



# Infor Mobile Service - Guide de l'utilisateur

**Copyright © 2015 Infor**

### **Avertissement important**

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et sont la propriété d'Infor.

En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive d'Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant (« Objectifs »).

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus. Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

Les lois américaines sur le contrôle des exportations et des importations et autres lois applicables régissent sans limitations votre utilisation de cette publication et vous ne pouvez ni l'exporter ni la réexporter, directement ou indirectement, ni l'utiliser à des fins proscrites par ces lois.

### **Reconnaissance des marques**

Les termes et marques de conception mentionnés ci-après sont des marques et/ou des marques déposées d'Infor et/ou de ses partenaires et filiales. Tous droits réservés. Tous les autres noms de société, produit, commerce ou service référencé peuvent être des marques déposées ou des marques de leurs propriétaires respectifs.

### **Informations de publication**

Numéro de version : Mobile Service 10.4

Date de publication : 18 septembre 2015

---

# Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Contacter Infor.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Chapitre 1: Présentation.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Chapitre 2: Icônes.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>Chapitre 3: Connexion.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Chapitre 4: Paramètres.....</b>   | <b>15</b> |
| Paramètres de connexion.....   | 15        |
| Paramètres d'affichage des données.....  | 15        |
| Paramètres de documents.....   | 16        |
| Paramètres d'envoi et de réception de données.....                               | 16        |
| Paramètres de compte-rendu de visite.....  | 17        |
| <b>Chapitre 5: Envoi et réception de données.....</b>                            | <b>19</b> |
| <b>Chapitre 6: Mon programme (vue Jour, Semaine ou Mois).....</b>                | <b>21</b> |
| <b>Chapitre 7: Prestations.....</b>  | <b>23</b> |
| Acceptation d'une prestation.....  | 24        |
| Refus d'une visite.....  | 24        |
| Achèvement d'une prestation.....   | 25        |
| Ajout de remarques à une prestation.....   | 25        |
| Modification des remarques.....  | 25        |
| Démarrage et arrêt d'une prestation.....   | 25        |
| <b>Chapitre 8: Tâches et contrôles.....</b>                                      | <b>27</b> |
| Ajout d'une tâche.....   | 27        |
| Ajout d'un contrôle.....   | 28        |
| Achèvement d'une tâche ou d'un contrôle.....                                     | 28        |
| <b>Chapitre 9: Enregistrement des matières.....</b>                              | <b>29</b> |
| Ajout d'une matière.....   | 29        |
| Modification des lignes de matières.....   | 30        |
| <b>Chapitre 10: Enregistrement des coûts de déplacement et autres coûts.....</b> | <b>31</b> |
| Ajout d'un autre coût.....   | 31        |
| Modification des autres coûts.....   | 32        |
| Suppression d'autres coûts.....  | 32        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Chapitre 11: Diagnostic.....</b>             | <b>33</b> |
| Ajout de remarques.....                         | 34        |
| Modification des remarques.....                 | 34        |
| <b>Chapitre 12: Documents.....</b>              | <b>35</b> |
| Association d'un document.....                  | 35        |
| Téléchargement d'un document.....               | 36        |
| <b>Chapitre 13: Compte-rendu de visite.....</b> | <b>37</b> |
| Affichage d'un compte-rendu de visite.....      | 38        |
| Signature du compte-rendu de visite.....        | 38        |

# Contacter Infor

Pour toutes questions sur les produits d'Infor, allez au portail d'Infor Xtreme Support à <http://www.infor.com/infortreme>.

En cas de mise à jour de ce document après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site web. Il est recommandé de consulter ce site web périodiquement pour vérifier la présence de nouvelles mises à jour de la documentation.

Pour tout commentaire sur la documentation d'Infor, contactez [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).



---

# Présentation

# 1

Cette application offre aux techniciens un accès rapide aux ressources et données pertinentes. L'efficacité dans la résolution des problèmes s'en trouve améliorée pour la plus grande satisfaction des clients.

Le technicien de maintenance est lié à un centre de services et il est responsable des prestations affectées à ce centre désigné. Ce technicien peut utiliser cette application comme un bureau virtuel pour accomplir ses tâches quotidiennes à distance.



Ce tableau répertorie les diverses icônes employées dans l'application.

| Icône   | Fonction  |
|---|---|
|    | Permet d'envoyer et de recevoir les données de l'application vers et depuis Infor LN. |
|    | Permet d'accepter la prestation sélectionnée.   |
|  | Permet de sélectionner toutes les données affichées sur la page.                      |
|  | Permet d'effacer ou de désélectionner les données.                                    |
|  | Permet d'attribuer le statut <i>Terminé</i> à une prestation.                         |
|  | Permet de définir la prestation ou de supprimer les données sélectionnées.            |
|  | Permet de télécharger le document.  |
|  | Permet de modifier les données.   |
|  | Permet d'actualiser le document.  |

## Icônes

---

| <b>Icône</b>  | <b>Fonction</b>   |
|---|---|
|    | Permet d'ajouter la prestation, la ligne de coûts, la tâche ou le contrôle.   |
|    | Permet de revenir à l'écran précédent.  |
|    | Permet de diminuer la quantité de matières, ou d'autres quantités liées aux coûts, pour la prestation, la tâche ou le contrôle. |
|    | Permet d'augmenter la quantité de matières, ou d'autres quantités liées aux coûts, pour la prestation, la tâche ou le contrôle. |
|    | Permet de lancer le processus de signature du compte-rendu de visite finalisé.  |
|   | Permet d'ajouter ou de modifier des remarques.  |
|  | Permet de confirmer des lignes de matières.   |
|  | Permet de sélectionner la prestation sur la page d'un état.   |
|  | Indique qu'une prestation est sélectionnée.   |
|  | Permet de commencer la prestation.  |
|  | Indique que le document est téléchargé et affichable.   |
|  | Indique que le document n'est pas (encore) téléchargé.  |
|  | Indique que le document ajouté n'est pas (encore) chargé.   |
|  | Indique qu'une nouvelle version du document peut être téléchargée.  |
|  | Indique que les données non synchronisées sont présentes.   |

---

| Icône   | Fonction  |
|---|---|
|  | Indique une erreur. Cliquez sur cette icône pour accéder à l'écran <b>Erreurs d'envoi de données</b> et afficher des informations supplémentaires sur l'erreur. |

---



Pour vous connecter à l'application Mobile Service :

- 1 Cliquez sur l'icône de l'application disponible sur votre système.
- 2 Indiquez le *nom d'utilisateur* et le *mot de passe*.
- 3 Cliquez sur la ligne horizontale située entre le *Nom d'utilisateur* et le *Mot de passe* pour accéder aux paramètres de connexion.
- 4 Saisissez les informations suivantes :

**Serveur LN UI (URL)**

Lien Internet de l'application.

**Environnement**

Environnement LN auquel vous voulez vous connecter.

**Société**

Société particulière à laquelle vous voulez vous connecter.

**Remarque:** Les paramètres de connexion ne sont saisis qu'une seule fois, lorsque vous accédez à l'application pour la première fois.



L'application Mobile Service vous permet de saisir divers paramètres. Vous pouvez définir les paramètres suivants :

- "Paramètres de connexion" à la page 15
- "Paramètres de documents" à la page 16
- "Paramètres d'affichage des données" à la page 15
- "Paramètres d'envoi et de réception de données" à la page 16
- "Paramètres de compte-rendu de visite" à la page 17

## Paramètres de connexion

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres nécessaires pour la connexion à l'application Infor LN.

Saisissez les informations suivantes :

- URL du serveur LN : lien permettant la connexion à l'application Infor LN.
- Environnement de LN : environnement dans lequel s'exécute Infor LN.
- Société de données : Code de la société utilisée dans l'application Infor LN.

Le cas échéant, saisissez également ces paramètres facultatifs :

- Commandes Bshell
- Connexion automatique au démarrage.

## Paramètres d'affichage des données

Cette option permet de paramétrer le format d'affichage des données.

Paramètres du format dans lequel s'affichent les données :

- *Format d'affichage pour les codes et descriptions* : sélectionnez une option pour déterminer le code et la description d'une entité ou d'un document de gestion.
- *Séparateur pour le code et la description* : délimiteur permettant de séparer l'affichage du code et de la description pour une entité ou un document de gestion.

- *Format d'affichage pour le code Article et la description* : sélectionnez une option pour déterminer le code Article et la description de cet article. Vous ne pouvez sélectionner le format que si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*.

## Paramètres de documents

Cette option permet de paramétrer le processus de téléchargement des documents.

Paramètres de téléchargement des documents :

- *Télécharger automatiquement les documents* : Si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*, le processus de téléchargement des documents avec LN est automatique.
- *Télécharger les documents pour* : Cette option permet de télécharger des documents pour Tous les ordres ou les Ordres pour aujourd'hui et la période suivante. Ce champ n'est activé que si la valeur attribuée au champ *Télécharger automatiquement les documents* est *Oui*.
- *Jours* : Nombre de jours à partir de la date actuelle pendant lesquels les documents doivent être téléchargés. Ce champ n'est activé que si la valeur attribuée au champ *Télécharger les documents pour* est *Ordres pour aujourd'hui et la période suivante*.

## Paramètres d'envoi et de réception de données

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres nécessaires pour synchroniser les données avec l'application Infor LN.

Les paramètres qui permettent d'envoyer/recevoir les données sont les suivants :

- *Envoyer et recevoir des données automatiquement* : si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*, la synchronisation des données avec LN est automatique. L'application envoie et reçoit les données depuis LN au bout du nombre de secondes défini par l'utilisateur.
- *Intervalle de réception automatique en secondes* : nombre de secondes défini par l'utilisateur au bout duquel les données sont reçues de LN.
- *Intervalle d'envoi automatique en secondes* : nombre de secondes défini par l'utilisateur au bout duquel les données sont envoyées à LN.
- *Envoyer/recevoir données si interruption ou fin d'une prestation* : si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*, les données sont envoyées ou reçues lorsqu'une prestation est terminée, voire même interrompue.
- *Nombre de jours de conservation du journal de synchronisation* : nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez que l'application conserve le journal de synchronisation.

Les paramètres qui permettent d'actualiser les libellés :

- *Actualiser les libellés de l'application au démarrage* : si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*, les libellés sont actualisés chaque fois que vous vous connectez à l'application.
- *Actualiser* : permet d'actualiser les libellés de l'application. Ce champ n'est activé que si la valeur attribuée au champ *Envoyer et recevoir des données automatiquement* est *Non*.

## Paramètres de compte-rendu de visite

Cette option permet de paramétrer le format d'affichage du compte-rendu de visite.

Paramètres de compte-rendu de visite :

- *Afficher prestations terminées avant compte-rendu de visite* : Si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*, les prestations terminées s'affichent avant le compte-rendu de visite. L'affichage des prestations terminées dépend de l'une de ces options :
  - Selon les prestations terminées de l'ordre
  - Selon les prestations terminées de la visite.



Cette page permet de synchroniser les données avec l'application LN. Vous pouvez afficher l'avancement du chargement et du téléchargement des données vers et depuis Infor LN. Les options disponibles sont les suivantes :

- **Envoyer/recevoir** : permet d'envoyer les données vers et depuis Infor LN.
- *Téléchargement complet des données* : Si vous cliquez sur **Envoyer/recevoir** quand cette case est cochée, toutes les données de base pertinentes, notamment celles sur les articles, les magasins, les tiers, les adresses, les types de services, ainsi que les données transactionnelles comme celles des ordres de service complets qui ont été affectés au technicien, sont extraites d'Infor LN. Si vous cliquez sur **Envoi/réception** quand cette case est désélectionnée, seules les données de base et données transactionnelles modifiées sont synchronisées vers et depuis Infor LN.
- **Annuler** : permet d'annuler le processus de synchronisation.
- **Masquer** : Permet de masquer la page **Envoi et réception de données**.

L'icône représentant une flèche verte et rouge s'affiche en bas et à droite de l'écran. Celle-ci signale la présence de données non synchronisées. Cette icône ne s'affiche plus une fois les données parfaitement synchronisées. Notez que certains changements locaux ne sont synchronisés que si la modification concernée est confirmée par l'utilisateur. Par exemple : si l'heure d'une tâche change, l'icône apparaît. L'icône disparaît après la synchronisation si cette tâche est cochée.

### Remarque:

- S'il existe au moins une visite dont les données ne sont pas synchronisées, l'icône est visible dans la vue du calendrier.
- Après une synchronisation complète des données, l'icône disparaît toujours.

Lorsque la synchronisation s'effectue de l'application **Mobile Service** vers Infor LN, il arrive que les modifications soient refusées par Infor LN en raison de règles de gestion. Dans un cas semblable, une icône d'avertissement orange s'affiche en bas et à droite de l'écran. Pour afficher d'avantage d'informations sur l'erreur, cliquez sur cette icône. Les détails s'affichent sur l'écran **Erreurs d'envoi de données**. Tapez sur l'icône de corbeille en appuyant sur elle de façon prolongée pour annuler la modification des données de l'erreur. Vous pouvez aussi renvoyer la demande de modification de données à LN.



---

## Mon programme (vue Jour, Semaine ou Mois)

# 6

La page **Mon programme** permet d'afficher les détails des prestations qu'un technicien doit exécuter sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

Pour chaque prestation, des informations détaillées telles que le temps de déplacement et le statut de la prestation s'affichent.

Les actions suivantes sont possibles :

- changer la date, la semaine ou le mois pour lequel ou laquelle vous voulez afficher les détails ;
- utiliser la fonction de curseur pour effectuer un zoom sur les détails de la carte de visite et de la fiche de déplacement ;
- basculer sur la vue Jour, Mois ou Semaine ;
- visualiser la carte de visite sur laquelle s'affiche :
  - le nom du client ;
  - l'adresse complète du client ;
  - les informations de réparation et d'installation telles que le type de service, le numéro d'ordre de service et le numéro d'installation ;
  - le statut de la visite (*Affecté*, *Démarré* ou *Terminé*).
- Cliquez sur la prestation pour accéder aux détails de la visite dans la vue étendue. Cette vue est utile lorsque les informations de la carte de visite sont tronquées.
- Cliquez sur **Accepter** ou **Refuser** pour accepter ou décliner la visite. Ces options ne sont activées que si le statut de la visite est *Affecté*.



Lorsqu'un client signale un défaut au prestataire de services, le technicien de maintenance se rend sur son site pour résoudre le problème. Cette page offre une vue d'ensemble des tâches et prestations associées à exécuter pendant une visite. Les visites sont générées automatiquement. Toutes les prestations liées à un même ordre de service et à un même site sont regroupées en une visite. Dès que soit l'ordre, soit le site diffère, ou qu'un déplacement du technicien est nécessaire, une nouvelle visite est créée. Les prestations qui ont un article de plus haut niveau en commun sont regroupées et peuvent être acceptées/refusées individuellement ou par lot. Vous pouvez indiquer si vous avez démarré, interrompu ou terminé le travail sur une prestation.

**Remarque:** Cliquez sur une prestation pour accéder à la section **Détails de la prestation**.

Des détails de la visite tels que les suivants s'affichent dans cette section :

- Le code Ordre de service
- Le statut de la visite (*Affecté*, *Refusé*, *Accepté*, *Démarré*, *Arrêté* ou *Terminé*).
- La carte de visite contenant des détails sur l'article de plus haut niveau, tels que l'image de cet article, son numéro de série et sa description.

**Remarque:** Le statut d'une visite dépend du statut le plus élevé parmi les affectations de cette visite. (Dans la hiérarchie des statuts, *Affecté* est le niveau le plus bas et *Terminé* le niveau le plus haut).

- Si toutes les affectations d'une visite n'ont pas le même statut, le statut de cette visite est précédé de la mention « partiellement » (ceci n'est vrai que lorsque le statut le plus élevé est *Accepté* ou *Refusé*).
- La visite ne prend le statut *Terminé* que si toutes ses affectations possèdent ce statut.
- Les options **Accepter tout** et **Refuser tout** ne sont activées que si le statut de l'une des affectations de la visite est *Affecté*.

L'encadré situé à gauche de l'écran de visite offre les options suivantes :

- La date de la visite
- L'heure de début de la première affectation de la visite
- L'heure de fin de la dernière affectation de la visite
- Une image (ou image par défaut) du tiers
- Le nom du tiers
- Le nom d'adresse du site
- Les lignes d'adresse du site (jusqu'à six lignes peuvent être affichées)

L'encadré situé à gauche de l'écran de visite comporte également les onglets suivants :

- **Prestations** : présente les détails des prestations à exécuter.

- Compte-rendu de visite : présente un état des prestations.
- Documents : présente les documents liés à l'ordre de service. Cet onglet n'est disponible que si la gestion de documents a été mise en oeuvre pour Mobile Service.

Cette section vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- passer en revue la liste des prestations ;
- ouvrir l'écran des détails sur les prestations ;
- "Ajout de remarques à une prestation" à la page 25 ;
- "Refus d'une visite" à la page 24 ;
- "Démarrage et arrêt d'une prestation" à la page 25 ;
- "Achèvement d'une prestation" à la page 25.

### Remarque:

- Les options **Accepter** / **Refuser** ne sont activées que si le statut de l'affectation est *Affecté*.
- Si le statut de l'affectation est *Affecté* ou *Terminé*, les options **Démarrer** / **Arrêter** sont désactivées.
- Si le statut de l'affectation est *Affecté* ou *Terminé*, les options de remarque **Ajouter** / **Afficher** sont désactivées.
- L'option **Terminer** n'est activée que si la prestation est démarrée et ensuite arrêtée.

## Acceptation d'une prestation

Pour accepter une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez avec le bouton droit sur la prestation.
- 3 Cliquez sur **Accepter**. Le statut de la prestation passe à *Accepté*.

## Refus d'une visite

Pour refuser une visite :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez avec le bouton droit sur la prestation.
- 3 Cliquez sur **Refuser**.
- 4 Dans la fenêtre **Refus d'une visite** saisissez les informations suivantes :

### Motif

Sélectionnez un motif de refus de visite. Tous les motifs de type *Rejet de l'affectation* répertoriés dans la session Motifs (tcmcs0105m000) sont affichés.

### Texte du refus

Saisissez, le cas échéant, des informations supplémentaires sur le motif du refus de visite.

- 5 Cliquez sur **Refuser la visite**.

## Achèvement d'une prestation

Pour terminer une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur **Terminer** dans la grille. Ou bien cliquez avec le bouton droit sur la prestation, puis cliquez sur *Terminer* depuis la barre inférieure.
- 3 Le statut de la prestation passe à *Terminé*.

## Ajout de remarques à une prestation

Pour ajouter une remarque à une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur la petite icône en forme de bulle (phylactère) d'une prestation.
- 3 Saisissez la remarque (les informations) liée à la prestation.
- 4 Cliquez sur **Ajouter**.

## Modification des remarques

Pour modifier une remarque liée à une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur la petite icône en forme de bulle (phylactère) d'une prestation.
- 3 Sélectionnez la remarque à modifier dans la liste. Le contenu de la remarque s'affiche dans la zone de texte.
- 4 Ajoutez ou modifiez des informations.
- 5 Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Démarrage et arrêt d'une prestation

Cliquez sur **Démarrer** / **Arrêter** pour enregistrer les heures de début et de fin réelles de la prestation.

Selon le statut de la prestation, vous pouvez la **démarrer**, l'**arrêter** ou la **terminer**.

- Si ce statut est *Accepté* et que vous cliquez sur **Démarrer** (pour la première fois), l'heure de début réelle est enregistrée et la prestation prend le statut *Démarré*. Le planificateur reçoit une indication que vous avez démarré la prestation.
- Si ce statut est *Démarré* et que vous cliquez sur **Arrêter**, l'heure d'arrêt réelle est enregistrée et la prestation prend le statut *Arrêté*. Ce statut indique que vous avez interrompu la prestation.
- Si ce statut est *Arrêté* et que vous cliquez sur **Démarrer** (pour la seconde fois), le statut est redéfini avec la valeur *Démarré* et l'heure d'arrêt réelle est effacée.
- Si vous cliquez sur **Arrêter**, l'heure d'achèvement est enregistrée et le statut passe à *Terminé*.

**Remarque:** Lorsque vous cliquez sur l'option **Démarrer**, **Arrêter** ou **Terminer**, la synchronisation des données avec Infor LN n'est déclenchée que si la valeur *Oui* a été attribuée au champ *Envoyer/recevoir données si interruption ou fin d'une prestation*.

Cette section offre une vue d'ensemble des tâches et contrôles à exécuter pour la prestation affectée courante. Elle vous permet d'effectuer des tâches d'enregistrement de base telles que la mise à jour des heures et la saisie des contrôles.

La barre de gauche contient les informations suivantes :

- la date, l'heure de début et l'heure de fin de la prestation affectée ;
- l'image, le code, la description, le numéro de série, le numéro de série de remplacement de l'article de plus haut niveau de la prestation ;
- Des onglets relatifs aux éléments suivants :
  - Tâches et contrôles (onglet par défaut)
  - Matières
  - Autres coûts
  - Diagnostic (informations utiles pour le diagnostic de la prestation courante)
  - Documents (pour afficher les documents joints de l'ordre de service)

L'utilisateur peut mettre à jour la durée d'une tâche. L'heure de début dépend de l'heure de début planifiée.

Cette section vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- "Ajout d'une tâche" à la page 27 ;ajouter une tâche à la prestation courante ;
- "Ajout d'un contrôle" à la page 28 à la prestation courante ;
- "Achèvement d'une tâche ou d'un contrôle" à la page 28. Aucun changement ou enregistrement n'est possible une fois que les affectations ont été signalées comme achevées.

## Ajout d'une tâche

Pour ajouter une tâche :

- 1 Sur la page **Mon programme**, sélectionnez la date à laquelle la prestation est affectée.
- 2 Sur la page **Prestations**, sélectionnez une prestation.
- 3 Sur la page **Tâches et contrôles**, cliquez sur **+**.
- 4 Sélectionnez l'option *Ajouter une tâche*.
- 5 Sélectionnez une *tâche* dans la liste.
- 6 Cliquez sur **Ajouter une tâche**.

## Ajout d'un contrôle

Pour ajouter un contrôle :

- 1 Sur la page **Mon programme**, sélectionnez la date à laquelle la prestation est affectée.
- 2 Sur la page **Prestations**, sélectionnez une prestation.
- 3 Sur la page **Tâches et contrôles**, cliquez sur **+**.
- 4 Sélectionnez l'option *Ajouter un contrôle*.
- 5 Saisissez les informations suivantes :
  - Article
  - Numéro de série
  - Type de mesure
  - Position
- 6 Cliquez sur **Ajouter un contrôle**.

## Achèvement d'une tâche ou d'un contrôle

Pour terminer une tâche ou un contrôle :

- 1 Sur la page **Mon programme**, sélectionnez la date à laquelle la prestation est affectée.
- 2 Sur la page **Prestations**, sélectionnez une prestation.
- 3 Sur la page **Tâches et contrôles**, cliquez sur  pour indiquer que la tâche ou le contrôle est terminé(e).

Cette page permet d'afficher et d'enregistrer les coûts matières pour un ordre de service. Toutes les lignes de coût matières associées à la prestation d'ordre de service courante sont également affichées.

La quantité et les détails de chaque ligne de coûts sont modifiables. Cliquez sur + pour ajouter une ligne de coûts matières à la prestation courante.

Les détails suivants s'affichent sur l'écran **Enregistrement des matières** :

- un premier groupe contenant les matières utilisées ;
- un deuxième groupe contenant les matières retournées ;
- un troisième groupe contenant les matières rejetées ;
- une image de l'article / article sérialisé ;
- la description et le numéro de série de l'article ;
- la quantité (réelle/estimée).
- les boutons + et - permettant de modifier la quantité utilisée.

Les actions suivantes sont possibles :

- "Ajout d'une matière" à la page 29 à la quantité courante ;
- "Modification des lignes de matières" à la page 30.

## Ajout d'une matière

Pour ajouter une matière à la prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Matières**.
- 4 Cliquez sur +.
- 5 Saisissez les informations requises.
- 6 Cliquez sur **Ajouter matières**.

## Modification des lignes de matières

Pour modifier une ligne de matières :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Matières**.
- 4 Cliquez sur les boutons **+** et **-** pour augmenter ou diminuer la quantité de matière. Vous pouvez également indiquer cette quantité manuellement.
- 5 Cliquez sur **Confirmer**. La quantité modifiée est ajoutée au champ de quantité *Total*.

---

# Enregistrement des coûts de déplacement et autres coûts

10

Cette page permet d'afficher et d'enregistrer des coûts divers pour un ordre de service. Les lignes de coûts comportant plusieurs types de coûts (tels qu'outillage, déplacement, etc.) apparaissent également à l'écran.

Le temps de déplacement s'affiche dans le premier groupe et les autres coûts restants, dans le deuxième.

Pour changer les détails d'une ligne de coûts, cliquez sur cette ligne afin de passer en mode Modification. Cliquez sur **Plus** pour ajouter une ligne de coûts à la prestation courante.

Le groupe Temps de déplacement contient les détails suivants de la ligne de coûts :

- l'heure de début,
- l'heure de fin,
- la durée.

Le groupe Autres coûts contient les détails suivants des lignes de coûts :

- le type de coût et l'unité de quantité ;
- la description de la ligne de coûts ;
- la fréquence et la quantité (réelles/estimées) ;
- les boutons **+** et **-** permettant de modifier la quantité utilisée.

Cette section vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- "Ajout d'un autre coût" à la page 31
- "Modification des autres coûts" à la page 32
- "Suppression d'autres coûts" à la page 32

## Ajout d'un autre coût

Pour ajouter un autre coût à une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Autres coûts**.
- 4 Cliquez sur **+**.

- 5 Saisissez les informations requises.
- 6 Cliquez sur **Ajouter un coût**.

## Modification des autres coûts

Pour modifier une ligne d'autres coûts :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Autres coûts**.
- 4 Sur la page **Autres coûts**, sélectionnez une prestation.
- 5 Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Modifier**.
- 6 Saisissez les informations requises.
- 7 Cliquez sur **Mettre à jour le coût**.

## Suppression d'autres coûts

Pour supprimer une ligne d'autres coûts :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Autres coûts**.
- 4 Cliquez avec le bouton droit pour sélectionner une autre ligne de coûts sur la page **Autres coûts**.
- 5 Cliquez sur **Supprimer**.

Cette page permet d'afficher et de modifier les informations relatives à une prestation d'ordre de service. Les informations telles que le problème signalé, le problème attendu et la solution prévue, les codes (et/ou la description) du problème et de la solution réels, les champs de texte relatifs au problème et à la solution, les remarques, ainsi qu'une zone de texte de commentaire sur la prestation courante s'affichent. Vous pouvez vous servir des informations figurant dans cette page à des fins d'analyses ou de statistiques concernant le problème et la solution.

Les détails suivants s'affichent dans la page **Diagnostic** :

- Texte d'en-tête de l'ordre de service
- Problème signalé. Il s'agit du (code du) problème, tel qu'il a été indiqué par le client.
- Problème attendu. Il s'agit du problème attendu tel qu'il a été indiqué par la personne qui a reçu l'appel de service.
- Solution prévue
- Problème réel
- Solution réelle
- Remarques sur le diagnostic

#### **Remarque:**

- Les champs *Problème signalé*, *Problème attendu* et *Solution prévue* ne sont utilisables que si la prestation d'ordre de service est liée à un appel de service. Dans le cas contraire, ces champs ne sont pas visibles.
- Le *Problème signalé*, le *Problème attendu*, la *Solution prévue*, le *Problème réel* et la *Solution réelle* ne sont visibles que si le champ *Utiliser les diagnostics* de la session Paramètres de service généraux (tsmdm0100m000) est sélectionné.
- La valeur indiquée dans les champs Problème et Solution dépend de l'option sélectionnée dans le champ *Format d'affichage pour les codes et descriptions* de la page **Paramètres d'affichage des données**.
- Si le statut de l'affectation est *Affecté*, *Refusé* ou *Terminé*, cette page est une page d'affichage.
- Vous ne pouvez modifier que la dernière remarque saisie. Les notes saisies par les autres techniciens ne sont pas modifiables par vous.

Les actions suivantes sont possibles :

- "Ajout de remarques" à la page 34
- "Modification des remarques" à la page 34

## Ajout de remarques

Pour ajouter une remarque :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Diagnostic**.
- 4 Cliquez sur **Remarque**.
- 5 Saisissez les informations requises.
- 6 Cliquez sur **Ajouter**.

## Modification des remarques

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez sur une prestation.
- 3 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Diagnostic**.
- 4 Cliquez sur **Remarque**.
- 5 Sélectionnez une remarque.
- 6 Ajoutez ou modifiez des informations.
- 7 Cliquez sur **Mettre à jour**.

Cette page permet de charger/télécharger et d'afficher les documents tels que manuels et plans techniques dans le cadre d'une visite à des fins de service. Enregistrés dans un système de gestion de documents (DMS), ces documents sont liés à des ordres de services, des prestations d'ordre de service, des articles (sérialisés) et des prestations de référence disponibles dans LN. La Plate-forme de gestion de documents permet d'intégrer Mobile Service à un système de gestion de documents. Si la Plate-forme de gestion de documents n'est pas configurée pour Mobile Service, l'écran **Document** n'est pas visible et aucun document ne peut être affiché, chargé ni téléchargé dans Mobile Service.

**Remarque:** L'intégration de la gestion de documents à LN est vérifiée à chaque lancement de l'application.

L'écran Document peut être ouvert depuis la page **Visite** ou **Prestation**.

Lorsque vous accédez à la page **Document** depuis la page **Visite**, tous les documents liés à la prestation d'ordre de service qui concernent la visite courante, ainsi que ceux qui sont liés aux prestations de référence et aux configurations (article) de chaque prestation, sont affichés. Les documents liés à l'ordre de service et les documents de compte-rendu de visite finalisés (format PDF) sont également affichés.

Si vous accédez à la page **Document** depuis la page **Prestation**, tous les documents liés à cette prestation, ainsi que ceux qui sont liés aux prestations de référence et aux configurations (article), sont affichés. Les nouveaux documents sont joints aux prestations courantes.

Le nom de fichier, la taille et la date de dernière modification de chaque document sont affichés. L'icône qui indique si le document est prêt à être ouvert et affiché, s'il est disponible pour le téléchargement ou si une nouvelle version peut être téléchargée, apparaît également à l'écran.

Cette page vous permet d'accomplir les tâches suivantes :

- "Association d'un document" à la page 35
- "Téléchargement d'un document" à la page 36

## Association d'un document

Pour joindre un document à une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Documents**.
- 3 Cliquez sur **+**.

- 4 Sélectionnez le document.
- 5 Cliquez sur **Ouvrir**.

**Remarque:** A l'issue de la synchronisation, le document est disponible dans le système de gestion des documents.

## Téléchargement d'un document

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Documents**.
- 3 Cliquez sur la page **Documents**, puis cliquez avec le bouton droit et sélectionnez un document.
- 4 Cliquez sur **Télécharger**.

**Remarque:** Pour télécharger le document, vous pouvez également cliquer sur le bouton approprié dans la liste.

Cette section permet d'afficher un état des prestations exécutées pour la visite et de tous les coûts associés. Le technicien qui effectue la visite peut générer cet état une fois le travail terminé. Les prestations et lignes de coûts gérées par le technicien courant sont affichées dans ce compte-rendu.

Le compte-rendu de visite contient les lignes de coûts, avec les quantités et heures associées. Si une couverture est appliquée, la valeur des montants de coûts n'apparaît pas. Dans ce cas, le motif de la couverture est précisé (garantie, contrat, devis ou remise). Si les procédures logistiques, telles que la sortie du stock, n'ont pas encore été exécutées dans LN, les montants des coûts de marchandises ne sont pas affichés. Dans ce cas, le montant apparaît comme Indisponible.

Le compte-rendu de visite peut être signé aussi bien par le technicien que par le client. Les signatures sont jointes à l'état (format PDF) et enregistrées sous la forme d'un document dans LN et, le cas échéant, dans le système de gestion des documents.

Le contenu du compte-rendu de visite comprend :

- l'adresse du département de maintenance, l'ordre de service, la date et le technicien affecté ;
- l'adresse du site et l'adresse de facturation ;
- une vue d'ensemble des montants facturés par groupe (matières, main-d'oeuvre, etc.) ;
- les commentaires du technicien et du client ;
- les signatures du technicien et du client.

Pour chaque prestation, le compte-rendu contient :

- la description de la prescription et le montant de la facture pour cette prestation ;
- les matières employées (Quantité, Article, Description et Montant) ;
- les informations détaillées sur la main-d'oeuvre (Heures, Description de tâche, Technicien et Montant) ;
- les autres détails (Quantité, Type de coût, Description et Montant) ;
- la section Diagnostic qui elle-même contient :
  - le Problème signalé, le Problème attendu et la Solution prévue ;
  - le Problème réel et la Solution réelle ;
  - les Commentaires.

## Affichage d'un compte-rendu de visite

Pour afficher un compte-rendu de visite :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Dans la colonne d'encadré, cliquez sur **Compte-rendu**.
- 3 Sur la page **Compte-rendu**, cliquez sur l'icône de prestation.
- 4 Sélectionnez une prestation dans la liste.
- 5 Cliquez sur **Confirmer**.

Le compte-rendu détaillé apparaît à l'écran.

**Remarque:** Si la visite est déjà validée, le compte-rendu s'affiche dès que vous cliquez sur la page **Compte-rendu**.

## Signature du compte-rendu de visite

Pour la signature du compte-rendu de visite par le technicien :

- 1 Cliquez sur l'icône **Signature**.
- 2 Cliquez sur l'option **Modifier** située sous la section Signature du technicien.  
Vous accédez à la section **Valider**.
- 3 Saisissez les informations suivantes :

### **Signature du technicien**

Signez dans la zone de texte *Signature du technicien*. Pour effacer la signature, vous pouvez cliquer sur **Annuler**.

### **Nom technicien**

Indiquez le nom du technicien.

### **Commentaire**

Saisissez, le cas échéant, des informations supplémentaires.

- 4 Cliquez sur **OK**.
- 5 Pour la signature du compte-rendu de visite par le client :
- 6 Cliquez sur l'icône **Signature**.
- 7 Cliquez sur l'option **Modifier** située sous la section Signature du client.  
Vous accédez à la section **Valider**.
- 8 Saisissez les informations suivantes :

### **Signature du client**

Signez dans la zone de texte *Signature du client*. Pour effacer la signature, vous pouvez cliquer sur **Annuler**.

### **Nom du contact client**

Indiquez le nom du contact client.

### **Commentaire**

Saisissez, le cas échéant, des informations supplémentaires.

- 9** Une fois que le technicien et le client ont confirmé leurs signatures, celles-ci apparaissent sur le volet de droite. Cliquez sur **Finaliser**.
- Les signatures, noms et commentaires s'affichent sur le compte-rendu de visite et un fichier PDF de ce dernier est généré. Plus aucun changement ne peut être apporté à ce document et l'option **Signature** de l'écran de compte-rendu de visite est désactivée.

