Déclaration de panne et de sinistre

Gestion des appels

Tables des matières

1 Saisie d'un appel

1.1 Saisie d'un appel depuis le menu « Maintenance »

1.2 Saisie d'un appel depuis une fiche d'ouvrage

2 Consultation des appels

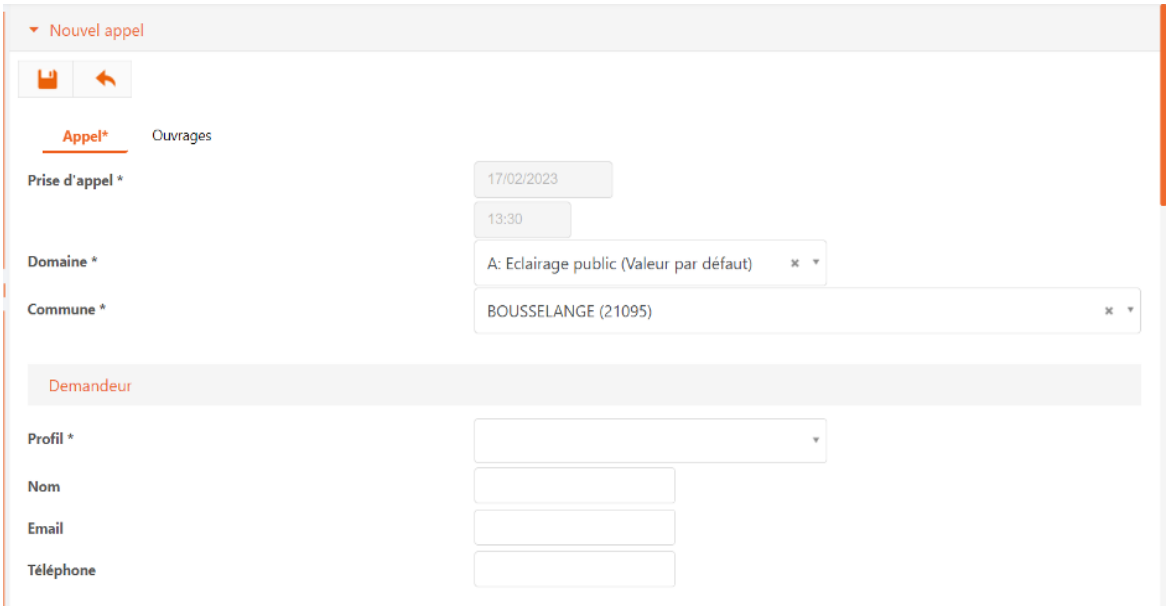
1 Saisie d’un appel

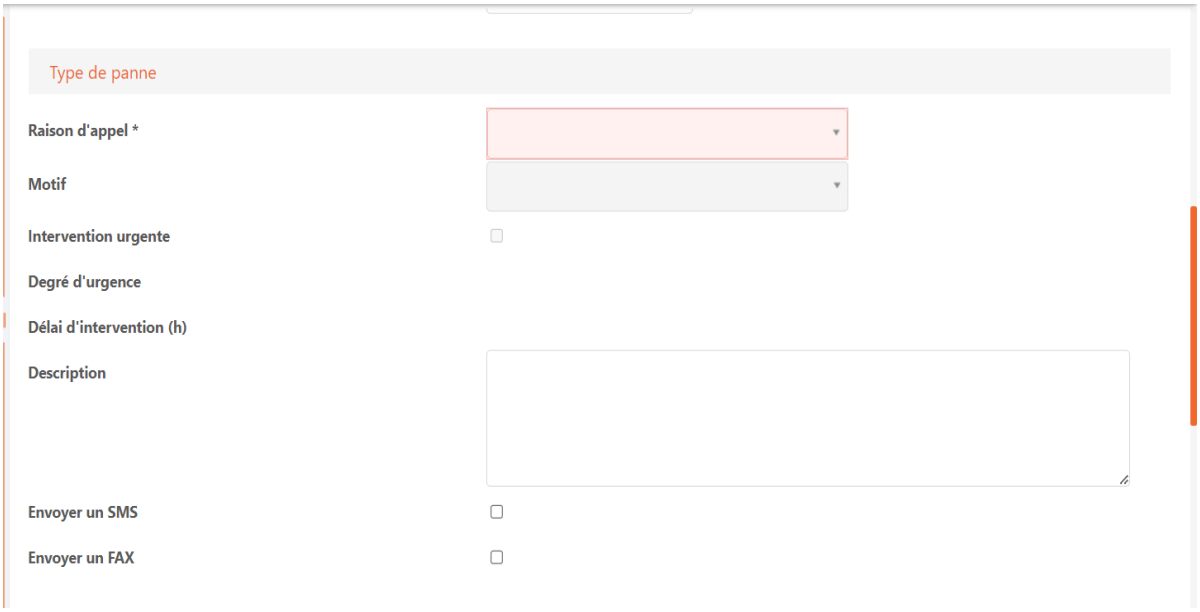
1.1 Saisie d’un appel depuis le menu « Maintenance »

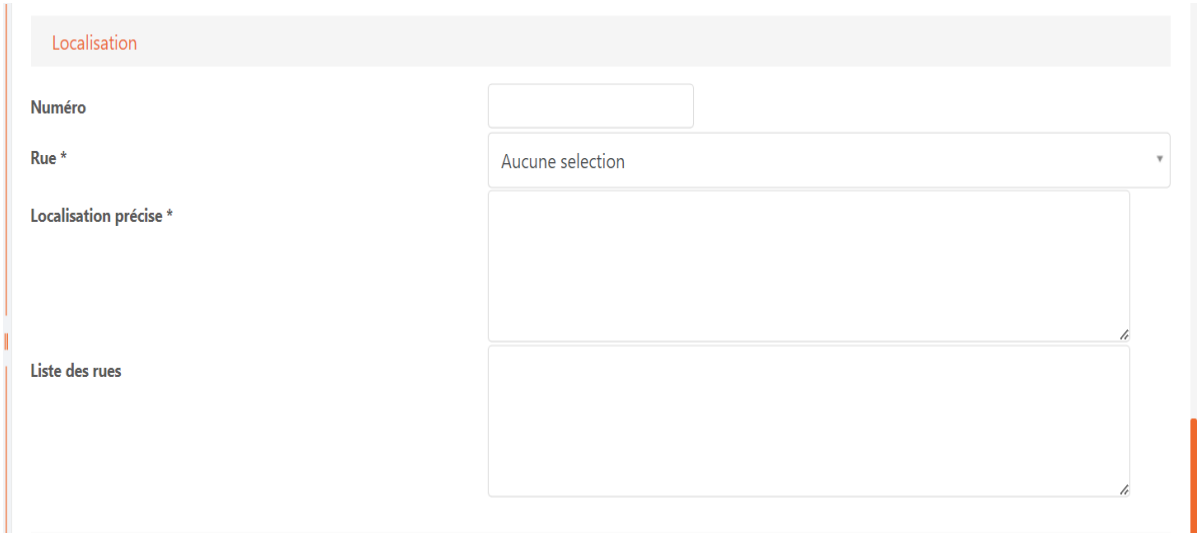
La saisie d’un appel peut se faire depuis le menu « Maintenance » de l’application.

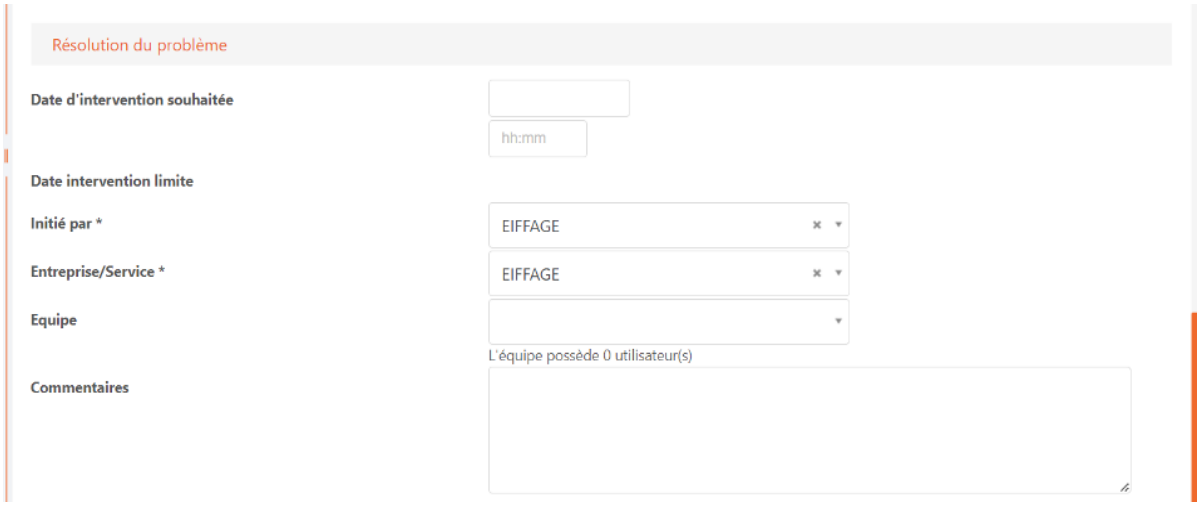


. Cliquer sur l’icône « Ajouter un appel »  . Le formulaire de saisie d’appel s’ouvre dans le panneau latéral de saisie et de consultation.









. Renseigner le formulaire :

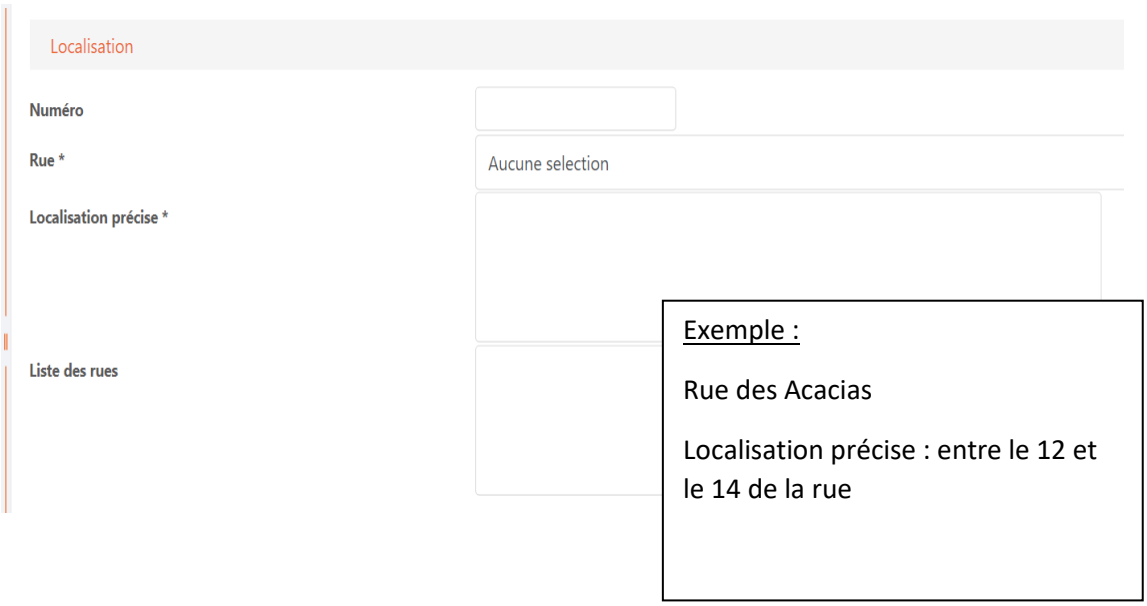
. Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires (avec le profil commune, certains sont paramétrés pour être déjà renseigné)

. Il faut obligatoirement saisir une raison d'appel pour préciser un motif



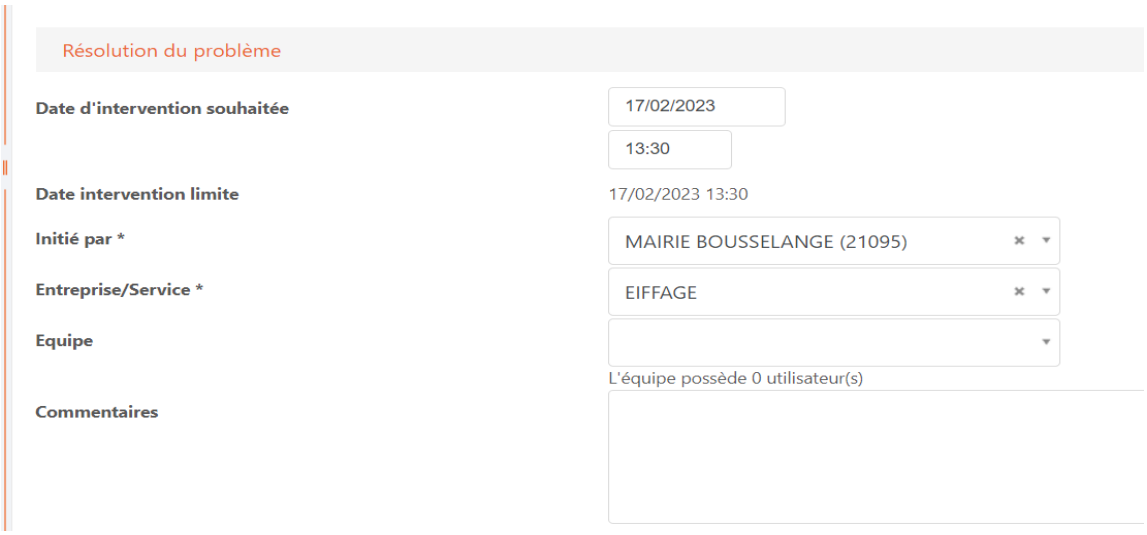
. L'envoi de SMS ou de fax ne fonctionne pas, cependant un mail est envoyé à l'entreprise de maintenance pour prévenir de votre appel.

. Dans le menu « Localisation », il suffit d'indiquer un rue et une localisation manuscrite explicite.

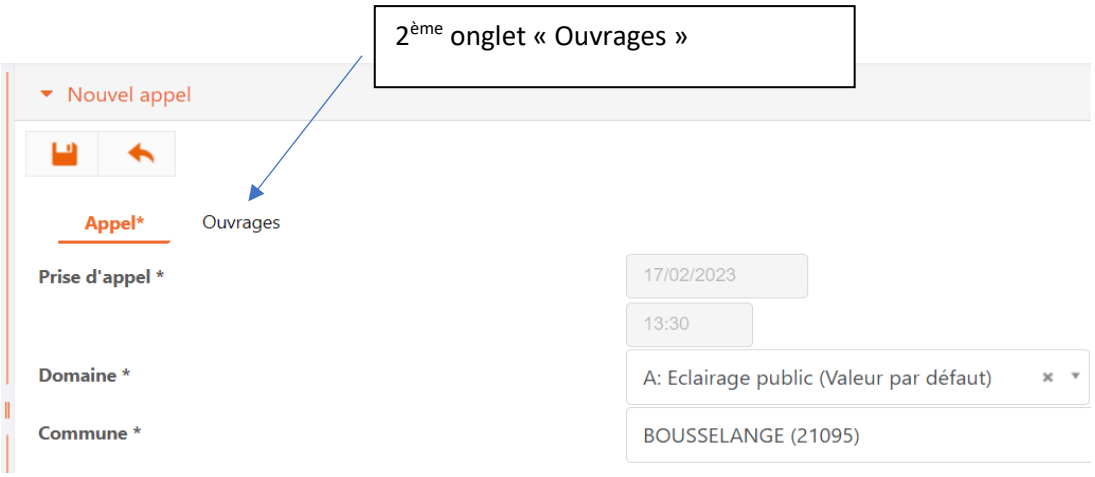


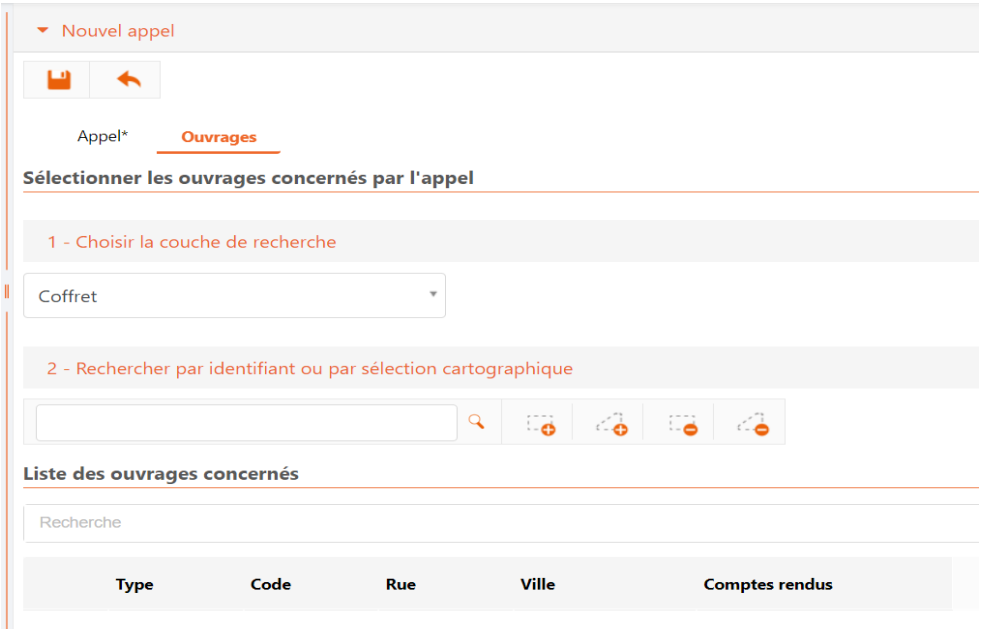
. Suivant l'urgence de l'appel, la date souhaitée pour l'intervention peut être modifiée.

. Les éléments d'initiation et d'entreprise/service sont automatiquement renseignés, cependant vous devez modifier « initié par », dans la liste déroulante, par le nom de la commune.



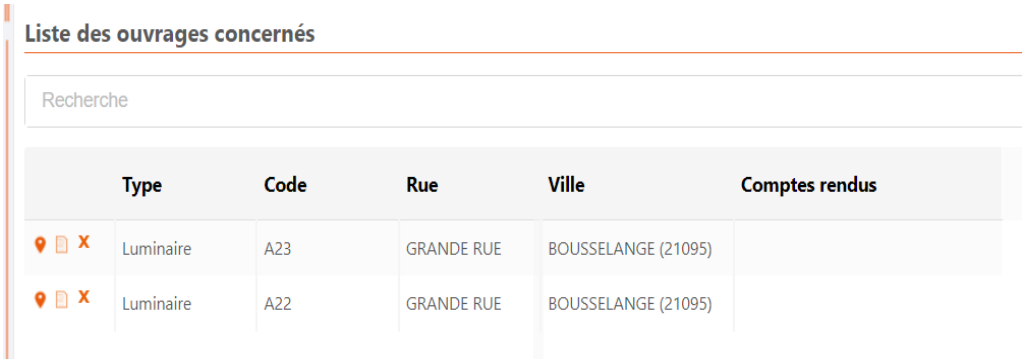
. Dans le deuxième onglet de cette page « Ouvrages » :



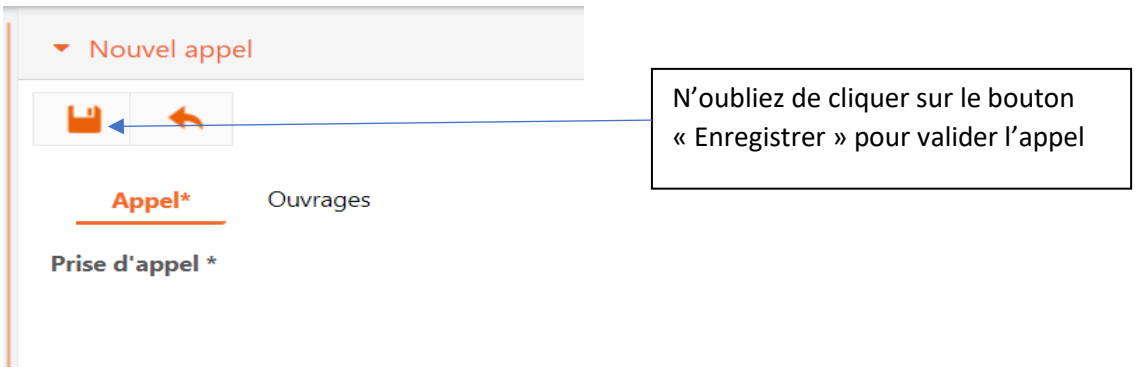


Il faudra indiquer la couche de recherche (problème sur coffret ou luminaire) et sélectionner un ou plusieurs points avec les éléments de sélection cartographique afin que les éléments apparaissent dans la liste des ouvrages concernés





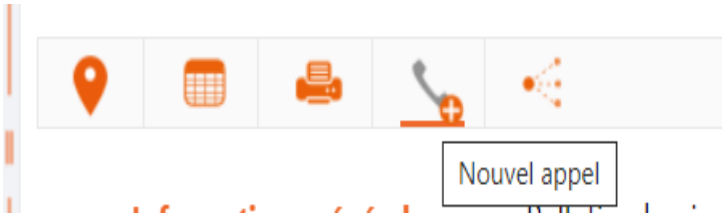
Pour enregistrer l'appel, il faut valider la demande avec le bouton « Enregistrer »



1.2 Saisie d’un appel depuis une fiche d’ouvrage

La saisie d’un appel peut se faire depuis la fiche de certains ouvrages :

. Depuis la fiche de l’ouvrage, appuyer sur le bouton « Créer un appel »



. Le formulaire de saisie d’appel s’ouvre dans le panneau latéral de consultation. L’ouvrage dont on consultait la fiche est présent dans l’onglet « Ouvrages » du formulaire.

. Finir de saisir l’appel comme un appel depuis le menu Maintenance.

Attention : Seules les fiches des ouvrages pouvant faire l’objet d’actes de maintenance offrent cette fonctionnalité (Pour une panne sur une lampe, il faut ouvrir la fiche luminaire associé)

2 Consultation des appels

La consultation des appels se fait depuis le menu « Maintenance ». Les outils disponibles sont les suivants :

. Liste des appels : Permet de consulter tous les appels indépendamment de leur état.

. Liste des appels en cours : Permet de consulter les appels en cours



Liste des appels

Liste des appels en cours

Les appels sont automatiquement clos par l'application lorsque les ouvrages associés ont fait l'objet d'un compte rendu d'intervention visible sur l'application dans le menu « Compte-rendu »