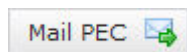


Les interventions de démarrage

Il s'agit d'aider le client à ses premiers pas, en prise de main à distance, pendant une heure.

Cette offre est réservée aux primo-acheteurs d'une licence Gestan dans les 30 jours de leur achat (une intervention de support par société).

Les demandes arrivent chez ICS, qui utilise le bouton Mail PEC de la liste des inters de démarrage pour envoyer un mail d'alerte aux personnes susceptibles d'effectuer l'intervention de démarrage. ICS effectue aussi des interventions, en général celles que personne n'a réussi à résoudre. Le mail d'alerte désigne automatiquement le technicien qui a fait le moins d'interventions, sachant que le lundi, Julian ne travaille pas, mais que le samedi, il est le seul à être ouvert.



Prendre une inter de démarrage

Quand il y a des interventions de démarrage à faire, c'est affiché sur le widget ad hoc du menu principal.

Interventions de démarrage à faire			
Société	Nom	Date-Heure	par
bim consult	halal	18/12/15 14-16	<?>
fpgv	choukri	02/12/15 14-15	JS

Je prends !

Il suffit de cliquer sur le bouton "Je prend" pour indiquer que c'est vous qui allez traiter l'intervention de démarrage.

Cela envoie un mail à tous les techniciens de support pour indiquer que vous avez pris l'intervention.

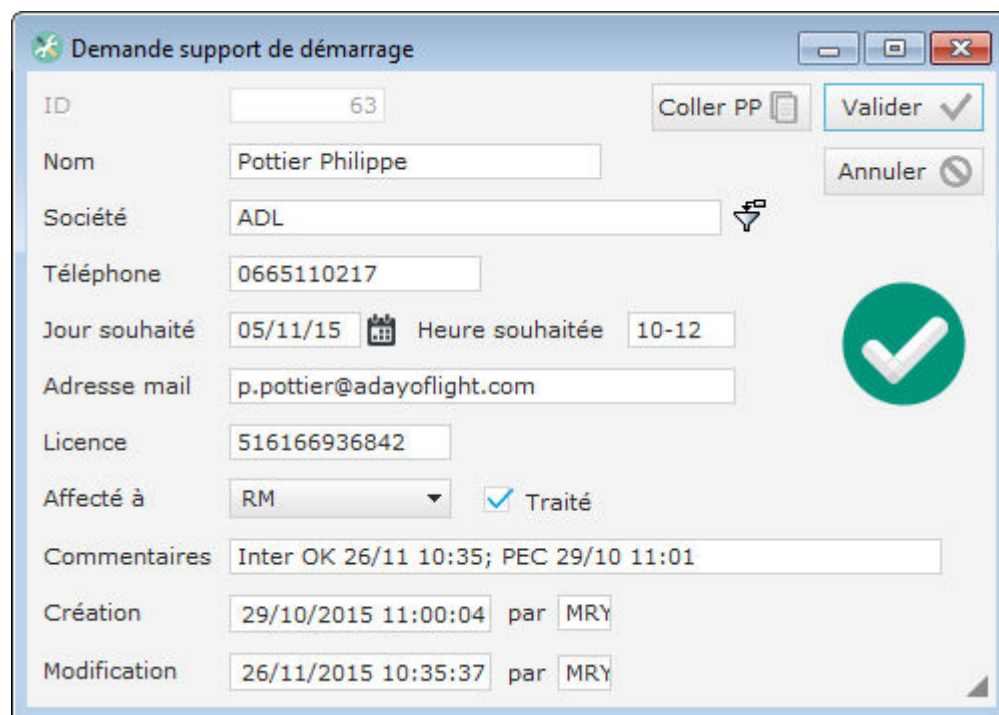
Quand l'inter de démarrage est faite

Sur la liste des interventions de démarrage, les boutons ci-dessus permettent :

- de dire que le client était absent (à lui de rappeler)
- de dire qu'il y a eu un pb au cours de l'inter
- de dire que l'inter a été réalisée OK



La fiche intervention de démarrage permet éventuellement de préciser quelques détails.



ID	63	Coller PP	Valider ✓
Nom	Pottier Philippe		Annuler
Société	ADL		
Téléphone	0665110217		
Jour souhaité	05/11/15	Heure souhaitée	10-12
Adresse mail	p.pottier@adayoflight.com		
Licence	516166936842		
Affecté à	RM	<input checked="" type="checkbox"/> Traité	
Commentaires	Inter OK 26/11 10:35; PEC 29/10 11:01		
Création	29/10/2015 11:00:04	par	MRY
Modification	26/11/2015 10:35:37	par	MRY

Par exemple, on voit sur cette fiche qui est un exemple-type que la demande de la Sté ADL a été prise en compte le 29/10 11:01, et effectuée OK par RM le 26/11 10:35

Message automatique envoyé au client à la fin de l'inter de démarrage

Menu

Démarrage Gestan

Répondre Répondre à Tous Transférer Marquer Supprimer

Démarrage Gestan

De support@gestan.fr
à contact@lisco.fr

11:06:12

Démarrage Gestan

Bonjour,
et bienvenue parmi les utilisateurs de Gestan !

Nous espérons que notre intervention de support de démarrage vous a apporté une parfaite satisfaction. Vous êtes maintenant dans les starting-blocks pour démarrer votre activité avec Gestan, un logiciel plébiscité par 40.000 entreprises en France et dans le monde.


Nous restons à votre service :

- Le [forum](#) (plus de 5.500 membres), vous permet de poster toute question, ou demande d'évolution
- le [support technique](#) est à votre disposition par téléphone, 6 jours sur 7.

Nous publions régulièrement des articles sur le site de Gestan, et vous pouvez vous abonner à notre [fil Twitter](#), sur lequel nous annonçons toutes les sorties de nouvelles versions, tandis que nos pages blog, LinkedIn et Facebook publient les nouvelles de l'entreprise. Abonnez-vous à ces pages pour rester au top de l'info !

Très bonne journée,

Emmanuel HENRY
Équipe Gestan
01-88-33-58-46

 Gestan, le couteau Suisse de la Gestion d'Entreprise.