été dépassé ou si la date de validité de la licence n'est plus valable.

Il faut également bien déclarer le site sur lequel la licence est utilisée. Ceci est important pour que les problèmes qui seront déclarés sur cette licences soient bien affichés en fonction du site d'intervention choisi.

Notez que vous pouvez décider qu'une licence est utilisée sur tous les sites et non pas uniquement sur un seul site.

En bas à droite, vous pouvez « **DECLARER UN PROBLEME** ».

En cliquant dessus, vous obtenez :



27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com [@] galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X



Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

DECLARATION DE PROBLEME

Retour au dossier de relevé ou à la fiche licence

(* : Saisie obligatoire)

Code fiche relevé RL050000008 (Fiche de relevé créée le 22-09-2006)

Appartient au dossier de relevé R050000011, créé le 12-09-2006

Client

SOCIETE TEST
M. Jean LE PRO
1 RUE DU CLIENT
75010 PARIS
Tel : 0123456789

Notes

Site -- Choisissez le site touché par ce problème -- *

Licence Concernée

Licence IBM ZSERIES : 123456 ver 1.5 (GNU PUBLIC LICENCE)

Détail du problème rencontré

Problème détaillé

Détaillez précisément le problème pour qu'il soit plus facile à résoudre.
S'il s'agit d'une licence, indiquer sur quel matériel se produit le problème.

Détecté le *

* (Annuler)

Détecté par *

Entrer le prénom et le nom de personne ayant détecté le problème.

Réinitialiser


Enregistrer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

S.M.I. v0.9.6alpha

Il vous suffit de détailler le problème référencé, de noter la date où il a été détecté, et le nom de celui qui l'a signalé., puis d'enregistrer le problème.

Vous revenez alors à la fiche de relevé et , en cliquant sur « Voir/Gérer les problèmes », vous pouvez obtenir une liste synthétique des problèmes déclarés sur cette licence.


Si l'icône  apparaît, c'est que le problème est en cours de traitement par une intervention (cf module intervention). En laissant votre souris sur cette icône, vous obtenez le numéro de l'intervention en question.




Vous pouvez bien évidemment éditer ce problème ou le supprimer, uniquement s'il n'est pas déjà rattaché à une intervention. Sinon il ne vous est possible que de **voir** la fiche de déclaration du problème (et dans ce cas, SMI vous indiquera ce qui a été effectué pour résoudre le problème).

NOTA :

Si vous déclarez un problème identifié sur tous les sites, SMI créera autant de fiches de déclaration de problème que de sites actifs pour le client.

Prenons maintenant l'exemple de la fiche matériel :


1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

 0123456789
 0123456789
 <http://smitst.homelinux.com> [@] galawa@free.fr
ACS 1234567890 / APE 123X

27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

MISE A JOUR FICHE RELEVÉ MATERIEL

(* : Saisie obligatoire)

Retour au dossier de relevé

Date Création22-09-2006


Dossier de relevéR050000011

Code FicheRMD50000012

Sorti du parc le (* Annuler)

ATTENTION : dès que le matériel est sorti du parc, la fiche n'est plus modifiable.
Pensez à désinstaller les licences AVANT si vous voulez les réaffecter...

Client

 SOCIETE TEST
M. Jean LE PRO
1 RUE DU CLIENT
75010 PARIS
Tel : 0123456789

Notes

Lieu d'utilisationSITE 2 (1 RUE DU SITE, 02300 ABBECOURT) *

Relevé effectué par

AgenceGALAWA (AGALAWA)

TechnicienLE SUPERTEC Joe


Détail du relevé

CatégorieORDINATEUR PORTABLE *

MarqueIBM ZSERIES *

Modèle / N°123456 / 123456 *

Etat constatéBON ETAT *

Licences utilisées  [Détail des licences](#)

Repérage / Garantie / Propriété

EmplacementSalle de formation * (Pièce, bureau, étage, etc...)

Codage produitRELD002 *
Code suggéré en fonction du paramétrage du dossier de relevé rattaché et du nombre de fiches relevés matériels déjà saisies.
On peut saisir autre chose, notamment si le client utilise son propre codage.

UtilisateurTOUT LE MONDE *

Date d'achat (* Annuler)


Fin de garantie (* Annuler)

Gar/site ? Non * [Propriétaire ?](#) Oui *

Notes

[Détail réseau](#)

Validé parLe client *

 [Voir/Gérer les problèmes de ce matériel](#)

Réinitialiser

Enregistrer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur <http://maxmind.com/>

S.M.I. v0.9.6alpha

La saisie en elle-même ne pose pas de problème particulier.

Elle possède 2 sous écrans complémentaires :

« *Détail des licences utilisées* »

Vous pouvez choisir une (des) licence(s) à installer ou désinstaller sur le matériel, ou éditer une fiche licence.

« *Détail réseau* »

Ceci est utile uniquement pour les matériels connectés en réseau, c'est pourquoi aucune zone de ce sous-écran n'est obligatoire.

SMI : guide de l'utilisateur (version 0.9.6)

Page 108/111

Veillez simplement noter que SMI vous signale si la licence est illégale, si le nombre d'installations autorisées a été dépassé ou si la date de validité de la licence n'est plus valable.

En bas à droite, vous pouvez « **DECLARER UN PROBLEME** ».

En cliquant dessus, vous obtenez :

The screenshot shows the SMI software interface. At the top left is the SMI logo and address: 1 RUE DU SIEGE, 01500 AMBERIEU EN BUGEY. To the right, it shows the date 27-09-2006 and user information: Code : Administrateur, Session : Administrateur. Below this is a navigation bar with tabs: Administration, Paramètres, Articles, Techniciens, Clients, Interventions, Contrats, Relevés. The main content area is titled 'DECLARATION DE PROBLEME' in a blue box. Below the title, there's a link 'Retour au dossier de relevé ou à la fiche matériel' and a note '(* : Saisie obligatoire)'. The form contains several sections: 'Code fiche relevé' (RM050000012), 'Appartient au dossier de relevé' (R050000011), 'Client' (SOCIETE TEST, M. Jean LE PRO), 'Site' (SITE 2), 'Matériel Concerné' (ORDINATEUR PORTABLE), and 'Détail du problème rencontré'. The 'Détail du problème rencontré' section has a large text area with a red asterisk indicating it's mandatory. Below this are fields for 'Détecté le' and 'Détecté par', both with red asterisks. At the bottom right are buttons for 'Réinitialiser' and 'Enregistrer'.

SMI
1 RUE DU SIEGE
01500 AMBERIEU EN BUGEY

27-09-2006
Code : Administrateur
Session : Administrateur

0123456789
0123456789
http://smitst.homelinux.com | galawa@free.fr
RCS 1234567890 / APE 123X

Administration Paramètres Articles Techniciens Clients Interventions Contrats Relevés

DECLARATION DE PROBLEME

Retour au dossier de relevé ou à la fiche matériel (* : Saisie obligatoire)

Code fiche relevé RM050000012 (Fiche de relevé créée le 22-09-2006)
Appartient au dossier de relevé R050000011, créé le 12-09-2006

Client

SOCIETE TEST
M. Jean LE PRO
1 RUE DU CLIENT
75010 PARIS
Tel : 0123456789

Notes

Site SITE 2 (1 RUE DU SITE, 02300 ABBECOURT)

Matériel Concerné

Matériel (ns) ORDINATEUR PORTABLE : IBM ZSERIES / 123456 (123456)
Code - empl REL0002 - Salle de formation

Détail du problème rencontré

Problème détaillé

Détaillez précisément le problème pour qu'il soit plus facile à résoudre.
S'il s'agit d'une licence, indiquer sur quel matériel se produit le problème.

Détecté le [] (* Annuler)

Détecté par [] (*
Entrer le prénom et le nom de personne ayant détecté le problème.


Réinitialiser Enregistrer

Ce logiciel utilise les données GeoLite créées par MaxMind, disponibles sur http://maxmind.com/

S.M.I. v0.9.6alpha

Il vous suffit de détailler le problème référencé, de noter la date où il a été détecté, et le nom de celui qui l'a signalé., puis d'enregistrer le problème.

Vous revenez alors à la fiche de relevé et , en cliquant sur « Voir/Gérer les problèmes », vous pouvez obtenir une liste synthétique des problèmes déclarés sur cette licence.


Si l'icône  apparaît, c'est que le problème est en cours de traitement par une intervention (cf module intervention). En laissant votre souris sur cette icône, vous obtenez le numéro de l'intervention en question.

Vous pouvez bien évidemment éditer ce problème ou le supprimer, uniquement s'il n'est pas déjà rattaché à une intervention. Sinon il ne vous est possible que de **voir** la fiche de déclaration du problème (et dans ce cas, SMI vous indiquera ce qui a été effectué pour résoudre le problème).

NOTA :

Si vous déclarez un problème identifié sur tous les sites, SMI créera autant de fiches de déclaration de problème que de sites actifs pour le client.

Notes importantes :

Vous pouvez également directement déclarer un problème depuis le dossier de relevé, cliquant sur l'icône  dans la liste des fiches relevés licences ou matériels.

Il n'est pas possible de modifier une fiche si elle a été sortie du parc client.

Il n'est pas possible de supprimer une fiche si elle a des problèmes déclarés ou si elle a été rattachée à une intervention.

Un client peut directement signaler un problème sur une licence ou un matériel.

A ce moment, l'agence est prévenue de cette nouvelle saisie.

ETATS

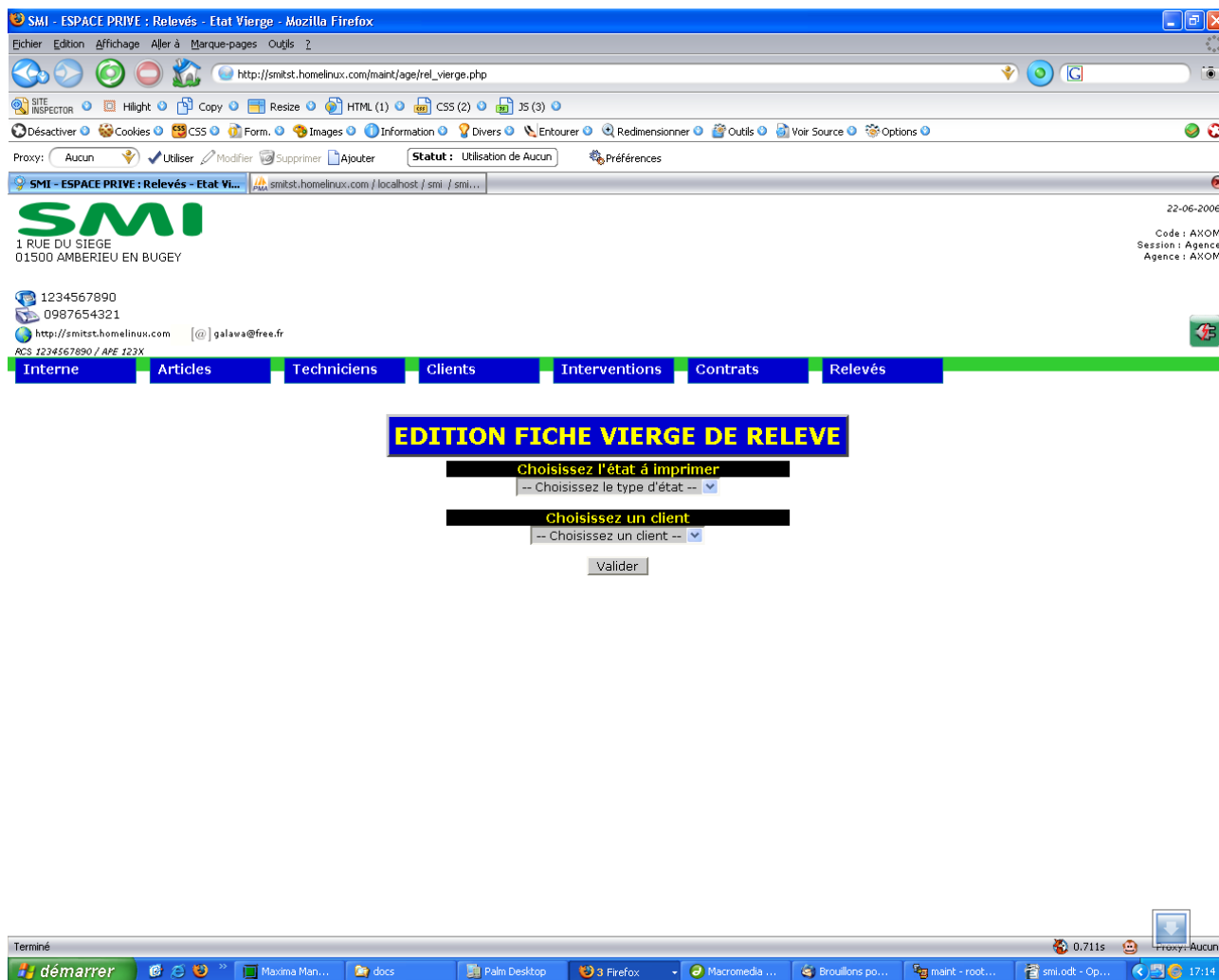
Vous pouvez imprimer 2 types d'états :

1. Un dossier de relevé complet avec chaque fiche licence ou matériel (cf annexe 8).
2. Un dossier de relevé complet avec chaque fiche licence ou matériel, et le détail des problèmes déclarés, fiche par fiche (cf annexe 9).

Sous-Menu « Relevés/Fiche vierge »

Ce menu, uniquement accessible par les agences et les techniciens, va vous permettre d'éditer une fiche vierge (soit pour les licences, soit pour les matériels) pour faciliter votre relevé chez un client.

Dès son appel, vous obtiendrez cet écran



Choisissez le type de fiche que vous souhaitez imprimer (Relevé licence vierge ou Relevé matériel vierge), puis le client concerné (ne s'afficheront que les clients gérés par l'agence ou encore non affectés mais couverts par la zone de chalandise de l'agence).

Cliquez sur « valider ».

Vous pouvez obtenir les états tels que l'annexe 10 ou l'annexe 11.