# 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.

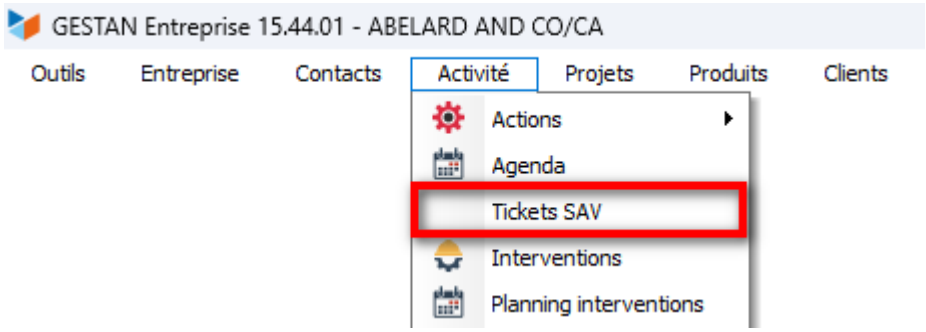
Mais il est également possible de gérer les interventions de manière groupée, quand une opération nécessite l'exécution de plusieurs interventions. C'est souvent le cas dans les services après-vente de matériels complexes, qui nécessitent des opérations plus complexe qu'une simple intervention.

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

## Installation

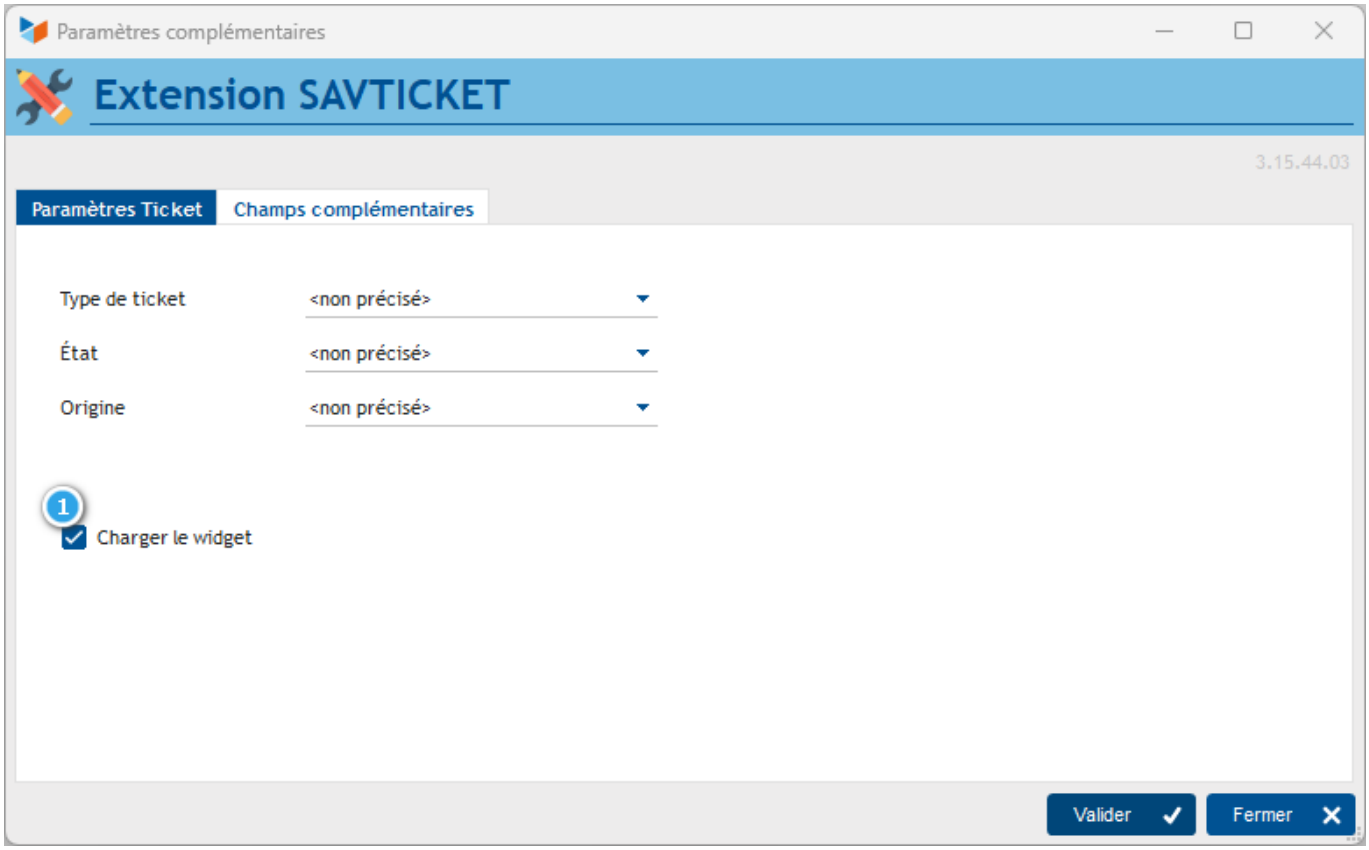
L'installation de l'extension est effectuée via le gestionnaire d'extensions.

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

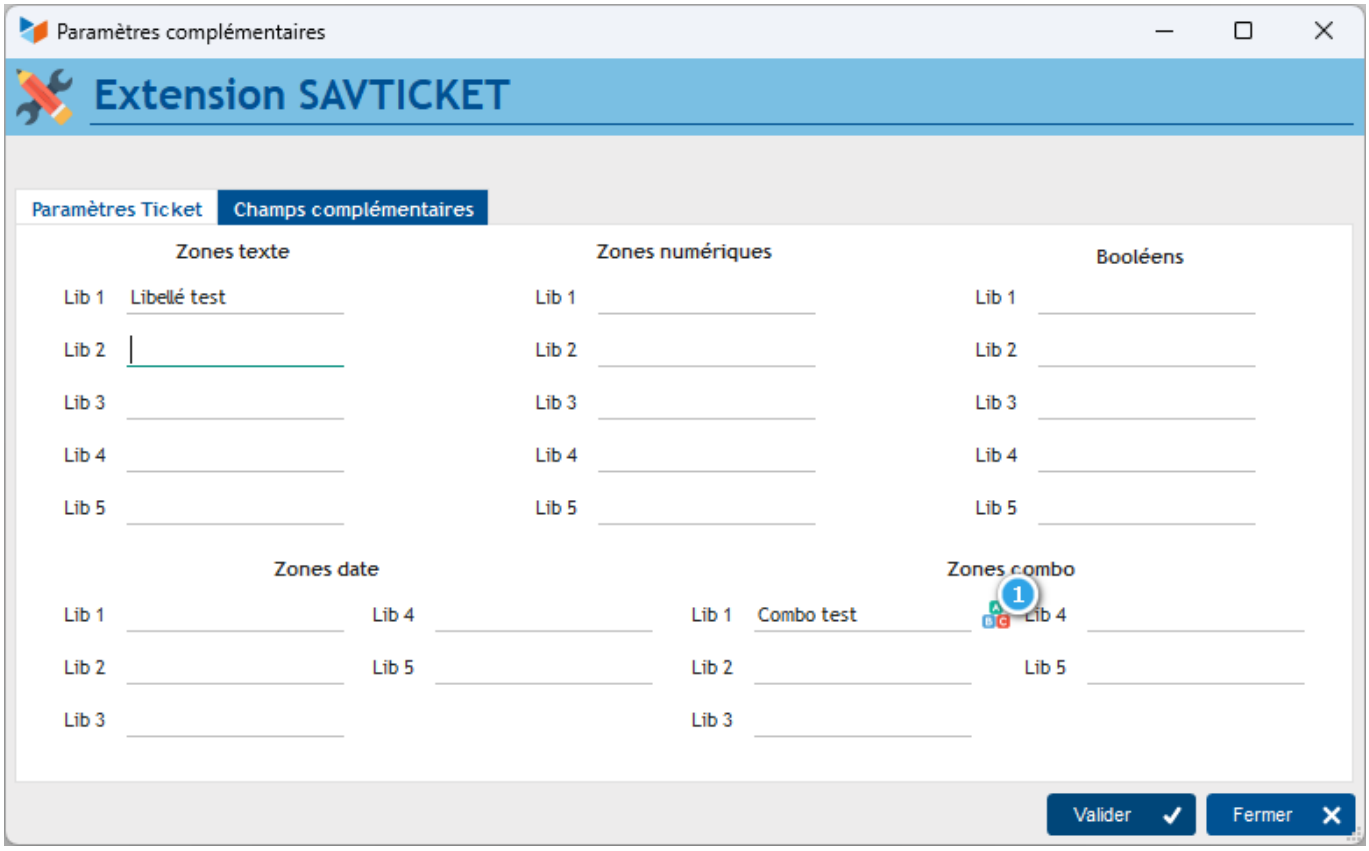



## Paramétrage

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




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.




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 libellé paramétrables correspondant au combo du menu de paramétrage.

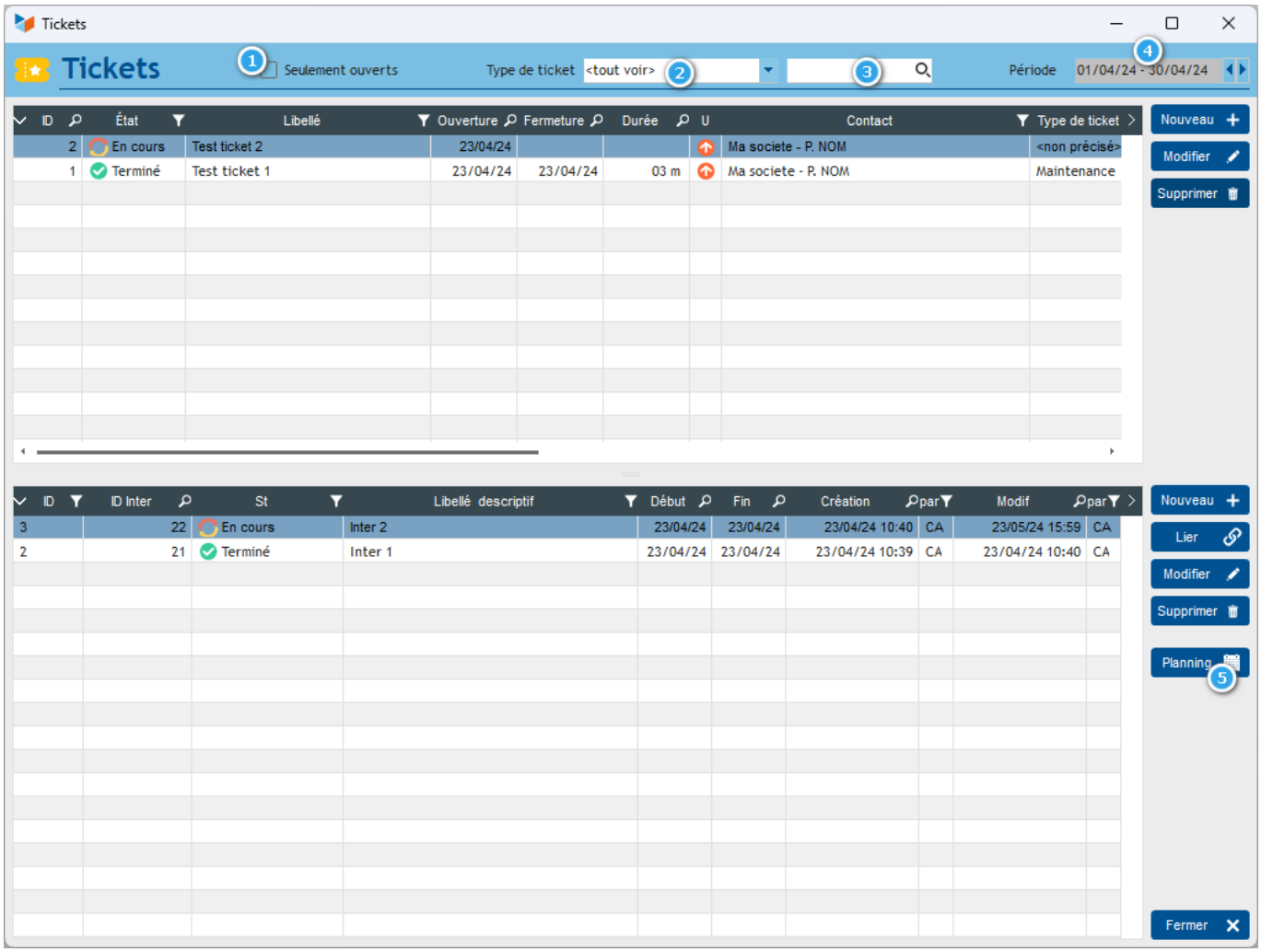
# Utilisation

## 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.



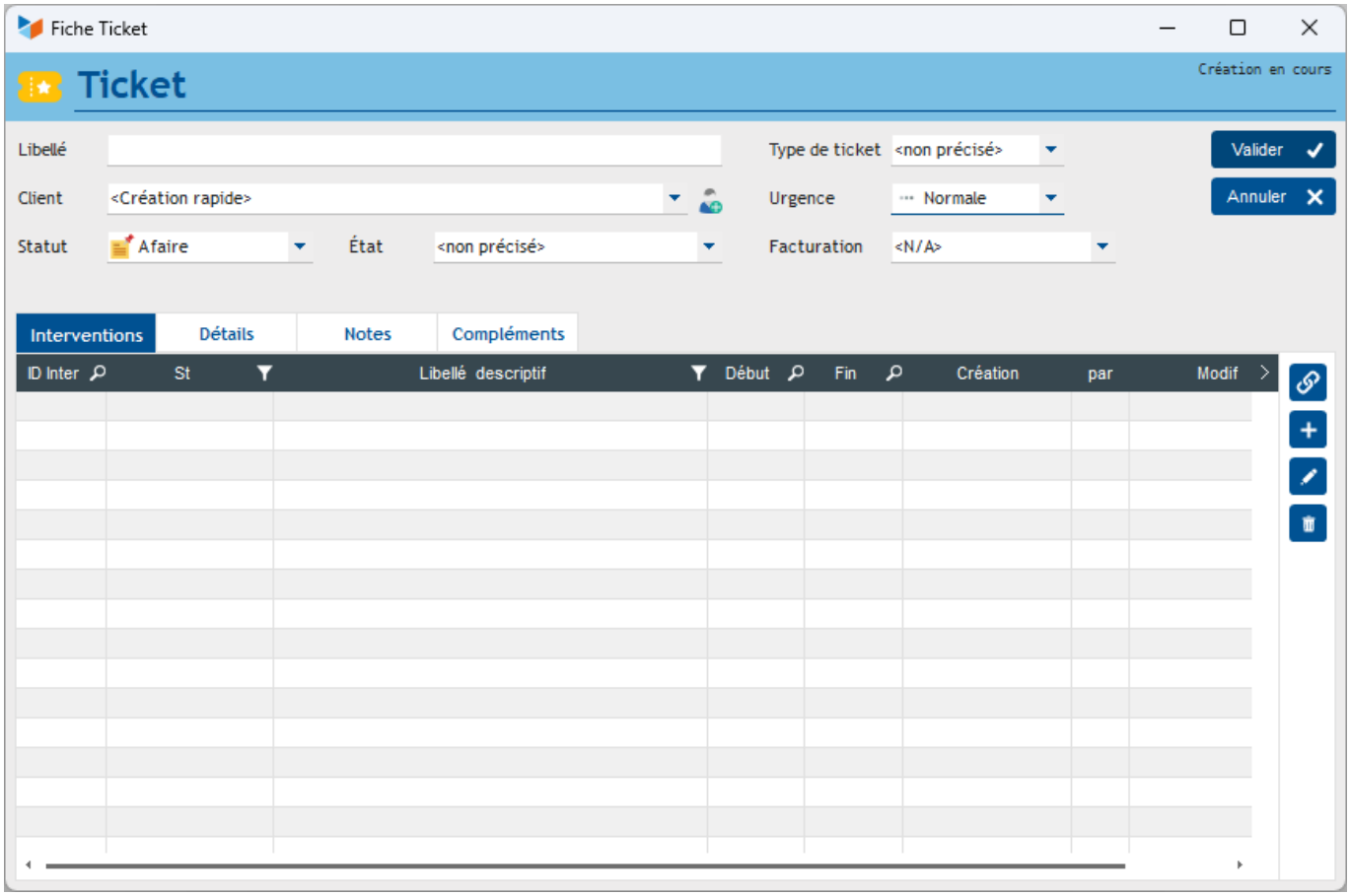

L'interrupteur 1 permet d'afficher uniquement les tickets non clos. Le combo 2 permet de filtrer la liste en fonction du type de ticket. Le champ 3 permet d'effectuer des recherches par nom, raison sociale, origine, libellé ou numéro du ticket. Le champ 4 permet de modifier la période d'affichage de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

## Fiche ticket

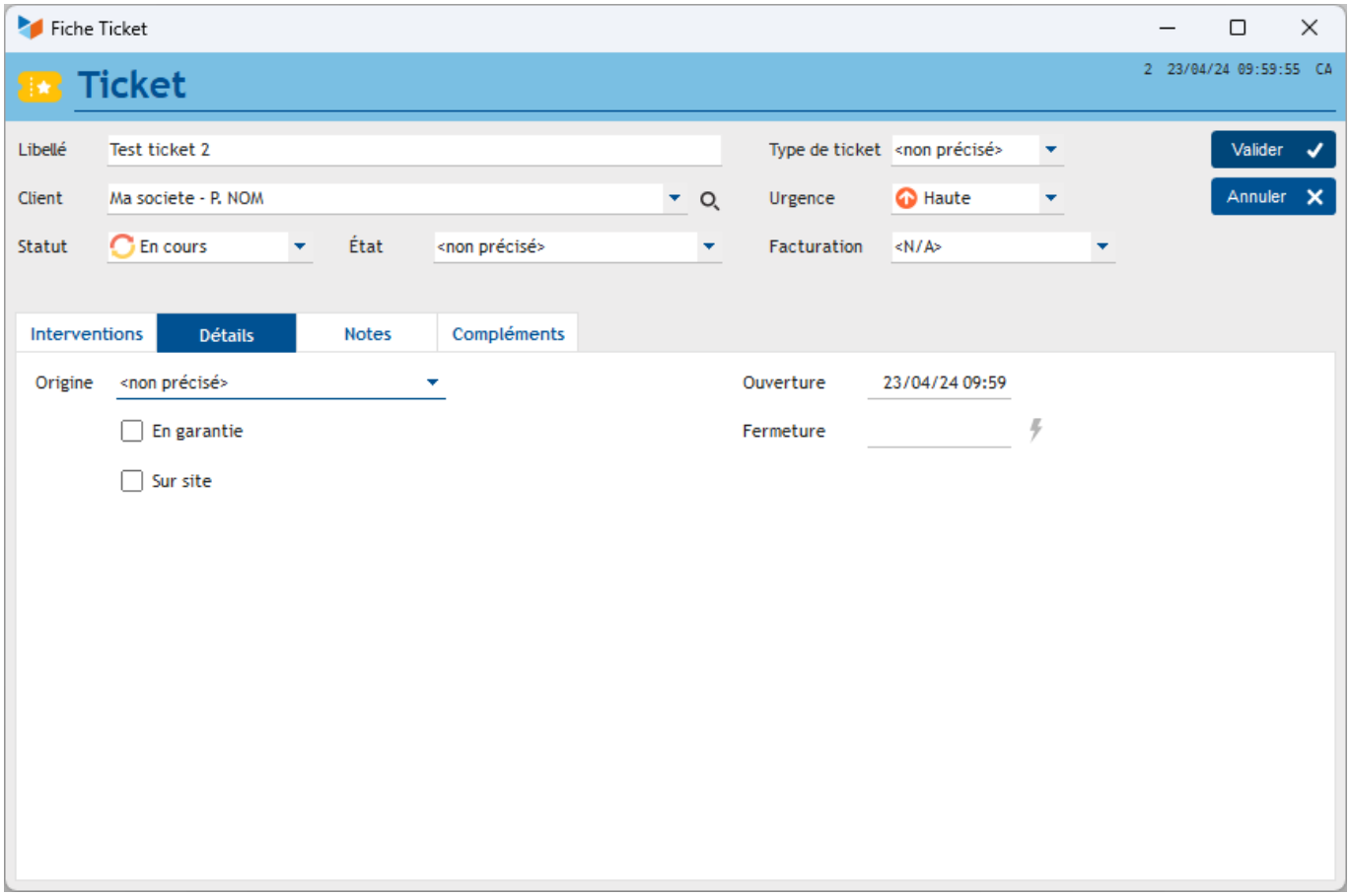
La fiche ticket présente un ticket éventuellement rattaché à une intervention. Un ticket peut également être lier à un projet, une machine et/ou un contrat. Le type, état et origine du ticket peuvent être paramétrés avec l'écran paramétrage.

### Onglet "Interventions"

Il présente la liste des interventions liées au ticket. Cet onglet permet également de lier de nouvelles interventions, de les modifier et/ou de supprimer la liaison avec le ticket.

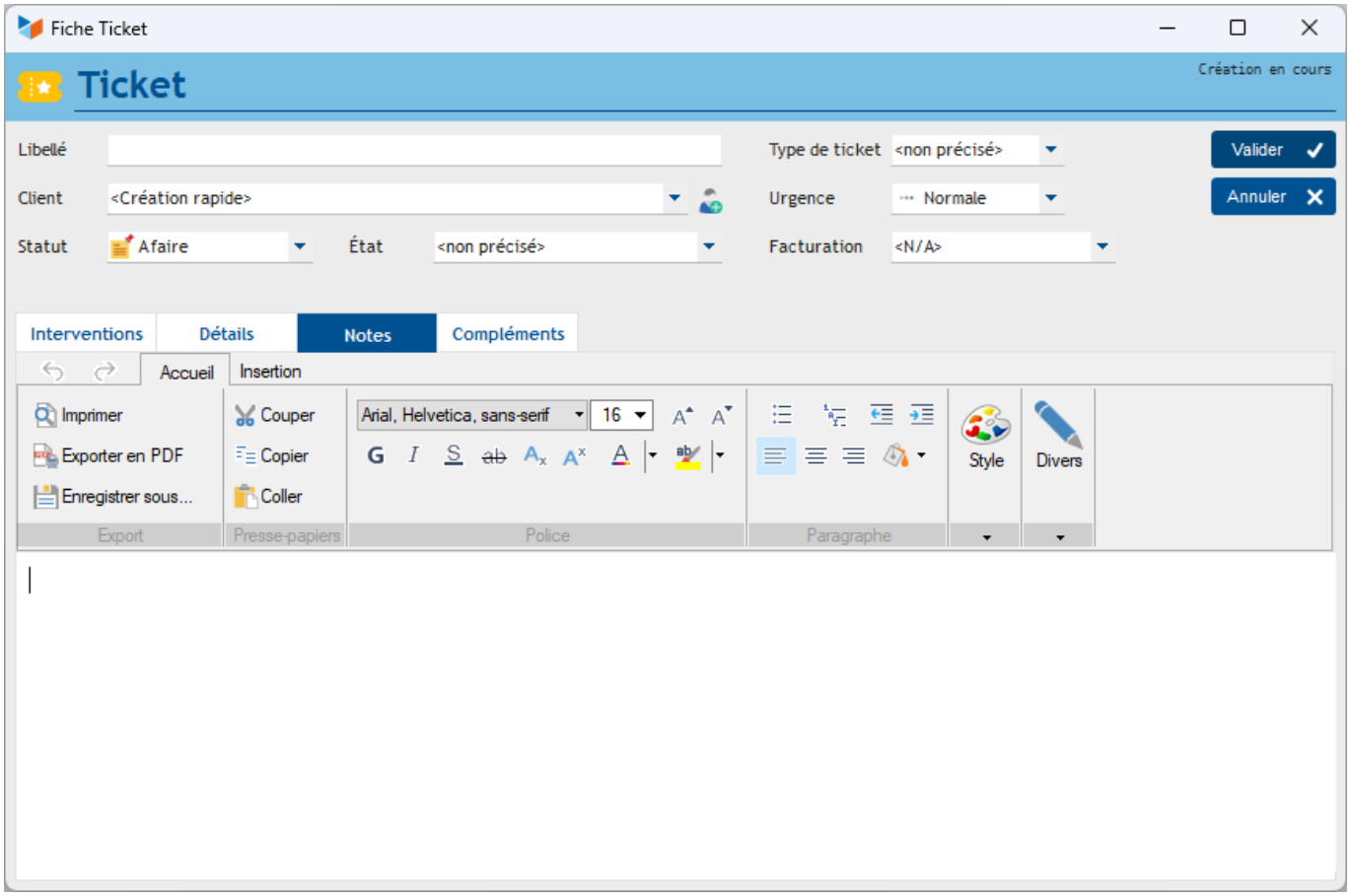



### Onglet "Détails"




**Onglet "Notes"**

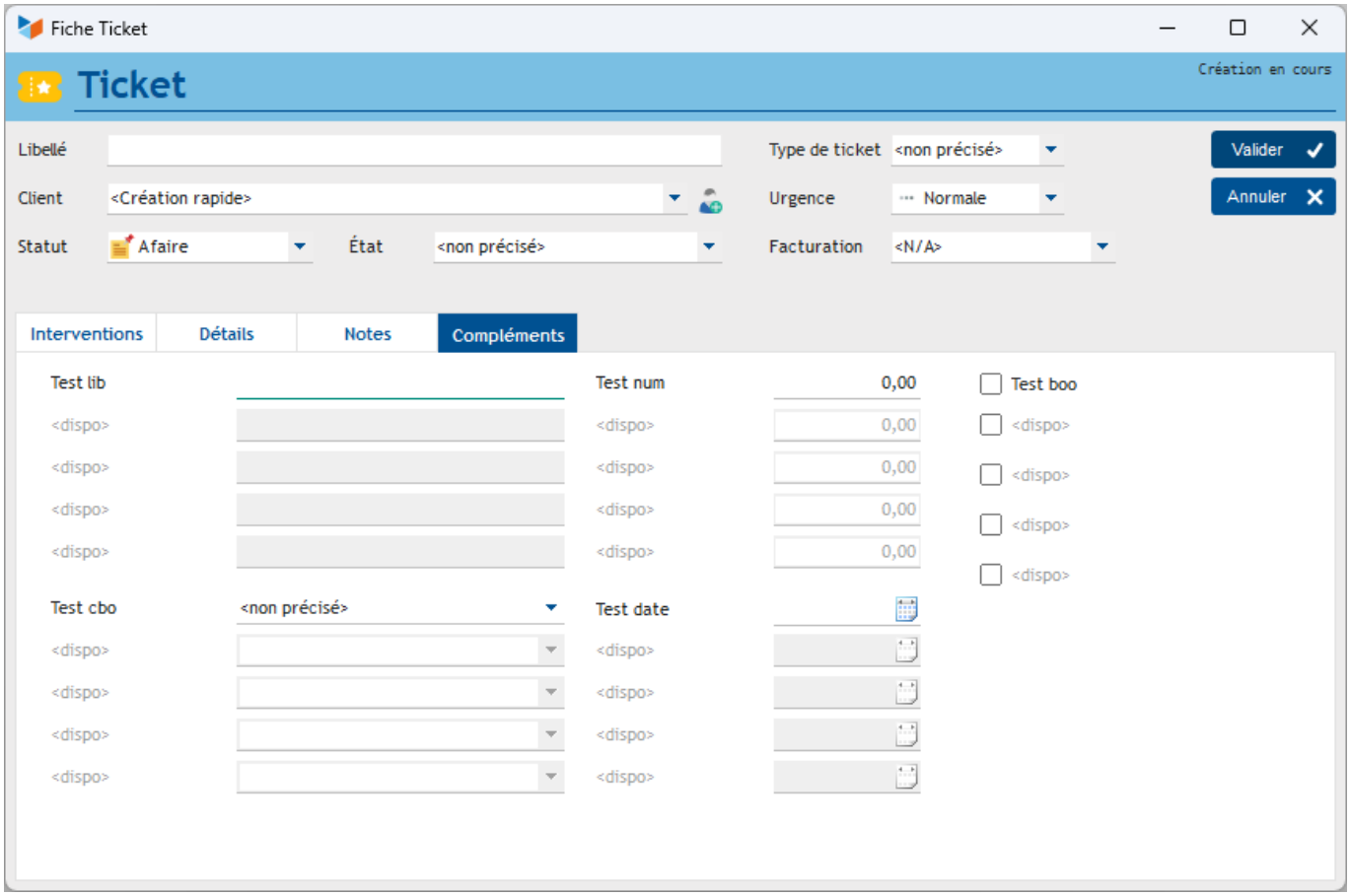
Cet onglet permet d'ajouter divers contenus concernant le ticket. Le champ peut contenir du texte, des images, des liens et même des emojis. Le contenu peut être imprimer ou exporter sous les formats HTML et PDF.




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.

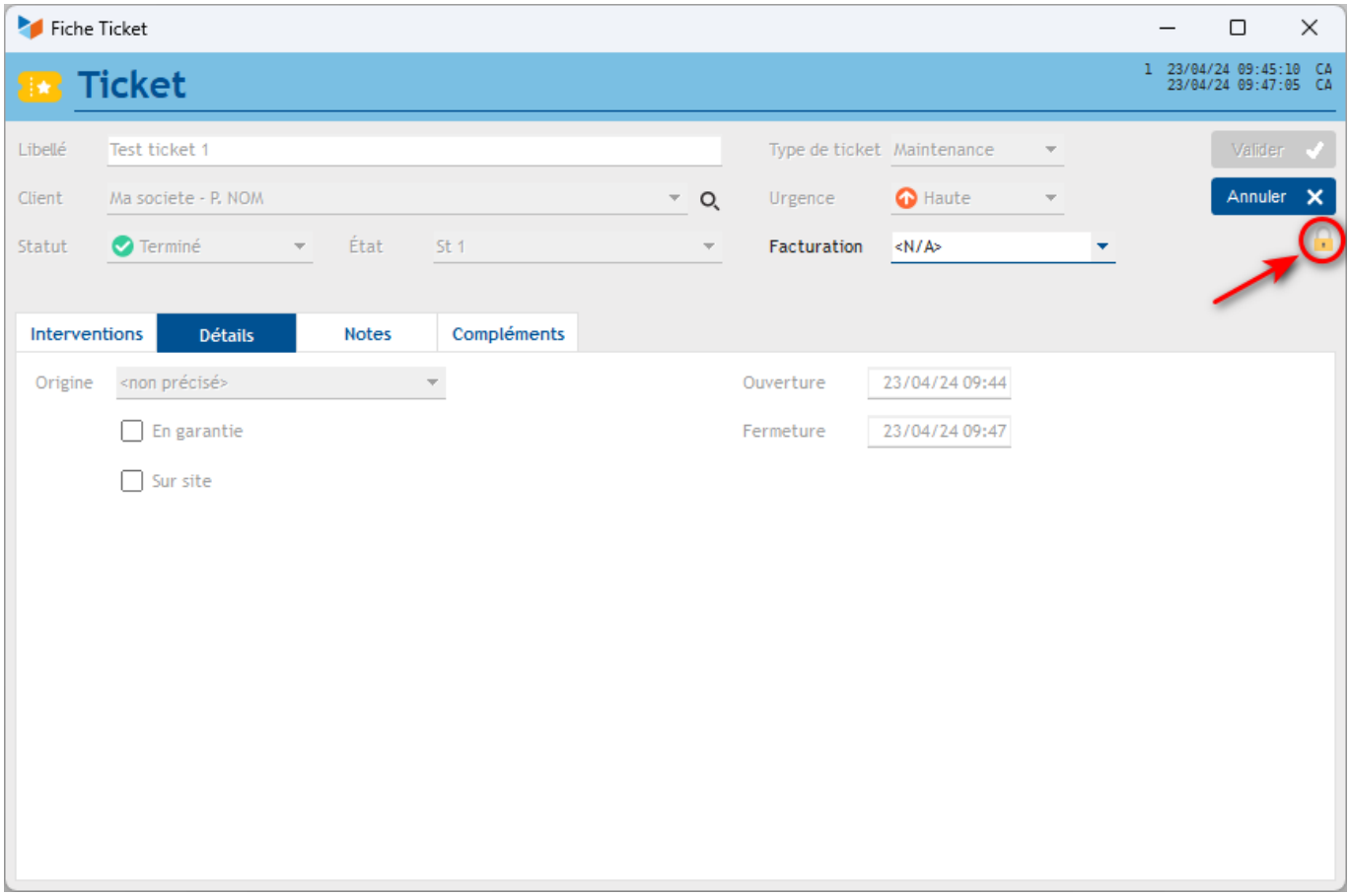



**Ticket fermé**

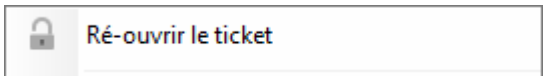
Pour fermer le ticket, il suffit d'ajouter une date de fermeture dans la fiche ticket et que le statut soit Terminé, Rejeté ou Annulé. Un message de confirmation apparaitra lors de la validation du ticket. La fermeture du ticket est également proposée lors du passage de la dernière intervention du ticket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

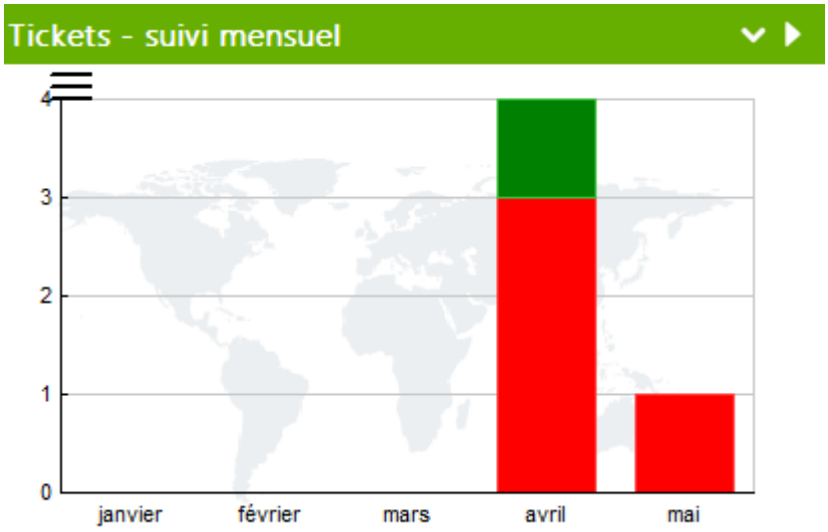



Pour modifier à nouveau le ticket, il faut passer par le menu **Ré-ouvrir un ticket** (clic droit sur le ticket). Le ticket va alors retrouver un statut “Ouvert”.




### Widget

Le Widget présente les tickets ouverts (affichés en rouge) et les tickets fermés (en vert) par mois.




L'affichage du Widget se modifie via l'écran paramétrage.

# 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 facturettes
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
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

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

Lien permanent:
**https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:extensv15:savticket**

Derni?re mise ? jour : **2025/06/23 13:21**