

SAVTICKET: Tickets de SAV

Fonctionnalités

Les interventions peuvent être gérées de manière individuelle, quand elles sont sans rapport les unes avec les autres.

Il est possible de relier les interventions aux projets et aux tâches, ce qui permet de disposer des données nécessaires pour l'analyse de l'activité, et donc de la rentabilité d'un projet.

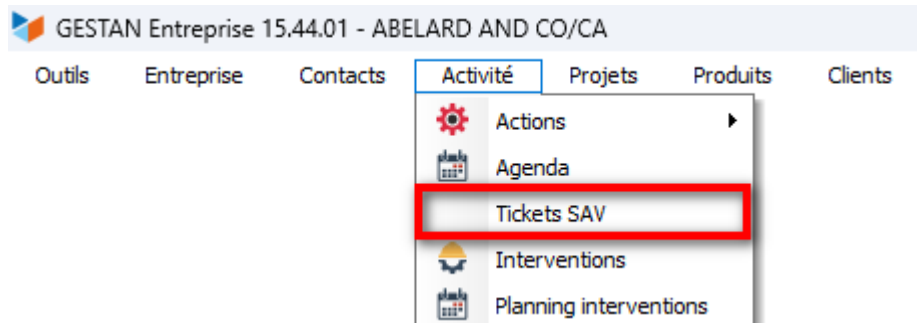
Mais il est également possible de gérer les interventions de manière groupée, quand une opération nécessite l'exécution de plusieurs interventions. C'est souvent le cas dans les services après-vente de matériels complexes, qui nécessitent des opérations plus complexes qu'une simple intervention.

Cette extension permet de regrouper des interventions et de les gérer sous un ticket général.

Installation

L'installation de l'extension est effectuée via le [gestionnaire d'extensions](#).

A l'issue, le menu **Tickets SAV** est présent dans le menu **Activité** de Gestan.



Paramétrage

Le paramétrage s'effectue via le menu Outils → Paramètres de l'application → Paramétrage des extensions

Paramètres complémentaires

Extension SAVTICKET

3.15.44.03

Paramètres Ticket
Champs complémentaires

Type de ticket
<non précisé>

État
<non précisé>

Origine
<non précisé>

1

☒ Charger le widget

Valider ✓

Fermer ✕

Cet écran permet d'ajouter des éléments concernant l'origine, statut complémentaire et type d'un ticket dans l'onglet **Paramètres Ticket**. Un clic droit sur l'un des combo permet d'ouvrir la fenêtre des libellés paramétrables si on possède les privilèges nécessaires. L'interrupteur 1 permet de régler l'affichage du Widget.

Paramètres complémentaires

Extension SAVTICKET

Paramètres Ticket
Champs complémentaires

Zones texte
Zones numériques
Booléens

Lib 1 Libellé test
Lib 2
Lib 3
Lib 4
Lib 5

Lib 1
Lib 2
Lib 3
Lib 4
Lib 5

Lib 1
Lib 2
Lib 3
Lib 4
Lib 5

Zones date
Zones combo

Lib 1
Lib 2
Lib 3

Lib 4
Lib 5

Lib 1 Combo test
Lib 2
Lib 3

1

Lib 4
Lib 5

Valider ✓

Fermer ✕

L'onglet **Champs complémentaires** permet d'ajouter des champs complémentaires pour les tickets.

Pour les combos, cliquer sur le bouton 1 permet d'accéder à la fenêtre des libellés paramétrables correspondant au combo du menu de paramétrage.

Utilisation

Liste des tickets

Accès : *Activité* → *Tickets SAV*

L'écran liste des tickets permet de saisir de nouveaux tickets, d'en supprimer, de les modifier.

La partie haute présente les tickets et la partie basse les interventions liées au ticket.

The screenshot shows the 'Tickets' application interface. At the top, there's a header with the title 'Tickets' and a filter 'Seulement ouverts' (1). Below the header, there's a search bar (3) and a date range selector (4) set to '01/04/24 - 30/04/24'. The main area is divided into two sections. The top section displays a table of tickets with columns: ID, État, Libellé, Ouverture, Fermeture, Durée, U, Contact, and Type de ticket. It shows two tickets: 'Test ticket 2' (En cours) and 'Test ticket 1' (Terminé). The bottom section displays a table of interventions with columns: ID, ID Inter, St, Libellé descriptif, Début, Fin, Création, par, and Modif. It shows two interventions: 'Inter 2' (En cours) and 'Inter 1' (Terminé). On the right side, there are buttons for 'Nouveau +', 'Modifier', 'Supprimer', and 'Planning' (5). At the bottom right, there is a 'Fermer' button.

ID	État	Libellé	Ouverture	Fermeture	Durée	U	Contact	Type de ticket
2	En cours	Test ticket 2	23/04/24				Ma societe - P. NOM	<non précisé>
1	Terminé	Test ticket 1	23/04/24	23/04/24	03 m		Ma societe - P. NOM	Maintenance

ID	ID Inter	St	Libellé descriptif	Début	Fin	Création	par	Modif	par
3	22	En cours	Inter 2	23/04/24	23/04/24	23/04/24 10:40	CA	23/05/24 15:59	CA
2	21	Terminé	Inter 1	23/04/24	23/04/24	23/04/24 10:39	CA	23/04/24 10:40	CA

L'interrupteur 1 permet d'afficher uniquement les tickets non clos. Le combo 2 permet de filtrer la liste en fonction du type de ticket. Le champ 3 permet d'effectuer des recherches par nom, raison sociale, origine, libellé ou numéro du ticket. Le champ 4 permet de modifier la période d'affichage de la liste des tickets. Le bouton 5 permet d'ouvrir l'écran Planning des interventions

Fiche ticket

Onglet "Interventions"

[illegible]

Onglet "Détails"

Fiche Ticket

Ticket

2 23/04/24 09:59:55 CA

Libellé

Test ticket 2

Type de ticket

<non précisé>

Valider

✓

Client

Ma societe - P. NOM

Q

Urgence

Haute

Annuler

✕

Statut

En cours

État

<non précisé>

Facturation

<N/A>

Interventions

Détails

Notes

Compléments

Origine

<non précisé>

En garantie

☐

Sur site

☐

Ouverture

23/04/24 09:59

Fermeture

Onglet "Notes"

Cet onglet permet d'ajouter divers contenus concernant le ticket. Le champ peut contenir du texte, des images, des liens et même des emojis. Le contenu peut être imprimer ou exporter sous les formats HTML et PDF.

Fiche Ticket

Ticket

Création en cours

Libellé

Type de ticket

<non précisé>

Valider

✓

Client

<Création rapide>

Urgence

*** Normale

Annuler

✕

Statut

Afaire

État

<non précisé>

Facturation

<N/A>

Interventions

Détails

Notes

Compléments

↶

↷

Accueil

Insertion

Imprimer

Exporter en PDF

Enregistrer sous...

Couper

Copier

Coller

Arial, Helvetica, sans-serif

16

A[^]

A^v

G

I

S

A_x

A^x

A

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

Style

Divers

Export

Presse-papiers

Police

Paragraphe

Si vous rencontrez une erreur signalant l'absence du fichier libcef.dll, suivez [ce lien](#).

Onglet "Compléments"

Il est affiché s'il y a des champs complémentaires définis dans le [paramétrage de l'extension](#).

Fiche Ticket

Création en cours

Ticket

Libellé

Type de ticket

<non précisé>

Valider

✓

Client

<Création rapide>

Urgence

... Normale

Annuler

✕

Statut

AfAire

État

<non précisé>

Facturation

<N/A>

Interventions

Détails

Notes

Compléments

Test lib

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Test num

0,00

0,00

0,00

0,00

0,00

Test boo

☐

<dispo>

☐

<dispo>

☐

<dispo>

☐

<dispo>

☐

Test cbo

<non précisé>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Test date

Ticket fermé

Pour fermer le ticket, il suffit d'ajouter une date de fermeture dans la fiche ticket et que le statut soit Terminé, Rejeté ou Annulé. Un message de confirmation apparaîtra lors de la validation du ticket. La fermeture du ticket est également proposée lors du passage de la dernière intervention du ticket au statut Terminé.

 Un ticket avec le statut fermé n'est pas modifiable.

Le statut fermé du ticket est signalé par le cadenas sur la fiche.

Versions

Version	Date	Description
3.15.46.05	23/06/25	Correction des champs paramétrables
3.15.46.04	12/12/24	Correction de la liaison avec les interventions
3.15.45.02	11/07/24	Correction du Widget et ajout de la possibilité d'ouvrir la table des tickets depuis le widget
3.15.45.01	04/07/24	Correction de la suppression des tickets
3.15.44.03	28/05/24	Ajout du Widget et du bouton Planning
3.15.44.00	22/04/24	Première version de production
3.15.40.00	29/02/24	Première version beta



Autres articles “Extensions V15”

[Comment installer une extension](#)

[ABO : Abonnements](#)

[AMAZON : Interface Amazon](#)

[ATELIER : Gestion d'atelier](#)

[AUDIOCENTER : Centres audio-prothétiques](#)

[BADGEUSE : Contrôle d'accès par badgeuse](#)

[BATCHMAIL: traitement groupé de pièces](#)

[BATICHIFFRAGE© Le devis bâtiment facilité](#)

[BEL : Liste des clients par montant de TVA \(pour la Belgique\)](#)

[BIBLI : gestion d'une bibliothèque](#)

[BOUTIQUE : boutique en ligne intégrée à Gestan](#)

[BREVO : Suivi de la distribution des mails](#)

[BS3DH : Pièces spécifiques](#)

[CAISSETACT Caisse tactile \(paramétrage\)](#)

[CAISSETACT Caisse tactile \(Utilisation\)](#)

[CARNEDBOR : Carnet de bord véhicule](#)

[CERFA : Génération de CERFAs](#)

[CHAT : Clavardage avec Gestan](#)

[CHRONSTAT : Séries statistiques liées au temps](#)

[Classique Attitude](#)

[COMMISSIONSCO : Commissions commerciales](#)

[CYBERBANQUE : Intégration fichiers bancaires](#)

[DEV : Développements \(informatiques\)](#)

[DRM : Déclaration Récapitulative Mensuelle](#)

[EASYVRP : Interface EasyVRP](#)

[EBAY : Interface eBay](#)

[ECHEANCIER : Ventilation des factures par échéances](#)

[ECOMMERCE : Import des ventes faites en ligne](#)

[EDUC : Écoles et centres de formation](#)

[ETATSPE_ICS : États spécifiques](#)

[ETIQUEXPED : Etiquettes d'expédition](#)

[ETSPCTS01: Collection d'états spécifiques](#)

Export SAGE / BOB
FACTURETTE : Génération de factures
GESTFORM: logiciel de gestion de la formation spécialisée en CACES*
GESTINTER - suivi des interventions via application mobile
GREWIS : Statistiques spécifiques
GROUPS : Gestion des groupes
HIBOUTIK : caisse enregistreuse en ligne
IMAGELOAD Chargement en masse d'images
IMMO : gestion des immobilisations *
Interface Prestashop
INTERGESTAN : Communications inter-Gestans
INTEROR : ordres de réparation (OR)
INTEROR : ordres de réparation (OR) (version Cugnaux)
INTERPLUS : Fonctionnalités supplémentaires pour la gestion des interventions / gestion de maintenance *
INTERTP : Gestion mobile des interventions (pour équipes de techniciens itinérants)
INTERWEB : Gestion web des interventions
LOADPIECE : Chargement de pièces
LOADTROMBI : Chargement images contact
MISSIONS : Pilotage et planification
MOBICOM : Préparation des commandes (Application Mobile)
MODCHAMPCOMP : Mise à jour des champs complémentaires
OBJVENTE : Objectifs de vente
Ordre de réparation Netkom
Outils Lumiscop
PARCELLR : Parcelles et opérations culturales
PHOTOCOPIE - Facturation photocopieurs
PILOTINTER : Gestion des interventions sur un parc d'équipements et sur site
PLLOADER : Packing-List
Plugin AFBF
PREPBON : Bons de préparation
PRESTIMPORT : Interface Prestashop
PRETPROD : Prêts de produit
PROPALE : génération de propositions commerciales
PROSPECTS : Gestion des prospects
PROSTEP : Étapes de prospection
Rapport d'intervention CAPARA
Rapport d'intervention Vérification 05
RDVWEB Enregistrer des RDV depuis votre site web
RELAUTO : Relance automatique de facture en masse
SAVTICKET: Tickets de SAV
SCAN : Scanner un code barre
SIGNATURE : signature électronique des devis
SKYDIVING : Gestion des clubs de parachutisme
SMS: Envoyer des SMS avec Gestan
STATEC : Export de données pour la STATEC (pour le Luxembourg)
STRIPE : Création de liens de paiement
SUIVCOM : Suivi des commandes
SUIVI_PROCESS : Suivi administratif par processus métier
SYNOPSIS : Affectation des tâches
SYNTHESE_PROJET : Synthèse Projets

TARIFSEXPED : Calcul automatique des frais d'expédition
TICKETS: suivi des incidents clients
TIME TRACKER - Saisie des temps de travaux pour les projets
TINK : Agrégation des comptes bancaires *
TRANSCOMPTA : Transmission des données à la comptabilité
TRESO : Gestion de trésorerie
TRLOADER : Chargement de tarif fournisseur
TXREMCLI : Taux de remise client
URSSAF: Avance de crédit d'impôts
WISHLIST : Liste de courses
WOOCOMMERCE Commerce en ligne
WORDPRESS Espace client sous Wordpress

Depuis :

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

Lien permanent:

<https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:extensv15:savticket>

Dernière mise à jour : **2025/06/23 15:21**

