

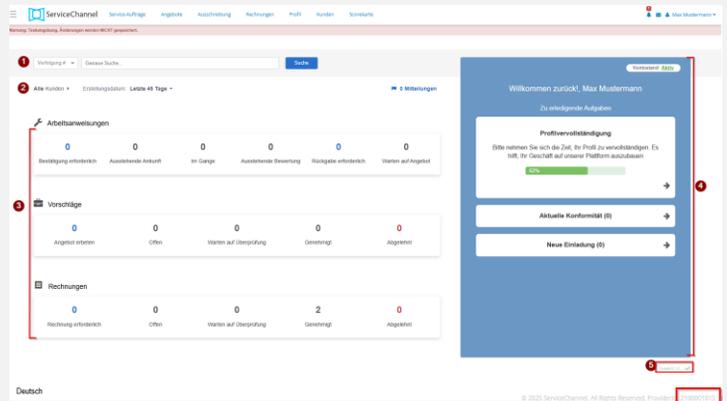
- ✓ VUE DE LA PAGE D'ACCUEIL
- ✓ METTRE À JOUR LA DATE PRÉVUE
- ✓ CRÉER UNE FACTURE
- ✓ CONSULTER L'ÉTAT DES ORDRES DE SERVICE
- ✓ TRAITEMENT DES CODES DE SOLUTIONS ET DE CAUSES

## Se connecter à ServiceChannel

Connectez-vous à ServiceChannel, via votre accès HOFER/ALDI.

## Vue de la page d'aperçu

1. Recherche d'ordres de service. Option de recherche d'ordres de service, selon différents critères.
2. Les **Filtres** permettent de trier les ordres de service, les offres et les factures, par client et date de création sur la page d'aperçu.
3. Les **Chiffres** affichent les derniers ordres de service, offres et factures classés par statut.
4. L'**Aperçu du profil** vous demande de remplir les indications qui vous aideront à gagner de nouveaux clients et à répondre à leurs exigences.
5. **Temps de mise à jour des données** sur la page d'aperçu. L'heure à laquelle les informations de la page d'aperçu ont été actualisées pour la dernière fois. La coche indique que toutes les données sont à jour.
6. **ID fournisseur**, L'identifiant de votre entreprise dans ServiceChannel.



## Identification des types de statut des ordres de service

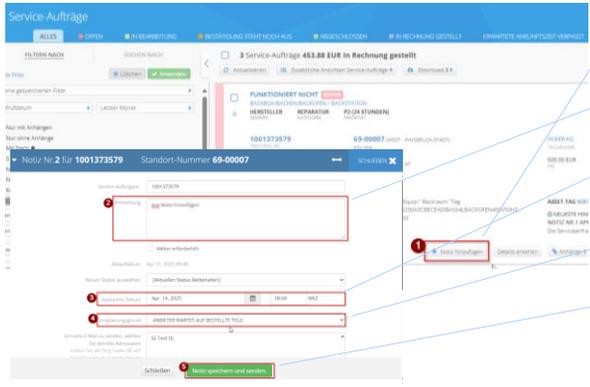
1. Cliquez sur **Ordres de service** dans la barre de navigation supérieure de l'application prestataire de services.
2. Naviguez entre les types de statut en cliquant sur les onglets suivants.



- **Ouvert:** Un ordre de service a été créé, mais n'a pas encore été accepté par vous.
- **En cours de traitement:** Vos collaborateurs travaillent sur cet ordre de service.
- **Confirmation en attente:** Vous avez terminé le travail, mais un facility manager doit encore vous donner un feedback sur le travail que vous avez effectué.
- **Clôturé:** Vous avez terminé les travaux et pouvez établir une facture.
- **Facturé:** Vous avez envoyé la facture pour paiement.

## Mettre à jour la date prévue

En mettant à jour la date prévue, vous indiquez au client quand il peut compter sur vous sur place.

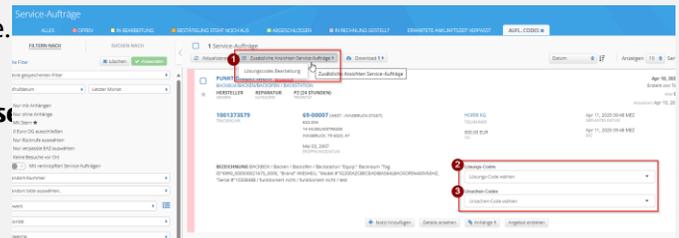


1. Cliquez sur **Ajouter une note** dans l'ordre de service souhaité.
2. Saisissez une **note** dans laquelle vous expliquez pourquoi vous reportez le rendez-vous.
3. Sélectionnez une nouvelle date et indiquez une nouvelle heure via **Date planifiée**.
4. Sélectionnez le **motif de replanification correspondant**.
5. Cliquez sur **Enregistrer et envoyer la note**. La note est mise à jour pour l'ordre de service sélectionné.

## Traitement des codes de solution et de cause

Un **code de solution** désigne une mesure que votre collaborateur examine afin de résoudre un problème. Un code de cause est la raison pour laquelle le problème s'est produit.

1. Cliquez sur le bouton **Vues supplémentaires Ordres de service** au-dessus de la liste des ordres de service et sélectionnez **Traiter les codes de solution**.
2. Sélectionnez 1 à 3 options dans la liste déroulante **Codes de solution**.
3. Sélectionnez 1 option dans la liste **Codes des causes**.
4. Cliquez sur **Envoyer** pour appliquer les codes de solution et de cause ajoutés à l'ordre de service.



## Création d'une facture dans l'application prestataire de services

Un ordre de service peut être facturé dès qu'il a le statut Clôturé.  
Le montant total de la facture ne doit pas dépasser le montant du plafond (OG).

1. Sélectionnez l'ordre de service et cliquez sur **Créer une facture**.
2. Saisissez un numéro de facture unique, modifiez la date de la facture si nécessaire et cliquez sur **Confirmer**.
3. Saisissez une description complète du travail effectué dans l'onglet **Résumé**.
4. Complétez **les frais de main-d'œuvre, de déplacement, de matériel ou autres** en cliquant sur les onglets correspondants.
5. Indiquez une seule fois dans le récapitulatif le **pourcentage de taxe**.
6. Cliquez sur **Envoyer la facture** en bas de la page.

