

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

The screenshot shows a window titled "Paramètres complémentaires" with a sub-header "Extension SAVTICKET" and version "3.A1.01.01". It has two tabs: "Paramètres Ticket" (selected) and "Champs complémentaires". Under "Paramètres Ticket", there are three dropdown menus: "Type de ticket" (set to "<non précisé>"), "État" (set to "<non précisé>"), and "Origine" (set to "<non précisé>"). Below these is a checkbox labeled "1" with a checkmark and the text "Charger le widget". At the bottom right are "Valider" and "Fermer" buttons.

Paramètres Ticket	
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

3.A1.01.01

Paramètres Ticket Champs complémentaires

Zones texte

Lib 1 Libellé test

Lib 2

Lib 3

Lib 4

Lib 5

Zones numériques

Lib 1

Lib 2

Lib 3

Lib 4

Lib 5

Booléens

Lib 1

Lib 2

Lib 3

Lib 4

Lib 5

Zones date

Lib 1

Lib 2

Lib 3

Lib 4

Lib 5

Zones combo

Lib 1 Combo test

Lib 2

Lib 3

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 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.

Tickets

1 ☐ Seulement ouverts

Type de ticket <tout voir> 2

3

Période 01/08/25 - 31/08/25 4

ID	Statut	Libellé	Ouverture	Fermeture	Durée	P	Contact	Type de ticket
5	En cours	Test ticket 2	08/08/25				SOFAR - E. MAROLEX	Maintenance
4	Terminé	Test ticket 1	08/08/25	08/08/25	02 m		SOFAR - E. MAROLEX	<non précisé>

Nouveau +

Modifier

Supprimer

Imprimer

ID	ID Inter	St	Libellé descriptif	Début	Fin	Création	par	Modif	par
24	23	A faire	Inter 2	08/08/25	08/08/25	08/08/25 09:23	EM		
23	22	Terminé	Inter 1	08/08/25	08/08/25	08/08/25 09:23	EM	08/08/25 09:24	EM

Nouveau +

Lier

Modifier

Supprimer

Planning 5

Fermer

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 lié 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"

Printed on 2026/09/20 13:49

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 imprimé ou exporter sous les formats HTML et PDF.

The screenshot displays the 'Fiche Ticket' (Ticket Card) interface. At the top, the title 'Ticket' is shown with a star icon. The date and time '5 08/08/25 09:22:54 EM' are visible in the top right corner. Below the title, there are several input fields and dropdown menus for ticket details: 'Libellé' (Test ticket 2), 'Client' (SOFAR - E. MAROLEX), 'Statut' (En cours), 'Type de ticket' (Maintenance), 'Priorité' (Normale), 'État' (<non précisé>), and 'Facturation' (<N/A>). There are 'Valider' (Validate) and 'Annuler' (Cancel) buttons. Below these fields, there are four tabs: 'Interventions', 'Détails', 'Notes' (selected), and 'Compléments'. The 'Notes' tab is active, showing a rich text editor. The editor has a toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color), list creation, indentation, and other functions. The main area of the editor is empty, ready for text input.

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

<Choisir un contact>

Q

Statut

Afaires

État

<non précisé>

Type de ticket

<non précisé>

Priorité

Normale

Facturation

<N/A>

Valider

Annuler

Interventions

Détails

Notes

Compléments

Libellé test

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Combo test

<non précisé>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Test num

0,00

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Test date

0,00

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Test boo

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

<dispo>

Ticket fermé

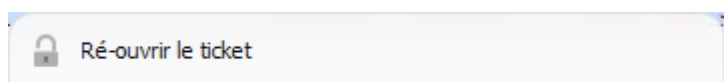
Pour fermer le ticket, il suffit d'ajouter une date de fermeture dans la fiche ticket et que le statut soit Terminé, Rejeté ou Annulé. Un message de confirmation apparaîtra lors de la validation du ticket. La fermeture du ticket est également proposée lors du passage de la dernière intervention du ticket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

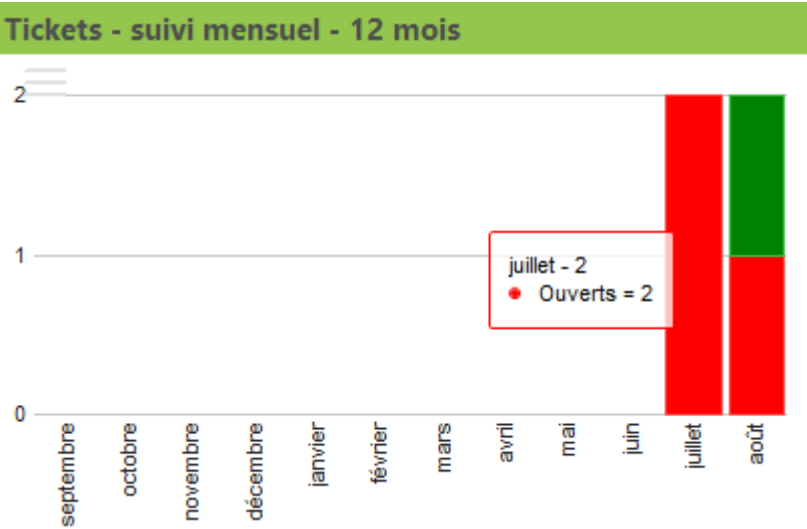
[illegible]

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.A1.01.02	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

Autres articles “Extensions”

[Comment installer une extension](#)

- [AMAZON : Interface Amazon](#)
- [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)
INTERWEB : Gestion web des interventions
LOADIMAGE Chargement en masse d'images
OBJVENTE : Objectifs de vente
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?rev=1755690723>

Last update: **2025/08/20 13:52**