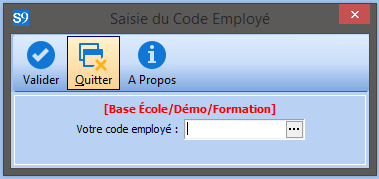
Manip S9000 n°3 : Créer une intervention avec plusieurs produits

*Préalable :* pour pouvoir faire cette manipulation, il a fallu faire les « Manip 1 et 2 » pour créer le client et le contrat

avec le premier matériel associé. Le mieux étant d’avoir rentré les produits existants pour ce contrat.



Respecter la casse !

TS

* Lancer le logiciel Service9000

Rentrer le code d’accès technicien « TS » en respectant la casse.

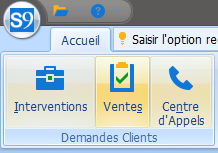
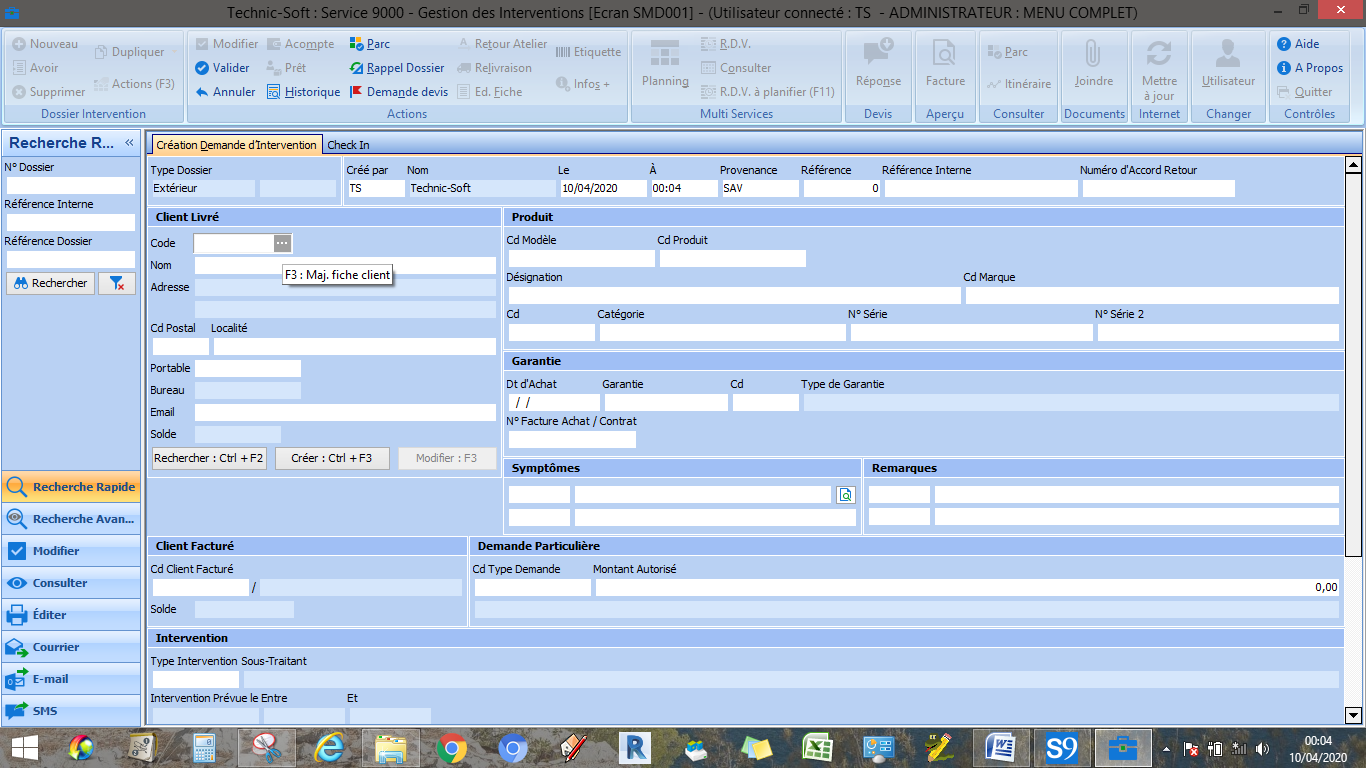
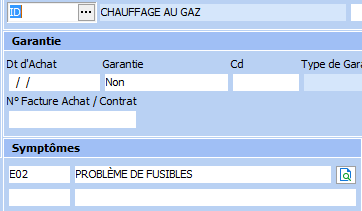
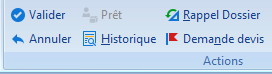
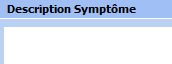
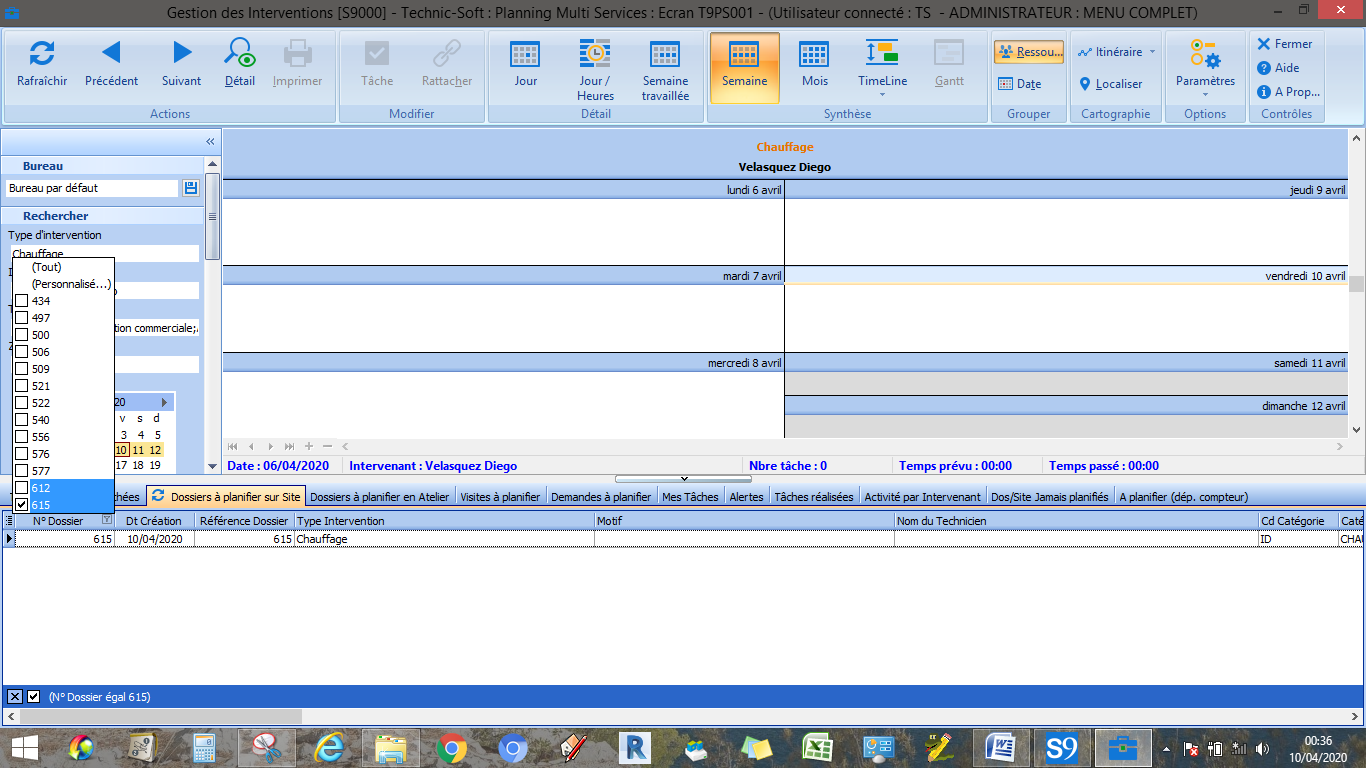
* Important : comme précisé dans le document « Organisation du

logiciel Activités de maintenance », on peut créer une intervention :

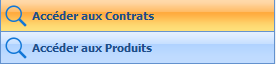
* soit en la créant directement dans « Gestion des interventions » : un dossier sera crée ! Cette création provient d’une demande ponctuelle de maintenance curative par exemple.
* soit en créant ou en modifiant un contrat en rajoutant des produits. Associés à un type de garantie, il faudra planifier la visite préventive pour que le dossier soit créé. On pourra aussi grouper les produits en groupe de visite. Cette technique est utilisée pour compléter le contrat de maintenance d’un client.

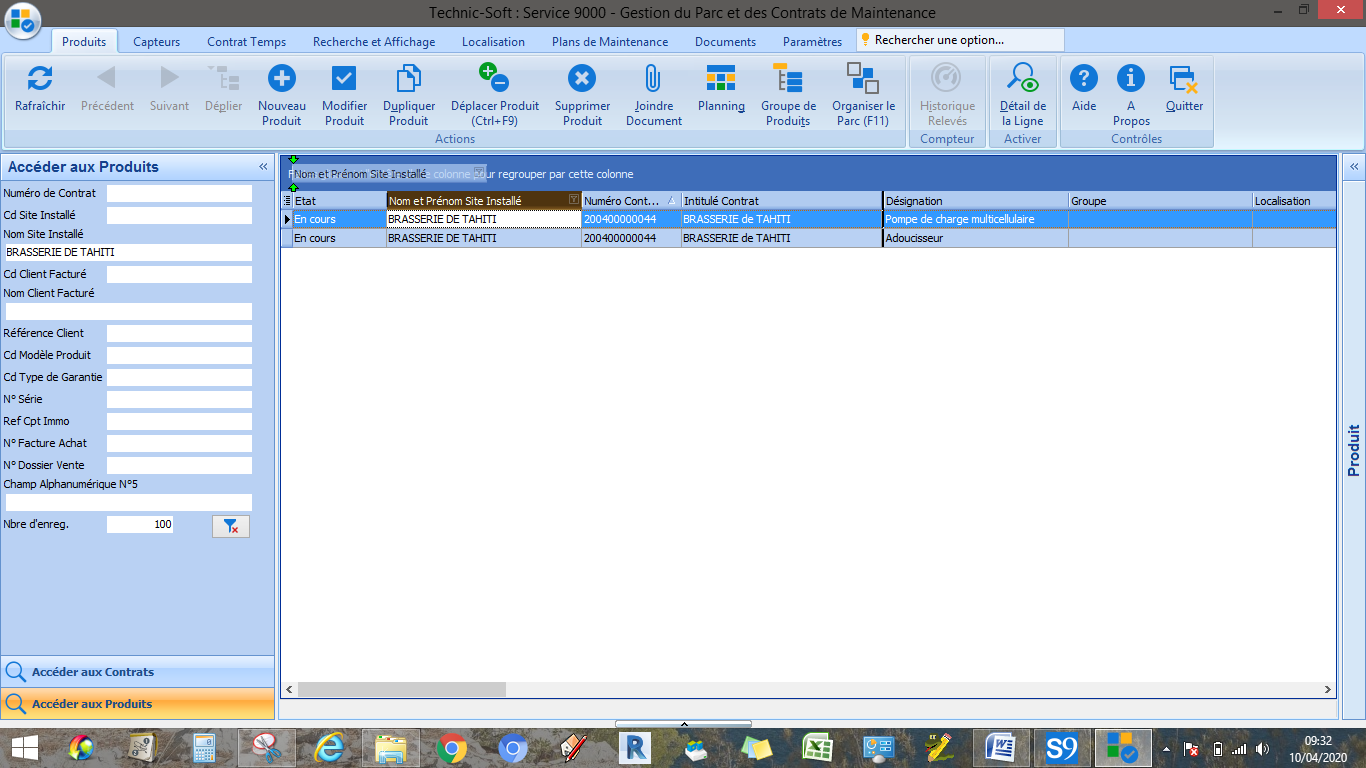
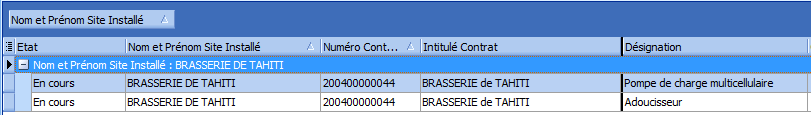
On vous propose de détailler les 2 techniques

1. Créer une intervention ponctuelle

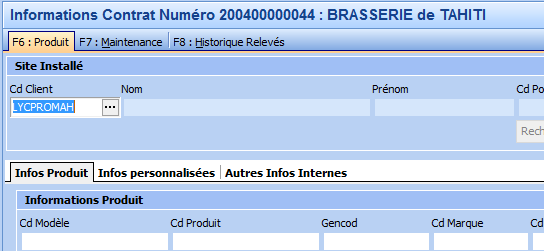
* Sélectionner tout à gauche en haut « Interventions ».
* Faire « Nouveau »
* Remplir tous les champs utiles.
* Après avoir sélectionné « Extérieur », vous pouvez cliquer dans la case du code client et cliquer sur les 3 petits points pour le choisir.
* Si c’est un nouveau client, vous pouvez le créer directement ici en lui allouant un code et en remplissant ses coordonnées.
* On peut différencier le client livré et le facturé. Le produit à associer doit être créé directement. Comme pour les contrats, soit vous le choisissez dans la liste déjà existante, soit vous le créez ici mais il ne sera disponible que pour ce client. Pour le choisir dans la liste, cliquez dans « Cd Modèle » et sur les « … ».
* Choisir la catégorie et les symptômes (la date d’achat n’est pas obligatoire si ca n’est pas un matériel installé par vous). Les symptômes supplémentaires peuvent être indiqués.
* Valider .
* Les autres outils permettent de retrouver rapidement les données liées à ce client ou à ce matériel en accédant à l’historique ou au parc de matériel. On peut aussi venir copier les informations d’un autre dossier.
* La demande d’intervention est créée et un numéro de dossier lui est alloué.
* Accéder au planning pour la planifier.
* En recherchant le numéro du dossier, il apparait dans les détails en bas et il suffit de glisser cette intervention dans le planning vers le bon technicien.

1. Créer une Visite Préventive (le dossier se crée quand elle est posée sur le planning)



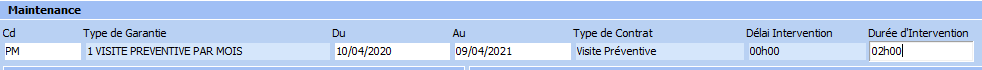
* On va ouvrir la fenêtre « Contrats ».
* On se place sous « Accéder aux Produits ». Penser à rafraîchir.
* On peut choisir un contrat existant par le site installé. Placer les 3 premières lettres par exemple BRA et espace. Cliquer sur le site souhaité puis rafraîchir.
* Vous pouvez classer en fonction des contrats pour plus de visibilité. Ici, on glisse « Nom et Prénom du Site Installé dans l’espace bleu.
* Le résultat est une présentation plus lisible.

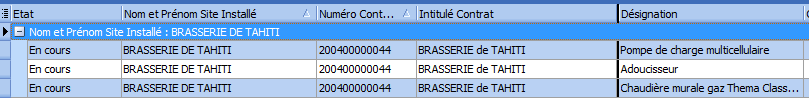
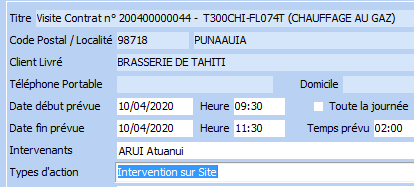


* On va rajouter un produit au contrat.
* Assurez-vous du nom du site.
* Vous pouvez là aussi choisir le matériel par un code connu (matériel intégré dans la liste des produits) ou créer ici le matériel mais vous ne l’aurez pas à disposition pour d’autres contrats.
* Il est important de choisir le type de garantie et la durée de la visite, le cycle de facturation et la formule de révision.



Ici, 1 visite par mois avec une durée d’intervention de 2h00 à préciser.

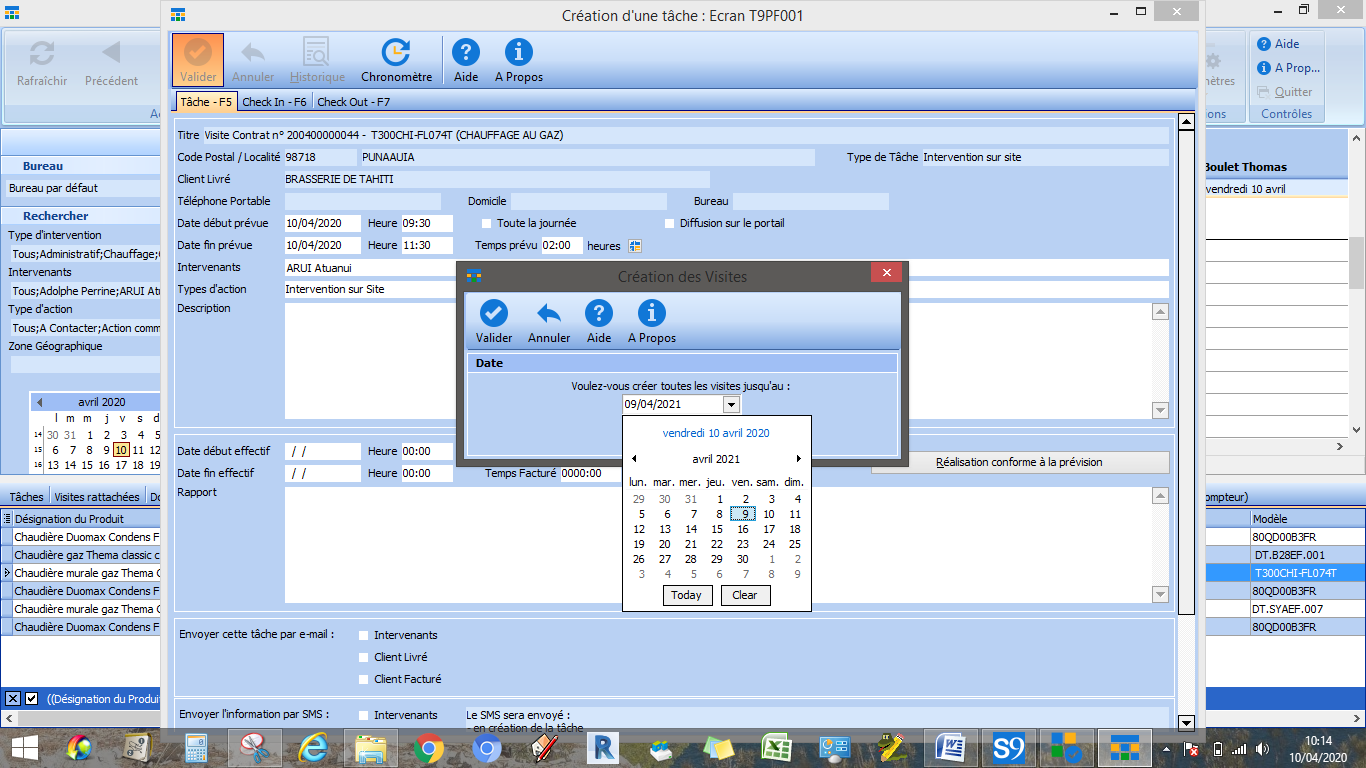
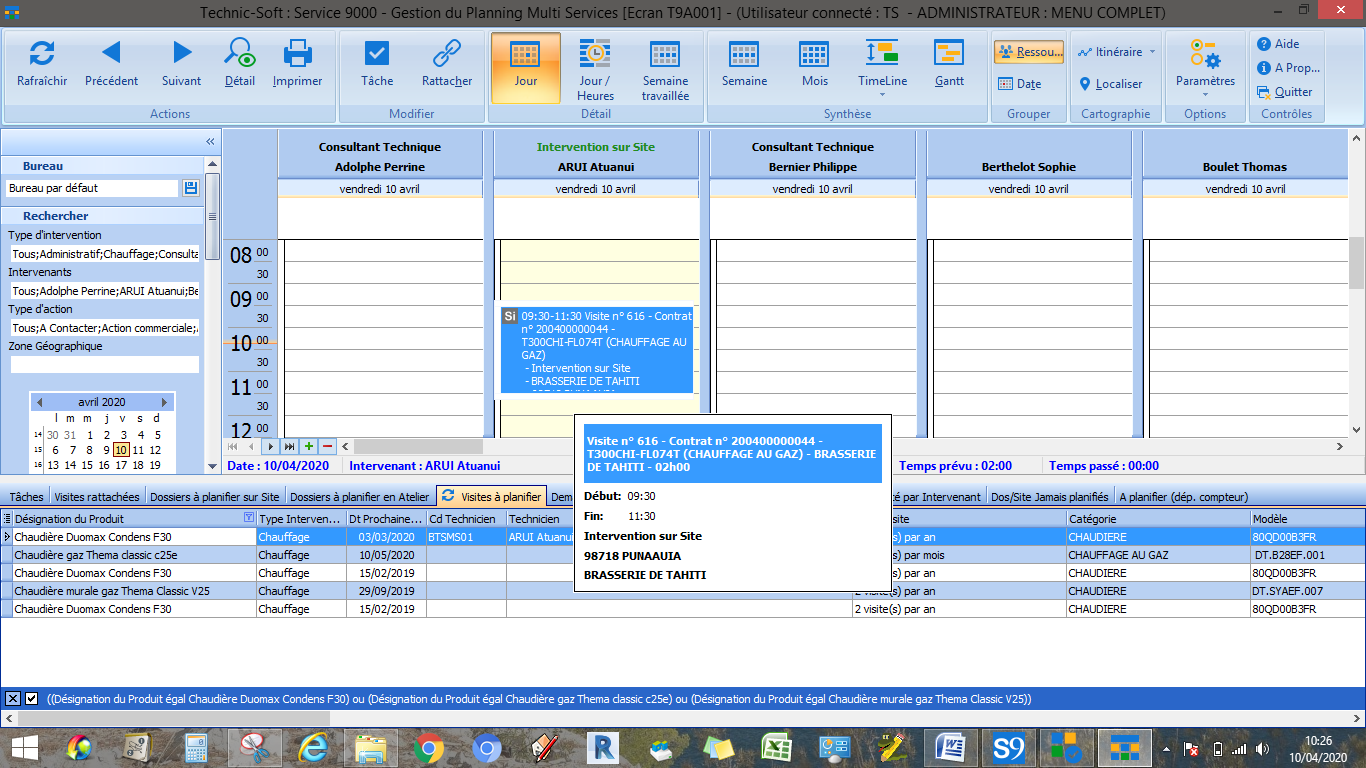
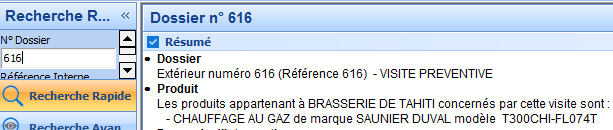


* Valider le produit (on n’est pas obligé de préciser le technicien)
* Celui-ci est intégré au contrat.
* La visite associée doit être planifiée.
* Revenir sur l ‘écran d’accueil de S9000 et choisir « Planning »
* Choisir « Afficher les détails » et

allez dans l’onglet « Visites à planifier ».

* Si vous n’en avez pas, allez ici pour

définir les échéances des visites à planifier.

* Sélectionner le type de produit et repérer votre produit.
* Vous retrouvez votre visite à planifier : glissez là sur un technicien.
* Faire un drag and drop pour le glisser sur une journée de travail de technicien. Préciser le type d’action :
* Le logiciel vous propose de prévoir les visites suivantes.
* Le dossier d’intervention est créé automatiquement : en plaçant le curseur sur la visite, le numéro du dossier apparait : ici le n°616. Penser à retenir ce numéro de ce dossier (ou visite). Vous pourrez le retrouver dans « Gestion des Interventions ».