

# Support Classique

Pour un client qui n'est pas sur Gestan Cloud, ouvrez l'écran de support en cliquant sur le bouton ad hoc :



Sur l'écran de support ci-dessous :

Support Technique
— □ ×

4996 1

Raison sociale JM-ACTIONS APE 6202A

Nom SZCZYGIEL Prénom Joseph

Courriel jszczygiel@jmactions.com

Adresse 1, Avenue du Champ de Gretz

CP/Ville 62180 VERTON Pays FRA

Téléphone  Part 9999  ne pas intervenir

Début 26/10/20 Total 1 h 20 m Normal 1 h 10 m

Fin 01/02/22 Total / an 29 m Gratuit 10 m

Validité CT 30/07/2021

Solde CT 50

Nature de l'intervention effectuée

Motif de l'intervention (sera transmis au client)

Notre conseil

Conseil donné au client : sauvegarde, organisation de répertoires, etc (facultatif)

Facebook
 

Durée (mn) 2 0

Normal 
 Gratuit

ID inter	Motif	Par	Crédit avant	Crédit après	DH Inter	Durée inter
6 627	Paramétrage Gmail pour accepter connexions Gestan	HRY	55	50	01/02/2022 14:13:12	5
6 166	Paramétrage gmail, Nom de facture (bug ?)	ECN	65	55	30/07/2021 09:57:19	10
5 833	Enregistrement licence extension	NVL	65	65	30/04/2021 11:46:11	3
5 656	ACHAT CREDIT-TEMPS	9999	5	65	24/03/2021 09:22:19	
5 654	Pb n° de facture disparue, pb achat crédit temps, affichage de l'agenda, joindre une pièce à une écriture.	CPL	15	5	23/03/2021 14:39:40	10
5 035	Probleme de connexion : interdiction de se connecter depuis le poste TEt natives de réinit du fichier COMPUTER puis SESSION => pas d'amélioration => récupération d'un fichier USER de la sauvegarde pour le recopier dans base production	HRY	33	15	06/11/2020 09:22:56	18

Entrez le nom ou l'ID du client dans la zone de recherche <badge>1</badge>, et cliquez sur le bouton de recherche. Cela affiche les coordonnées du client, et son solde de crédit-temps.

En fonction du solde de crédit-temps :

- Si le compte du client est à zéro et que le client appelle pour la première fois le support, faites l'intervention, en l'informant qu'il s'agit d'une prestation payante. Il s'agit ici de ne surtout pas mettre de frein au premier appel d'un client au support.
- Si le solde de ce client est raisonnablement négatif (moins de 60 minutes), vous pouvez quand même faire l'intervention, en lui rappelant ce solde.
- Si le solde de ce client est déraisonnablement négatif (plus de 60 minutes), sauf exception, refuser l'intervention tant que le compte n'est pas correctement approvisionné.
- Si le client est en "NPI" (ne pas intervenir), signalez lui que vous ne pouvez pas faire l'intervention, sauf si son solde de crédit-temps est redevenu positif. L'indicateur NPI est du ressort de l'administration des ventes (Marie-Astrid).

Vous pouvez utiliser le chrono <badge>2</badge>, ou saisir directement une durée d'intervention.

Cochez la case **Facebook** si vous voulez l'inviter à poster un commentaire sur les réseaux sociaux.

Saisissez un résumé de l'intervention dans la zone **Nature de l'intervention**, et éventuellement vos conseils pour le client dans la zone **Notre conseil**. Pour savoir comment rédiger un résumé, ou caractériser un bug, consultez [cette page](#).

Cliquez sur **Normal** pour enregistrer l'intervention. Si vous voulez que l'intervention ne soit pas décomptée (notamment en cas de dysfonctionnement Gestan), cliquez sur **Gratuit**.

Dans les deux cas, l'intervention est enregistrée, et transmet un mail récapitulatif de cette intervention au client.

Toute intervention, qu'elle soit décomptée ou pas, donne lieu à rémunération du technicien.

En cas de bug, pensez à le signaler à l'équipe de développement, pour qu'il soit corrigé.

### Astuce

Quand vous avez pris la main chez le client, et que vous êtes sur le menu principal de son Gestan, cliquez sur Ctrl+F1.

Puis, dans gSupport, cliquez sur le bouton vert ci-dessous :



Cela va ouvrir soit directement l'écran d'intervention correspondant, soit un écran de sélection de client dans le cas où il existe plusieurs comptes clients correspondants.

### Message automatique envoyé au client à la fin de l'intervention

Le mail est signé du nom et du téléphone de l'intervenant, mais expédié depuis l'adresse support@gestan.fr.

Menu

Votre situation de Crédit-Temps

Répondre Répondre à Tous Transférer Marquer Supprimer

### Votre situation de Crédit-Temps

De support@gestan.fr  
à s2m-routage@wanadoo.fr

11:56:09

Se désinscrire à la réception de ces messages.

## Situation de votre Crédit-Temps

Bonjour,

Suite à notre intervention du 27/03/2020 à 11:03, voici la situation de votre crédit-temps.

- Vous : S2M ROUTAGE
- Résumé de l'intervention : Pb de fichier COMPUTER corrompu
- Notre conseil : Attention aux sauvegardes !
- Durée de l'intervention : 8 minutes
- Crédit-temps précédent : -15 minutes
- Solde de crédit-temps : **-15 minutes.**

Cette intervention a été effectuée à titre gratuit 😊

**Attention**, votre crédit-temps est négatif, veuillez à approvisionner votre compte avant la prochaine intervention.

Bonne journée !

**Étienne NEUVILLE**  
Équipe Gestan  
01-88-33-58-46

Content de cette intervention ? N'hésitez pas à donner votre appréciation sur notre [page Facebook](#) !

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