

Gestion d'un appel de support

1. Création de la tâche

Lors de la réception d'un appel, créez une **nouvelle tâche** et modifiez les champs suivants :

- **Type de tâche** : Sélectionner Support à Distance.
- **Ressource humaine** : Indiquez votre nom.
- **Client** : Renseignez le nom du client supporté.
- **Sommaire** : Écrivez le titre de l'appel. (*Exemple : Problème d'imprimante à factures*).
- **Description** : Précisez la raison de l'appel. (*Exemple : Suite au remplacement du papier, l'imprimante du POS1 reste en erreur et n'imprime plus*).
- **Travaux effectués** : Détaillez les actions menées pour tenter de régler le problème et **précisez clairement si le statut est réglé ou non**. (*Exemple : J'ai fait vérifier les câbles pour m'assurer que tout était bien branché, puis j'ai fait redémarrer l'imprimante complètement ainsi que la procédure de "self-test". L'erreur a disparu et les factures s'impriment de nouveau. Réglé*).

“  **Note** : Vous pouvez utiliser les champs de travaux effectués supplémentaires si l'appel comprend plusieurs points ou s'étale sur plusieurs jours.

Après avoir rempli ces informations, appuyez sur "**Enregistrer & répartir**". L'appel apparaîtra alors dans votre liste d'appels assignés avec le statut "**En cours**".

PROGRESSION

Projets

Tâches

Rapports

Carte

Satisfaction

Feuille de temps

Gestion

Configuration

Simon Levois Mont

Mode: Liste

Créer une tâche

Filtres sauvegardés

Import / Export

Export par courriel

Édition

Importer devis

Rechercher:

Résultats

Sélectionner la page

Tout désélectionner

Changer d'état

Exporter vers Excel

Exporter en PDF

Positionner avec l'adresse

	Code	Type	Rendez-vous	État	Ressource hum.	Client	Adresse	Emplacement	Dernière MAJ	Total	Coûtant des items	Coûtant de main d'œuvre	Coûtant total
	INS000038	Installation	2026-07-08 15:38	Prêt à facturer	Kim Pruneau	MONSIEUR PAT...	Pointe-aux-Trem...		2026-07-08 16:12	\$2 915.77	\$1 127.00		\$1 127.00
	AS000049	Appel de s...	2026-07-10 13:00	Réparti	Kim Pruneau	MONSIEUR PAT...	Pointe-aux-Trem...		2026-07-08 16:04	\$454.15			
	AS000032	Appel de s...		À planifier	Kim Pruneau	MONSIEUR PAT...	Pointe-aux-Trem...		2026-07-08 15:30	\$454.15			
	SOL000037	Site survey	2026-07-08 15:01	Reçu	Kim Pruneau	MONSIEUR PAT...	Pointe-aux-Trem...		2026-07-08 15:36	\$2 915.77	\$1 127.00		\$1 127.00
	SUPP000023	Support à	2026-06-12 11:00	Terminé	Simon Levois M...	Nouveau Stand...	Montréal		2026-07-06 09:03	\$120.72			
	SUPP000035	Support à	2026-06-18 09:30	Facturé	Simon Levois M...	Restaurant Le M...	Montréal		2026-06-16 16:19	\$7 346.51	\$3 000.23		\$3 000.23
	INS000035	Installation	2026-06-03 11:42	À planifier	Kim Pruneau	L'ange Cornu	L'assomption	265 boul de l'an...	2026-06-16 16:14	\$7 254.53	\$3 000.23		\$3 000.23
	SOL000032	Site survey	2026-06-16 15:14	Brouillon - Assig	Joanie Rondeau	Palements PayF...	Verdun		2026-06-16 16:13	\$18 595.96	\$12 659.00		\$12 659.00
	SOL000032	Site survey		Réparti	Joanie Rondeau	Le Caravelle			2026-06-16 15:26	\$33 382.15	\$43 594.00		\$43 594.00
	SUPP000030	Support à	2026-06-15 12:16	Facturé	Simon Levois M...	JINCTECH			2026-06-15 14:30	\$120.72			
	SUPP000031	Support à	2026-06-15 12:59	Facturé	Simon Levois M...	JINCTECH			2026-06-15 14:29	\$120.72			
	SUPP000027	Support à	2026-06-15 08:36	Reçu de l'instal	Simon Levois M...	Nouveau Stand...			2026-06-15 12:01	\$120.72			
	SUPP000024	Support à	2026-06-11 08:36	Reçu de l'instal	Simon Levois M...	Palements PayF...	Verdun		2026-06-15 08:34				
	INS000016	Installation		Brouillon - Assig	Simon Levois M...	NEW CITY GAS	Montréal		2026-05-29 08:16	\$454.15			
	INS000013	Installation		Brouillon - Assig	Simon Levois M...	Alternative Capi...	Montréal	426 Rue Sainte...	2026-05-29 08:11	\$454.15			

Page 1

de 1

Taille page: 50

Page courante 1 - 16 de 16

Tâche

Enregistrer

Enregistrer & répartir

Fermer

Général

Avancé

Feuille de temps

Facture

Équipements

Assistants

Historique

Pièces jointes

Satisfaction

Paiement client

Commentaires

Signature

Informations de base

Projet:

Type:

Sans rendez-vous:

Rendez-vous:

Ressource humaine:

Sommaire:

Description:

Client

Emplacement

Plan de service

Ne pas envoyer facture:

Informations générales

Travaux effectués:

Travaux effectués 2:

Travaux effectués 3:

Travaux effectués 4:

Tâche

Enregistrer Enregistrer & répartir Fermer

Général Avancé **Feuille de temps** Facture Équipements Assistants Historique Pièces jointes Satisfaction Paiement client Commentaires Signature

Informations de base

Projet: []

Type: [Support à distance]

Sans rendez-vous: []

Rendez-vous: 2026-07-09 08:54

Ressource humaine: []

Client: []

Emplacement: []

Plan de service

Ne pas envoyer facture: []

Informations générales

Travaux effectués: []

Travaux effectués 2: []

Travaux effectués 3: []

Travaux effectués 4: []

Tâche

Enregistrer Enregistrer & répartir Fermer

Général Avancé **Feuille de temps** Facture Équipements Assistants Historique Pièces jointes Satisfaction Paiement client Commentaires Signature

Informations de base

2. Saisie de la feuille de temps

1. Retournez dans l'appel en cliquant dessus.
2. Allez dans l'onglet "**Feuille de temps**" pour ajouter vos heures travaillées sur cet appel.
3. Appuyez sur "**Créer**" (vous pouvez créer plusieurs entrées de temps pour le même appel si nécessaire).
4. Choisissez une activité, inscrivez les dates/heures de début et de fin, puis enregistrez.

Tâche - SUPP000042

Enregistrer Enregistrer & répartir Fermer Dupliquer Créer une sous-tâche Lier à une tâche Imprimer Télécharger PDF

État: **En cours** Changer d'état: [Menu] Changer d'état

Général Avancé **Feuille de temps** Facture Équipements Assistants Historique Pièces jointes Satisfaction Paiement client Commentaires Signature

Créer Facturer

Activité Ressource humaine Début Fin Durée Commentaire Facturée

Entrée de temps

Enregistrer Fermer

Général Carte Historique

Général

Projet: [Champ]

Client: MONSIEUR PATATE

Emplacement: [Champ]

Ressource humaine: Simon Lavoie Morin

Coûtant à l'heure: [Champ]

Activité: En cours

Début: 2026-07-09 08:00

Fin: 2026-07-09 08:00

Durée: 0m

Début (source): [Champ]

Fin (source): [Champ]

Commentaire: [Champ]

Type: [Menu]

Total: 0m
Coût moyen total: \$0.00

3. Changement de statut et clôture de l'appel

Pour modifier le statut de l'appel à **"En attente"** ou **"Terminé"**, utilisez le menu déroulant situé en haut de l'écran.

⚠ **Important** : Avant de passer l'appel au statut **"Terminé"**, assurez-vous d'avoir complété l'onglet "Feuille de temps", car vous risquez de ne plus avoir l'accès requis pour modifier l'appel par la suite.

Tâche - SUPP000042

Enregistrer Enregistrer & répartir Fermer Dupliquer Créer une sous-tâche Lier à une tâche Imprimer Télécharger PDF

État: **En cours** Changer d'état: **Changer d'état**

Général Avancé Feuille de temps Facture

Attention! Cette tâche est présentement s synchronisées automatiquement et pourraient être écrasées par Simon Lavoie Morin.

Informations de base

Projet: Type: Support à distance

Sans rendez-vous: ☐

Rendez-vous: 2026-07-09 09:09

Ressource humaine: Simon Lavoie Morin

Sommaire: test procedure

Description: test procedure

Client

MONSIEUR PATATE

Pointe-aux-Trembles, QC, H1B4R9
kim@kpi-tech.ca

Emplacement

Plan de service

Ne pas envoyer facture: ☐

Informations générales

Travaux effectués: test procedure

4. Cas particulier : Nécessité d'un déplacement

Si l'appel nécessite une intervention sur place, vous devez obligatoirement effectuer cette manipulation **avant de mettre l'appel au statut "Terminé"** :

1. Appuyez sur **"Créer une sous-tâche"**.
2. **Type de tâche** : Si c'est un déplacement pour un appel de service, choisissez Appel de service.
3. **Planification** :
 - Si vous savez déjà qui se déplace et quand : Indiquez le nom de la personne dans le champ "Ressource humaine" ainsi que la date et l'heure du rendez-vous.
 - Si la planification n'est pas encore définie : Effacez le nom dans le champ "Ressource humaine" et cochez la case **"Sans rendez-vous"**.

Tâche - SUPP000042

Enregistrer Enregistrer & répartir Fermer Dupliquer Créer une sous-tâche Lier à une tâche Imprimer Télécharger PDF

État: **En cours** Changer d'état: Changer d'état

Général Avancé Feuille de temps Facture Équipements Assistants Historique Pièces jointes Satisfactions Paiement client Commentaires Signature

Attention! Cette tâche est présentement répartie, les modifications ne seront pas synchronisées automatiquement et pourraient être écrasées par Simon Lavoie Morin.

Informations de base

Projet: Sommaire:

Type: Support à distance

Sans rendez-vous: ☐

Rendez-vous: 2026-07-09 09:09

Ressource humaine: Simon Lavoie Morin

Client

MONSIEUR PATATE

Pointe-aux-Trembles, QC, H1B4R9
kim@kpi-tech.ca

Plan de service

Ne pas envoyer facture: ☐

Informations générales

Travaux effectués: test procedure

Travaux effectués:

Créer une sous-tâche - SUPP000042

Type: Appel de service

Ressource humaine: Simon Lavoie Morin

Appliquer les valeurs par défaut: ☐

Sans rendez-vous: ☒

Rendez-vous:

Copier les pièces jointes de la tâche principale: ☐

Copier les commentaires de la tâche principale: ☐

Créer une autre sous-tâche: ☐ Ok Annuler

Revision #3

Created 2026-07-09 12:52:55 UTC by simon

Updated 2026-07-09 13:48:29 UTC by simon