

## **Mode D'emploi : Outil de suivi de dossiers atelier**



# **SOMMAIRE :**

## **1 Connexion :**

- 1.1 : Connexion (p.3)
- 1.2 : Changer d'utilisateur (p.3)

## **2 Prise en charge :**

- 2.1 : Remplissage Formulaire (p.4)
- 2.2 : Assignation Dossier (p.7)

## **3 Éléments Généraux :**

- 3.1 : Espace Dossier (p.8)
- 3.2 : Suivi Dossier (p.9)
- 3.3 : Historique Utilisateur (p.11)
- 3.4 : Boutons Contextuels (p.12)

## **4 Espace Commande :**

- 4.1 : Création Commande (p.15)
- 4.2 : Gestion Commande (p.15)

## **5 Paramètres :**

- 5.1 : Création Utilisateur (p.13)
- 5.2 : Gestion Utilisateur (p.17)
- 5.3 : Changement mot de passe (p.19)
- 5.4 : Purge Dossiers (p.20)
- 5.5 : Logs (p.21)

## **6 Mise A Jour :**

- 6.1 : Procédure de MAJ (p.22)
- 6.2 : Désinstallation (p.22)

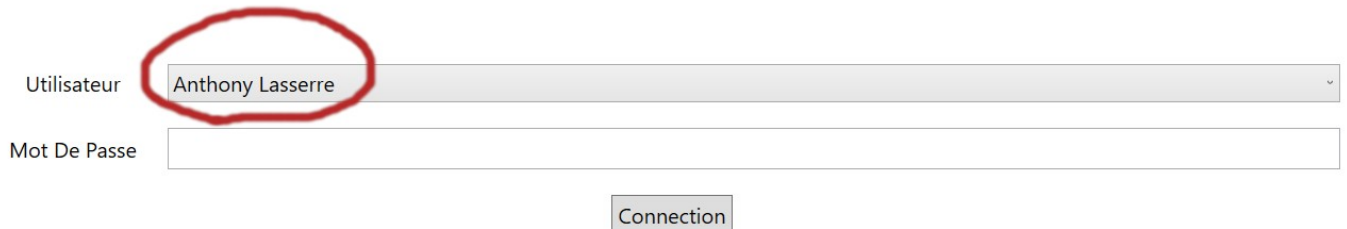
## **7 Autre :**

- 7.1 : Notifications (p.22)
- 7.2 : Mains Courante (p.23)
- 7.3 : Droits d'accès (p.23)

# 1) Connexion :

## 1.1 : Connexion :

Une fois le logiciel lancé, pour se connecter, utilisez le menu déroulant pour sélectionner votre nom et tapez votre mot de passe (si il y en a un).



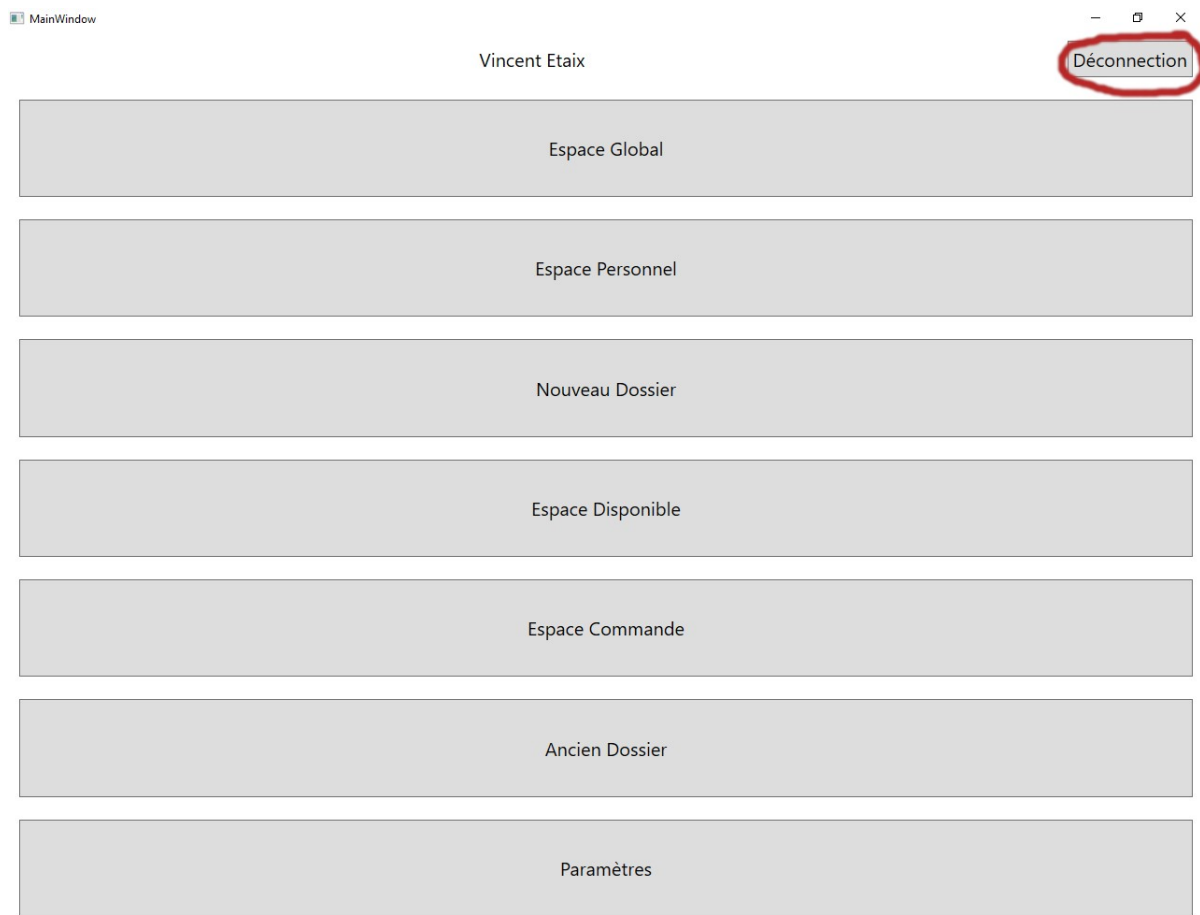
The login form consists of two input fields and a button. The first field, labeled 'Utilisateur', contains the text 'Anthony Lasserre' and is circled in red. The second field, labeled 'Mot De Passe', is empty. Below the fields is a button labeled 'Connection'.

Une fois cela fait, cliquez sur le bouton « Connexion ».

Si votre nom ne s'affiche pas dans le menu déroulant, demandez à un administrateur de créer ou d'activer votre compte.

## 1.2 : Changer d'utilisateur :

Si vous n'êtes pas connecté avec le bon utilisateur, aller dans le menu principal, et cliquer sur le bouton « Déconnexion ».

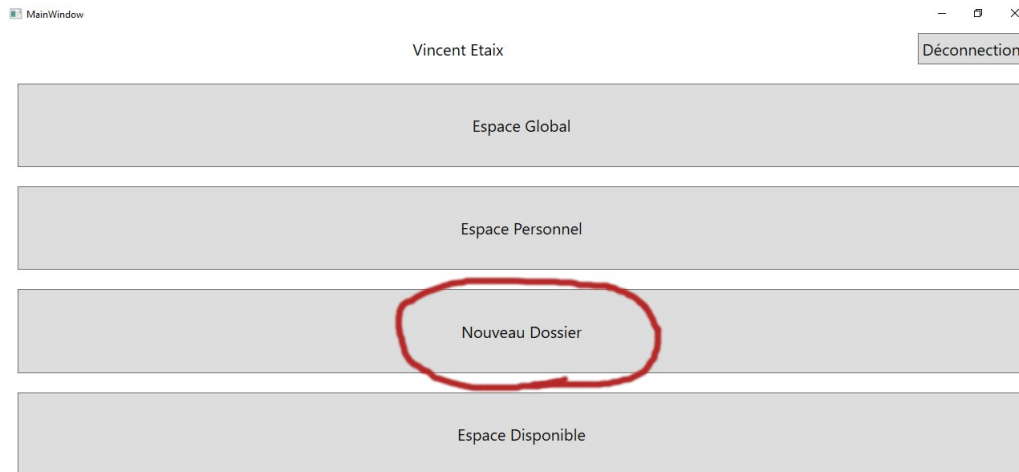


The main application window, titled 'MainWindow', shows the user 'Vincent Etaix' at the top. In the top right corner, there is a 'Déconnexion' button circled in red. Below the header, there is a vertical list of seven menu items, each in a gray box: 'Espace Global', 'Espace Personnel', 'Nouveau Dossier', 'Espace Disponible', 'Espace Commande', 'Ancien Dossier', and 'Paramètres'.

## 2) Prise en charge :

### 2.1 : Remplissage Formulaire :

Dans le menu principal, cliquez sur « Nouveau Dossier ».



Une fois arrivé dedans, vous vous retrouvez devant une grande page avec 3 onglets.

A screenshot of the 'Nouveau Dossier' form. At the top, there are three tabs: 'Prise en Charge', 'Client', and 'Matériel'. The 'Prise en Charge' tab is selected and circled with a red hand-drawn oval. Below the tabs, there are two input fields. The first is labeled 'N° Prise en Charge EBP (\*)' and has an 'Import Infos' button to its right. The second is labeled 'N° Facture EBP'. At the bottom of the form, there is a 'Validation' button. A red footnote at the bottom left states: '(\*) Champ à remplir Obligatoirement'.

### Onglet « Prise en charge » :

- Une fois votre prise en charge faite sur EBP, indiquez le numéro EBP de la prise en charge et cliquez sur « Import Infos ». Si il n'y a pas d'erreur dans le numéro EBP indiqué, un message « Informations importées » s'affiche.

- Si une prise en charge a été réglée, indiquez le numéro EBP de celle-ci dans le champ « N° Facture EBP ».

Retour

Prise en Charge	Client	Matériel
Nom du Client	LEPISIER Alexia	
Numéro de Téléphone		
Numéro de Portable	06.34.29.29.03	
Email	lepisier.alexia@gmail.com	
Adresse	4 Rue de Saint-Ouen	
Ville	ST GERMAIN LE FOUILLOUX	
Code Postal	53240	
Département	MAYENNE	
Pays	FR	

(\*) Champ à remplir Obligatoirement

Validation

### Onglet « Client » :

- Ici s'affiche les informations client importées depuis EBP. Vérifiez que les informations sont correct. Si ce n'est pas le cas, tapez le bon numéro de prise en charge et cliquez sur « Import Infos ».

Prise en Charge Client **Matériel**

Type du support (\*)

Modèle de l'appareil

Accessoires ☐ Sacoche ☐ Chargeur ☐ Souris ☐ Batterie ☐ Autre

Garantie ☐ Sous Garanti

Problème Constaté ☐ Problème reproduit et/ou constaté

Etat du matériel (\*)

(\*) Champ à remplir Obligatoirement

Validation

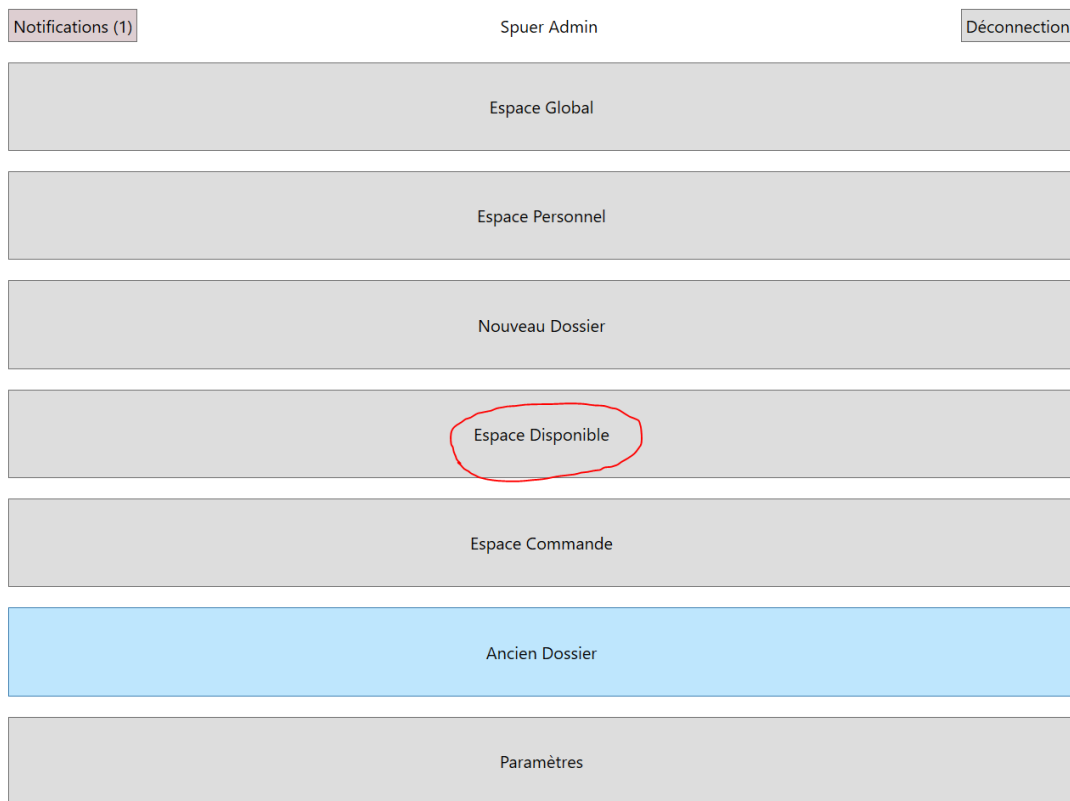
### Onglet « Matériel » :

- Type de support : Quel est le matériel pris en charge ?
- Type de dossier : Comment doit être géré le dossier ?
- Modèle de l'appareil : Numéro de série ou information similaire ?
- Accessoires : Quels sont les autres éléments laissés par le client ? *(Si l'élément n'est pas cité, choisissez « Autre » et indiquez s'en le nom dans le champ de texte vide)*
- Garantie : Le matériel client est-il sous garantie ?
- Problème Constaté : Avez-vous constaté le problème expliqué par le client pendant la prise en charge ?
- État du matériel : Le matériel est-il en parfait état ou est-il fracturé/abîmé à un endroit précis ?

Une fois tout cela terminé, cliquez sur « Validation ». Si tout a été fait correctement, vous êtes de retour au menu principal.

## 2.2 : Assignment Dossier :

Dans le menu principal, allez dans « Espace Disponible ».



Une fois cela fait vous arrivez dans un espace dossier. Pour plus de détails sur le sujet, **c.f. 3.1 :Espace Dossier.**

Une fois que vous avez double-cliqué sur le dossier en question, vous arrivez dans le suivi dossier. Pour plus de détails sur le sujet, **c.f. 3.2 :Suivi Dossier.**

Une fois arrivé dedans, il ne vous reste plus qu'à cliquer sur « Prise en charge », valider et le dossier vous est officiellement assigné.


### 3) Éléments Généraux :

#### 3.1 : Espace Dossier :

L'espace dossier sont l'endroit que vous utiliserez le plus dans l'application.

Ils se présentent ainsi :

[Retour](#)

 1/4

Date	Statut	Technicien	Nom Client	
01/01/0001	Aucune Selection	Aucune Selection		<a href="#">Filtrer</a> <a href="#">Annuler Filtre</a>

Prise en charge	Début réparation	Fin réparation	Numéro Prise en Charge	Type de Support	Model du Support	Statut	Réparateur	Nom Client
29/06/22 09:56	01/01/01 00:00		CM00000622	Téléphone		libre		LEPISIER Alexia
28/06/22 09:51	29/06/22 11:16		CM00000622	Téléphone		start_diag	Anthony	LEPISIER Alexia
28/06/22 09:44	29/06/22 11:16		CM00000622	AllInOne		start_diag	Anthony	LEPISIER Alexia
14/06/22 11:36	01/01/01 00:00	14/06/22 17:20	CM00000111	Tour	sth	abandon	Anthony	CORBILLE Olivier
13/06/22 16:15	13/06/22 16:16		CM00000444	Tablette	ZEF	en_cours	Vincent	Quinton Didier
13/06/22 16:08	13/06/22 16:22		CM00000444	Téléphone	qer	en_cours	Jhonny Gruet	Quinton Didier
09/06/22 10:08	09/06/22 10:08	21/06/22 15:05	CM00000111	AllInOne	e(tèu	fin	Vincent	CORBILLE Olivier
30/05/22 16:46	30/05/22 16:46	21/06/22 15:04	CM00000500	Tour		fin	Vincent	RAIMBAULT Sandrine
25/05/22 16:02	25/05/22 16:03	21/06/22 15:05	CM00000500	Tour		fin	Spuer Admin	RAIMBAULT Sandrine
25/05/22 11:30	25/05/22 11:30	01/06/22 15:20	CM00000500	Tour		fin	Anthony	RAIMBAULT Sandrine

Procédons point par point.



Ceci est ce qui permet de naviguer parmi tous les dossier répertoriés.

Le programme n'affichant pas plus de 10 dossiers par page, cet élément permet de se déplacer de page en page.

Date	Statut	Technicien	Nom Client	
01/01/0001	Aucune Selection	Aucune Selection		<a href="#">Filtrer</a> <a href="#">Annuler Filtre</a>

C'est le système de filtre. Attention : en fonction de l'espace dossier dans lequel vous vous trouvez, le filtre est différents avec plus ou moins d'option.

Le principe reste le même pour tous : Vous rentrez les informations dans le filtre, puis cliquez sur le bouton « Filtrer ». Si vous souhaitez à nouveau tout afficher, cliquez sur « Annuler Filtre ».



Prise en charge	Début réparation	Fin réparation	Numéro Prise en Charge	Type de Support	Model du Support	Statut	Réparateur	Nom Client
29/06/22 09:56	01/01/01 00:00		CM00000622	Téléphone		libre		LEPISIER Alexia
28/06/22 09:51	29/06/22 11:16		CM00000622	Téléphone		start_diag	Anthony	LEPISIER Alexia
28/06/22 09:44	29/06/22 11:16		CM00000622	AllInOne		start_diag	Anthony	LEPISIER Alexia
14/06/22 11:36	01/01/01 00:00	14/06/22 17:20	CM00000111	Tour	sth	abandon	Anthony	CORBILLE Olivier
13/06/22 16:15	13/06/22 16:16		CM00000444	Tablette	ZEF	en_cours	Vincent	Quinton Didier
13/06/22 16:08	13/06/22 16:22		CM00000444	Téléphone	qer	en_cours	Jhonny Gruet	Quinton Didier
09/06/22 10:08	09/06/22 10:08	21/06/22 15:05	CM00000111	AllInOne	e(téu	fin	Vincent	CORBILLE Olivier
30/05/22 16:46	30/05/22 16:46	21/06/22 15:04	CM00000500	Tour		fin	Vincent	RAIMBAULT Sandrine
25/05/22 16:02	25/05/22 16:03	21/06/22 15:05	CM00000500	Tour		fin	Spuer Admin	RAIMBAULT Sandrine
25/05/22 11:30	25/05/22 11:30	01/06/22 15:20	CM00000500	Tour		fin	Anthony	RAIMBAULT Sandrine

Enfin, la partie la plus importante, les dossiers affichés. De même que pour le filtre, les colonnes affichées diffèrent en fonction de l'espace dossier dans lequel vous vous trouvez. Vous pouvez double-cliquer sur n'importe quelle ligne pour aller dans le suivi dossier.

## 3.2: Suivi Dossier :

Le suivi dossier est la partie la plus importante du programme.

Ils se présentent ainsi :

Historique Utilisateur

Date de prise en charge : 06/04/2022 14:52:58

Numéro de Prise en charge : CM00000444

Nom du client : Quinton Didier

Téléphone :

Portable : 06 42 10 41 71

Mail : didierquinton34@gmail.com

Adresse : 61 avenue robert buron

LAVAL - 53000 - MAYENNE

Retour

Entrer

Date	Description
6/28/2022 4:16:56 PM	Devis créé : DE00001111
6/14/2022 11:32:35 AM	Spuer Admin a fait passer le dossier de Spuer Admin à Jhonny Gruet
6/13/2022 4:23:26 PM	Devis signé par le client.
6/13/2022 4:23:07 PM	Devis créé et envoyé : DE00000123
6/13/2022 4:22:52 PM	Dossier pris en charge par Spuer Admin
6/13/2022 4:08:06 PM	Model de l'appareil : qer
6/13/2022 4:08:06 PM	Problème reproduit avec le client lors de la prise en charge
6/13/2022 4:08:05 PM	Matériel non garantie
6/13/2022 4:08:05 PM	Matériel supplémentaire pris en charge : Sacoche
6/13/2022 4:08:05 PM	État du matériel Client : sdtfj
6/13/2022 4:08:05 PM	Facture de diag : FA00011111
6/13/2022 4:08:05 PM	batterie pour gigaset 13.90 €

Documents

Commande Pièce

Problème Matériel / Question Client

Transfert Tech

Fin

Non réparable

Asignation Admin

Ajout Devis

Une fois encore, procédons point par point.

Date de prise en charge : 06/04/2022 14:52:58  
Numéro de Prise en charge : CM00000444  
Nom du client : Quinton Didier  
Téléphone :  
Portable : 06 42 10 41 71  
Mail : didierquinton34@gmail.com  
Adresse : 61 avenue robert buron  
LAVAL - 53000 - MAYENNE

Pour commencer, en haut à gauche, nous avons les informations concernant le client et le numéro de prise en charge du suivi.

### Historique Utilisateur

Juste au dessus, nous avons l'accès à l'historique utilisateur du projet. Pour plus d'explication, **c.f. 3.3 : Historique Utilisateur.**

		Entrer
Date	Description	
6/28/2022 4:16:56 PM	Devis créé : DE00001111	
6/14/2022 11:32:35 AM	Spuer Admin a fait passer le dossier de Spuer Admin à Jhonny Gruet	
6/13/2022 4:23:26 PM	Devis signé par le client.	
6/13/2022 4:23:07 PM	Devis créé et envoyé : DE00000123	
6/13/2022 4:22:52 PM	Dossier pris en charge par Spuer Admin	
6/13/2022 4:08:06 PM	Model de l'appareil : qer	
6/13/2022 4:08:06 PM	Problème reproduit avec le client lors de la prise en charge	
6/13/2022 4:08:05 PM	Matériel non garantie	
6/13/2022 4:08:05 PM	Matériel supplémentaire pris en charge : Sacoche	
6/13/2022 4:08:05 PM	État du matériel Client : sdtfj	
6/13/2022 4:08:05 PM	Facture de diag : FA00011111	
6/13/2022 4:08:05 PM	batterie pour gigaset 13.90 €	

Au centre, nous avons un champ de texte et un tableau.

Le tableau sert à afficher tout ce qui s'est passé durant le suivi.

Chaque action du technicien y est détaillé.

Le champ de texte, quant à lui, sert à taper librement du texte dans le suivi de dossier quand une information utile n'est pas directement générée.

[Documents](#)[Commande Pièce](#)[Problème Matériel / Question Client](#)[Transfert Tech](#)[Fin](#)[Non réparable](#)[Asignation Admin](#)[Ajout Devis](#)

Enfin, en bas, nous avons les boutons fonction. Chaque bouton représente une action contextuelle lié à l'avancée du technicien dans le traitement du dossier.

Pour avoir le détail de chaque bouton, c.f. 3.4 :Boutons Contextuels.

### **3.3: Historique Utilisateur :**

		<a href="#">Retour</a>
Spuer Admin	14/06/22 15:20	
Jhonny Gruet	14/06/22 15:20	
Guillaume Rousseau	14/06/22 15:20	
Dieu	14/06/22 15:20	
Stagiaire	14/06/22 15:21	
Anthony	14/06/22 15:21	
Vincent	14/06/22 15:21	
Théo	14/06/22 15:21	

L'historique utilisateur est le résumé des techniciens étant passés sur le suivi de dossier ainsi que la date à laquelle ils ont pris en charge le dossier.

### **3.4: Boutons Contextuels :**

Ici est listé les différents boutons contextuels et leur utilité :

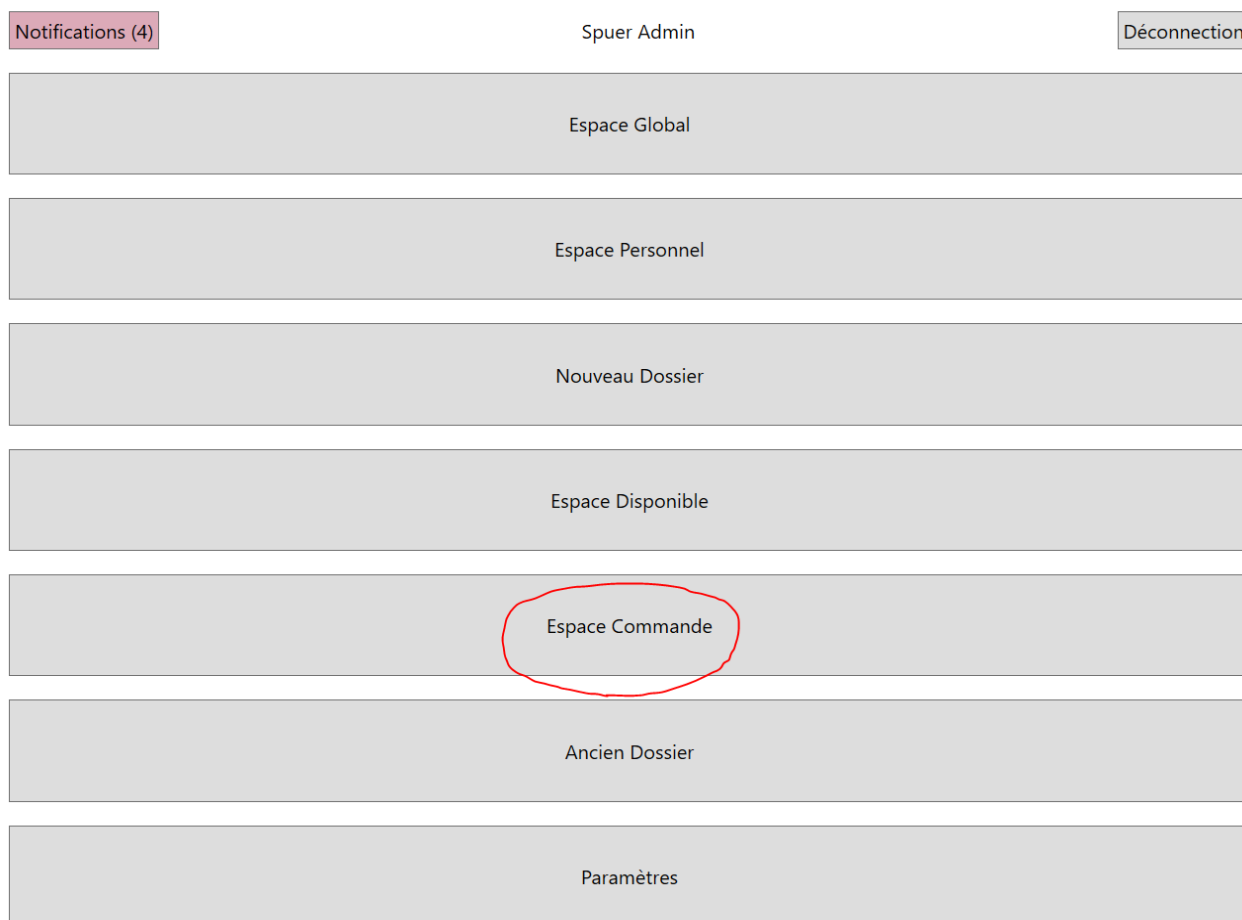
- Prise en charge : Le dossier est libre. Je le prend à ma charge.
- Devis Post Diagnostique : J'indique le numéro EBP du devis si il y a, sinon j'ignore l'étape.
- Réponse Client Devis : Le client accepte le devis ou pas.
- Transfert Tech : Je transfère le dossier à un autre technicien.
- Prise en Charge (Transfert) : Je prend en charge le dossier transféré.
- Appel à fournisseur : Je contact un fournisseur et attend sa réponse pour disponibilité pièce.
- Problème Matériel / Question Client : Le client doit être contacté. On attend la réponse du client.
- Réponse Client : Quelle a été la réponse du client.
- Commande Pièce : J'indique le nom de la pièce, son prix de vente et l'URL pour la commander.
- Ajout Document : Indiquer un devis, une commande ou une facture a rattacher au dossier.
- Documents : Voir la liste et le détail des différents documents liés au dossier.
- Assignment Admin : Assigner le dossier à un technicien.
- Fin : Le dossier est réparé et la facture prête ou inutile.
- Appel Client : Je préviens le client.
- Rendu Client : Paiement du Client et rendu du matériel ou envoi en destruction.
- Non réparable : Le dossier n'est pas réparable et j'indique pourquoi.
- Appel Client : Je préviens le client.
- Rendu Client : Rendu du matériel.
- Réouverture Dossier : Le dossier est de retour et il faut reprendre la réparation.

## **4) Espace Commande :**

### **4.1 : Création Commande :**

Dans le suivi de dossier, une fois le bouton contextuel « Commande Pièce » utilisé, vous avez créé une commande à faire via un nom et une URL.

Allez dans l'espace commande.



Cliquez sur votre commande. (Vous remarquez que la commande est en statut « commande\_en\_attente » et n'a pas de date de livraison prévue).

Nom de la commande	Date de livraison prévue	Status de la commande
Coque SAMSUNG S8		commande_en_attente
Cerveau pour antho	23-05-2022	livré
commande test N°69	29-05-2022	livré
Carte Mère X99	30-05-2022	livré
Stylo	15-06-2022	livré
Sex Toy pour jhonny	23-05-2022	annulé
15cm en plus pour Théo	23-05-2022	annulé
commande test N°69		annulé
Test 13	30-05-2022	annulé
command for reset	02-01-0001	annulé

Vous arrivez donc ici :

Suivi de dossier

Retour

Nom de la commande    Coque SAMSUNG S8

URL de la commande    [https://www.google.com/search?q=google&rlz=1C1GCEA\\_enFR960F](https://www.google.com/search?q=google&rlz=1C1GCEA_enFR960F)

Date de livraison prévue

Etat de la commande    commande\_en\_attente

Commander

Annulation commande

## **4.2 : Gestion Commande :**

Actions faisables dans le suivi de commande :

- Suivi de dossier : vous amène au suivi de dossier auquel la commande est liée.
- Commander : Indiquez une date prévisionnelle de livraison une fois la commande lancée.
- Commande Arrivée : Clôture le suivi.
- Mise à jour date de délai dépassé : Indiquez une nouvelle date de délai dépassé.
- Annulation commande : Met fin au suivi de commande.

Toutes ces actions entraîneront une ligne dans le suivi de dossier afin que le technicien puisse se tenir au courant indépendamment de l'avancement de la livraison.

## **5) Paramètres :**

### **5.1 : Création Utilisateur :**

Rendez-vous dans les paramètres.

Espace Global
Espace Personnel
Nouveau Dossier
Espace Disponible
Espace Commande
Ancien Dossier
Paramètres

Puis dans Création Utilisateur.

Création Utilisateur
Gestion Utilisateur
Changement mot de passe
Purge Dossiers
Logs

Vous arrivez ici.

Retour

Nom de l'utilisateur	<input type="text"/>
Niveau d'accès de l'utilisateur	Aucune Selection <input type="text"/>

Créer l'utilisateur

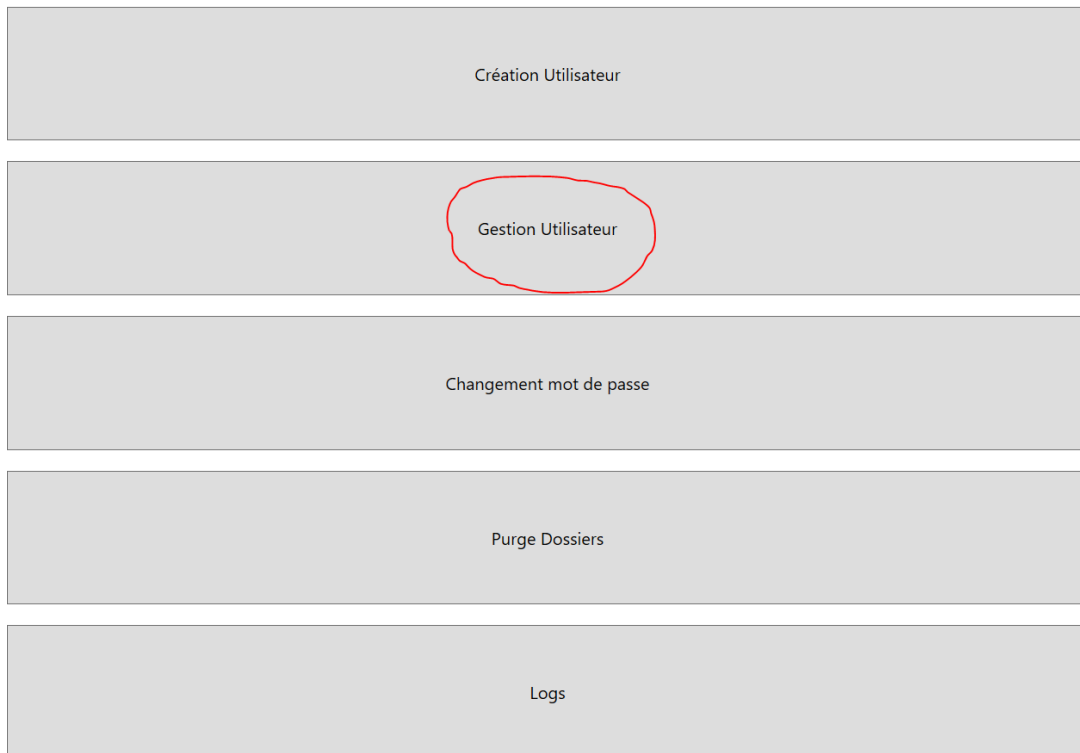


Rentrez un nom d'utilisateur, puis sélectionnez un niveau d'accès.

**ATTENTION** : Si le niveau d'accès Administrateur est choisi, un mot de passe temporaire sera à créer.

## **5.2: Gestion Utilisateur :**

Dans le menu paramètres, allez dans Gestion Utilisateur.



Vous arrivez ici.

[Retour](#)

Nom de l'utilisateur	Niveau d'accès
Stagiaire	Intern
Anthony	User
Vincent	SuperUser
Théo	SuperUser
Spuer Admin	Admin
Jhonny Gruet	Admin
Guillaume Rousseau	Admin
Dieu	Admin

Vous pouvez sélectionner un utilisateur (vous ou un non-administrateur). Ici nous allons choisir le petit Théo.

Nom de l'utilisateur	Théo
Niveau d'accès	SuperUser
Activé	True

Changer Nom Utilisateur

Remise à zéro mot de passe

Changement Niveau d'accès

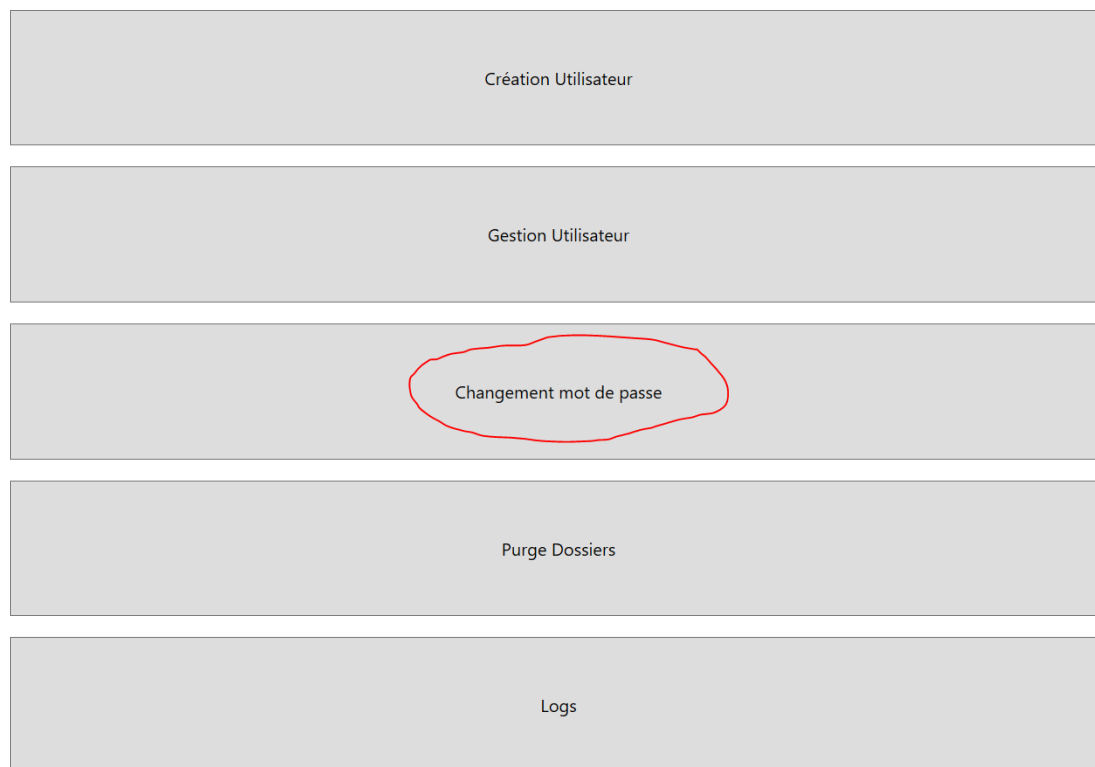
Désactivation Utilisateur

#### Actions possibles :

- Changer Nom Utilisateur : Indiquez un nouveau nom.
  - Remise à zéro mot de passe : Rend le mot de passe vide peu importe le mot de passe actuel.
  - Changement Niveau d'accès : Sélectionnez un nouveau niveau d'accès.
- ATTENTION** : Si le niveau d'accès est admin, le logiciel vous sort de l'édition une fois le changement effectué.
- Désactivation Utilisateur : Rend impossible la connexion avec le compte désactivé.
  - Réactivation Utilisateur : Rend l'utilisateur utilisable à nouveau.

## **5.3 : Changement de mot de passe :**

Dans le menu paramètres, allez dans Changement mot de passe.



Création Utilisateur

Gestion Utilisateur

Changement mot de passe

Purge Dossiers

Logs

Vous arrivez ici.

Retour

Mot de passe actuel

Nouveau mot de passe


Confirmation nouveau mot de passe

Confirmer

Il ne reste plus qu'à remplir correctement les champs et valider.

## **5.4 : Purge Dossiers :**

Dans le menu paramètres, allez dans Purge Dossiers.



The image shows a vertical list of five menu items in a light gray box. The items are: 'Création Utilisateur', 'Gestion Utilisateur', 'Changement mot de passe', 'Purge Dossiers', and 'Logs'. The 'Purge Dossiers' item is circled with a red hand-drawn oval.

Création Utilisateur
Gestion Utilisateur
Changement mot de passe
Purge Dossiers
Logs

Vous arrivez ici.

Retour

Nombre de dossiers purgeables :	0
Nombre de dossiers non-purgeables :	34
Date de début de purge :	31/08/2018

Confirmer

Une fois dans le menu vous y voyez :

- Le nombre de dossiers supprimés en cas de purge.
- Le nombre de dossiers conservés.
- La date de référence pour la limite entre dossier conservé ou purgé. La date correspond à la clôture comptable, le 31/08 de chaque année.

## **5.5 : Logs :**

Dans le menu paramètres, allez dans Logs.



Il ne vous reste plus qu'à consulter les logs (**c.f. 3.1 : Espace Dossier** pour les explications sur le filtre).

## **6) Mise À Jour :**

### **6.1 : Procédure de MAJ :**

Dans le NAS, suivez le chemin :

=> dossier partage techs

=> Outils Informatiques Made In RG Depannage

=> Suivi de dossier Fil Rouge

=> Release

=> UI

Lancez « setup.exe » et terminez la procédure (dire oui à tout, tel Vincent devant une poubelle rempli de matériel informatique).

### **6.2 : Désinstallation :**

Lancez le « setup.exe » ayant servi à l'installation/mise à jour et choisir désinstaller.

## **7) Autre :**

### **7.1 : Notifications :**

Si vous avez des dossiers ou autre demandant votre attention d'urgence, une fois dans le menu principale, un bouton « Notifications » clignotera en rouge en haut à gauche de votre écran.

Cliquez dessus et suivez les instructions avant qu'un administrateur vienne vous tirer les oreilles.

## **7.2 : Mains Courantes :**

Si vous avez un message à transmettre à un autre technicien non présent de votre part ou celle d'un client, vous pourrez créer un message qui sera indiqué au technicien à sa prochaine connexion.

## **7.3 : Droits d'accès :**

Ci-dessous le schéma des droits d'accès (Un mouchoir sera offert à chaque stagiaire lisant ce schéma).

Action	Stagiaire	Utilisateur	Super Utilisateur	Admin
Accès aux espaces globaux	✗	✓	✓	✓
Création Nouveau Dossier	✗	✓	✓	✓
Prise en Charge Dossier	✗	✓	✓	✓
Accès Espace Commande	✗	✗	✓	✓
Gestion Commandes	✗	✗	✓	✓
Accès Espace Paramètres	✗	✓	✓	✓
Changement mot de passe	✗	✓	✓	✓
Autres paramètres	✗	✗	✗	✓