



SOMMAIRE

1	SE CONNECTER A AMBAZ.....	3
2	OUVRIR UNE NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION.....	4
3	PRECISER LE TYPE, LA TECHNIQUE, LA LOCALISATION DE LA DEMANDE.....	6
4	RENSEIGNER LES INFORMATIONS DU DEMANDEUR	7
5	PRECISER L'OBJET DE LA DEMANDE D'INTERVENTION.....	8
6	CHOISIR LE PRESTATAIRE ET LES PERSONNES A INFORMER DE LA DEMANDE	9
7	JOINDRE UN DOCUMENT A LA DEMANDE	10
8	ENVOYER LA DEMANDE D'INTERVENTION	11
9	RECHERCHER ET EDITER UNE DEMANDE	12
10	MODIFIER LA DEMANDE D'INTERVENTION AVANT PRISE EN COMPTE.....	13
11	AUTORISER UNE DI SPECIALE.....	15



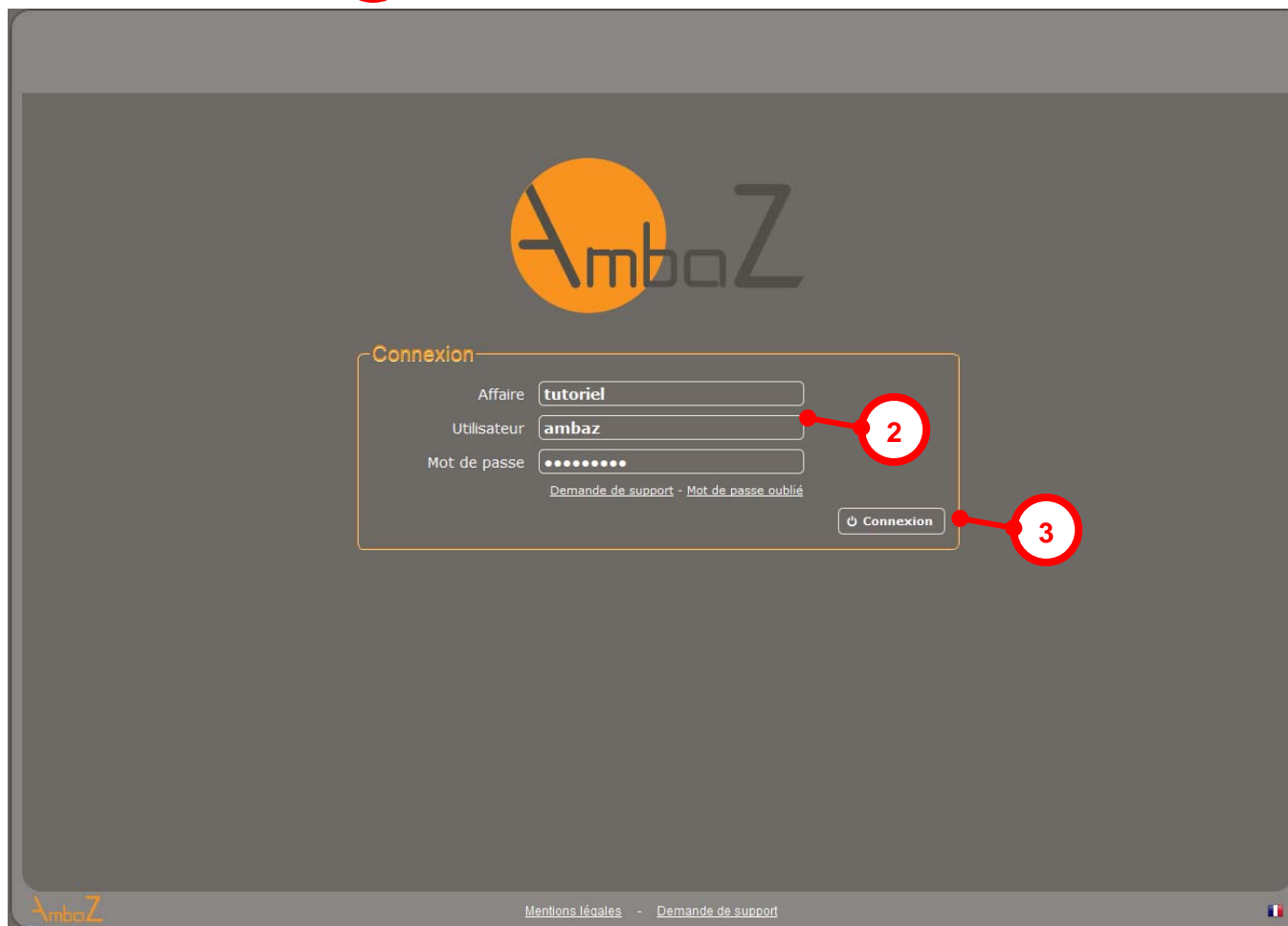
12	PRISE EN COMPTE DE LA DI PAR LE PRESTATAIRE	17
13	TRAITEMENT DE LA DI PAR LE PRESTATAIRE	19
14	CREER, EDITER OU DETACHER UNE FICHE PROBLEME	20
15	CREER ET EDITER UNE FICHE PROBLEME	22
16	LIER UNE FICHE PROBLEME EXISTANTE A UNE DI	25
17	INDIQUER SI LA DI EST FORFAITAIRE OU HORS FORFAIT	27
18	TERMINER UNE DI.....	28
19	REFUSER LA VALIDATION D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION	29
20	SOLDER UNE DEMANDE D'INTERVENTION	31
21	SYNTHESE DES ETAPES D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION	33



1 SE CONNECTER A AMBAZ

<https://www.ambaz.fr/>

1



The screenshot shows the AmbaZ login interface. At the top center is the AmbaZ logo. Below it, the word "Connexion" is written in orange. The login form contains three input fields: "Affaire" with the value "tutoriel", "Utilisateur" with the value "ambaz", and "Mot de passe" with masked characters. Below the password field is a link that says "Demande de support - Mot de passe oublié". To the right of the input fields is a red circle with the number "2". At the bottom right of the form is a button labeled "Connexion" with a key icon, which is pointed to by a red circle with the number "3".

- 1- Connectez-vous sur le site AmbaZ
- 2- Renseignez le nom de l'affaire, le nom d'utilisateur et le mot de passe qui vous sont attribués.
- 3- Cliquez sur Connexion



2 OUVRIR UNE NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION



1- Sélectionnez le module demande d'intervention.



Gestion des D.I.

Filtre Date du: 01/08/2013
 Au: 31/08/2013
 N° D.I.:
 Demandeur:
 Libellé:
 DI en retard: ☐
 DI spéciales: ☐

Statut: Pas de filtre
 Motif suspension: Pas de sélection
 Type intervention: Pas de filtre
 Prestataire: Pas de filtre
 Intervenant: Pas de filtre
 Priorité: Pas de filtre
 DI sans code TECH: ☐

Nouvelle DI

TECH [Supprimer filtre](#)

- 01 : PLOMBERIE/SANITAIRES/...
- 02 : PROTECTION INCENDIE...
- 04 : COURANTS FORTS...
- 05 : COURANTS FAIBLES...
- 07 : GENIE CIVIL/SECOND OE...
- 08 : INSTALLATION TELEPHON...
- 10 : CENTRALE GROUPE ELECT...
- 11 : APPAREIL ELEVATEUR...

TOPO [Supprimer filtre](#)

- ADK : Abc-en-Provence...
- PAR : Paris...
- PAR 002 : Paris 002...
- SOP : Sophia Antipolis...

CREEE PAR [Supprimer filtre](#)

AMBAZ	AMBAZ
BJ	BARJOT
CR	CLIO
ML	DESCENDRE
SK	FLUX
FR	FRAISE
HB	HARIBO
LT	LACOSTE
LK	MATIC
CJ	MONTER
MLT	MULTITACHE
PF	PARFAIT

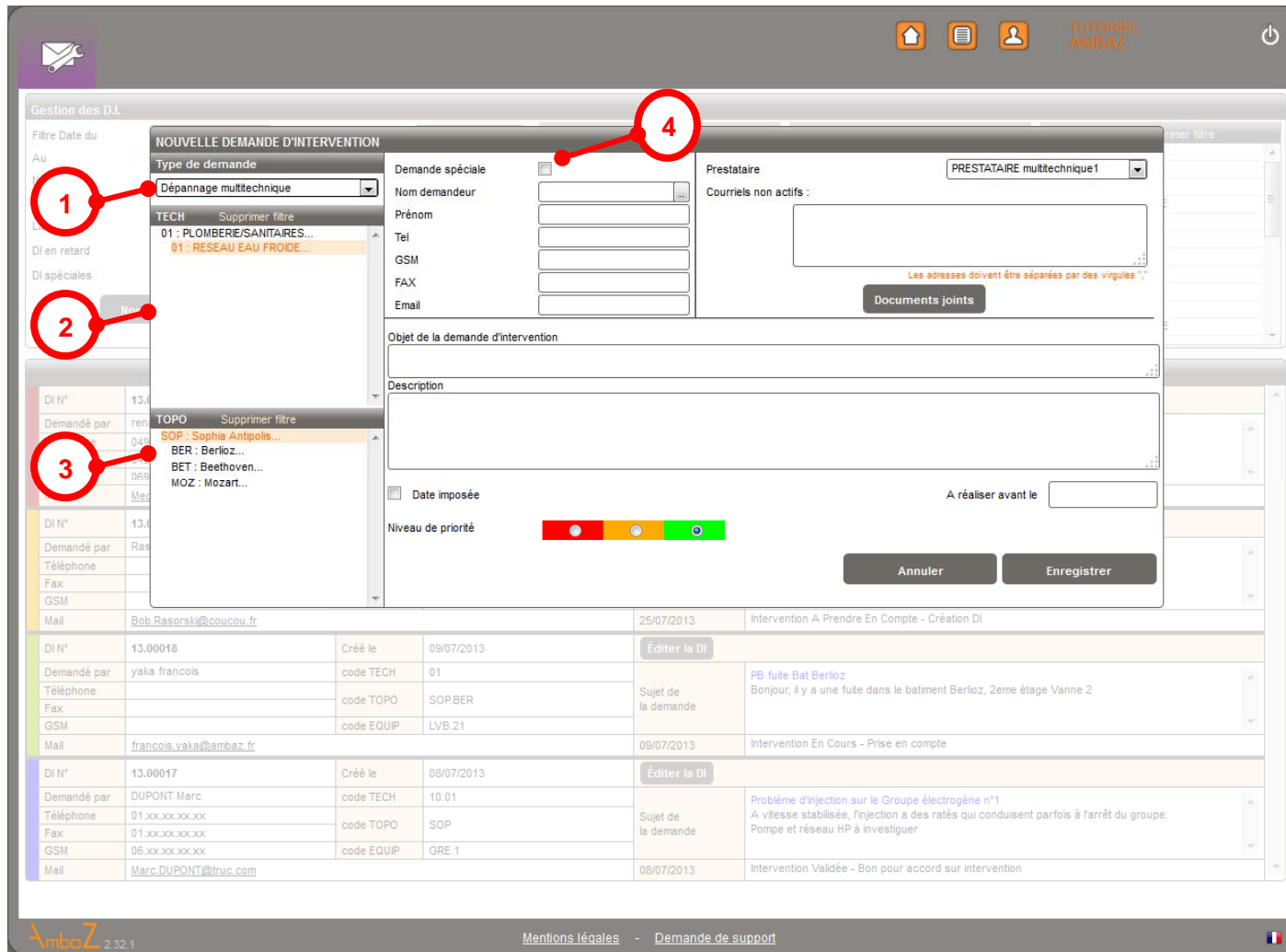
AMBAZ

[Mentions légales](#) - [Demande de support](#)

2- Cliquer sur bouton
« Nouvelle DI »



3 PRECISER LE TYPE, LA TECHNIQUE, LA LOCALISATION DE LA DEMANDE



NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION

1. Type de demande: **Dépannage multitechnique**

2. TECH: **01: PLOMBERIE/SANITAIRES...**

3. TOPO: **SOP: Sophia Antipolis...**

4. Prestataire: **PRESTATAIRE multitechnique1**

Objet de la demande d'intervention: [Text area]

Description: [Text area]

Date imposée: [Date field]

Niveau de priorité: [Color-coded bar]

Annuler Enregistrer

DI N°	Demandé par	Téléphone	Fax	GSM	Mail	Créé le	Sujet de la demande	Intervention
13.00018	yaka francois				francois.yaka@ambaz.fr	09/07/2013	PB fuite Bat Berlioz Bonjour, il y a une fuite dans le batiment Berlioz, 2eme étage Vanne 2	Intervention A Prendre En Compte - Création DI
13.00017	DUPONT Marc	01.xx.xx.xx.xx	01.xx.xx.xx.xx	06.xx.xx.xx.xx	Marc.DUPONT@truc.com	08/07/2013	Problème d'injection sur le Groupe électrogène n°1 A vitesse stabilisée, l'injection a des ratés qui conduisent parfois à l'arrêt du groupe. Pompe et réseau HP à investiguer	Intervention En Cours - Prise en compte
								Intervention Validée - Bon pour accord sur intervention

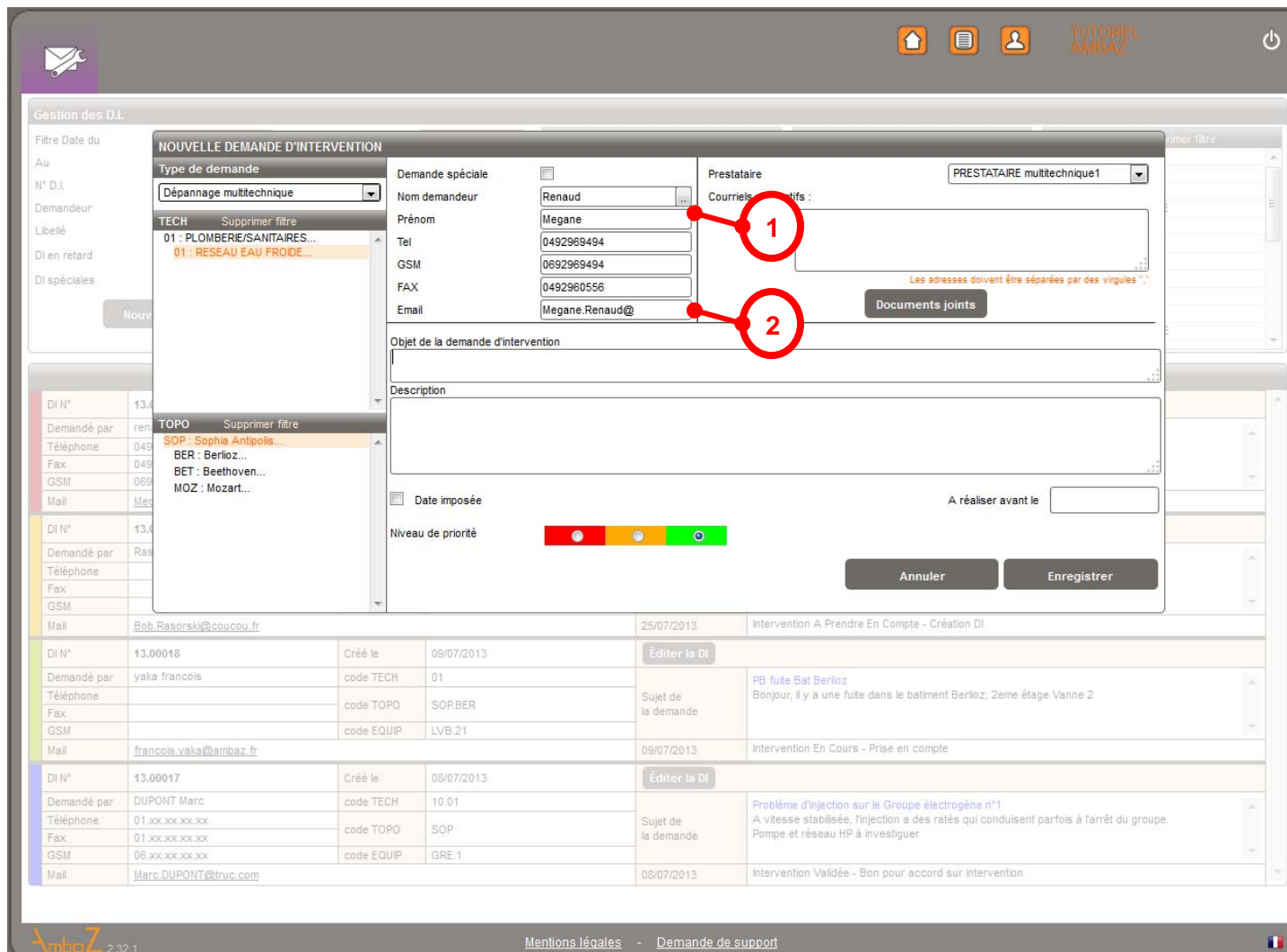
1. Sélectionnez le type de demande (*obligatoire*)
2. Précisez le type d'équipement concerné
3. Indiquez le bâtiment dans lequel l'intervention doit être réalisée (*obligatoire*)
4. Indiquez s'il s'agit d'une demande spéciale

Nota :

Les demandes de type « Spéciale » concernent des interventions nécessitant le passage par une étape d'autorisation d'un représentant du maître d'ouvrage avant d'être transmises au prestataire concerné (problème grave ou sensible).
Cf. chapitre « Autoriser une DI spéciale »



4 RENSEIGNER LES INFORMATIONS DU DEMANDEUR



NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION

Type de demande: **Dépannage multitechnique**

Demande spéciale: ☐

Prestataire: **PRESTATAIRE multitechnique1**

Nom demandeur: **Renaud**

Prénom: **Megane** (1)

Tel: **0492969494**

GSM: **0692969494**

FAX: **0492960556**

Email: **Megane.Renaud@** (2)

Objet de la demande d'intervention:

Description:

Date imposée: ☐

Niveau de priorité: **3**

A réaliser avant le:

Annuler Enregistrer

Documents joints

Les adresses doivent être séparées par des virgules

TOPO: **SOP : Sophia Antipolis...**

BER : Berlioz...

BET : Beethoven...

MOZ : Mozart...

DI N°: 13.00018

Demandé par: yaka francois

Téléphone: 01.xx.xx.xx.xx

Fax: 01.xx.xx.xx.xx

GSM: 06.xx.xx.xx.xx

Mail: francois.yaka@ambaz.fr

Créé le: 09/07/2013

code TECH: 01

code TOPO: SOP.BER

code EQUIP: LVB.21

Sujet de la demande: **PB fuite Bat Berlioz**

Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2ème étage Vanne 2

09/07/2013

Intervention En Cours - Prise en compte

DI N°: 13.00017

Demandé par: DUPONT Marc

Téléphone: 01.xx.xx.xx.xx

Fax: 01.xx.xx.xx.xx

GSM: 06.xx.xx.xx.xx

Mail: Marc.DUPONT@truc.com

Créé le: 08/07/2013

code TECH: 10.01

code TOPO: SOP

code EQUIP: GRE.1

Sujet de la demande: **Problème d'injection sur le Groupe électrogène n°1**

A vitesse stabilisée, l'injection a des ratés qui conduisent parfois à l'arrêt du groupe. Pompe et réseau HP à investiguer

08/07/2013

Intervention Validée - Bon pour accord sur intervention

1- Entrer les données du demandeur (Nom, prénom, Tél, etc.)
(obligatoire)

2- Vérifiez son email

Nota :

Après avoir saisi une première fois les informations d'un demandeur, ces dernières sont gardées en mémoire.

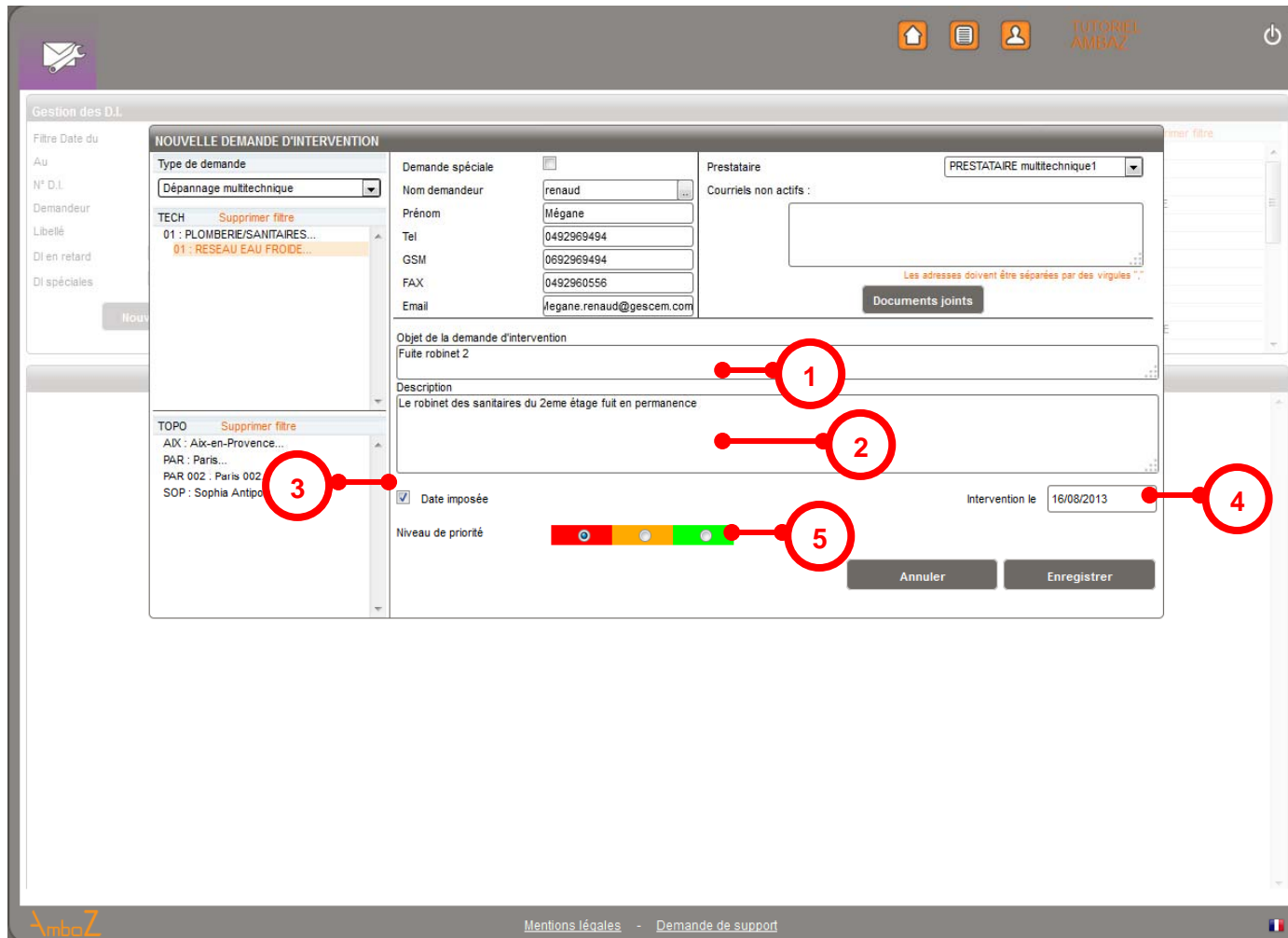
Lors d'une demande suivante, il suffit de taper les premières lettres du nom et de sélectionner le bouton « ... »

AmbaZ propose alors la liste des demandeurs correspondant aux lettres saisis.

Après choix dans la liste de la bonne personne, les données sont automatiquement renseignées.



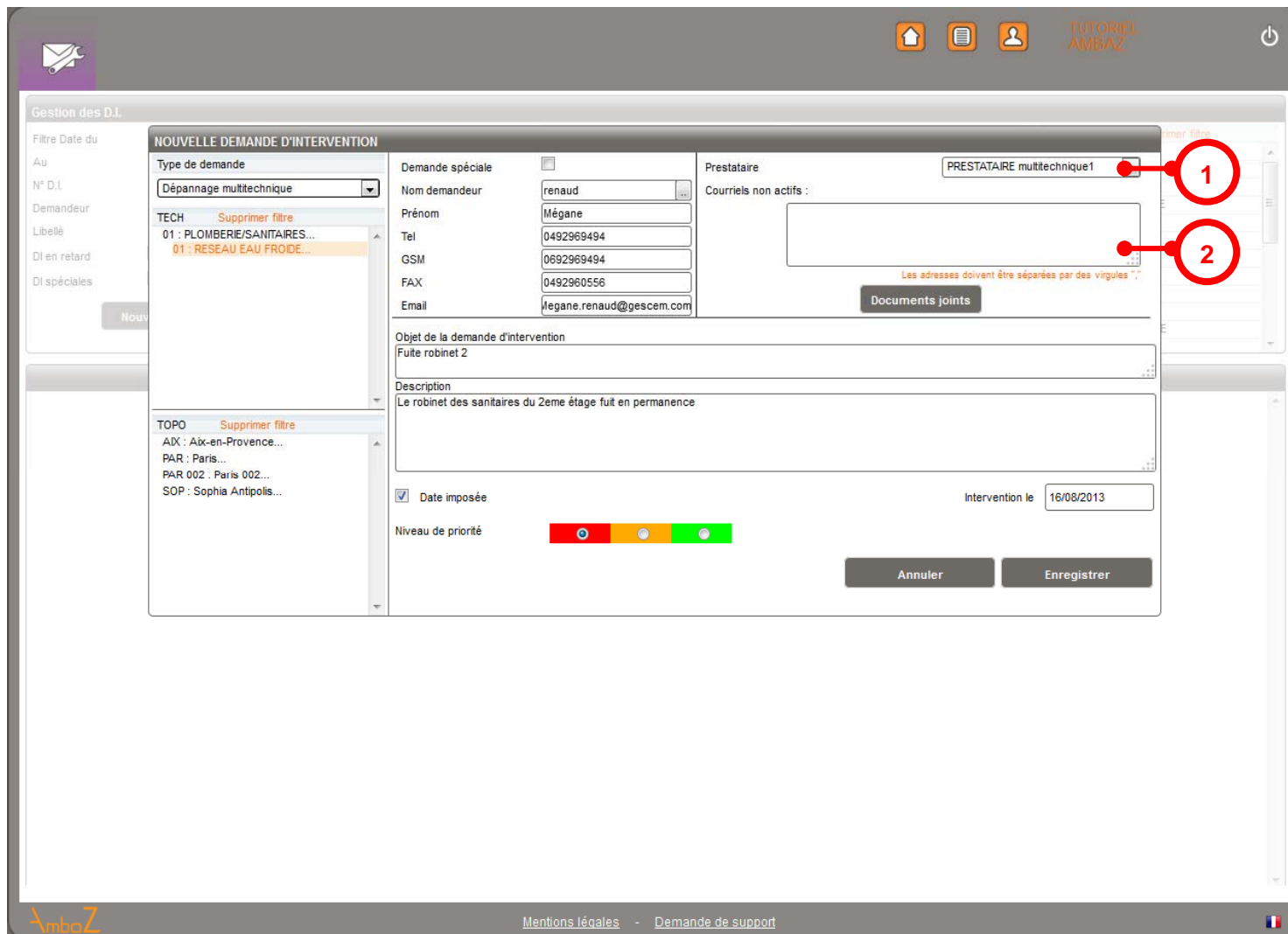
5 PRECISER L'OBJET DE LA DEMANDE D'INTERVENTION



The screenshot shows the 'NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION' form. The form is divided into several sections. On the left, there are filters for 'Type de demande' (Dépannage multitechnique), 'TECH' (01: PLOMBERIE/SANITAIRES...), and 'TOPO' (AIX: Aix-en-Provence..., PAR: Paris..., PAR 002: Paris 002, SOP: Sophia Antipolis). The main form fields include: 'Demande spéciale' (checkbox), 'Nom demandeur' (renaud), 'Prénom' (Mégane), 'Tel' (0492969494), 'GSM' (0692969494), 'FAX' (0492960556), 'Email' (megane.renaud@gescem.com), 'Prestataire' (PRESTATAIRE multitechnique1), and 'Courriels non actifs'. The 'Objet de la demande d'intervention' field contains 'Fuite robinet 2'. The 'Description' field contains 'Le robinet des sanitaires du 2eme étage fuit en permanence'. The 'Date imposée' checkbox is checked. The 'Niveau de priorité' is set to 5 (indicated by a red circle). The 'Intervention le' date is set to 16/08/2013. The form has 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons at the bottom.

- 1- Donnez un titre à la DI
(obligatoire)
- 2- Décrivez de façon plus détaillée la demande *(obligatoire)*
- 3- Cochez la case « date imposée » si l'intervention doit être réalisée à une date précise. Laissez décocher pour spécifier une date limite d'intervention
- 4- Précisez la date d'intervention souhaitée (imposée ou au plus tard)
- 5- Indiquez le niveau de priorité

6 CHOISIR LE PRESTATAIRE ET LES PERSONNES A INFORMER DE LA DEMANDE

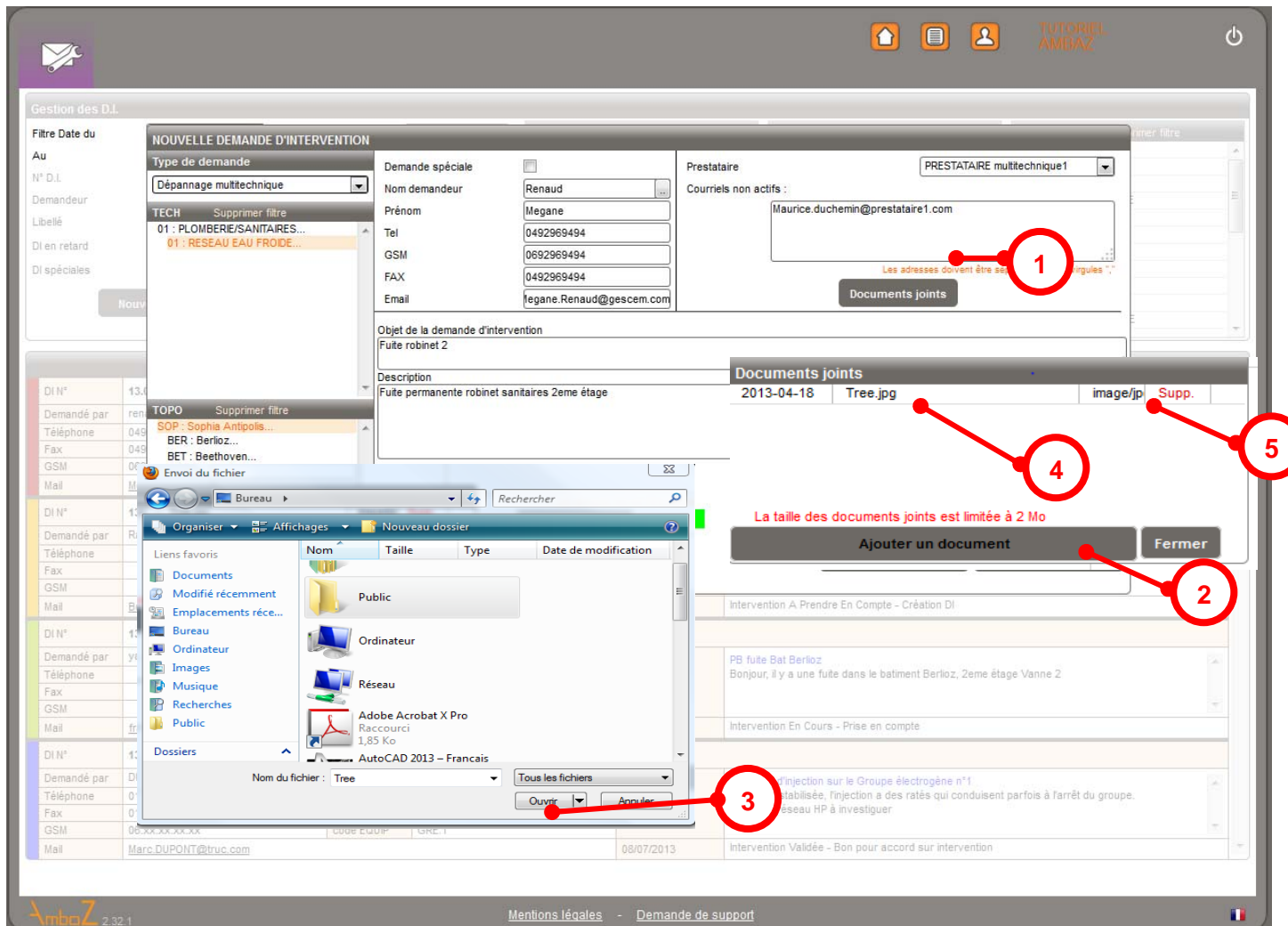


- 1- Choisissez le prestataire à qui sera transmise la demande à partir du menu déroulant (*obligatoire*)
- 2- Ajoutez des courriels si vous souhaitez informer d'autres personnes de l'envoi de la DI (mettre un espace entre chaque adresse)

Des courriels peuvent être prédéfinis dans les paramètres. Ils sont alors renseignés par défaut à la création de la DI. Ces courriels sont liés au prestataire sélectionné.



7 JOINDRE UN DOCUMENT A LA DEMANDE



The screenshot shows the 'NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION' form. The 'Type de demande' is set to 'Dépannage multitechnique'. The 'Prestataire' is 'PRESTATAIRE multitechnique1'. The 'Objet de la demande d'intervention' is 'Fuite robinet 2'. The 'Description' is 'Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage'. The 'Documents joints' list shows a file named 'Tree.jpg' added on '2013-04-18'. A Windows Explorer window is open, showing the 'Bureau' folder with the file 'Tree' selected. The 'Ajouter un document' button is highlighted, and the 'Supp.' button is also visible. A message at the bottom states 'La taille des documents joints est limitée à 2 Mo'.

- 1- Cliquez sur « Documents joints » pour télécharger un fichier et le joindre à la DI (tout type possible image/photo, Pdf, Word, Excel, autocad, etc.)
- 2- Cliquez sur « ajouter un document »
- 3- Une fenêtre Windows s'ouvre, choisissez le document et cliquez sur « ouvrir »
- 4- Le document apparaît dans la fenêtre. Réitérez ces opérations pour joindre plusieurs documents.
- 5- Vous pouvez supprimer un document en cliquant dans la liste sur « Supp. »



8 ENVOYER LA DEMANDE D'INTERVENTION

Gestion des D.I.

Filter Date du

Au

N° D.I.

Demandeur

Libellé

DI en retard

DI spéciales

Nouv

NOUVELLE DEMANDE D'INTERVENTION

Type de demande

Dépannage multitechnique

TECH Supprimer filtre

01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...

01 : RESEAU EAU FROIDE...

Demande spéciale

Nom demandeur

Renaud

Prénom

Megane

Tel

0492969494

GSM

0692969494

FAX

0492969494

Email

megane.Renaud@gescem.com

Prestataire

PRESTATAIRE multitechnique1

Courriels non actifs :

Maurice.duchemin@prestataire1.com

Les adresses doivent être séparées par des virgules ","

Documents joints

Objet de la demande d'intervention

Fuite robinet 2

Description

Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

Date imposée

A réaliser avant le

Niveau de priorité

Annuler

Enregistrer

DI N°	Créé le	Sujet de la demande	Intervention
13.00018	09/07/2013	Éditer la DI	Intervention A Prendre En Compte - Création DI
Demandé par	yaka francois	code TECH 01	
Téléphone		code TOPO SOP.BER	PB fuite Bat Berlioz
Fax		code EQUIP LVB.21	Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, Vanne 2
GSM			
Mail	francois.yaka@ambaz.fr		
13.00017	08/07/2013	Éditer la DI	Intervention En Cours - Prise en compte
Demandé par	DUPONT Marc	code TECH 10.01	
Téléphone	01.xx.xx.xx.xx	code TOPO SOP	Problème d'injection sur le Groupe électrogène n°1
Fax	01.xx.xx.xx.xx	code EQUIP GRE.1	A vitesse stabilisée, l'injection a des ratés qui conduisent parfois à l'arrêt du groupe. Pompe et réseau HP à investiguer
GSM	06.xx.xx.xx.xx		
Mail	Marc.DUPONT@truc.com		
	08/07/2013		Intervention Validée - Bon pour accord sur intervention

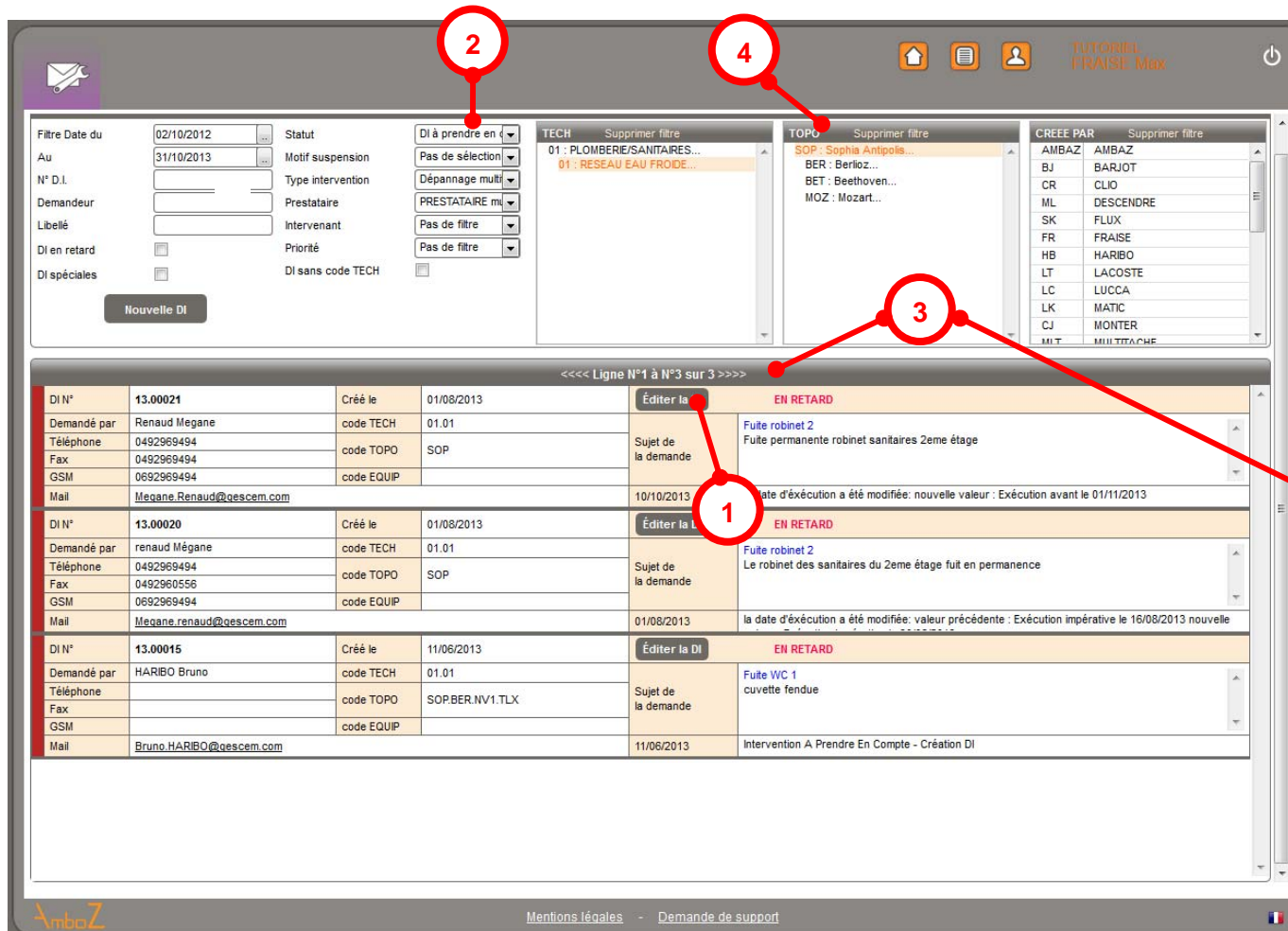
Mentions légales - Demande de support

6- Cliquez sur
« enregistrer » pour
envoyer la DI

7- A tout moment cliquer
sur « annuler » pour
annuler la création
encours.



9 RECHERCHER ET EDITER UNE DEMANDE



2 Filtre Date du
Au 02/10/2012
31/10/2013

4 Statut
DI à prendre en compte
Pas de sélection
Dépannage multi
PRESTATAIRE multi
Pas de filtre
Pas de filtre

3 TOPO
SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
BET : Beethoven...
MOZ : Mozart...

1 Editer la DI

DI N°	Créé le	code TECH	code TOPO	code EQUIP	Sujet de la demande	Statut
13.00021	01/08/2013	01.01	SOP		Fuite robinet 2 Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage	EN RETARD
13.00020	01/08/2013	01.01	SOP		Fuite robinet 2 Le robinet des sanitaires du 2eme étage fuit en permanence	EN RETARD
13.00015	11/06/2013	01.01	SOP.BER.NV1.TLX		Fuite WC 1 cuvette fendue	EN RETARD

Quelque soit son état d'avancement

- 1- Vous pouvez éditer une DI en appuyant sur « Editer la DI »
- 2- Au préalable, utilisez les filtres pour rechercher la DI souhaitée
- 3- Vous pouvez faire défiler les DI via l'entête du tableau ou l'ascenseur latéral
- 4- La sélection de la TOPO est obligatoire

Nota :

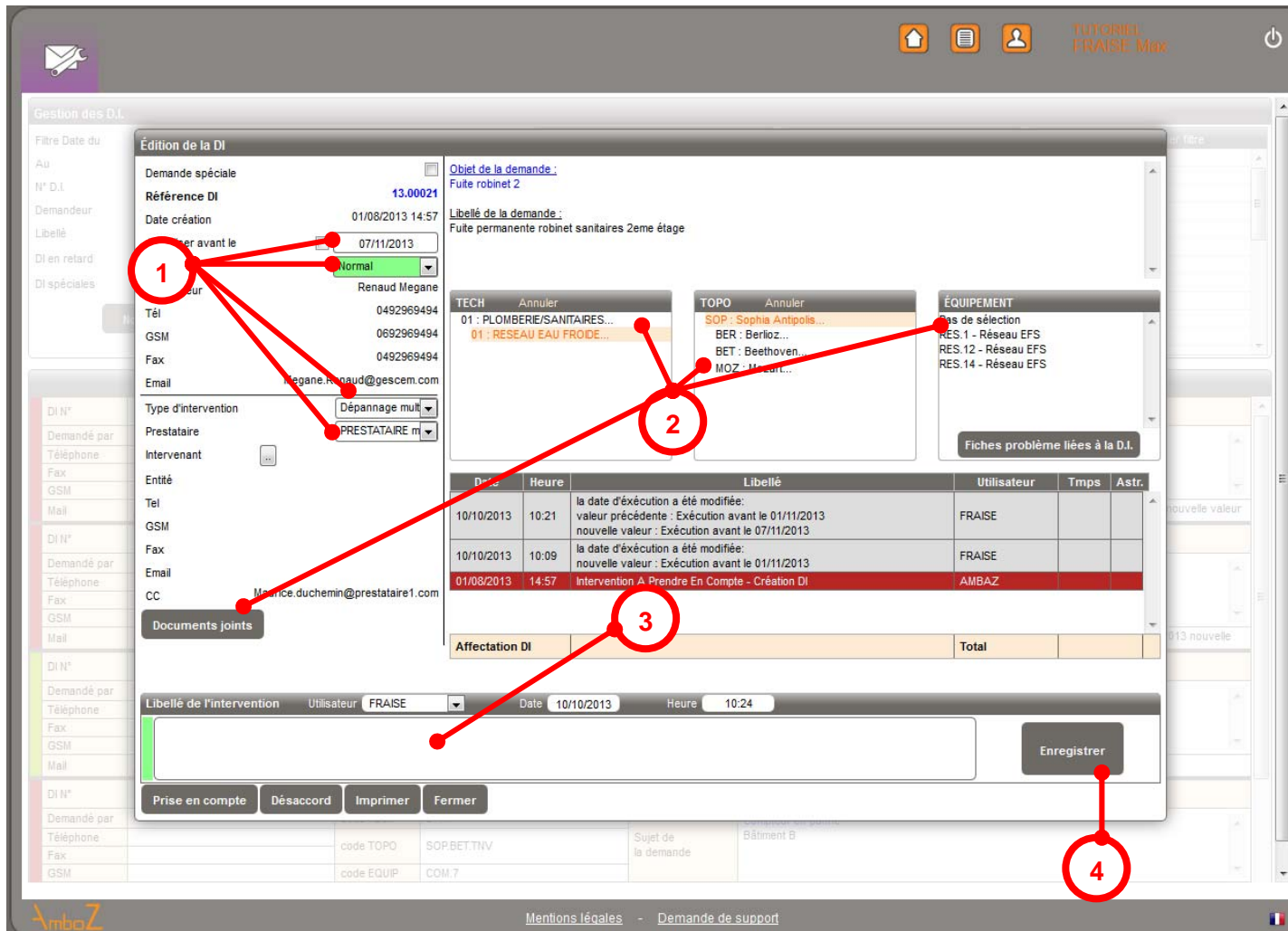
Les filtres peuvent être cumulés pour affiner les résultats en croisant les requêtes.

Par défaut à l'ouverture du logiciel, le filtre de date (toujours actif) est calé sur le mois en cours.

Il faut donc bien penser à modifier les dates si la DI recherchée sort de la période par défaut du filtre.



10 MODIFIER LA DEMANDE D'INTERVENTION AVANT PRISE EN COMPTE



Gestion des D.I.

Édition de la DI

Objet de la demande : Fuite robinet 2

Libellé de la demande : Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

1

2

3

4

Enregistrer

- 1- Vous pouvez, avant la prise en compte par le prestataire :
 - Modifier la date d'intervention & la priorité
 - Modifier le type d'intervention et le prestataire
- 2- Il est possible à tout moment de :
 - Modifier la technique, la Topo et sélectionner un équipement
 - Ajouter un document
- 3- Ajoutez un/des commentaire(s) si nécessaire
- 4- Enregistrez le/les commentaire(s)



Gestion des D.I.

Filter Date du: 01/10/2012
 Au: 31/10/2013
 N° D.I.:
 Demandeur:
 Libellé:
 D.I. en retard:
 D.I. spéciales:

Édition de la D.I.

Demande spéciale: ☐
 Référence D.I.: 13.00021
 Date création: 01/08/2013 14:57
 À réaliser avant le: 07/11/2013
 Priorité: Normal
 Demandeur: Renaud Megane
 Tél: 0492969494
 GSM: 0692969494
 Fax: 0492969494
 Email: Megane.Renaud@gescem.com

Type d'intervention: Dépannage multi
 Prestataire: PRESTATAIRE n°1
 Intervenant: Maurice.duchemin@prestataire1.com

Objet de la demande: Fuite robinet 2
 Libellé de la demande: Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

TECH: Annuler
 01: PLOMBERIE/SANITAIRES...
 01: RESEAU EAU FROIDE...

TOPO: Annuler
 SOP: Sophie Antipols...
 BER: Berlioz...
 BET: Beethoven...
 MOZ: Mozart...

ÉQUIPEMENT
 Pas de sélection
 RES.1 - Réseau EFS
 RES.12 - Réseau EFS
 RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	10:29	Fuite est minime. Le robinet est un ancien modèle donc pas de pièces de change. 2 solutions: changer le robinet ou laisser en l'état	YAKA		
10/10/2013	10:27	Intervention En Cours - Prise en compte	YAKA		
10/10/2013	10:21	la date d'exécution a été modifiée: valeur précédente: Exécution avant le 01/11/2013 nouvelle valeur: Exécution avant le 07/11/2013	FRAISE		
10/10/2013	10:01	la date d'exécution a été modifiée: nouvelle valeur: Exécution avant le 01/11/2013	FRAISE		
01/08/2013	14:57	Intervention A Brandre En Compte - Création D.I.	YAKA		
Affectation D.I.			Total		

Libellé de l'intervention: Utilisateur: YAKA Date: 10/10/2013 Heure: 10:28 Temps passé: 00h00 Astreinte: ☐

Terminer Suspendre Désaccord Imprimer Fermer Sans suite Forfaitaire Hors forfait

code TOPO: SOP.BET.TNV
 code EQUIP: COM.7
 Sujet de la demande: Bâtiment B
 14/06/2013 chgt type d'intervention

- 5- Toutes les modifications et commentaires sont répertoriés avec la date, l'heure et l'utilisateur concerné dans le tableau déroulant des événements



11 AUTORISER UNE DI SPECIALE

Gestion des D.I.

Filtre Date du: 02/10/2012
 Au: 31/10/2013
 N° D.I.:
 Demandeur:
 Libellé:
 DI en retard: ☐
 DI spéciales: ☐

Statut: Pas de filtre
 Motif suspension: Pas de sélection
 Type intervention: Pas de filtre
 Prestataire: Pas de filtre
 Intervenant: Pas de filtre
 Priorité: Pas de filtre
 DI sans code TECH: ☐

TECH Supprimer filtre

- 01: PLOMBERIE/SANITAIRES...
- 01: RESEAU EAU FROIDE...
- 03: Réseau gaz...
- 04: Réseau assainissemen...
- 06: EQUIPEMENTS SANITAIRE...
- 17: Compteur volumétriqu...

TOPO Supprimer filtre

- SOP: Sophia Antipolis...
- BER: Berlioz...
- BET: Beethoven...
- MOZ: Mozart...

CREEE PAR Supprimer filtre

- AMBAZ: AMBAZ
- BJ: BARJOT
- CR: CLIO
- ML: DESCENDRE
- SK: FLUX
- FR: FRAISE
- HB: HARIBO
- LT: LACOSTE
- LC: LUCCA
- LK: MATIC
- CJ: MONTER
- MIT: MULTITACHE

Nouvelle DI

<<< Ligne N°1 à N°4 sur 6 >>>

DI N°	Créé le	Éditer la DI	DEMANDE SPECIALE
13.00027	10/10/2013	Éditer la DI	Salle de réunion 2eme étage aile B - fuite d'eau Fuite conséquente - grosse auréole d'eau au plafond
13.00021	01/08/2013	Éditer la DI	Fuite robinet 2 Fuite permanente robinet sanitaires 2e
13.00020	01/08/2013	Éditer la DI	EN RETARD Fuite robinet 2 Le robinet des sanitaires du 2eme étage fuit en permanence
13.00018	09/07/2013	Éditer la DI	PB fuite Bat Berlioz Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2eme étage Vanne 2

Mentions légales - Demande de support

- 1- Utilisez les filtres pour trouver la DI concernée
- 2- Le filtre « DI spéciale » permet de ne faire apparaître que ces dernières
- 3- Les DI spéciales sont repérées dans la liste des DI
- 4- Editez la DI



Gestion des D.I.

7 (encadré rouge sur la barre de filtre)

Édition de la DI

Demande spéciale ☒ 13.00027

Référence DI 13.00027

Date création 10/10/2013 14:47

Intervention pour le ☒ 11/10/2013

Priorité **Urgent**

Demandeur YAKA FRANCOIS

Objet de la demande :
Salle de réunion 2eme étage aile B - fuite d'eau

Libellé de la demande :
Fuite conséquente - grosse auréole d'eau au plafond

TECH Annuler
01 : PLOMBIERE/SANITAIRES...
01 : RESEAU EAU FROIDE...
03 : Réseau gaz...
04 : Réseau assainissemen...
06 : EQUIPEMENTS SANITAIRE...
17 : Compteur volumétriqu...

TOPO Annuler
SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
BET : Beethoven...
MOZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT
Pas de sélection
COM.7 - Compteur eau EFS
COM.8 - Compteur eau EFS
COM.9 - Compteur
LVB.1 - Lavabo
LVB.21 - Lavabo
LVB.43 - Lavabo
RES.1 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	14:48	Bureau du président	FRAISE		
10/10/2013	14:48	Intervention à autoriser - Demande normale devenue spéciale	FRAISE		
10/10/2013	14:47	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	FRAISE		

Affectation DI

Libellé de l'intervention Utilisateur FRAISE Date 10/10/2013 Heure 14:51

5 (encadré rouge sur le bouton "Autoriser DI")

6 (encadré rouge sur le bouton "Sans suite")

code TOPO SOP.BER

code EQUIP LVB.21

Sujet de la demande Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2eme étage Vanne 2

Enregistrer

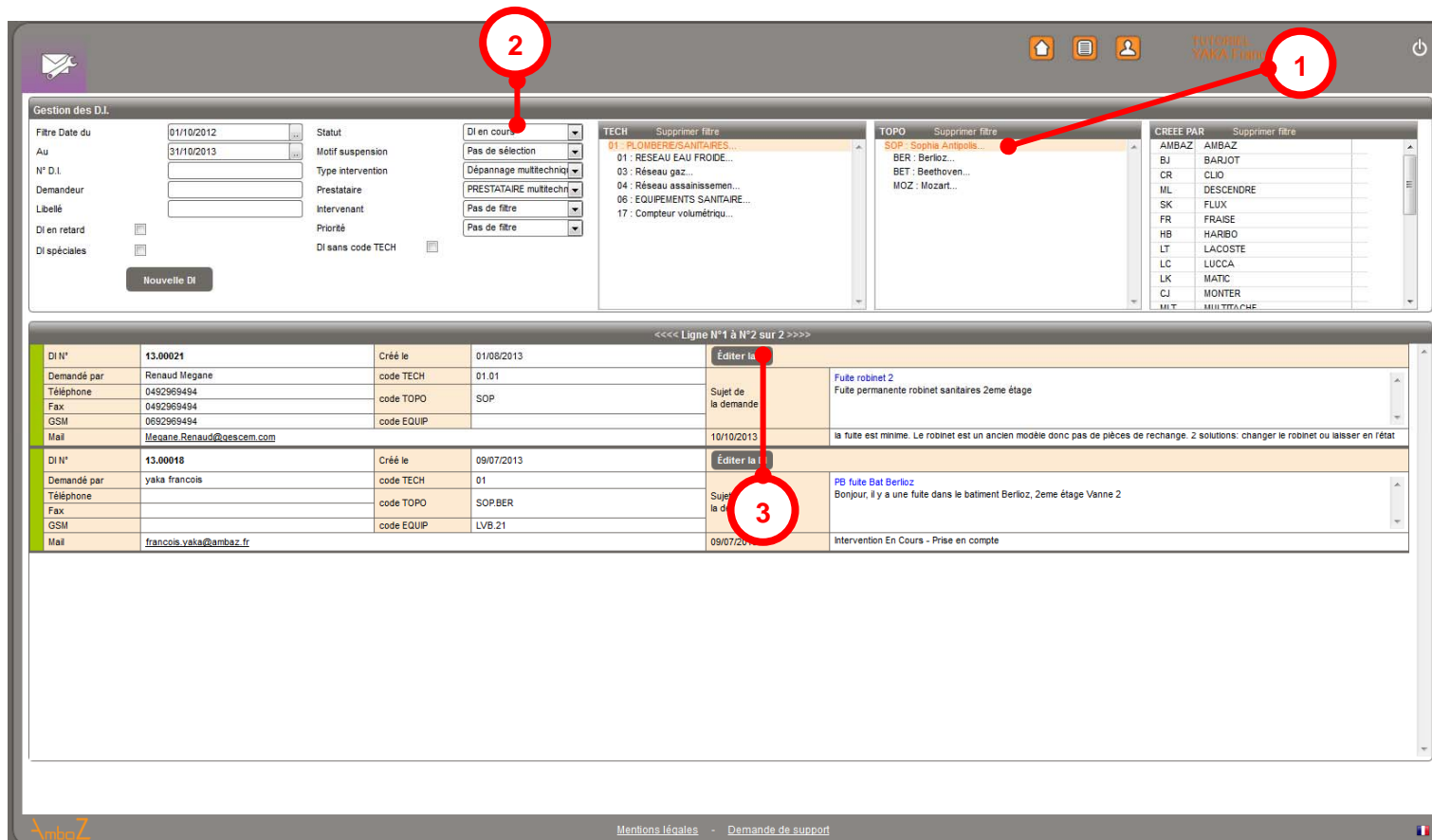
Mentions légales - Demande de support

Vous pouvez :

- Autoriser la DI : celle-ci passe au statut « DI à prendre en compte »
- Refuser l'autorisation et classer sans suite la demande en justifiant la raison : la DI est clôturée.
- Les DI spéciales sont repérées par l'encadré rouge fond orange sur les données de la DI.



12 PRISE EN COMPTE DE LA DI PAR LE PRESTATAIRE



Gestion des D.I.

Filter Date du: 01/10/2012, Au: 31/10/2013, N° D.I., Demandeur, Libellé, DI en retard, DI spéciales, Statut, Motif suspension, Type intervention, Prestataire, Intervenant, Priorité, DI sans code TECH, DI en cours, Pas de sélection, Dépannage multitechniq, PRESTATAIRE multitechniq, Pas de filtre, Pas de filtre.

TECH Supprimer filtre: 01 : PLOMBIERE/SANITAIRES..., 01 : RESEAU EAU FROIDE..., 03 : Réseau gaz..., 04 : Réseau assainissement..., 06 : EQUIPEMENTS SANITAIRES..., 17 : Compteur volumétrique...

TOPO Supprimer filtre: SOP : Sophia Antipolis..., BER : Berlioz..., BET : Beethoven..., MOZ : Mozart...

CREÉE PAR Supprimer filtre: AMBAZ, AMBAZ, B, BARJOT, CR, CLIO, ML, DESCENDRE, SK, FLUX, FR, FRAISE, HB, HARBO, LT, LACOSTE, LC, LUCCA, LK, MATIC, CJ, MONTER, MIT, MULTACHE.

DI N°	13.00021	Créé le	01/08/2013	Éditer la
Demandé par	Renaud Megane	code TECH	01.01	
Téléphone	0492969494	code TOPO	SOP	
Fax	0492969494	code EQUIP		
GSM	0692969494			
Mail	Megane.Renaud@qescem.com			
Sujet de la demande		10/10/2013		Fuite robinet 2 Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage
				la fuite est minime. Le robinet est un ancien modèle donc pas de pièces de rechange. 2 solutions: changer le robinet ou laisser en l'état

DI N°	13.00018	Créé le	09/07/2013	Éditer la
Demandé par	yaka francois	code TECH	01	
Téléphone		code TOPO	SOP.BER	
Fax		code EQUIP	LVB.21	
GSM				
Mail	francois.yaka@ambaz.fr			
Sujet de la demande		09/07/2013		PB fuite Bat Berlioz Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2eme étage Vanne 2
				Intervention En Cours - Prise en compte

- 1- Sélectionnez le site concerné
- 2- Utilisez les filtres pour trouver la DI concernée
- 3- Editez la DI



Gestion des D.I.

Édition de la DI

Objet de la demande : Fuite robinet 2

Libellé de la demande : Le robinet des sanitaires du 2eme étage fuit en permanence

TECH Annuler
01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...
01 : RESEAU EAU FROIDE...

TOPO Annuler
SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
BET : Beethoven...
MOZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT
Pas de sélection
RES.1 - Réseau EFS
RES.12 - Réseau EFS
RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
01/08/2013	15:04	la date d'exécution a été modifiée: valeur précédente : Exécution impérative le 16/08/2013 nouvelle valeur : Exécution impérative le 30/08/2013	AMBAZ		
01/08/2013	13:02	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	AMBAZ		

Affectation DI

Libellé de l'intervention Utilisateur YAKA Date 10/10/2013 Heure 10:36

Enregistrer

Prise en compte Désaccord Imprimer Fermer

4 5

code TOPO SOP.BET.TNV
code EQUIP COM.7

Sujet de la demande Bâtiment B

14/06/2013 chgt type d'intervention

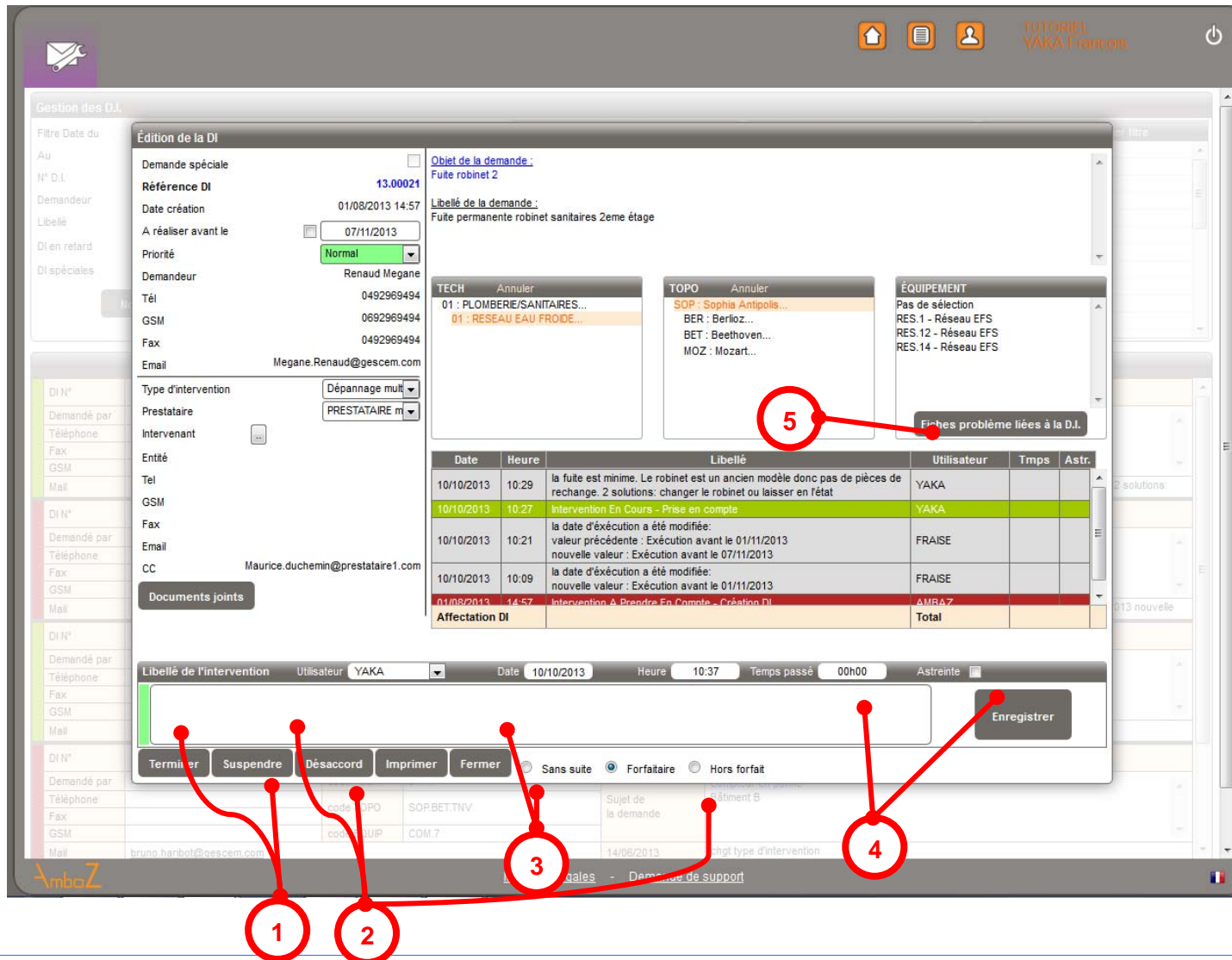
Mentions légales - Demande de support

Vous pouvez :

- 4- Prendre en compte la DI
- 5- Refuser la prise en compte. Un motif vous sera demandé. La demande passe alors au statut désaccord



13 TRAITEMENT DE LA DI PAR LE PRESTATAIRE



Objet de la demande :
Fuite robinet 2

Libellé de la demande :
Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

TECH Annuler
01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...
01 : RESEAU EAU FRODE...

TOPO Annuler
SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
BET : Beethoven...
MOZ : Mozart...

EQUIPEMENT
Pas de sélection
RES.1 - Réseau EFS
RES.12 - Réseau EFS
RES.14 - Réseau EFS

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	10:29	la fuite est minime. Le robinet est un ancien modèle donc pas de pièces de rechange. 2 solutions: changer le robinet ou laisser en l'état	YAKA		
10/10/2013	10:27	Intervention En Cours - Prise en compte	YAKA		
10/10/2013	10:21	la date d'exécution a été modifiée: valeur précédente: Exécution avant le 01/11/2013 nouvelle valeur: Exécution avant le 07/11/2013	FRAISE		
10/10/2013	10:09	la date d'exécution a été modifiée: nouvelle valeur: Exécution avant le 01/11/2013	FRAISE		
01/08/2013	14:57	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	AMBAZ		
Affectation DI			Total		

Libellé de l'intervention Utilisateur: YAKA Date: 10/10/2013 Heure: 10:37 Temps passé: 00h00 Astreinte: ☐

Enregistrer

Terminer **Suspendre** **Désaccorder** **Imprimer** **Fermer** ☐ Sans suite ☒ Forfaitaire ☐ Hors forfait

Lorsque vous avez pris en compte la DI, vous pouvez :

- 1- Suspendre la DI - motivez votre choix : attente de pièces...
- 2- Exprimer un désaccord - motivez votre choix : intervention hors forfait...
- 3- Mettre le statut « sans suite » - motivez votre choix : intervention similaire déjà prévue...
- 4- Indiquez le temps passé à réaliser l'intervention et cochez astreinte si nécessaire
- 5- En cas de problème spécifique, liez une/des fiche(s) problème à votre DI.



14 CREER, EDITER OU DETACHER UNE FICHE PROBLEME

Édition de la DI

Demande spéciale ☐

Référence DI **13.00021**

Date création 01/08/2013 14:57

A réaliser avant le ☐ 07/11/2013

Priorité **Normal**

Demandeur **Renaud Megane**

Tél **SPIE**

GSM **0692969494**

Fax **0492969494**

Email **Megane.Renaud@necem.com**

Type d'intervention **SPIE**

Prestataire **PRESTATAIRE m**

Intervenant **...**

Entité

Tel

GSM

Fax

Email

CC **Maurice.duchemin@prestataire1.com**

Documents joints

Objet de la demande :
Fuite robinet 2

Libellé de la demande :
Fuite permanente robinet sanitaire page

TECH Annuler

01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...
01 : RESEAU EAU FROIDE...

TOPO Annuler

SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
BET : Beethoven...
MOZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT

Pas de sélection
RES.1 - Réseau EFS
RES.12 - Réseau F...
RES.14 - Réseau...

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	10:29	la fuite est minime. Le robinet est un ancien modèle donc pas de pièces de rechange. 2 solutions: changer le robinet ou laisser en l'état	YAKA		
10/10/2013	10:27	Intervention En Cours - Prise en compte	YAKA		
10/10/2013	10:21	la date d'exécution a été modifiée: valeur précédente : Exécution avant le 01/11/2013 nouvelle valeur : Exécution avant le 07/11/2013	FRAISE		
10/10/2013	10:09	la date d'exécution a été modifiée: nouvelle valeur : Exécution avant le 01/11/2013	FRAISE		
01/08/2013	14:57	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	AMBAZ		
Affectation DI			Total		

Libellé de l'intervention Utilisateur **YAKA** Date **10/10/2013** Heure **10:44** Temps passé **00h00** Astreinte ☐

Enregistrer

Terminer Suspendre Désaccord Imprimer Fermer ☐ Sans suite ☒ Forfaitaire ☐ Hors forfait

Pour créer une fiche problème ? il faut obligatoirement sélectionner un équipement de l'inventaire au préalable sur lequel va porter la fiche problème :

- 1- Sélectionner un code TECH (type d'équipement)
- 2- Sélectionner un code TOPO (localisation de l'équipement)
- 3- Les équipements compatibles avec les codes TECH et TOPO sélectionnés apparaissent dans la liste. Sélectionnez l'équipement souhaité.
- 4- Pour simplement éditer une fiche problème existante, cliquer directement sur « Fiche problèmes liées à la DI »



Gestion des D.I.

Filtre Date du

Au

N° D.I.

Demandeur

Libellé

Di en retard

Di spéciales

Édition de la DI

Demande spéciale ☐

Référence DI 13.00021

Date création 01/08/2013 14:57

A réaliser avant le ☐ 07/11/2013

Priorité Normal

Demandeur Renaud Megane

Tél 0492969494

GSM 0692969494

Fax 0492969494

Email Megane.Renaud@gescem.com

Type d'intervention SPIE

Prestataire

Intervenant

Entité

Tel

GSM

Fax

Email

CC Maurice.duchemin@prestataire1.com

Documents joints

Objet de la demande : Fuite robinet 2

Libellé de la demande : Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

TECH Annuler

01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...

01 : RESEAU EAU FROIDE...

TOPO Annuler

SOP : Sophia Antipolis...

BER : Berloz...

BET : Beethoven...

MZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT

Pas de sélection

RES.1 - Réseau EFS

RES.12 - Réseau EFS

RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème

N°11: Fiche problème du 10/10/2013

Éditer

10/10/2013

X

Créer une nouvelle fiche

Lier une fiche problème à la D.I.

Libellé de l'intervention

Utilisateur YAKA

Date 10/10/2013

Heure 10:47

Temps passé 00h00

Astreinte ☐

Enregistrer

Terminer Suspendre Désaccorder Imprimer Fermer

Sans suite Forfaitaire Hors forfait

code TOPO SOP.BET.TIV

code EQUIP COM 7

Sujet de la demande Bâtiment B

14/08/2013

chg type d'intervention

5- Cliquez sur « Fiche problèmes liées à la DI »

Ensuite

6- Créez une nouvelle fiche

ou

7- Liez une fiche existante à la DI

ou

8- Editez une DI existant depuis la liste des FP liées à la DI

Ou

9- Détachez une fiche problème de la DI



15 CREER ET EDITER UNE FICHE PROBLEME

Gestion des D.I.

Filtre Date du

Au

N° D.I.

Demandeur

Localité

Di en retard

Di spéciales

Édition de la DI

Demande spéciale

Référence DI

Date création

A réaliser avant le

Priorité

Demandeur

Tél

GSM

Fax

Email

Type d'intervention

Prestataire

Intervenant

Entité

Tel

GSM

Fax

Email

CC

Documents joints

Objet de la demande :

Libellé de la demande :

TECH

TOPO

ÉQUIPEMENT

Fiches problème

N°11: Fiche problème du 10/10/2013

Éditer

10/10/2013

Créer une nouvelle fiche

Lier une fiche problème à la D.I.

Libellé de l'intervention

Utilisateur

Date

Heure

Temps passé

Astreinte

Enregistrer

Terminer

Suspendre

Désaccord

Imprimer

Fermer

Sans suite

Forfaitaire

Hors forfait

Bien penser à sélectionner un équipement au préalable (cf. §13)

1- Cliquez sur le bouton «Créez une nouvelle fiche »

La nouvelle fiche apparait dans la liste

2- Ensuite cliquez sur « éditer » pour ouvrir la nouvelle fiche



FICHE PROBLEME

Titre: Fiche problème du 10/10/2013

N°Fiche: 11 Code Equip.: RES.1

Date: 10/10/2013 Désignation: Réseau EFS

Réf. DI: 13.00021 Code TECH: 01 : PLOMBERIE/SANITAIRES/BASSINS - 01 : RESEAU EAU

Statut: En cours Code TOPO: SOP : Sophia Antipolis - MOZ : Mozart - TNV : Tous niveaux - TLX

Type: Exploitation Commentaires:

FINANCIER

	Estimation	Devis	Commande	Facture
N°				
Date				
Montant HT	500,00	500,00	0,00	0,00
Montant TTC	0,00	0,00	0,00	0,00

ENREGISTRER ET FERMER

ABANDON SOLDER

IMPRIMER

Date execution: 04/11/2013

Date reception:

Diagnostic

Joint du robinet à remplacer mais ancien modèle, pas de pièce de rechange.

Mesures

Solution

Changer robinet et vasque pour mise aux normes

Imputation

Images/Documents

robinet industriel.jpg

vasque industrielle.jpg

Actions

Ajouter Supprimer Légende

Suivi des actions

Date	Action	Auteur

Saisie du libellé

Enregistrer

- 3- Lorsque la fiche problème est liée à un équipement, les codes s'affichent automatiquement
- 4- Renseignez les éléments : Diagnostic, Mesures, Solution, Imputation
- 5- Ajoutez des éléments financiers
- 6- Cliquez sur « ajouter » pour insérer des images/documents
- 7- Cliquez sur « légende » pour titrer votre image
- 8- Cliquez sur « supprimer » pour enlever un document
- 9- Motivez vos actions ou modification dans la fiche problème



FICHE PROBLEME

Titre: Fiche problème du 10/10/2013

N°Fiche: 11 Code Equip.: RES.1

Date: 10/10/2013 Désignation: Réseau EFS

Réf. DI: 13.00021 Code TECH: 01 : PLOMBERIE/SANITAIRES/BASSINS - 01 : RESEAU EAU

Statut: En cours Code TOPO: SOP : Sophia Antipolis - MOZ : Mozart - TNV : Tous niveaux - TLX

Type: Exploitation Commentaires:

Diagnostic

Joint du robinet à remplacer mais ancien modèle, pas de pièce de rechange.

Mesures

Solution

Changer robinet et vasque pour mise aux normes

imputation

FINANCIER

	Estimation	Devis	Commande	Facture
N°				
Date				
Montant HT	500,00	500,00	0,00	0,00
Montant TTC	0,00	0,00	0,00	0,00

ENREGISTRER ET FERMER

ABANDON SOLDER

IMPRIMER

Date execution: 04/11/2013

Date reception:

Diagnostic

Joint du robinet à remplacer mais ancien modèle, pas de pièce de rechange.

Mesures

Solution

Changer robinet et vasque pour mise aux normes

imputation

Diagnostic

Joint du robinet à remplacer mais ancien modèle, pas de pièce de rechange.

Mesures

Solution

Changer robinet et vasque pour mise aux normes

imputation

Diagnostic

Joint du robinet à remplacer mais ancien modèle, pas de pièce de rechange.

Mesures

Solution

Changer robinet et vasque pour mise aux normes

imputation

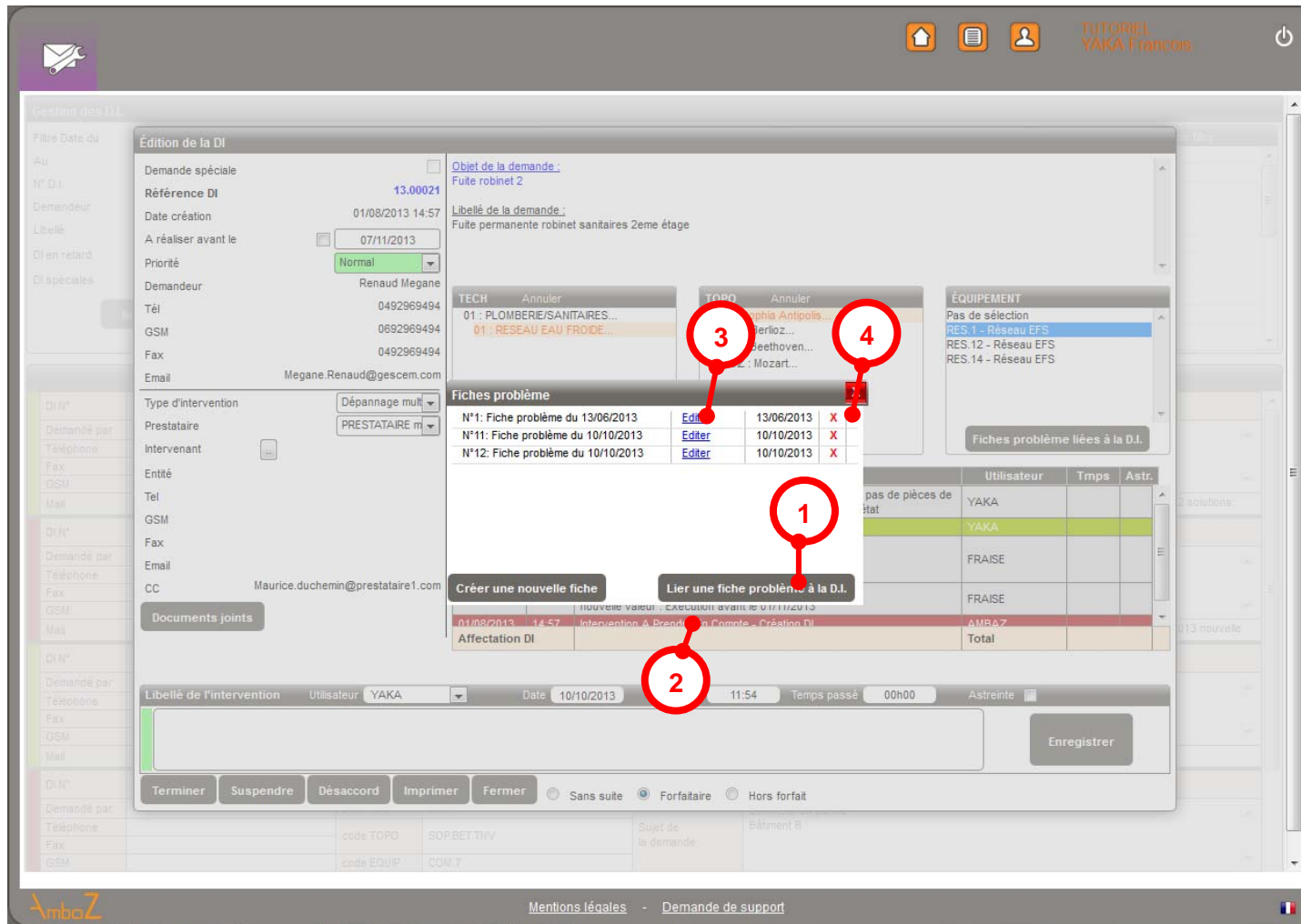
10- Vous pouvez définir une date d'exécution et/ou une date de réception

11- Fermer et enregistrez les modifications faites dans la fiche problème

12- Selon l'évolution de la fiche, vous pouvez cliquer sur « abandon » ou « solder » pour changer son statut



16 LIER UNE FICHE PROBLEME EXISTANTE A UNE DI



Gestion des DI

Filtre Date du

Au

N° DI

Demandeur

Libellé

DI en retard

DI spéciales

Édition de la DI

Demande spéciale ☐

Référence DI 13.00021

Date création 01/08/2013 14:57

A réaliser avant le 07/11/2013

Priorité Normal

Demandeur Renaud Megane

Tél 0492969494

GSM 0692969494

Fax 0492969494

Email Megane.Renaud@gescem.com

Objet de la demande:
Fuite robinet 2

Libellé de la demande:
Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

Fiches problème

N°	Date	Statut
N°1: Fiche problème du 13/06/2013	13/06/2013	X
N°11: Fiche problème du 10/10/2013	10/10/2013	X
N°12: Fiche problème du 10/10/2013	10/10/2013	X

ÉQUIPEMENT

Pas de sélection

RES.1 - Réseau EFS

RES.12 - Réseau EFS

RES.14 - Réseau EFS

Créer une nouvelle fiche **Lier une fiche problème à la DI**

Libellé de l'intervention Utilisateur YAKA Date 10/10/2013 11:54 Temps passé 00h00 Astreinte ☐

Enregistrer

Terminer Suspendre Désaccord Imprimer Fermer ☐ Sans suite ☒ Forfaitaire ☐ Hors forfait

Mentions légales - Demande de support

Il faut au préalable sélectionner dans la DI l'équipement dont on souhaite lier une DI (cf. §13)

- 1- Cliquez sur le bouton «Lier une fiche problème à la DI»
- 2- Sélectionnez la fiche dans la liste qui s'ouvre
- 3- Cliquez sur « éditer » pour visualiser ou modifier la fiche problème
- 4- Cliquez pour enlever le lien entre la fiche problème et la DI



FICHE PROBLEME
Titre: Fiche problème du 10/10/2013
N°Fiche: 11 Code Equip.: RES. 1
Date: 10/10/2013 Désignation: Réseau EFS
Réf. DI: 13.00021 Code TECH: 01 : PLOMBERIE/SANITAIRES/BASSINS - 01 : RESEAU EAU
Statut: En cours Code TOPO: SOP : Sophia Antipolis - MOZ : Mozart - TNV : Tous niveaux - TLX
Type: Exploitation Commentaires:

FINANCIER

	Estimation	Devis	Commande	Facture
N°				
Date				
Montant HT	500,00	500,00	0,00	0,00
Montant TTC	0,00	0,00	0,00	0,00




ENREGISTRER ET FERMER
ABANDON SOLDER
IMPRIMER
Date execution: 04/11/2013
Date reception:

Diagnostic
Joint du robinet à remplacer mais ancien modèle, pas de pièce de rechange.

Mesures

Solution
Changer robinet et vasque pour mise aux normes

Imputation

Ajouter Supprimer Legende

Suivi des actions

Date	Action	Auteur

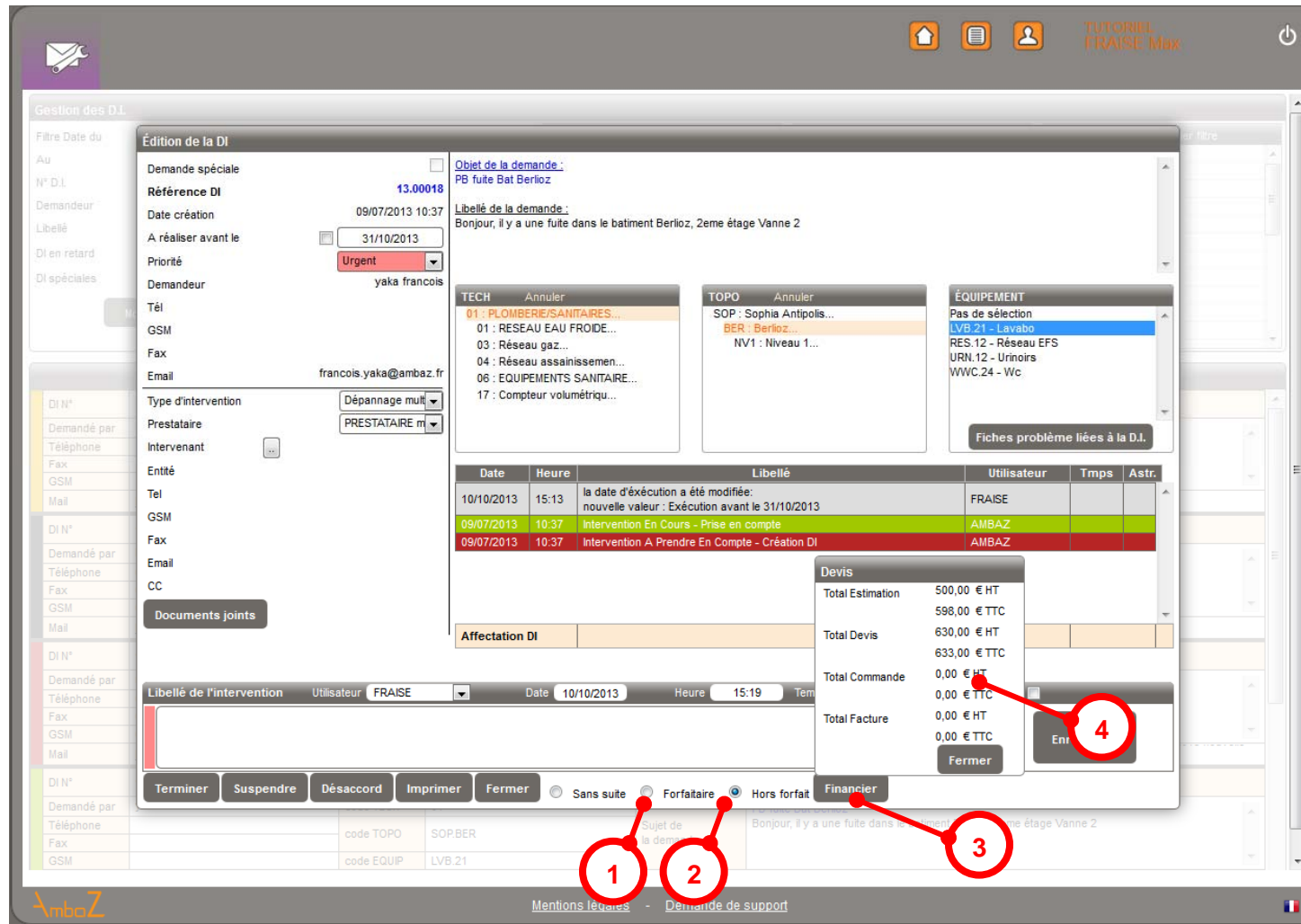
Saisie du libellé Enregistrer

5- Complétez la fiche problème si nécessaire

6- Cliquez sur le bouton «enregistrer et fermer»



17 INDiquer SI LA DI EST FORFAITAIRE OU HORS FORFAIT



Objet de la demande :
PB fuite Bat Berlioz

Libellé de la demande :
Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2eme étage Vanne 2

TECH Annuler
01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...
01 : RESEAU EAU FROIDE...
03 : Réseau gaz...
04 : Réseau assainissement...
06 : EQUIPEMENTS SANITAIRES...
17 : Compteur volumétrique...

TOPO Annuler
SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
NV1 : Niveau 1...

ÉQUIPEMENT
Pas de sélection
LVB.21 - Lavabo
RES.12 - Réseau EFS
URN.12 - Urinoirs
WWC.24 - Wc

Fiches problème liées à la DI.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	15:13	la date d'exécution a été modifiée: nouvelle valeur : Exécution avant le 31/10/2013	FRAISE		
09/07/2013	10:37	Intervention En Cours - Prise en compte	AMBAZ		
09/07/2013	10:37	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	AMBAZ		

Devis

Total Estimation	500,00 € HT
	598,00 € TTC
Total Devis	630,00 € HT
	633,00 € TTC
Total Commande	0,00 € HT
	0,00 € TTC
Total Facture	0,00 € HT
	0,00 € TTC

Affectation DI

Libellé de l'intervention Utilisateur: FRAISE Date: 10/10/2013 Heure: 15:19

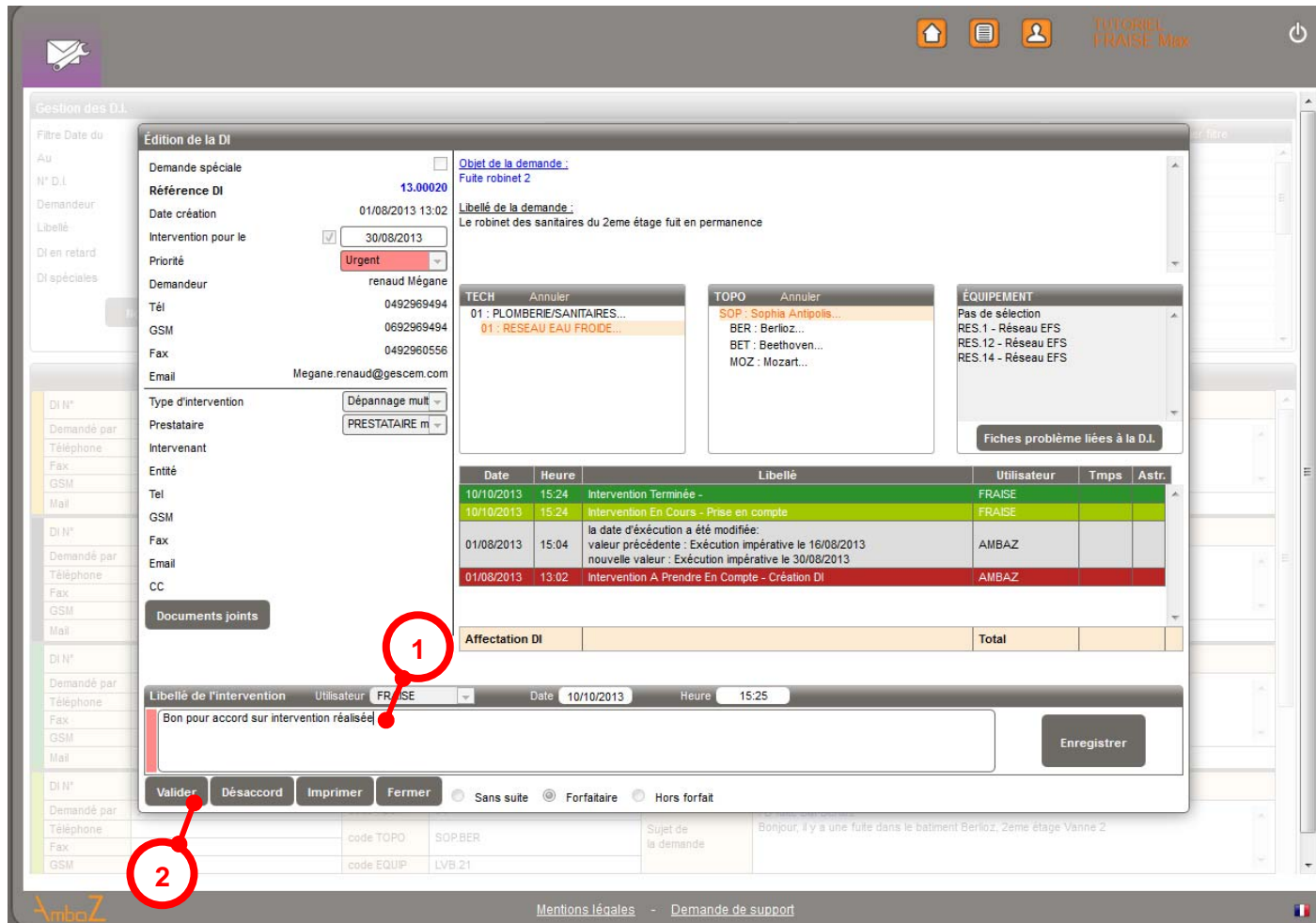
Terminer Suspendre Désaccord Imprimer Fermer ☐ Sans suite ☐ Forfaitaire ☒ Hors forfait **Financier**

1 **2** **3** **4**

- 1- Sélectionner « Forfaitaire »
Ou
- 2- « Hors forfait » selon le type de traitement de la demande
- 3- Si DI hors forfait, il apparaît un bouton « Financier ». Cliquer sur le bouton
- 4- Une fenêtre s'ouvre qui renvoi le bilan financier des fiches problèmes liées à la DI.



18 TERMINER UNE DI



Gestion des D.I.

Filtre Date du : Au : N° D.I. : Demandeur : Libellé : D'en retard : DI spéciales :

Édition de la DI

Demande spéciale : ☐ **Objet de la demande :** Fuite robinet 2

Référence DI : 13.00020

Date création : 01/08/2013 13:02

Intervention pour le : ☒ 30/08/2013

Priorité : Urgent

Demandeur : renaud Mégane

Tél : 0492969494

GSM : 0692969494

Fax : 0492960556

Email : Megane.renaud@gescem.com

Type d'intervention : Dépannage mult

Prestataire : PRESTATAIRE m

Intervenant :

Entité :

Tel :

GSM :

Fax :

Email :

CC :

Documents joints :

TECH Annuler : 01 : PLOMBERIE/SANITAIRES... 01 : RESEAU EAU FROIDE...

TOPO Annuler : SOP : Sophia Antipolis... BER : Berlioz... BET : Beethoven... MOZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT Pas de sélection RES.1 - Réseau EFS RES.12 - Réseau EFS RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	15:24	Intervention Terminée -	FRAISE		
10/10/2013	15:24	Intervention En Cours - Prise en compte	FRAISE		
01/08/2013	15:04	la date d'exécution a été modifiée: valeur précédente : Exécution impérative le 16/08/2013 nouvelle valeur : Exécution impérative le 30/08/2013	AMBAZ		
01/08/2013	13:02	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	AMBAZ		

Affectation DI : Total

Libellé de l'intervention : Utilisateur : FRAISE Date : 10/10/2013 Heure : 15:25

Bon pour accord sur intervention réalisée

Enregistrer

Valider Désaccord Imprimer Fermer Sans suite Forfaitaire Hors forfait

code TOPO : SOP.BER

code EQUIP : LVB.21

Sujet de la demande : Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2eme étage Vienne 2

Mentions légales - Demande de support

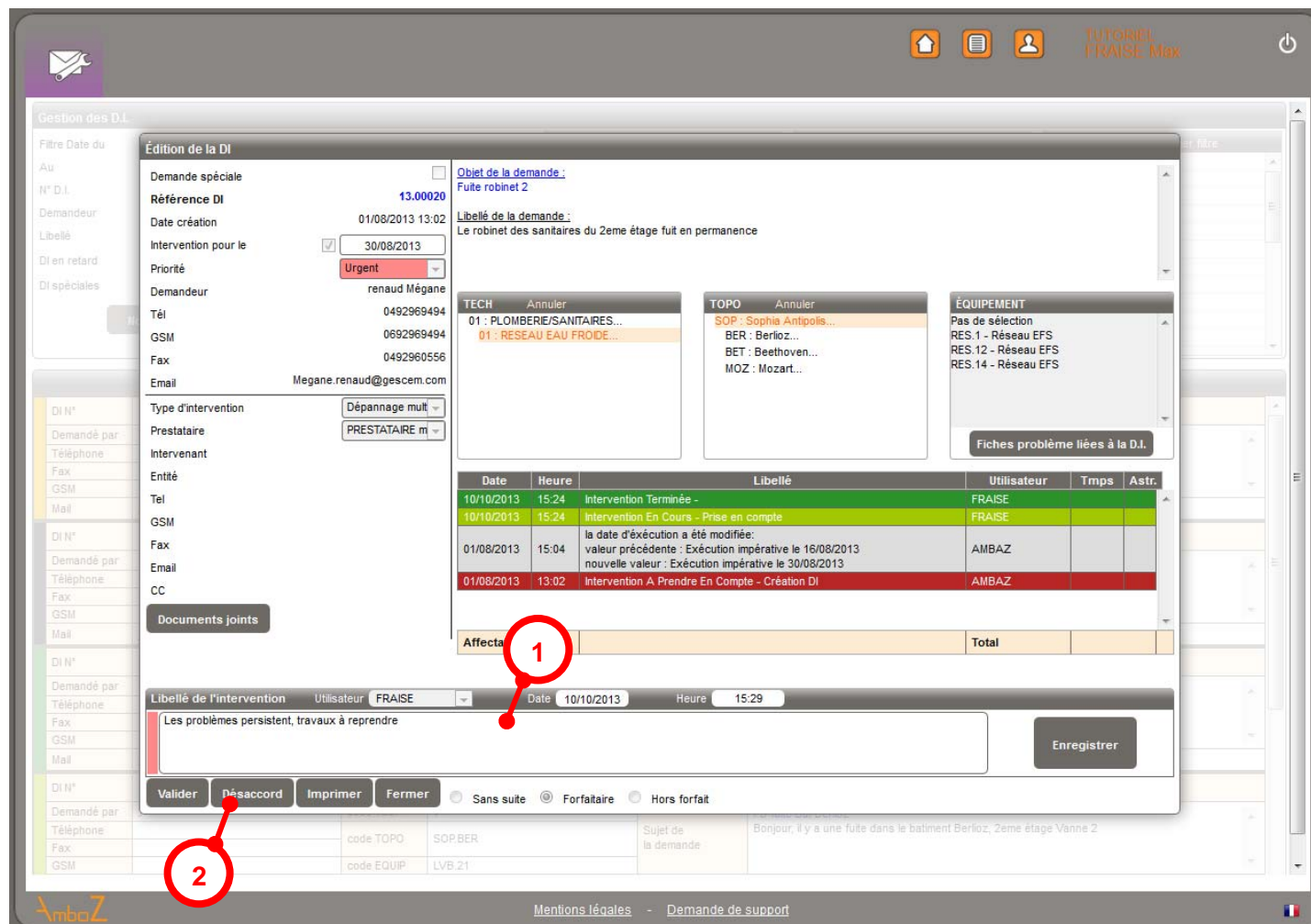
1- Motiver son accord de validation du service fait technique (**obligatoire**)

2- Cliquer sur « Valider »,

La DI passe au statut « Validé » (bleu)



19 REFUSER LA VALIDATION D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION



1

2

1- Motiver son désaccord pour la validation du service fait technique (obligatoire)

2- Cliquer sur « Désaccord »,

La DI passe au statut « Désaccord » (rose)



Gestion des D.I.

Édition de la DI

Objet de la demande : Fuite robinet 2

Libellé de la demande : Le robinet des sanitaires du 2eme étage fuit en permanence

TECH Annuler

TOPO Annuler

ÉQUIPEMENT

Pas de sélection

RES.1 - Réseau EFS

RES.12 - Réseau EFS

RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	15:30	Intervention En Désaccord - Les problèmes persistent, travaux à reprendre	FRAISE		
10/10/2013	15:24	Intervention Terminée -	FRAISE		
10/10/2013	15:24	Intervention En Cours - Prise en compte	FRAISE		
01/08/2013	15:04	la date d'exécution a été modifiée: valeur précédente : Exécution impérative le 16/08/2013 nouvelle valeur : Exécution impérative le 30/08/2013	AMBAZ		
01/08/2013	13:02	Intervention A Prendre En Compte - Création DI	AMBAZ		
Affectation DI		Total			

Libellé de l'intervention

Utilisateur FRAISE

Date 10/10/2013

Heure

Accord Imprimer Fermer Sans suite Forfaitaire Hors forfait

code TOPO SOP.BER

code EQUIP LVB.21

Sujet de la demande

3

Après échange avec le prestataire sur les prestations à reprendre :

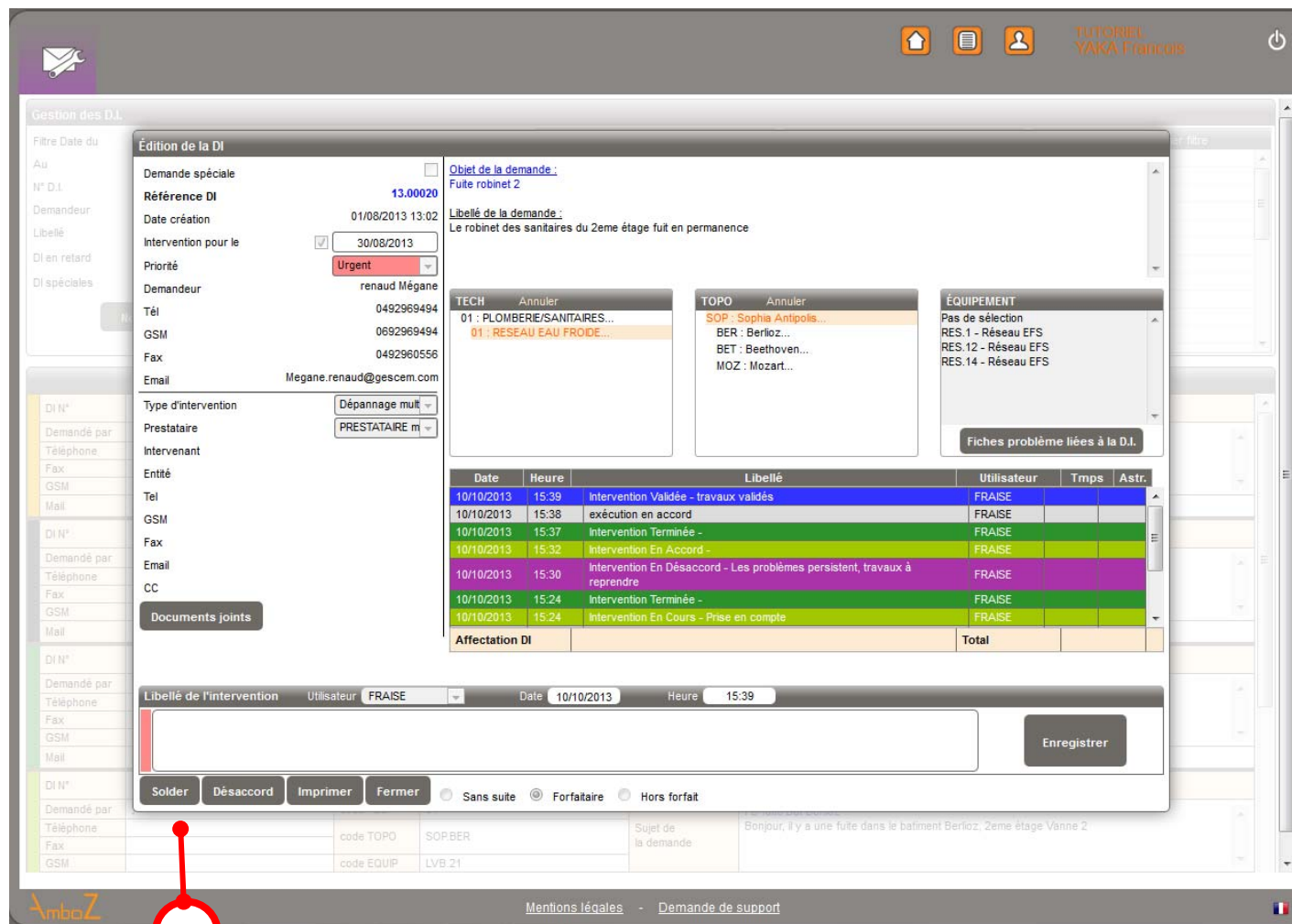
3- Cliquer sur « Accord »,

La DI repasse au statut « En cours » (jaune)

Le prestataire peut reprendre ses prestations, renseigner la DI et la terminer à nouveau.



20 SOLDER UNE DEMANDE D'INTERVENTION



Objet de la demande :
Fuite robinet 2

Libellé de la demande :
Le robinet des sanitaires du 2eme étage fuit en permanence

TECH Annuler
01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...
01 : RESEAU EAU FROIDE...

TOPO Annuler
SOP : Sophia Antipolis...
BER : Berlioz...
BET : Beethoven...
MOZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT
Pas de sélection
RES.1 - Réseau EFS
RES.12 - Réseau EFS
RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	15:39	Intervention Validée - travaux validés	FRAISE		
10/10/2013	15:38	exécution en accord	FRAISE		
10/10/2013	15:37	Intervention Terminée -	FRAISE		
10/10/2013	15:32	Intervention En Accord -	FRAISE		
10/10/2013	15:30	Intervention En Désaccord - Les problèmes persistent, travaux à reprendre	FRAISE		
10/10/2013	15:24	Intervention Terminée -	FRAISE		
10/10/2013	15:24	Intervention En Cours - Prise en compte	FRAISE		
Affectation DI			Total		

Libellé de l'intervention Utilisateur: FRAISE Date: 10/10/2013 Heure: 15:39

Solder Désaccord Imprimer Fermer Sans suite Forfaitaire Hors forfait

code TOPO SOP.BER **Sujet de la demande** Bonjour, il y a une fuite dans le bâtiment Berlioz, 2eme étage Vanne 2

code EQUIP LVB.21

1- Le responsable clique sur « Solder » pour valider le service fait contractuel

La DI passe au statut « Soldé » (gris)

Attention après cette action il n'est plus possible de modifier la DI.



Gestion des D.I.

Édition de la D.I.

Objet de la demande : Fuite robinet 2

Référence DI : 13.00021

Date création : 01/08/2013 14:57

A réaliser avant le : 07/11/2013

Priorité : Normal

Demandeur : Renaud Megane

Tél : 0492969494

GSM : 0692969494

Fax : 0492969494

Email : Megane.Renaud@gescem.com

Type d'intervention : Dépannage mult

Prestataire : PRESTATAIRE m

Intervenant : Entité

Tel : GSM

Fax : Email

CC : Maurice.duchemin@prestataire1.com

Documents joints

Libellé de la demande : Fuite permanente robinet sanitaires 2eme étage

TECH Annuler

01 : PLOMBERIE/SANITAIRES...

01 : RESEAU EAU FROIDE...

TOPO Annuler

SOP : Sophia Antipolis...

BER : Berlioz...

BET : Beethoven...

MOZ : Mozart...

ÉQUIPEMENT

Pas de sélection

RES.1 - Réseau EFS

RES.12 - Réseau EFS

RES.14 - Réseau EFS

Fiches problème liées à la D.I.

Date	Heure	Libellé	Utilisateur	Tmps	Astr.
10/10/2013	14:26	Intervention Soldée -	FRAISE		
10/10/2013	14:23	Intervention Validée - intervention conforme	FRAISE		
10/10/2013	14:20	Intervention Terminée -	YAKA		
10/10/2013	14:20	mettre un systeme provisoire anti-fuite	FRAISE		
10/10/2013	10:29	la fuite est minime. Le robinet est un ancien modèle donc pas de pièces de rechange. 2 solutions: changer le robinet ou laisser en l'état	YAKA		
10/10/2013	10:27	Intervention En Cours - Prise en compte	YAKA		
		la date d'exécution a été modifiée:			

Affectation DI

Libellé de l'intervention

Utilisateur : FRAISE

Date : 10/10/2013

Heure : 14:26

Imprimer Fermer

Sans suite Forfaitaire Hors forfait

code TOPO : SOP.BET.TNV

code EQUIP : COM.7

Sujet de la demande : Bâtiment B

Mentions légales - Demande de support

Une fois l'intervention réalisée par le prestataire, vous avez l'historique des actions et tous les commentaires liés à la DI

Une DI soldée n'est plus modifiable

La DI reste consultable et notamment :

- 1- L'historique des événements et commentaires
- 2- Les fiches problèmes



21 SYNTHESE DES ETAPES D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION

