SAVTICKET: Tickets de SAV

Présentation

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

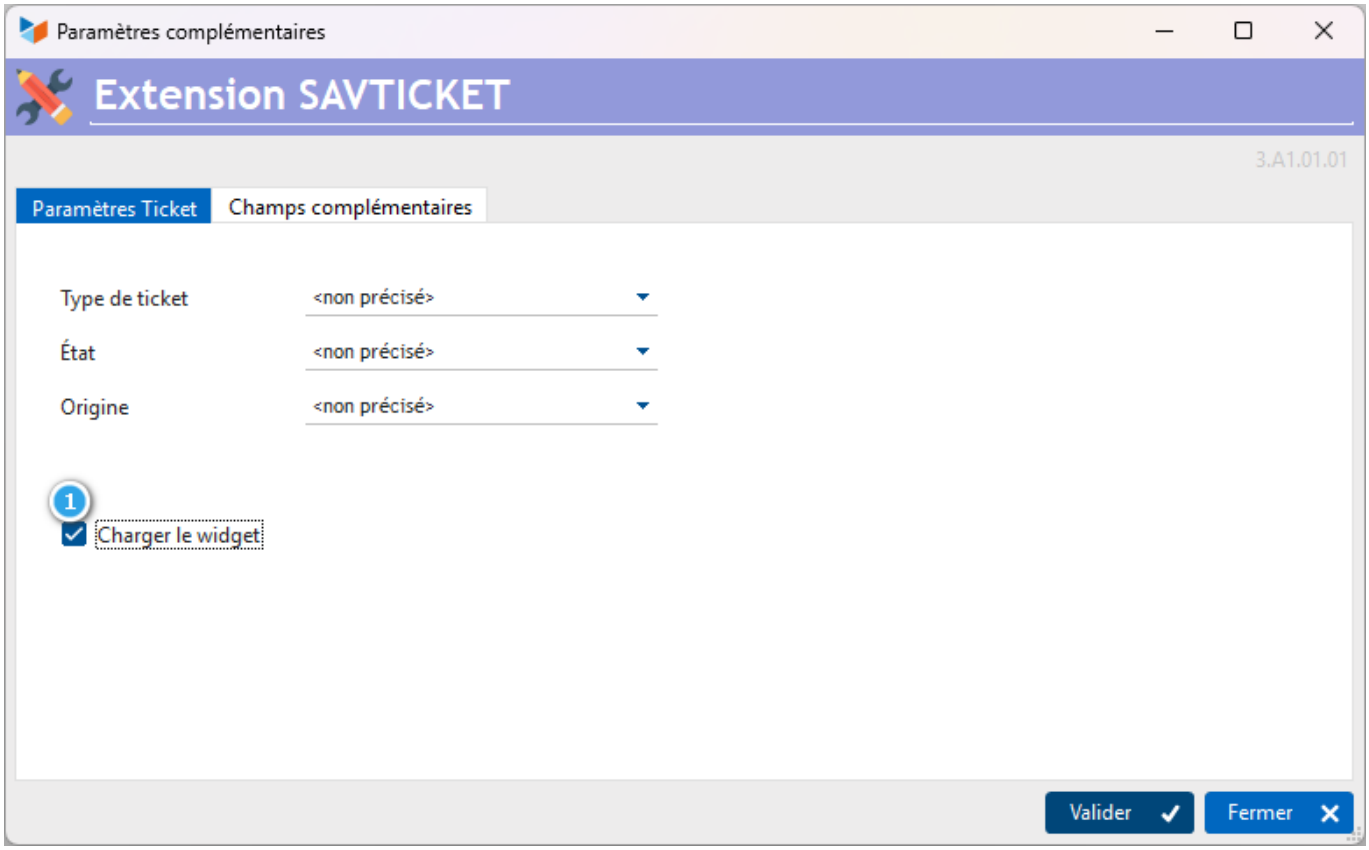
Il est possible de relier les interventions aux projets et aux tâches, ce qui permet de disposer des données nécessaires pour l'analyse de l'activité, et donc de la rentabilité d'un projet.

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.

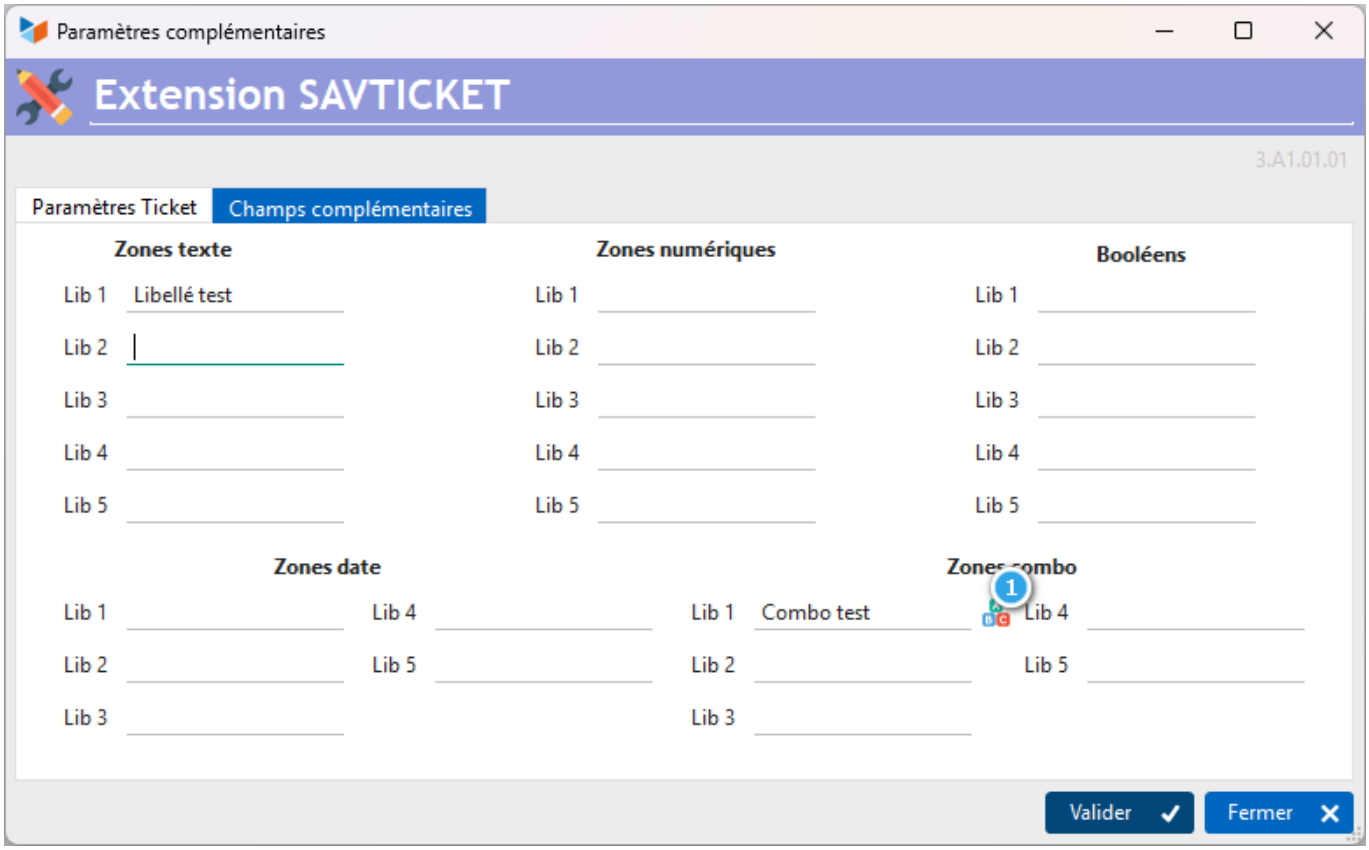
Paramétrage

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.

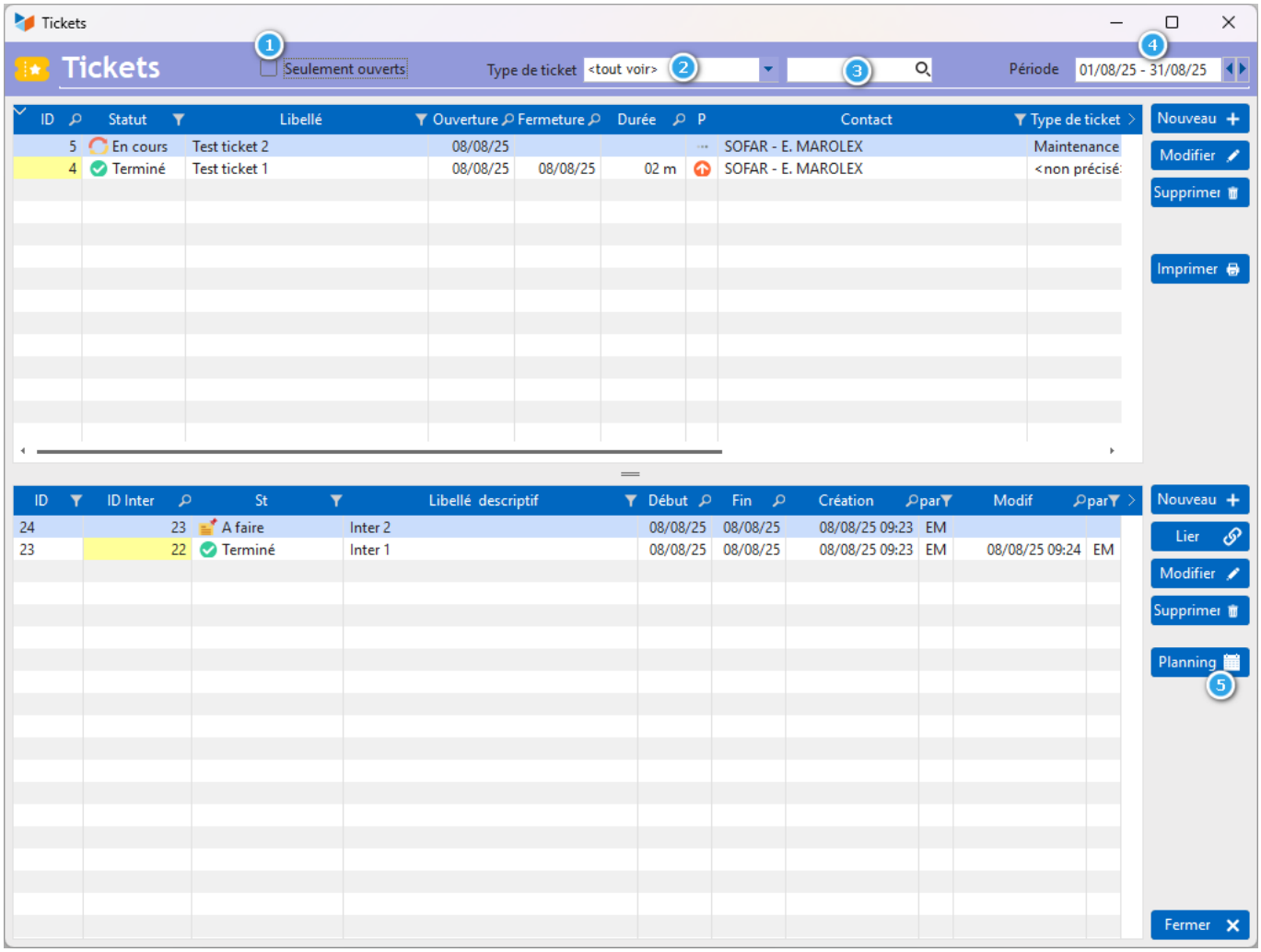
Utilisation

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.



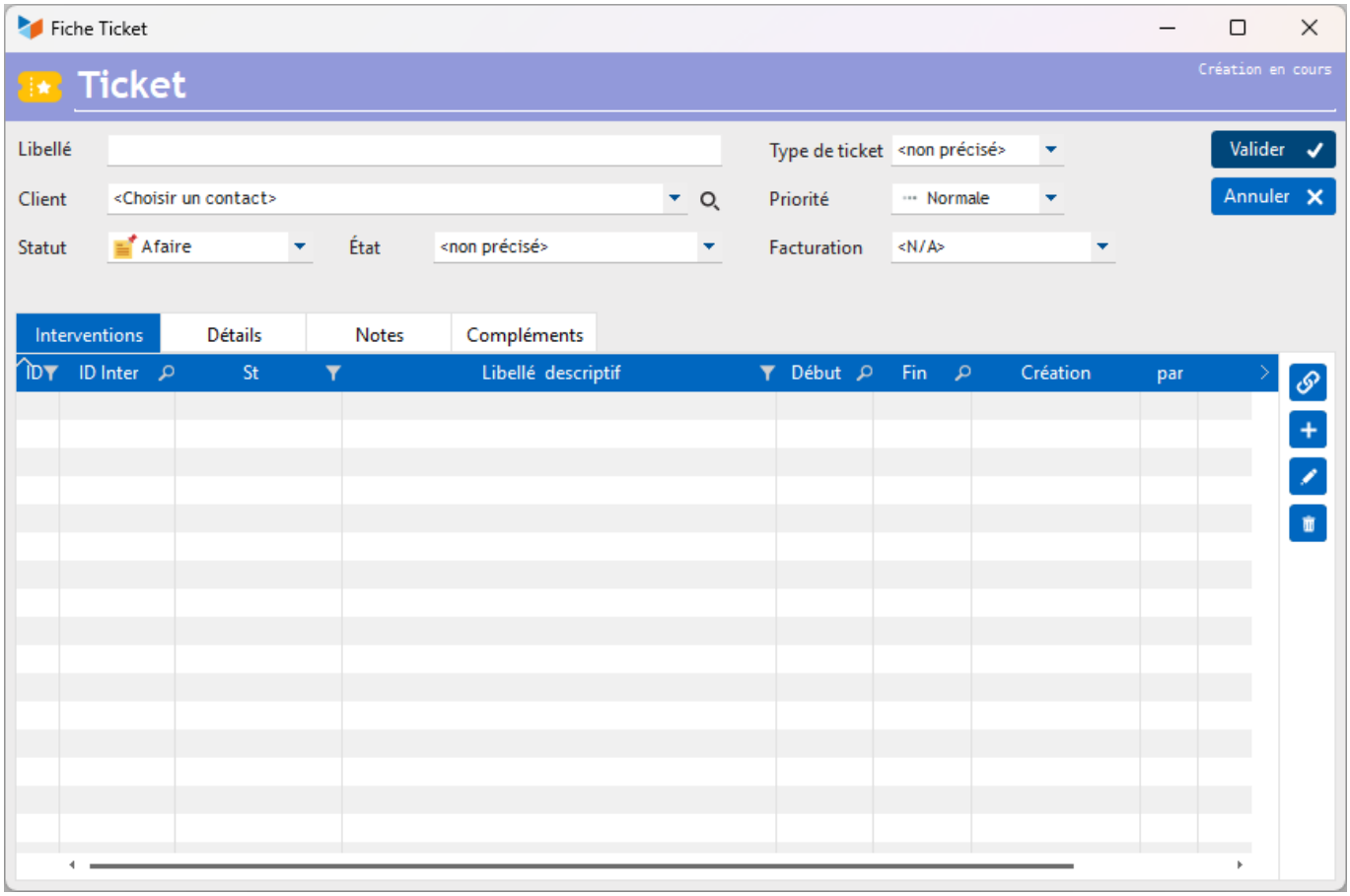
L'interrupteur 1 permet d'afficher uniquement les tickets non clos. Le combo 2 permet de filtrer la liste en fonction du type de ticket. Le champ 3 permet d'effectuer des recherches par nom, raison sociale, origine, libellé ou numéro du ticket. Le champ 4 permet de modifier la période d'affichage de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

Fiche ticket

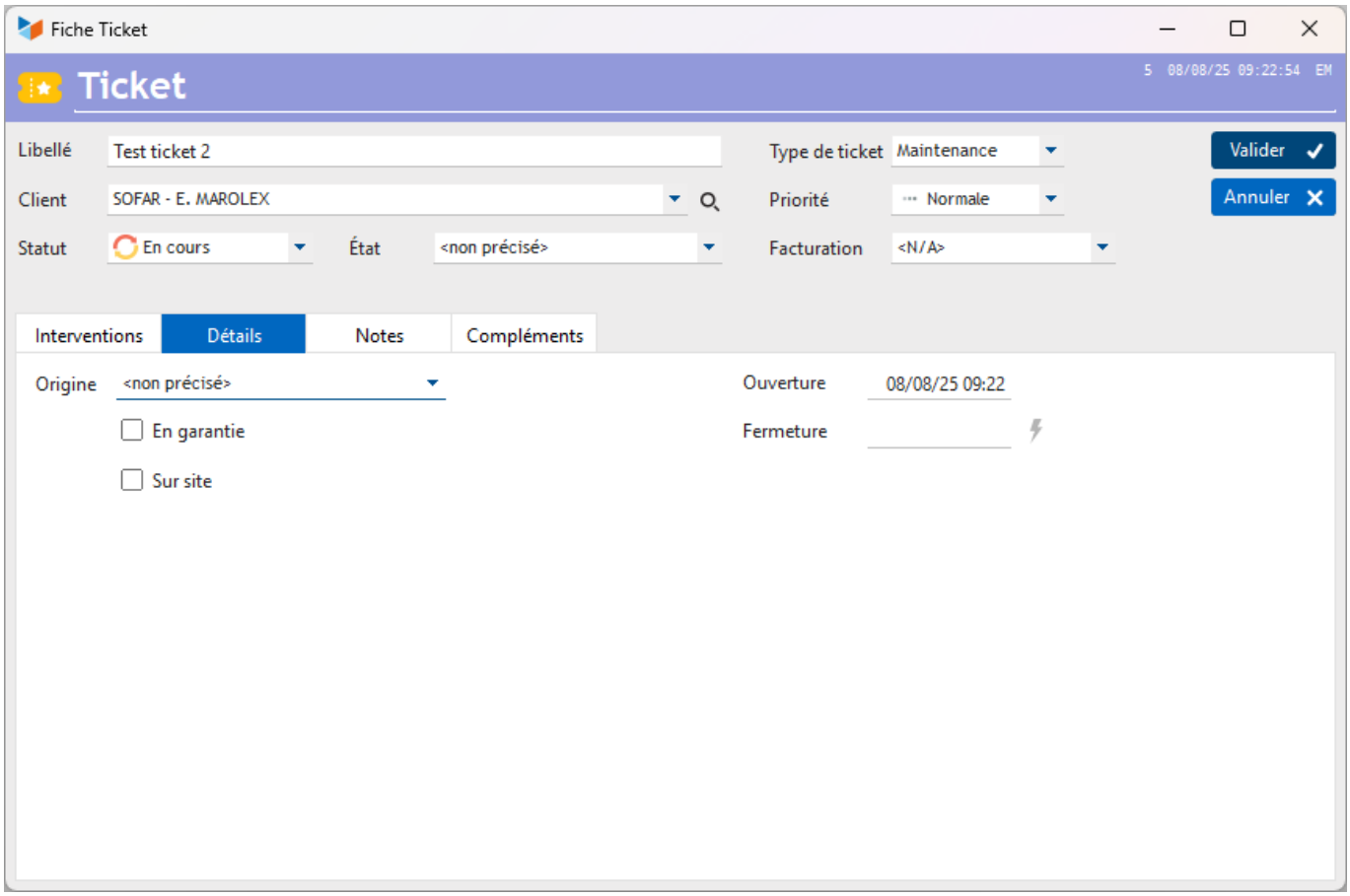
La fiche ticket présente un ticket éventuellement rattaché à une intervention. Un ticket peut également être lier à un projet, une machine et/ou un contrat. Le type, état et origine du ticket peuvent être paramétrés avec l'écran paramétrage.

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.

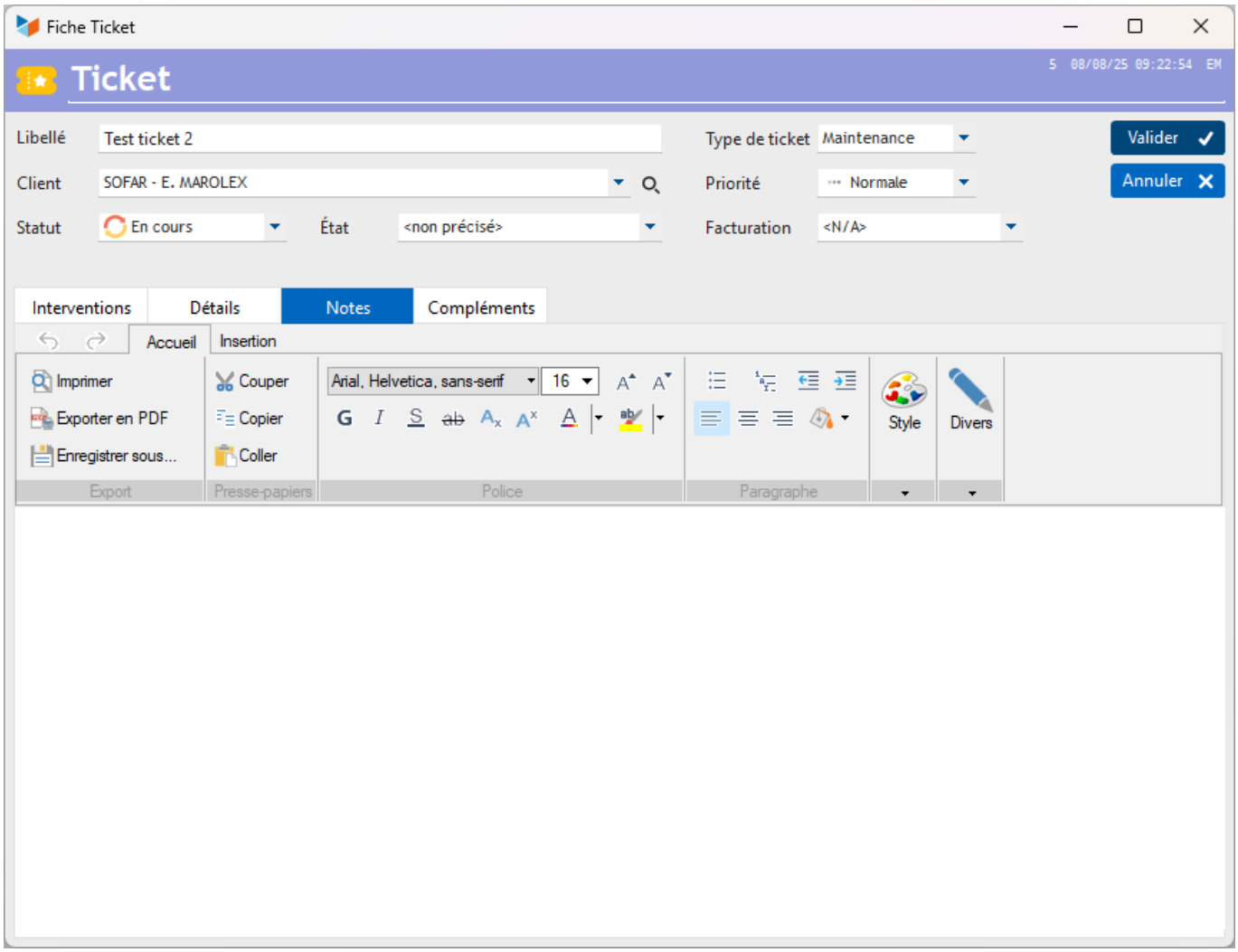


Onglet "Détails"



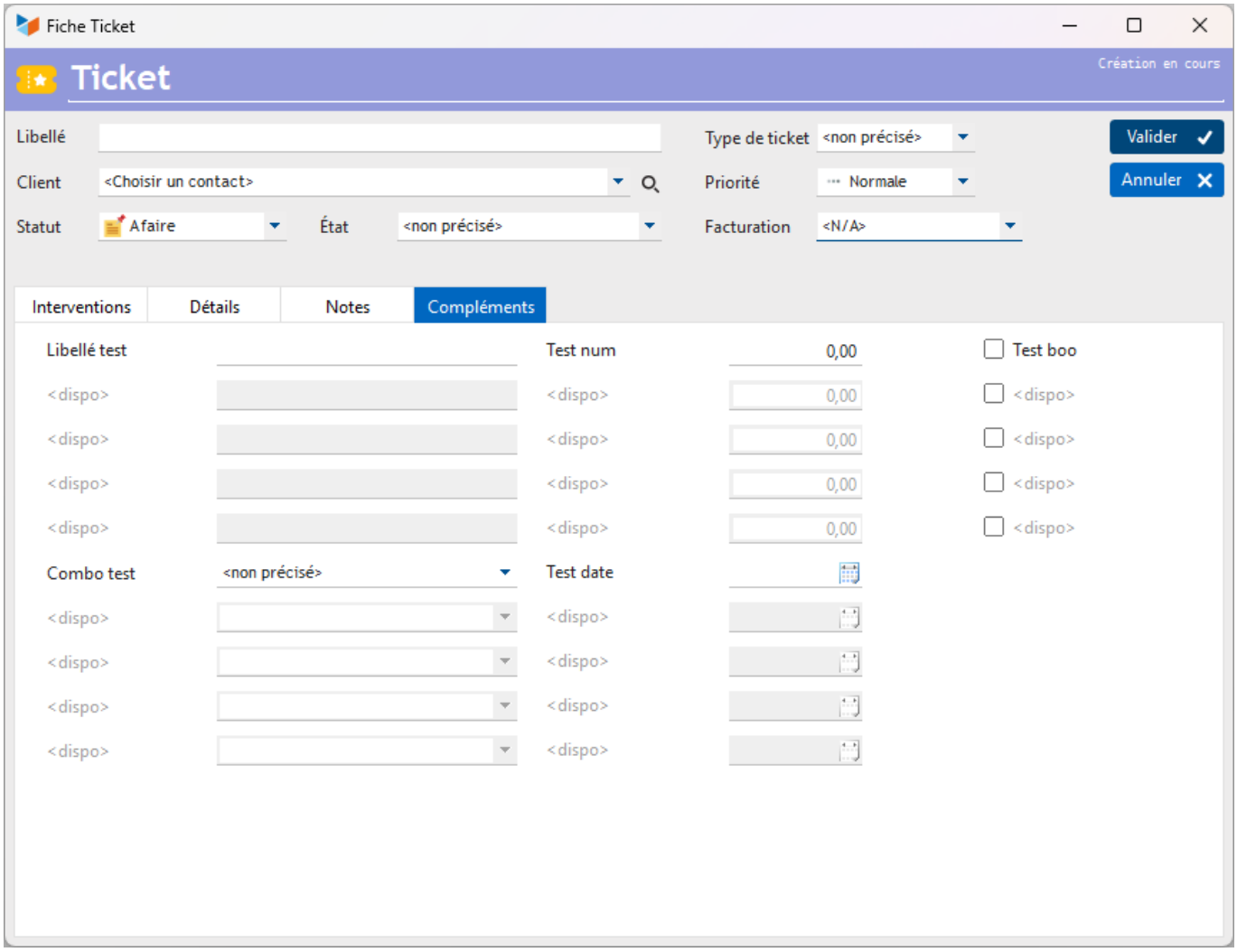
Onglet "Notes"

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.



Onglet "Compléments"

Il est affiché s'il y a des champs complémentaires définis dans le paramétrage de l'extension.

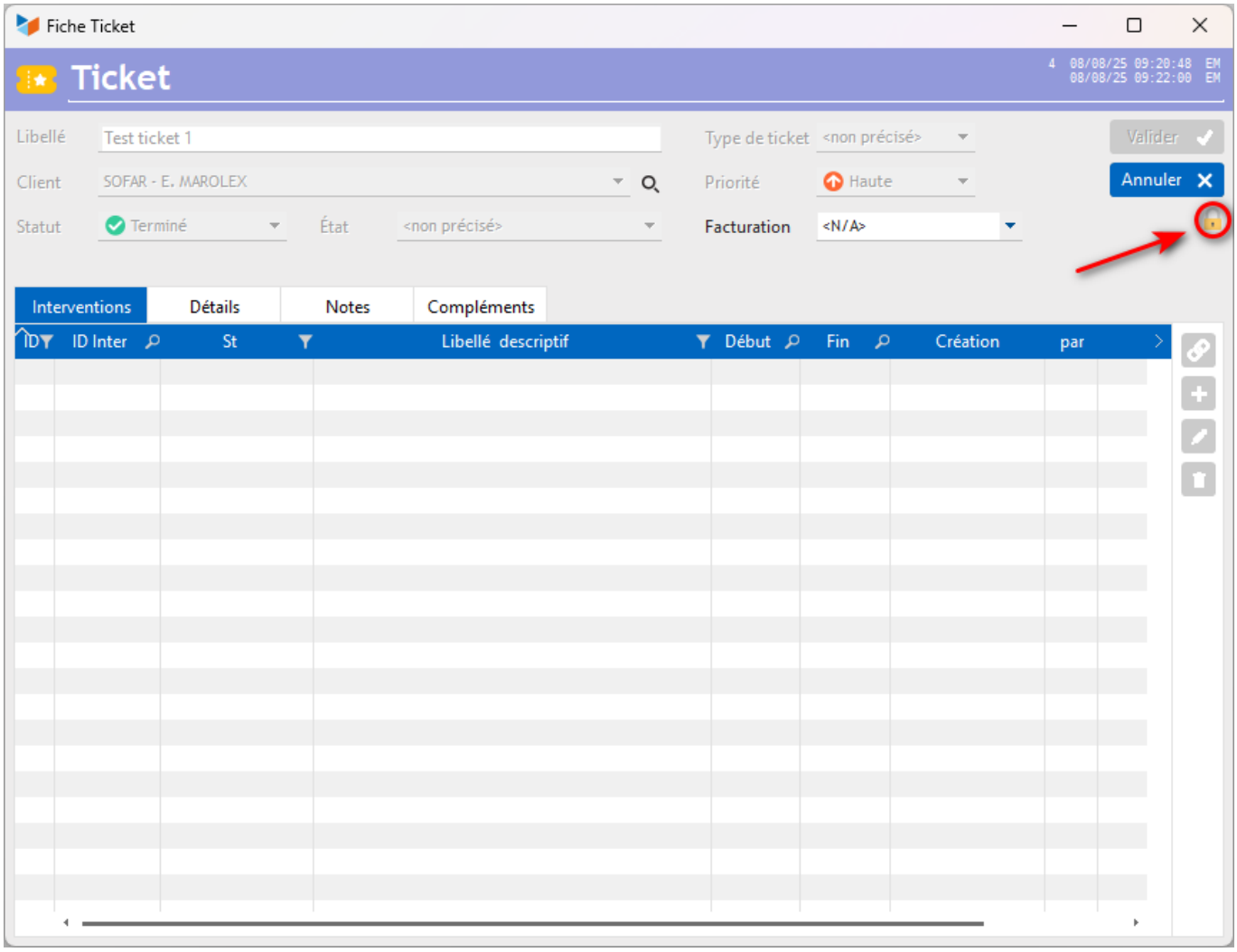


Ticket fermé

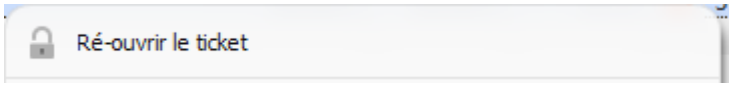
Pour fermer le ticket, il suffit d'ajouter une date de fermeture dans la fiche ticket et que le statut soit Terminé, Rejeté ou Annulé. Un message de confirmation apparaitra lors de la validation du ticket. La fermeture du ticket est également proposée lors du passage de la dernière intervention du ticket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

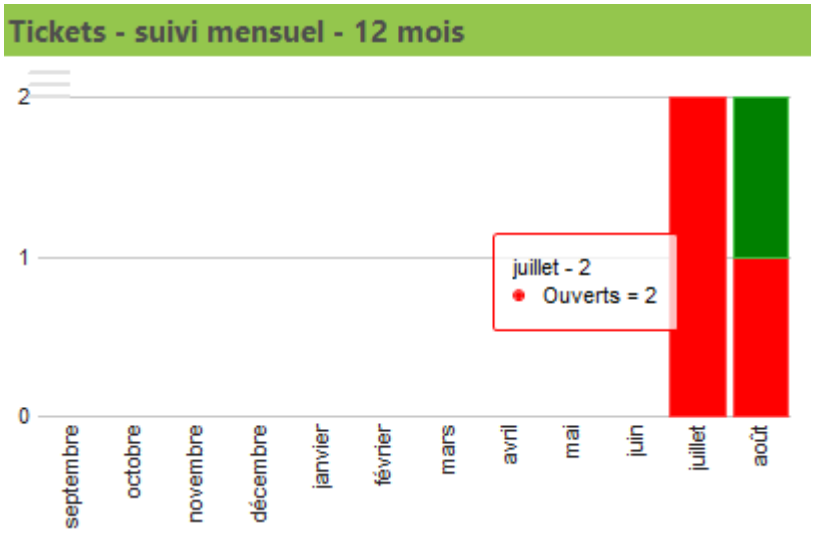


Pour modifier à nouveau le ticket, il faut passer par le menu **Ré-ouvrir un ticket** (clic droit sur le ticket). Le ticket va alors retrouver un statut “Ouvert”.



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.A1.09.00	11/08/26	Adaptation pour Gestan A1.09
3.A1.01.02	08/08/25	Migration au format A1
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

---

i Autres articles “Extensions”

Comment installer une extension

AMAZON : Interface Amazon
ATELIER : Atelier de réparation informatique
CAISSETACT Caisse tactile (paramétrage)
CAISSETACT Caisse tactile (Utilisation)
CARNEDBOR : Carnet de bord véhicule
CERFA : Génération de CERFAs
CHRONSTAT : Séries statistiques liées au temps
COMMISSIONSCO : Commissions commerciales
CYBERBANQUE : Intégration fichiers bancaires
DEV : Développements (informatiques)

DRM : Déclaration Récapitulative Mensuelle
EBAY : Interface eBay
ETATSPE : États spécifiques
ETIQSPE_ICS : Étiquettes spécifiques
ETIQUEXPED : Etiquettes d'expédition
FACTURETTE : Génération de facturettes
INTEROR : ordres de réparation (OR)
LOADIMAGE Chargement en masse d'images
OBJVENTE : Objectifs de vente
PARCELLR : Parcelles et opérations culturales
PREPBON : Bons de préparation
PRESTIMPORT : Interface Prestashop
PROPALE : génération de propositions commerciales *
PROSPECTS : Gestion des prospects
PROSTEP : Étapes de prospection
RELAUTO : Relance automatique de facture en masse
SAVTICKET: Tickets de SAV
SCAN : Scanner un code barre
SIGNATURE : signature électronique des devis
SMS: Envoyer des SMS avec Gestan
STATEC : Export STATEC
SUIVCOM : Suivi des commandes
TRESO : Gestion de trésorerie *
URSSAF: Avance de crédit d'impôts
WISHLIST : Liste de courses
WOOCOMMERCE Commerce en ligne
WORDPRESS Espace client sous Wordpress

From:
https://manuel.gestan.fr/ - **Le manuel de Gestan**

Permanent link:
https://manuel.gestan.fr/fr/addons/savticket

Last update: **2026/08/12 22:29**