

FONCTIONNEMENT DU SITE

Le site a un fonctionnement assez simple pour que la prise en charge soit rapide, elle se déroule en 5 étapes.

ÉTAPE 1 CONNEXION :

Pour des raisons de sécurité, j'ai mis en place un système de compte avec rôle tout d'abord pour que seuls les membres de la boutique puissent avoir accès à l'information de l'interface et qu'aucun client malveillant ou autre puisse y avoir accès.

Pour ce qui est des rôles, vous en avez 3 (admin / technicien / stagiaire).

L'admin aura accès à toute l'interface et a une fonctionnalité gestion de l'équipe qui lui permettra de créer et supprimer des comptes.

Le technicien aura lui aussi accès à toute l'interface sauf la section gestion d'équipe.

Le stagiaire lui aura accès que à la visualisation des informations, il ne pourra rien valider juste consulter.

Ce connecter :

En tant que admin : identifiant : **admin** / Mot de passe : **admin**

En tant que technicien : identifiant : **tech** / Mot de passe : **tech**

En tant que stagiaire : identifiant : **stage** / Mot de passe : **stage**

ÉTAPE 2 PRISE EN CHARGE :

Pour la prise en charge, je vais prendre comme exemple les (PEC) le (SAV) fonctionne pareil

Comme commencé, il faut cliquer sur le bouton « pec », car ici, c'est ce que nous allons créer.

Quatre boutons apparaissent à gauche (entrée PEC / signature PEC / archive PEC) et à droite (nouveau PEC) ici, c'est ce qui nous intéresse nous allons donc cliquer dessus.

Un formulaire apparaît, vous pouvez ici le remplir tous les champs sont obligatoires pour valider votre prise en charge.

En bas du document, se trouve un cadre pour effectuer la signature du client lors de l'entrée de la machine en réparation, vous pouvez signer avec la souris ou sur la tablette de la boutique.

Une fois tout rempli, vous pouvez valider le nouveau PEC.

ÉTAPE 3 CONSULTATION DES INFORMATIONS :

Le PEC validé, vous avez un message qui apparaît en haut de page en rouge pour vous le confirmer, vous pouvez donc maintenant revenir dans la section PEC et cliquer sur « entré PEC »

Vous y retrouvez une liste de toutes les prises en charge avec le nom et prénom du client suivie de la date de prise en charge, les clients sont affichés du plus ancien au plus récent pour faciliter la prise en charge.

Quand vous cliquez sur l'un des clients un formulaire contenant les informations de ce dernier va apparaître, il n'y aura affiché que l'information cruciale pour le technicien, les signatures condition générale ne sont pas affichées pour faciliter la lecture.

Ici, le technicien aura 3 nouveaux champs.

Les interventions réalisées : dès qu'une tâche sera réalisée il le renseignera dans ce champ et l'enregistrera, une fois enregistré elle apparaîtra juste en dessous dans un petit encadré avec un numéro, le numéro 1 représentera la première tâche effectuée etc vous avez donc à l'intérieur de l'encadré la tâche réalisée suivie du nom de l'utilisateur qui a effectué la tâche pour un meilleur suivi des tâches réalisées par l'équipe.

Vous avez ensuite la possibilité de rajouter une ou plusieurs photos, elles apparaîtront aussi instantanément.

Et pour finir le compte-rendu du technicien, quand tout est terminé, il peut s'aider de toutes les tâches réalisées au-dessus pour faire un compte-rendu complet et bien représentatif de la prise en charge et finir par valider le formulaire.

ÉTAPE 4 SIGNATURE ET SORTIE CLIENT :

Vous avez ici la dernière étape, une fois votre formulaire validé, vous pouvez vous diriger dans la section « signature PEC ».

Ici, une liste apparaîtra, vous pourrez cliquer sur le client concerné.

Le formulaire au complet va ensuite apparaître cette fois si toutes les informations seront présentes pour que le client puisse voir tout ce qui s'est passé sur son ordinateur grâce au compte-rendu du technicien. Les interventions réalisées ne seront pas affichées, car ce sont des informations qui sont destinées à communiquer entre technicien et non à destination du client, c'est pour cela que le compte-rendu du technicien doit être précis et bien expliquer tout ce qui s'est passé pour que le client comprenne bien ce qui a été réalisé sur son ordinateur.

Le client, s'il est d'accord, peut maintenant signer et récupérer son ordinateur. S'il le désire, nous pouvons lui imprimer le compte-rendu signé ou lui envoyer par mail.

L'ÉTAPE 5 ARCHIVES :

Une fois vos prises en charge terminées, elles sont supprimées des PEC en cours et sont envoyées dans les archives, vous pourrez donc avoir accès à toutes vos prises en charge.

Elles seront affichées dans une liste les 30 dernières seront affichées et vous aurez une barre de recherche sur la gauche pour taper le nom ou prénom du client que vous recherchez.

Voilà, ce sont les 5 étapes pour une prise en charge que ce soit pour un PEC ou un SAV.