

Interventions

Une intervention est une opération que vous menez pour un contact (qui est en général un de vos clients).

L'enregistrement des fiches d'intervention permet :

- de produire un compte-rendus que vous pouvez remettre à votre client quand l'intervention est à faire (pour qu'il valide sa demande), ou faite (pour qu'il valide l'intervention), suivant votre processus de gestion. Vous pouvez faire signer le technicien responsable de l'intervention et/ou le client, sur votre ordinateur ou sur mobile (via Gestan Mobile).
- conserver la trace des ingrédients consommés pour l'intervention, qu'ils soient facturables ou non
- facturer automatiquement le client, en fonction d'une sélection de fiches d'intervention, en fonction du temps passé et/ou des ingrédients facturables consommés.

IDEA Les fiches d'intervention sont souvent particulières à chaque entreprise. Si la forme de la fiche d'intervention standard ne convient pas à votre activité, elle peut être [remplacée par tout autre modèle](#).

Liste des interventions

Accès : *Activités → Interventions*

ID	St	Début	à	Fin	à	Durée	Libellé descriptif	ID Clt	Raison sociale	Note
6	Terminé	15/10/22	08:00	18/10/22	18:00	3 jr(s) 10	Peinture facade	8	CRISTEL	LAPEL
5	A faire	20/05/22	12:00	20/05/22	16:00	04 h 00 m	Test	2	LADANDUR SA	HILLAI
4	A faire	20/05/22	12:00	20/05/22	16:00	04 h 00 m	Test	10	DLC	SACUT
2	Terminé	20/05/22	10:00	20/05/22	12:00	02 h 00 m	Débouchage canalisation	8	CRISTEL	LAPEL
3	A faire	16/05/22	08:00	19/05/22	20:00	3 jr(s) 12	Tonte pelouse	8	CRISTEL	LAPEL

La liste des interventions présente, dans sa partie basse :

- un onglet **Ingrédients**. Il permet d'afficher les ingrédients (produits) qui ont été consommés pour la réalisation de l'intervention, et de préciser éventuellement ceux qui sont facturables, ou pas.
- un onglet **Documents** permettant de lier tout document (contrat, CGV, ordre d'intervention, etc)
- un onglet **Documents/Images** permettant de lier par exemple des photos avant/après pour l'intervention sélectionnée.

La fiche intervention

Fiche d'intervention

6 09/11/22 22:22:08 EN
09/11/22 22:22:36 EN

Du 15/10/2022 08:00 au 18/10/2022 18:00 ☐ Sur site Statut **Terminé** Valider ✓

Client CRISTEL - G. LAPELOUSE Dde Genre <non précisé> Annuler ✕

Libellé Peinture facade Produit Trans

Intervenant Eric NOLO (EN) Équipe

Prochaine Motif Motif de la prochaine intervention

Localisation -

Notes Signatures Ingrédients

Signature du client

Signé le 09/11/22 22:36:15 par EN

Signature du technicien

Signé le par

L'intervention comporte des bornes de date/heure pour sa réalisation. Attention, le calcul de la durée d'une intervention est effectuée en heures brutes : Il ne prend pas en compte les temps de pause, les durée conventionnelles de journée, les horaires individualisés de journée (Cela a une importance si vous facturez un produit lié à l'intervention et que ce produit est facturé en journée ou en heure).

L'intervention est obligatoirement rattachée à un **contact**.

La zone **Libellé** sert à indiquer la nature générale de l'intervention, comme par exemple "Changement de barrette mémoire", ou "Tondre la pelouse".

Le **produit** permet de faire correspondre une intervention à un produit, éventuellement. Cette correspondance pourra être utile au moment de la génération automatique de la facture à partir d'une sélection de fiches d'interventions (le code produit n'est pas affiché si vous n'utilisez pas de catalogue produit).

Le champs **Dde** permet de préciser éventuellement le demandeur de l'intervention. Elle sera imprimée sur l'état fiche d'intervention **INT1**.

Vous pouvez préciser un **genre** d'intervention (si vous en avez paramétré au moins un).

L'intervenant est l'utilisateur principal qui réalise l'intervention, tandis que la zone **Equipe** permet de préciser les autre intervenants éventuels.

Vous pouvez indiquer la date de **prochaine inter** et son **motif**.

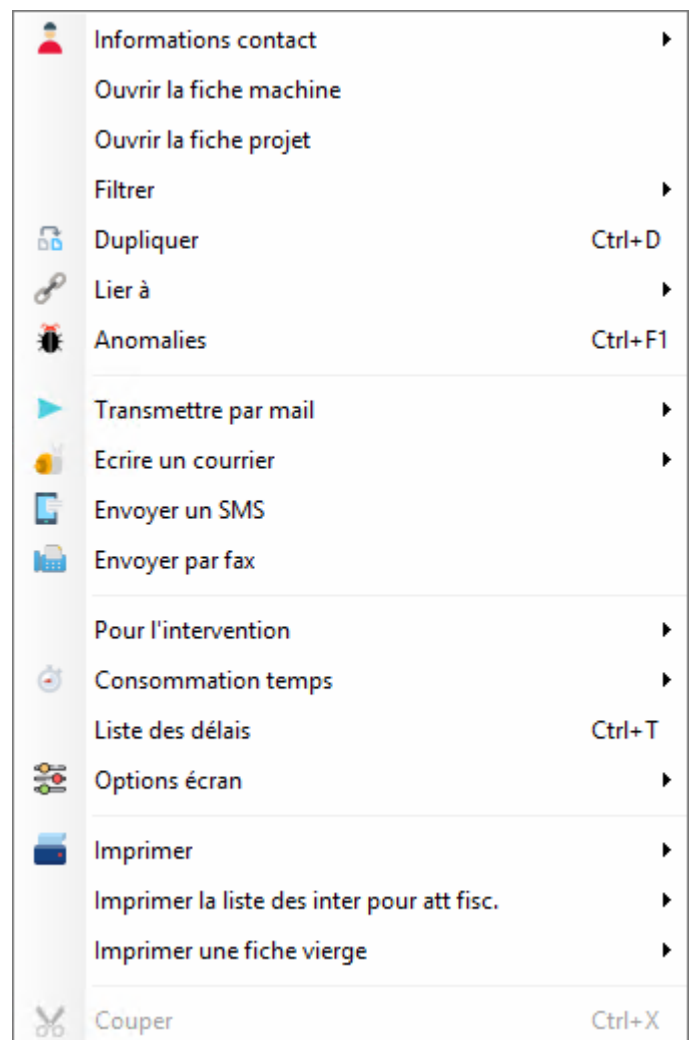
Vous pouvez enfin indiquer la **localisation** de l'intervention, quand elle n'est pas à l'adresse principale du client.

L'onglet **Signatures** permet d'enregistrer la signature du client et/ou du technicien. Une fois signées, les signatures ne sont pas effaçables, sauf par un administrateur Gestan ou un utilisateur avec privilège de suppression des la signature.

L'onglet **Ingrédients** permet d'enregistrer les ingrédients consommés ou facturables au client pour l'intervention.

La coche **Transmis** signifie que l'inter a bien été transmise au client. Elle est alimentée à "Transmis" en cas d'envoi par mail.

Menu contextuel de la liste des interventions



Parmi les fonctionnalités disponibles :

- **Afficher le plan** permet d'afficher la position du contact sur une carte, et/ou l'itinéraire pour s'y rendre. Ce programme repose sur l'API Google Maps, devenue payante depuis 2018...
- **Envoyer un SMS** permet d'envoyer un SMS au contact rattaché à l'intervention (sous réserve de l'ouverture d'un compte SMS)
- Il est possible de **Facturer l'intervention** depuis un simple clic droit. Vous pouvez facturer soit

le temps de travail rattaché à l'intervention (si un code produit a été précisé sur la fiche intervention), soit les ingrédients rattachés à l'intervention, soit les deux.

- Vous pouvez aussi **générer pour les ingrédients** de l'intervention sélectionnée soit une commande client, que vous lui ferez valider, soit directement un bon de livraison.
- Il est possible de générer automatiquement des **consommations horaire**, pour l'utilisateur lié à l'intervention, et aussi, le cas échéant, pour toute l'équipe qui est intervenue. La ou les conso(s) générée(s) auront une durée de la durée par défaut d'intervention, et seront datées pour le jour de génération. Il faut pour cela que l'intervention soit liée à un projet et une tâche.

Dans la liste des impressions disponibles, il y a les états :

- **INT1**, qui est la fiche standard d'intervention. Vous pouvez l'imprimer vierge, ou éventuellement juste avec les coordonnées de votre client. Cela permet de la remplir au crayon, sur le terrain, puis de l'enregistrer dans Gestan une fois revenu au bureau.
- **INT2**, qui présente la liste des interventions sur une plage de date
- **INT4**, qui présente les totaux horaires consommés sur une plage de date
- **MAC4**, qui est un bon de prise en compte. Quand votre client vous remet un matériel pour réparation, par exemple, vous pouvez indiquer sur ce bon l'opération à réaliser, et le faire signer par votre client et vous-même.
- **INT3**, qui est la liste des interventions réalisées pour tout ou partie des clients. Il s'agit de l'[attestation fiscale](#) nécessaire pour les services à la personne.

TIP En fonction du paramétrage général, il est possible d'imprimer, ou pas, les signatures technicien et/ou client sur les fiches d'intervention standard.

Le menu contextuel **Liste des délais** permet d'afficher une table récapitulant les informations de délai sur les interventions, ci-dessous.

[illegible]

Cet écran permet d'afficher très facilement les clients par ordre de délai depuis la dernière intervention : plus ces délais sont importants, et plus il est possible que vous devriez prendre contact avec ces clients.

Facturation des interventions

La facturation des interventions est effectuée depuis la table des interventions, à l'aide du bouton **Générer**, et de deux options possibles :

- Pièce pour une intervention : dans le cas où l'on souhaite ne facturer qu'une seule intervention
- Pièces pour une période : dans le cas où l'on souhaite facturer les interventions pour un mois, une semaine, ou toute autre période.

Voici l'écran de facturation pour une période.

Facturation

Facturation des interventions

Période 01/01/22 - 31/12/22

Clients

Raison sociale	Nom	Prénom	Adresse	Pays	Code postal	Ville	Courriel	TXTVACLI
CRISTEL	LAPELOUSE	Gaston	45 rue Condorcet	FRA	01210	FERNEY VOLTAIRE	m.hillaire@ladaudur.fr	20,00
DLC	SACUTI	Elvire						20,00
LADANDUR SA	HILLAIRE	Max						20,00

Interventions

S	Id	Début	Fin	Descriptif	Etat	Généré	Par	Code produit	Unité de vente	Sur site	Transmis	Projet	Tà
☐	3	16/05/22	19/05/22	Tonte pelouse	Af		EN						
☒	2	20/05/22	20/05/22	Débouchage canalisation	Terminé		BB						
☒	6	15/10/22	18/10/22	Peinture facade	Terminé		EN						

Pièce à générer Facture client

☒ Produit
 ☐ Ingrédients
 ☐ Les deux
 ☐ Ajout CR
 ☐ Suivi
 Générer Fermer

L'écran affiche en partie haute tous les clients qui ont fait l'objet d'au moins une intervention dans la période considérée.

Dans la partie basse sont affichées les interventions effectuées, qui sont pré-sélectionnées lorsque leur statut est terminé. Vous pouvez les sélectionner pour facturation, ou pas, à l'aide de la case à cocher de la colonne **S**. Vous pouvez utiliser le menu contextuel de la table en partie basse pour ajouter ou modifier des interventions pour le client sélectionné.

Avant d'émettre les factures, il est vivement recommandé de vérifier les interventions prises en compte pour la période.

Sur cet écran, vous pouvez préciser :

- la **pièce à générer** : vous pouvez générer des factures client, mais aussi des devis, commandes client, et bons de livraison.
- ce que vous voulez facturer: le **produit** rattaché à l'intervention, les **ingrédients**, ou **les deux**.
- si vous cochez la case **Ajout CR**, alors le libellé de l'intervention sera ajouté au libellé produit
- si vous cochez la case **Suivi**, alors le code du responsable de l'intervention sera utilisé comme responsable du suivi de la pièce. Dans le cas contraire, il s'agira de l'utilisateur connecté.

Puis quand tout est correct, cliquez sur le bouton **Générer** pour générer les pièces choisies.

Trucs et astuces

TIP La numérotation des fiches d'intervention présente les mêmes particularités que celle des pièces (voir [Numérotation des pièces](#)).

TIP Vous pouvez générer automatiquement des fiches d'intervention à partir d'actions, depuis le clic droit de la liste des actions.

TIP La zone de commentaire permet une saisie libre avec mise en forme. Vous pouvez faire un simple copier-coller depuis tout document (Open Office, Office, site Internet, etc.). Si vous réalisez ce copier-coller par Ctrl-C, la mise en forme sera également copiée. Dans le cas où vous ne le souhaitez pas, utilisez le petit bouton "Coller" de la barre d'outils de la zone de commentaires, ou le raccourci Ctrl+Shift+V.

TIP Pour des interventions récurrentes, par exemple vous allez toujours le 3 du mois laver les carreaux de Madame Untel, vous pouvez générer automatiquement la fiche d'intervention correspondante, voir [Actions planifiées](#).

TIP Si vous voulez appeler les fiches d'interventions d'un autre nom : via Outils > Traductions > Libellés divers, sélectionnez l'item FINTR, et traduisez "Fiche d'intervention" par "Ordre de travail", par exemple.

TIP Vous pouvez facturer automatiquement des interventions avec des durées variables, pourvu que vous les ayez reliées avec des produits facturables en heure, demi-journée, ou journée (voir [Mode de calcul](#)).



Autres articles "Activité"

[Actions](#)

[Actions planifiées](#)

[Agenda des Actions](#)

[Attestation fiscale service à la personne](#)

[Ingrédients](#)

[Interventions](#)

[Planning des actions](#)

[Planning des interventions](#)

[Processus-type et étapes *](#)

[Synchronisation agenda Google/Outlook](#)

Depuis :

<https://wiki.gestan.fr/> - **Le wiki de Gestan**

Lien permanent:

<https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:v15:activite:interventions>

Dernière mise à jour : **2022/11/09 22:56**

