



Infor Mobile Service Guide de l'utilisateur

Version 10.4 - 10.6

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 concernant la publication

Version : Infor LN 10.5.x

Date de publication : 18 septembre 2018

Code document : ln_10.5.x_lnmfsug__fr-fr

Sommaire

Contacteur Infor.....	6
Chapitre 1 : Présentation.....	7
Chapitre 2 : Profils.....	8
Création d'un profil.....	8
Connexion avec un profil.....	8
Options du profil.....	9
Chapitre 3 : Paramètres de connexion.....	10
Chapitre 4 : Paramètres.....	11
Paramètres de connexion.....	11
Paramètres d'envoi et de réception de données.....	11
Paramètres d'affichage des données.....	12
Libellés multilingues	12
Paramètres de programme.....	12
Paramètres horaires.....	13
Paramètres de compte-rendu de visite.....	13
Paramètres de documents.....	13
Paramètres de l'historique des séries.....	14
Chapitre 5 : Envoyer et recevoir des données.....	15
Chapitre 6 : Mon programme (vue Jour, Semaine ou Mois).....	17
Acceptation d'une visite.....	18
Refus d'une visite.....	18
Déplacement d'une visite.....	18
Ajout d'une visite	19
Modification d'une visite	19
Suppression d'une visite	19
Chapitre 7 : Prestations.....	20
Acceptation d'une prestation.....	21
Refus d'une prestation.....	21

Achèvement d'une prestation.....	21
Ajout de remarques à une prestation.....	21
Modification de remarques.....	22
Démarrage et arrêt d'une prestation.....	22
Ajout d'une prestation.....	22
Modification d'une prestation.....	23
Déplacement d'une prestation.....	23
Chapitre 8 : Tâches et contrôles.....	24
Ajout d'une tâche.....	24
Ajout d'un contrôle.....	25
Association d'un document à un contrôle.....	25
Association d'une photo à un contrôle.....	25
Achèvement d'une tâche ou d'un contrôle.....	26
Chapitre 9 : Enregistrement des matières.....	27
Ajout d'une matière.....	27
Modification des lignes de matières.....	28
Commande de lignes de matières	28
Chapitre 10 : Enregistrement des coûts de déplacement et autres coûts.....	29
Ajout d'un autre coût.....	29
Modification des autres coûts.....	30
Suppression d'autres coûts.....	30
Chapitre 11 : Diagnostic.....	31
Ajout de remarques.....	31
Modification de remarques.....	32
Chapitre 12 : Documents.....	33
Association d'un document.....	33
Téléchargement d'un document.....	34
Chapitre 13 : Compte-rendu de visite.....	35
Affichage d'un compte-rendu de visite.....	35
Changement de la langue d'un compte-rendu de visite	36
Finalisation d'un compte-rendu de visite.....	36
Chapitre 14 : Création d'un modèle de compte-rendu de visite.....	38
Chapitre 15 : Heures.....	45
Chapitre 16 : Stock.....	46
Chapitre 17 : Appels.....	48

Ajout d'un appel	48
Modification d'un appel	48
Suppression d'un appel.....	49
Chapitre 18 : Historique des séries.....	50
Chapitre 19 : Volets d'information	51
Annexe A : Récapitulatif des espaces réservés.....	52
Annexe B : Modèle par défaut.....	57

Contacteur Infor

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

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.

Chapitre 1 : Présentation

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.

Chapitre 2 : Profils

Avant de pouvoir se connecter à Mobile Service, les utilisateurs doivent définir leur profil. Un profil contient les paramètres de connexion au serveur LN, soit le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'URL du serveur LN UI.

Création d'un profil

Pour créer un nouveau profil, procédez comme suit :

- 1 Lancez l'application en cliquant sur l'icône appropriée.
L'écran de connexion s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'option Nouveau profil, située au-dessous du bouton **Connexion**.
- 3 Indiquez un nom et un mot de passe pour le nouveau profil.
Remarque :
 - Ce mot de passe est utilisé pour vous connecter à l'application. Il ne doit pas nécessairement être le même que celui utilisé pour vous connecter à Infor LN.
 - Il n'est pas non plus obligatoire de protéger le profil avec un mot de passe. Pour protéger le profil avec un mot de passe, sélectionnez l'option 'Protéger le profil avec un mot de passe'.
- 4 Cliquez sur **OK**.
L'écran des paramètres de connexion s'affiche.
- 5 Renseignez les paramètres de connexion.
Pour plus d'informations, voir [Paramètres de connexion](#) à la page 10.
- 6 Cliquez sur **OK**.
L'écran de connexion s'affiche et le profil créé est disponible dans la liste déroulante des profils.

Connexion avec un profil

Pour vous connecter à Mobile Service avec un profil existant, procédez comme suit :

- 1 Lancez l'application en cliquant sur l'icône appropriée.
L'écran de connexion s'affiche.
- 2 Sélectionnez un profil dans la liste déroulante des profils.
- 3 Indiquez le mot de passe, si nécessaire.

- 4 Si vous le souhaitez, sélectionnez l'option *Se connecter automatiquement avec ce profil*.

Remarque : Si cette option est sélectionnée, l'écran de connexion ne s'affichera pas lors du prochain lancement de Mobile Service. Déconnectez-vous de l'application pour afficher l'écran de connexion.

- 5 Cliquez sur **Connexion**.

L'écran **Mon programme** apparaît.

Remarque : Lorsque vous vous connectez à un environnement multi-titulaires pour la première fois, un navigateur web s'ouvre et affiche un écran de connexion. Indiquez votre e-mail et le mot de passe du Cloud, fourni par l'administrateur système, puis cliquez sur **Connexion**. Un formulaire de **Demande d'autorisation** s'affiche. Cliquez sur le bouton **Autoriser**.

Options du profil

Les options du profil sont accessibles à partir de l'écran de connexion, en cliquant sur **Options du profil**, au-dessous du bouton **Connexion**.

L'écran **Options du profil** comporte les boutons suivants :

- **Paramètres de connexion** : cliquez sur ce bouton pour afficher les paramètres de connexion du profil. Ces paramètres de connexion sont modifiables à cet endroit. Pour plus d'informations, voir [Paramètres de connexion](#) à la page 10.
- **Changer le mot de passe du profil** : cliquez sur ce bouton pour changer le mot de passe du profil.
- **Supprimer le profil** : cliquez sur ce bouton pour supprimer le profil.

Pour quitter cet écran, cliquez sur le bouton Retour.

Chapitre 3 : Paramètres de connexion

Les paramètres de connexion sont nécessaires pour la connexion à Infor LN. Ces paramètres sont fournis par l'administrateur système.

Pour afficher ou modifier les paramètres de connexion, procédez comme suit :

- 1 Lancez l'application en cliquant sur l'icône appropriée. L'écran de connexion s'affiche.
- 2 Sélectionnez le profil pour lequel vous souhaitez afficher ou modifier les paramètres de connexion.
- 3 Cliquez sur Options du profil, au-dessous du bouton **Connexion**. L'écran **Options du profil** s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **Paramètres de connexion**. L'écran **Paramètres de connexion** du profil s'affiche.
- 5 Changez les paramètres puis cliquez sur **OK** ou sur **Annuler** pour quitter l'écran **Paramètres de connexion**.

Certains paramètres peuvent être importés au moyen du bouton **Charger fichier de paramètres**. Dans ce cas l'explorateur de fichiers s'ouvre.

Pour importer des paramètres pour vous connecter à un environnement Cloud multi-titulaires, sélectionnez le fichier .ionapi fourni par votre administrateur système. Tous les paramètres seront importés.

Pour importer des paramètres pour vous connecter à un environnement non-Cloud (sur site) ou Cloud mono-titulaire, sélectionnez le fichier .json fourni par votre administrateur système. L'URL du serveur LN UI et les paramètres de l'environnement seront importés.

Renseignez les champs suivants si le champ *Cloud multi-titulaires* n'est pas sélectionné :

- *Nom d'utilisateur* : nom d'utilisateur à connecter avec Infor LN. Dans le cas d'un environnement à connexion unifiée (SSO), il s'agit du nom d'utilisateur SSO. Sinon, c'est le nom de l'utilisateur Infor LN.
- *Mot de passe* : mot de passe utilisé pour se connecter à Infor LN.
- *URL du serveur LN UI* : URL du serveur Infor LN UI.
- *Environnement* : environnement dans lequel s'exécute Infor LN.
- *Société* : société de données à utiliser dans l'environnement.

Renseignez les champs suivants si le champ *Cloud multi-titulaires* est sélectionné :

Société : société de données à utiliser dans l'environnement.

Notez que pour un environnement Cloud multi-titulaires, vous n'avez pas à spécifier ici de nom d'utilisateur ni de mot de passe. Ils seront demandés lorsqu'une connexion au Cloud sera établie. L'authentification est alors gérée par une interface de navigateur web.

L'écran **Paramètres de connexion** se ferme et les paramètres sont enregistrés lorsque vous cliquez sur **OK**.

Chapitre 4 : Paramètres

L'application Mobile Service vous permet de saisir divers paramètres, décrits dans ce chapitre.

Paramètres de connexion

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres nécessaires pour la connexion à Infor LN. La plupart de ces informations se définit lors de la création d'un profil et ne peut pas être modifiée dans les paramètres mais seulement affichée. Pour plus d'informations, voir [Paramètres de connexion](#) à la page 10.

Vous pouvez également définir des paramètres facultatifs si le paramètre Cloud multi-titulaires n'est pas sélectionné :

- Commande Bshell : ajoutez les commandes spécifiques à utiliser lors de la connexion à Infor LN. Cela peut être utile lors de tests ou d'audit. En principe ce paramètre doit être vierge.
Remarque : Une commande non valide entraînera des erreurs de connexion.
- Connexion automatique au démarrage : si ce paramètre est à *Oui*, l'application se lance automatiquement au démarrage. Cliquez sur **Déconnexion** pour revenir à l'écran de connexion.

Paramètres d'envoi et de réception de données

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

- 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.
- Envoyer/recevoir données lors de la cmde de fournitures d'atelier : si cette option est à *Oui*, l'application déclenche automatiquement une synchronisation dès que vous cliquez sur le bouton **Commander maintenant** sur l'écran Stock.
- 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. Cela permet d'envoyer et de recevoir les données au moment où le technicien termine sa prestation.

- Nombre de jours de conservation du journal de synchronisation : nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez que l'application conserve le journal de synchronisation.
- Envoyer informations GPS : si cette option est à Oui, l'application enregistre automatiquement les données de géolocalisation au démarrage, à l'arrêt et à la fin d'une prestation. Pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, le service de géolocalisation de Windows doit être activé. Cliquez sur le bouton **Tester GPS** pour tester la fonctionnalité.
- 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 Mobile Service. Tous les libellés et messages sont stockés dans LN. Cette option est utile si ceux-ci changent fréquemment. Si ce n'est pas le cas, il est conseillé de mettre cette option à Non.
- Actualiser : Utilisez le bouton **Actualiser** pour extraire tous les libellés et messages de Infor LN. Ce bouton n'est activé que si la valeur attribuée au champ *Envoyer et recevoir des données automatiquement* est Non.

Paramètres 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 Infor LN. Exemples : magasins, types de main d'oeuvre, etc. Il est possible d'afficher uniquement le code, uniquement la description, ou les deux.
- *Séparateur pour le code et la description* : délimiteur permettant de séparer l'affichage du code et de la description pour une entité.
- *Format d'affichage pour le code Article et la description* : ce paramètre est facultatif si le format d'affichage du code Article et de la description d'article doit être différent de celui des autres entités.

Libellés multilingues

Paramètres disponibles :

Utiliser la langue de l'utilisateur : si ce paramètre est à *Oui*, la langue de l'utilisateur, déterminée dans Infor LN, est utilisée dans l'application. Si vous souhaitez utiliser une autre langue, mettez ce paramètre à *Non*.

Langue de l'application : Ce champ indique la langue dans laquelle l'application doit être affichée. Si vous changez la langue, vous devez redémarrer l'application. Ce champ est actif uniquement si le paramètre *Utiliser la langue de l'utilisateur* est à *Non*.

Paramètres de programme

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres nécessaires pour la vue du programme :

- Autoriser l'acceptation/le refus de visite dans la vue Jour : Utilisez ce paramètre pour déterminer si l'acceptation ou le refus d'une visite est autorisé(e) dans la vue Jour du programme. Si ce champ est à Non, les boutons **Accepter** et **Refuser** ne seront pas affichés dans la vue Jour du programme.
- Durée minimum entre deux prestations pour une visite, en minutes : Durée (en minutes) entre différentes prestations d'un ordre de service, au-delà de laquelle celui-ci sera scindé en plusieurs visites.

Si la durée entre la fin planifiée d'une prestation et le début planifié d'une autre prestation du même ordre de service est inférieure à cette valeur, les deux prestations seront fusionnées dans une même visite, si toutes les autres conditions sont réunies pour permettre cette fusion. Si la durée entre deux prestations est supérieure à cette valeur, les prestations seront scindées en plusieurs visites.

Paramètres horaires

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres horaire nécessaires pour la vue des heures :

- Nombre de semaines précédentes pour lesquelles afficher les heures : il s'agit du nombre de semaines passées pour lesquelles l'application va extraire les heures enregistrées dans Infor LN.
- Nombre de semaines suivantes pour lesquelles afficher les heures : il s'agit du nombre de semaines futures pour lesquelles l'application va extraire les heures enregistrées dans Infor LN.

Paramètres de compte-rendu de visite

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres relatifs à un 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. Cela permet de sélectionner facilement les prestations à afficher sur le compte-rendu de visite. Il est possible d'afficher toutes les prestations terminées pour l'ordre de service ou seulement celles de la visite.

Paramètres de documents

Si LN est lié à un système de gestion de documents tel qu'ODM ou IDM, certains paramètres de documents peuvent être définis dans Mobile Service.

- *Télécharger automatiquement les documents* : Si la valeur attribuée à ce champ est *Oui*, le processus de téléchargement des documents de LN est automatique. Dès que des ordres de service sont synchronisés avec LN, les documents associés sont téléchargés.
- *Télécharger les documents pour* : Cette option permet de télécharger des documents pour Tous les ordres ou les Ordres d'aujourd'hui et la période suivante. Cela permet d'avoir les documents

de tous les ordres, ou seulement ceux d'une période donnée. 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/cmdes à ce jour et période suivante*.

Paramètres de l'historique des séries

Cette page offre une vue d'ensemble des paramètres nécessaires pour vues d'historique de séries :

- Télécharger automatiquement historique des séries pour visites actives : ce paramètre indique si l'application doit télécharger automatiquement l'historique des séries après le téléchargement d'ordres de service nouveaux ou modifiés. La période de téléchargement se définit dans le paramètre suivant.
- Période de téléchargement auto des données d'historique des séries : lorsque le paramètre précédent est à *Oui*, tout l'historique de la période est téléchargé.
- Période de téléchargement manuel des données d'historique des séries : lorsque l'utilisateur clique sur le bouton *Actualiser* dans la vue d'historique des séries, l'historique est téléchargé en fonction de cette période. L'utilisateur est libre de choisir sa période, mais il est conseillé de choisir une période plus longue que pour le téléchargement automatique.
- Période de conservation des données d'historique des séries : lorsqu'une visite est terminée et qu'aucune autre visite ne fait référence au même article sérialisé, l'historique de l'article sérialisé peut être supprimé. L'utilisateur peut toutefois choisir de conserver l'historique plus longtemps s'il prévoit de réutiliser la même série plusieurs fois. L'utilisateur est libre de choisir sa période, mais il est conseillé de choisir une période plus longue que pour le téléchargement automatique.

Chapitre 5 : Envoyer et recevoir des données

Mobile Service communique avec Infor LN en envoyant ou en recevant des données. Il est possible de définir des paramètres pour automatiser ce processus.

Il est également possible de le faire manuellement à partir des flèches de la barre supérieure. Dans ce cas, aucune barre de progression ne s'affiche. Enfin, il est aussi possible d'envoyer/de recevoir des données manuellement en cliquant sur l'option 'Envoyer/Recevoir' de la barre supérieure. Dans ce cas, une barre de progression s'affiche.

Lorsque vous accédez à Mobile Service pour la première fois, vous devez faire un téléchargement complet des données. Ainsi, 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.

Pour procéder à un téléchargement complet, procédez comme suit :

- Cliquez sur l'icône de menu du coin supérieur gauche de l'écran pour rendre visible la barre supérieure, puis cliquez sur **Envoyer/Recevoir**.
- La fenêtre Envoyer et recevoir s'affiche. Cochez la case Téléchargement complet des données puis cliquez sur Envoyer/Recevoir.

Une barre de progression des actions d'envoi et de réception s'affiche. Un téléchargement complet des données écrase toutes les données locales et récupère celles d'Infor LN.

Remarque : Un téléchargement complet des données peut durer un certain temps. Il est conseillé de n'exécuter cette action que si la connexion avec Infor LN est rapide et stable. Notez que toutes les données locales pas encore envoyées à LN seront perdues.

Remarque : Lorsque cela fait longtemps qu'un téléchargement normal n'a pas été fait, un téléchargement complet est fait automatiquement.

Une synchronisation normale (c'est-à-dire pas un téléchargement complet) ne synchronise que les modifications sur les données de base ou de transactions effectuées depuis la dernière synchronisation. C'est la manière de fonctionner la plus efficace.

Dès que toutes les données sont disponibles dans Mobile Service, vous pouvez commencer à effectuer des modifications sur les matières, les heures, etc. Lorsque vous faites des modifications, un indicateur orange s'affiche, signalant que les données d'Infor LN sont différentes des données de Mobile Service.

Il est parfois nécessaire de 'soumettre' des modifications locales. Par exemple, si vous changez le nombre d'heures passées sur une tâche. Dans ce cas, vous devez soumettre votre modification en cliquant sur le cercle qui jouxte la tâche. Une fois les modifications envoyées à Infor LN, l'indicateur orange disparaît.

Si les modifications n'ont pas toutes été envoyées à Infor LN, la dernière version de l'ordre de service ne peut pas être affichée dans Mobile Service. En fait, toute modification locale bloque le

téléchargement de la dernière version. Dans ce cas, l'indicateur rouge/vert est affiché. Cet indicateur est également visible dans la vue 'Programme' pour indiquer que les données n'ont pas encore été synchronisées avec Infor LN.

Les modifications sont envoyées à Infor LN via des services web. Ce processus peut résulter en une erreur en cas de changements dans Infor LN. Dans ce cas, une alerte s'affiche, indiquant que la synchronisation a rencontré des erreurs et qu'une intervention manuelle est requise. Cette alerte ne reste affichée que brièvement. Tant qu'il subsiste des erreurs de synchronisation, une icône jaune avec un point d'exclamation est affichée. Si vous cliquez sur l'alerte ou sur cette icône, vous pourrez voir quelles actions ont provoqué des erreurs et quelles actions n'ont pas pu être exécutées en raison des erreurs. Cliquez sur l'erreur pour effectuer les opérations suivantes :

- Ignorer cette action pour l'instant : bouton vide
- Réessayer cette action : bouton coché
- Supprimer cette action : icône de corbeille.

Cliquez sur le bouton de synchronisation dans l'en-tête pour synchroniser les modifications dans Infor LN. Notez que toutes les actions restantes devront être synchronisées correctement dans LN avant que les dernières données, l'ordre de service ou toute autre entité ne puissent être affichés dans Mobile Service.

Chapitre 6 : Mon programme (vue Jour, Semaine ou Mois)

La page **Mon programme** permet d'afficher les détails des prestations qu'un technicien doit exécuter sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle. Le programme s'affiche lorsque Mobile Service est lancé. Il peut également être activé depuis la barre supérieure.

Les prestations sont regroupées dans des visites. Toutes les prestations d'un ordre de service à effectuer au même endroit sont regroupées dans une visite. Pour chaque visite, des informations détaillées telles que le tiers, l'adresse et le type de service sont affichées.

Le statut d'une visite dépend du statut le plus élevé parmi les prestations de cette visite. Si toutes les affectations d'une visite n'ont pas le même statut, le statut de cette visite est précédé de la mention « partiellement ». Comme « Partiellement acceptée ». La visite ne prend le statut Terminé que si toutes ses prestations sont terminées. Le statut de la visite suit le code couleurs suivant :

- Statut Affecté : gris
- Statut Refusé : rouge
- Statut Accepté : orange
- Statut Démarré : bleu clair
- Statut Arrêté : bleu foncé
- Statut Terminé : vert clair
- Statut Finalisé : vert foncé

Les actions suivantes sont possibles :

- Basculer sur la vue Jour, Mois ou Semaine ;
- Utiliser la fonction de curseur pour effectuer un zoom sur les détails de la visite dans la vue Jour, Mois ou Semaine ;
- Utiliser le champ de filtrage par statut pour n'afficher que les visites ayant un statut spécifique ;
- Utiliser le champ de recherche pour n'afficher que les visites qui contiennent le texte recherché.

La fonctionnalité de recherche dans une vue Liste peut être utilisée pour rechercher facilement un tiers par son nom, un ordre de service donnée ou une adresse partielle, entre autres choses.

- Déplacer une visite ;
Remarque : Une visite peut être déplacée tant qu'aucune de ses prestations n'a le statut Terminé. Il faut aussi que la fonction Reprogrammer visite soit activée dans le Modèle utilisateur service affecté à l'employé dans Infor LN.
- 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*).

Remarque : Les données ne sont pas toutes visibles dans les vue Mois et Semaine.

- Cliquez sur une visite pour accéder à ses prestations dans une vue plus détaillée.
- Cliquez sur **Accepter** ou **Refuser** pour accepter ou décliner la visite.
- Ajouter une visite ;
Remarque : Pour ajouter une visite il faut que la fonction Créer ordre de service soit activée dans le Modèle utilisateur Service affecté à l'employé dans Infor LN.

- Modifier une visite ;

Remarque : Ces options ne sont activées que si le statut de la visite est Affecté. Il faut aussi que la fonction Autoriser l'acceptation/le refus de visite soit activée dans les paramètres d'application, dans le menu Paramètres > Programme.

Acceptation d'une visite

Pour accepter une visite :

- 1 Accédez à la page Mon programme et faites un clic droit sur la visite visée.
- 2 Cliquez sur **Accepter**.

Refus d'une visite

Pour refuser une visite :

- 1 Accédez à la page Mon programme et faites un clic droit sur la visite visée.
- 2 Cliquez sur **Refuser**.
- 3 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.

Déplacement d'une visite

Une visite peut être déplacée au moyen de la fonction glisser-déplacer ou de la barre Modifier visite.

Pour déplacer une visite au moyen de la fonction glisser-déplacer :

- 1 Allez à la page Mon programme et cliquez sur la visite en maintenant le bouton de la souris appuyé.
- 2 Déplacez la visite et relâchez le bouton de la souris à l'endroit auquel vous souhaitez placer la visite.

Pour déplacer une visite au moyen de la barre Modifier visite :

- 1 Accédez à la page Mon programme et faites un clic droit sur la visite visée.

- 2 Cliquez sur **Modifier**.
- 3 Dans la barre Modifier visite, vous pouvez changer la date et l'heure planifiées de la visite.

Ajout d'une visite

Pour ajouter une visite :

- 1 Accédez à la page **Mon programme**.
- 2 Cliquez sur **+**.
- 3 Saisissez les informations requises.
- 4 Cliquez sur **Ajouter une visite**.

Remarque : Consultez les autres chapitres de ce manuel pour voir comment ajouter des prestations, des tâches, des contrôles, des matières, des coûts de déplacement et autres coûts à la nouvelle visite.

Modification d'une visite

Pour modifier une visite :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et faites un clic droit sur la visite visée.
- 2 Cliquez sur **Modifier**.
- 3 Saisissez les informations requises.
- 4 Dans la barre de modification de visite, des champs sont modifiables.
- 5 Cliquez sur **Mettre à jour la visite**.

Suppression d'une visite

Pour supprimer une visite :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et faites un clic droit sur la visite visée.
- 2 Cliquez sur **Supprimer**.

Remarque : Seules les visites nouvellement créées et pas encore synchronisées avec Infor LN peuvent être supprimées.

Chapitre 7 : Prestations

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 de façon dynamique. 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**.

Le volet latéral situé à gauche de l'écran affiche également les informations liées à la visite, notamment l'heure de début de la première prestation, l'heure de fin de la dernière, la photo du tiers, son adresse, l'ordre de service et le statut de la visite.

Le volet latéral situé à gauche de l'écran de visite comporte également les onglets suivants :

- Prestations : liste des prestations de la visite.
- Documents : affiche tous 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.
- Compte-rendu de visite : affiche le compte-rendu de visite.

Cette vue vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- passer en revue la liste des prestations.
- afficher les détails d'une prestation en cliquant dessus.
- [Ajout de remarques à une prestation](#) à la page 21.
- [Refus d'une prestation](#) à la page 21
- [Démarrage et arrêt d'une prestation](#) à la page 22.
- [Achèvement d'une prestation](#) à la page 21
- [Modification d'une prestation](#) à la page 23
- [Ajout d'une prestation](#) à la page 22
- [Déplacement d'une prestation](#) à la page 23

Remarque :

- Les options **Accepter / Refuser** ne sont activées que si le statut de la prestation est *Affecté*.
- Si le statut de la prestation est *Affecté* ou *Terminé*, les options **Démarrer / Arrêter** sont désactivées.
- L'option **Terminer** n'est activée que si la prestation est démarrée et ensuite arrêtée.
- La modification d'une prestation dans la partie Modifier prestation n'est possible qu'à partir du moment où son statut devient *Accepté* et jusqu'à la finalisation de la visite.
- Le déplacement d'une prestation n'est possible que lorsque son statut n'est pas encore **Terminé**. Il faut aussi que la fonction Reprogrammer visite soit activée dans le Modèle utilisateur service affecté à l'employé dans LN.

Acceptation d'une prestation

Pour accepter une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite pour afficher sa liste de prestations.
- 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 prestation

Pour refuser une visite :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite pour afficher la liste de ses prestations.
- 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**.

Remarque : Les options **Accepter** et **Refuser** de la barre du bas ne sont activées que si le statut de l'une des prestations de la visite est *Affecté*.

Achèvement d'une prestation

Pour terminer une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite pour afficher sa liste de prestations.
- 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 de remarques

Pour modifier une remarque liée à une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite pour afficher sa liste de prestations.
- 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*.

Ajout d'une prestation

Pour ajouter une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite.
- 2 Sur la page Visite, cliquez sur **+**.
- 3 Indiquez une description pour la prestation, un *Type de service* et renseignez les autres champs si nécessaire.

- 4 Cliquez sur **Ajouter une prestation**.

Modification d'une prestation

Pour modifier une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez avec le bouton droit sur la prestation.
- 3 Cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans la barre de modification de prestation, des champs sont modifiables.

Déplacement d'une prestation

Pour déplacer une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et cliquez sur une visite.
- 2 Sur la page des prestations, cliquez avec le bouton droit sur la prestation.
- 3 Cliquez sur **Modifier**.
- 4 Dans la barre de modification de prestation, les champs *Date de début planifiée*, *Heure de début planifiée*, *Date de fin planifiée* et *Heure de fin planifiée* sont modifiables.

Remarque : Si une visite comporte plusieurs prestations, le déplacement de l'une d'elles peut entraîner la décomposition de la visite en plusieurs. Cela peut arriver si une visite chez un autre client est prévue entre les prestations restantes et les prestations déplacées de la visite en cours.

Chapitre 8 : Tâches et contrôles

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 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
 - Matières
 - Temps de déplacement et 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 mais peut être ajustée par l'utilisateur dans la barre de modification de tâche.

Cette section vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- [Ajout d'une tâche](#) à la page 24
- [Ajout d'un contrôle](#) à la page 25
- [Achèvement d'une tâche ou d'un contrôle](#) à la page 26.

Ajout d'une tâche

Pour ajouter une tâche :

- 1 Sur la page **Mon programme**, sélectionnez la visite puis la prestation visée.
- 2 Sur la page **Tâches et contrôles**, cliquez sur **+**.
- 3 Sélectionnez l'option *Ajouter une tâche*.
- 4 Sélectionnez une *tâche* dans la liste et renseignez les autres champs.
- 5 Cliquez sur **Ajouter une tâche**.

Ajout d'un contrôle

Pour ajouter un contrôle :

- 1 Sur la page **Mon programme**, sélectionnez la visite puis la prestation visée.
- 2 Sur la page **Tâches et contrôles**, cliquez sur **+**.
- 3 Sélectionnez l'option *Ajouter un contrôle*.
- 4 Saisissez les informations requises. Notez que le texte d'instruction de la mesure n'apparaîtra que si le champ n'est pas vide.
- 5 Cliquez sur **Ajouter un contrôle**.

Association d'un document à un contrôle

Pour joindre un document à un contrôle, procédez comme suit :

- 1 Sur la page **Mon programme**, cliquez sur la visite concernée.
L'écran **Visite** s'affiche.
- 2 Cliquez sur la prestation concernée.
L'écran **Prestation** s'affiche.
- 3 Sélectionnez le contrôle visé en faisant un clic droit ou en appuyant longtemps dessus.
La barre inférieure de menu apparaît.
- 4 Cliquez sur le bouton **Documents**.
L'écran **Documents d'inspection** s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton de dossier.
L'explorateur de fichiers s'ouvre.
- 6 Sélectionnez le document (ou l'image) à joindre au contrôle puis cliquez sur **OK**.
- 7 Le document est désormais associé au contrôle et est disponible dans la liste. Revenez à l'écran **Tâches et contrôles** en cliquant sur le bouton Retour.
Remarque : Pour pouvoir joindre un document, un système de gestion de documents doit être mis en oeuvre pour Infor LN.

Association d'une photo à un contrôle

Pour joindre une photo à un contrôle, procédez comme suit :

- 1 Sur la page **Mon programme**, cliquez sur la visite visée.
L'écran **Visite** s'affiche.
- 2 Cliquez sur la prestation souhaitée.
L'écran **Prestation** s'affiche.
- 3 Sélectionnez le contrôle visé d'un clic droit ou en appuyant longuement dessus.
La barre inférieure de menu apparaît.

- 4 Cliquez sur le bouton **Documents**.
L'écran **Documents de contrôle** s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **Photo**.
L'application standard de prise de photo du système démarre.
- 6 Prenez la photo.
- 7 La photo est désormais liée au contrôle et est disponible dans la liste. Revenez à l'écran **Tâches et contrôles** en cliquant sur le bouton Retour.
Remarque : Pour pouvoir joindre une photo, un système de gestion de documents doit être mis en place pour Infor LN.

Achèvement d'une tâche ou d'un contrôle

Pour terminer une tâche ou un contrôle :

- 1 Accédez à la tâche ou au contrôle.
- 2 Cliquez sur  pour indiquer que la tâche ou le contrôle est terminé(e).

Chapitre 9 : Enregistrement des matières

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.

Il est également possible de commander des matières et de les ajouter en tant que lignes de coûts matières.

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 ;
- un quatrième groupe contenant les matières commandées ;
- 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 27 à la prestation courante ;
- [Modification des lignes de matières](#) à la page 28
- [Commande de lignes de matières](#) à la page 28

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 le volet latéral, 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, faites un clic droit sur une prestation.
- 3 Dans le volet latéral, cliquez sur **Matières**.
- 4 Cliquez sur les boutons **+** et **-** pour augmenter ou diminuer la quantité de matières. Vous pouvez également indiquer cette quantité manuellement.
- 5 Cliquez sur le bouton **Confirmer** à la fin de la ligne. La quantité modifiée est ajoutée au champ de quantité *Total*.

Vous ne pouvez utiliser que les matières des magasins pour lesquels vous êtes autorisé dans le modèle utilisateur LN Service.

Commande de lignes de matières

Pour commander une ligne de matières :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Sur la page des prestations, faites un clic droit sur une prestation.
- 3 Dans le volet latéral, cliquez sur **Matières**.
- 4 Cliquez sur **+**.
- 5 Sélectionnez *Commander matières* dans la liste, en haut du volet détaillé des coûts matières.
- 6 Saisissez les informations requises.
- 7 Cliquez sur **Ajouter matières**.

La nouvelle ligne de coûts matières apparaîtra dans le groupe des matières commandées.

- 8 Cliquez sur **+** ou sur **-** pour augmenter ou réduire la quantité de matières à commander. Vous pouvez également indiquer cette quantité manuellement.
- 9 Cliquez sur le bouton **Confirmer** à la fin de la ligne pour commander les matières.
Une fois que la commande a été traitée et expédiée, la ligne de coûts passe dans le groupe des matières utilisées.

Chapitre 10 : Enregistrement des coûts de déplacement et autres coûts

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, faites un clic droit 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,
- la tâche. La tâche correspondant au temps de déplacement est affichée dans le volet Modifier temps de déplacement. Voir la rubrique Modification des autres coûts.

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 29
- [Modification des autres coûts](#) à la page 30
- [Suppression d'autres coûts](#) à la page 30

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 le volet latéral, 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 le volet latéral, 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 le volet latéral, 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**.

Chapitre 11 : Diagnostic

Cette page permet d'afficher et de modifier les informations de diagnostic 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 *Diagnostics* de la session Paramètres de service généraux (tsmdm0100m000) est sélectionné.
- Si le statut de la prestation est *Affecté*, *Refusé* ou *Terminé*, cette page est une page d'affichage.
- Les notes saisies par les autres techniciens ne sont pas modifiables par vous.

Les actions suivantes sont possibles :

- [Ajout de remarques](#) à la page 31
- [Modification de remarques](#) à la page 32

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 le volet latéral, cliquez sur **Diagnostic**.
- 4 Cliquez sur **Remarque**.

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

Modification de remarques

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

Chapitre 12 : Documents

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 33
- [Téléchargement d'un document](#) à la page 34

Association d'un document

Pour joindre un document à une prestation :

- 1 Accédez à la page **Mon programme** et sélectionnez une prestation.
- 2 Dans le volet latéral, cliquez sur **Documents**.
- 3 Cliquez sur l'une des deux icônes dotées d'un signe + pour parcourir l'explorateur de fichiers ou pour démarrer l'appareil photo.

- 4 Sélectionnez un document dans l'explorateur de fichiers, ou prenez une photo avec l'appareil photo.
- 5 Cliquez sur **Ouvrir** dans l'explorateur de fichiers ou sur OK sur la photo prise.
Remarque : A l'issue de la synchronisation, le document sera 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 le volet latéral, 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.

Chapitre 13 : Compte-rendu de visite

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 par défaut comprend notamment :

- 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 par défaut 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 ;
 - 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 le volet latéral, 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**.

Changement de la langue d'un compte-rendu de visite

Pour changer la langue d'un compte-rendu de visite :

1 Accédez à la page **Mon programme** sélectionnez une visite.

2 Dans le volet latéral, cliquez sur **Compte-rendu**.

3 Sur la page Compte-rendu, cliquez sur l'icône des prestations.

4 Changez la valeur du champ *Langue du compte-rendu de visite* dans la barre de sélection des prestations.

5 Cliquez sur **Confirmer**.

Remarque : Une fois le compte-rendu finalisé, sa langue ne peut plus être changée.

Finalisation d'un 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.

Mobile Service inclut un compte-rendu de visite par défaut. Il est possible de modifier ce compte-rendu par défaut dans Infor LN ou d'en définir des différents, par client ou département. Les modèles de compte-rendu de visite se gèrent dans la session **tsmdm5100m000**. Vous devez d'abord télécharger le modèle, puis le modifier. Voir le chapitre 'Création d'un modèle de compte-rendu de visite'.

Remarque : Un modèle est un fichier de format texte enrichi (.rtf) et peut être modifié par tout programme compatible avec ce format, tel que MS Word, Open Office, etc. Si vous modifiez un modèle, vous devez le charger à nouveau. Les modèles sont synchronisés automatiquement dans l'application Mobile Service locale.

Remarque : Les signatures sont perdues si le compte-rendu n'est pas finalisé.

Chapitre 14 : Création d'un modèle de compte-rendu de visite

Général

Un compte-rendu de visite est basé sur un modèle. Un modèle se compose de texte, d'images et d'espaces réservés. Le compte-rendu peut être affiché une fois les données relatives à la visite ajoutées au modèle.

Ces données sont structurées en plusieurs jeux de données. Le modèle doit être composé de manière à correspondre à ces jeux de données. Chaque jeu de données contient une ou plusieurs lignes, ou aucune. Dans le modèle, ces lignes sont représentées par une définition.

Le modèle est enregistré dans un document au format texte enrichi (.rtf) et peut être créé avec tout éditeur de texte compatible avec ce format.

Ce guide utilise sur les schémas le format du modèle par défaut. Le modèle par défaut complet est fourni dans l'[Annexe 2](#) à la page 57. Il est également disponible dans Infor LN via la session **Compte-rendu de visite (tsmdm5100m000)**.

Pour un meilleur aperçu des tableaux, voir le paragraphe Astuces.

Texte et images

Les éléments de base d'un modèle sont le texte et les images. Si aucune traduction n'est requise, le texte original peut être utilisé. Dans le modèle par défaut, des espaces réservés pour la traduction sont utilisés. Cela n'est pas obligatoire.

Des éléments de composition peuvent être des onglets ou des tableaux. Les fichiers Word et .rtf prennent en charge ces éléments. Des options de formatage de caractères et des paragraphes sont également disponibles.

Le texte est les valeurs remplaçables doivent être définis par des espaces réservés.

Espaces réservés

Les espaces réservés sont définis en utilisant du texte compris entre deux marqueurs. Il existe quatre types d'espaces réservés, chacun étant identifiable par des marqueurs différents.

Notation	Types d'espaces réservés
<<nom espace réservé>>	Traduction
##nom espace réservé##	Élément d'un jeu de données
%%nom espace réservé%%	Image d'un jeu de données
[[identifiant jeu de données]]	Identifiant de jeu de données

Exemple :

##DepartmentName##	<<Order>>	##ServiceOrder##
##DepartmentAddress##	<<OrderReference>>	##ReferenceA##
	<<StartTime>>	##StartTime##
	<<ServiceEngineer>>	##Engineer##

Dans cet exemple, <<Order>>, <<OrderReference>> etc. sont des espaces réservés de texte traduisible. La traduction dépend de la langue sélectionnée dans Infor LN. ##DepartmentName##, ##ServiceOrder##, etc. sont des éléments de données. Ces éléments de données sont extraits du jeu de données de niveau document. Ce jeu de données de document étant disponible en standard, ces espaces réservés peuvent être utilisés n'importe où dans le document. Pour voir la liste de tous les espaces réservés, voir l'[Annexe 1](#) à la page 52.

L'exemple ci-dessus peut produire les lignes fusionnées suivantes :

Département Service FR	Ordre de service	SOO001407
Atelier Paris	Référence	CUST_B_00012
50 avenue des Champs Ely- sées	Heure de début	15-8-2018 10:28:01
75008 Paris	Technicien de maintenance	Patrick Leroy
France		

Jeux de données

Le compte-rendu de visite comporte sept jeux de données.

- Données de document
- Données relatives à la prestation
- Données de coût matières, avec référence aux données de la prestation
- Coût de main d'oeuvre, avec référence aux données de la prestation
- Autres coûts, avec référence aux données de la prestation
- Contrôles, avec référence aux données de la prestation
- Heures totales par type de main-d'œuvre

Les jeux de données peuvent contenir tous types d'informations telles que du texte ou des images. Les marqueurs entourant les espaces réservés (## pour du texte et %% pour des images) déterminent l'affichage des données.

Bien que les coûts de matières, de main d'oeuvre et autres coûts soient liés à une prestation, il est possible d'afficher la liste de tous les coûts de toutes les prestations.

Jeu de données de document

Ce jeu de données contient les informations relatives à la visite et est disponible dans tout le document. Il peut également contenir des images. Les espaces réservés aux signatures sont les seuls espaces d'image pris en charge.

Jeu de données relatives à la prestation

L'identifiant du jeu de données relatives à la prestation est `[[Activities]]`.

Ce jeu de données contient les informations des prestations sélectionnées par l'utilisateur lors de la génération du compte-rendu.

Jeu de données de coût matières

L'identifiant du jeu de données de coût matières est `[[MaterialCost]]`.

Ce jeu de données contient les informations relatives à tous les coûts matières. Il s'agit des coûts renseignés sur l'écran Matières. L'affichage du coût matières d'une ou plusieurs prestation(s) est fonction de la définition du coût matières dans le modèle.

Jeu de données de coût de main d'oeuvre

L'identifiant du jeu de données de coût de main d'oeuvre est `[[LaborCost]]`.

Ce jeu de données contient les informations relatives à tous les coûts de main d'oeuvre. Il s'agit des coûts renseignés sur l'écran Tâches et contrôles. L'affichage du coût de main d'oeuvre d'une ou plusieurs prestation(s) est fonction de la définition du coût de main d'oeuvre dans le modèle.

Jeu de données Autres coûts

L'identifiant du jeu de données Autres coûts est `[[OtherCost]]`.

Ce jeu de données contient les informations relatives à tous les autres coûts. Il s'agit des coûts renseignés sur l'écran Temps de déplacement et autres coûts. Les données relatives au temps de déplacement et aux autres coûts sont affichées ici. L'affichage des autres coûts d'une ou plusieurs prestation(s) est fonction de la définition des autres coûts dans le modèle.

Contrôles

L'identifiant du jeu de données de contrôle est `[[Inspections]]`. Ce jeu de données contient les informations relatives à tous les contrôles d'une prestation. Il s'agit des contrôles renseignés sur l'écran **Tâches et contrôles**.

Jeu de données Heures totales par type de main-d'oeuvre

L'identifiant du jeu de données Heures totales par type de main-d'oeuvre est `[[TotalHoursPerLaborType]]`. Ce jeu de données contient les informations relatives à toutes les heures passées par type de main d'oeuvre. Il est utilisé au niveau document.

Présentation

Les espaces réservés peuvent être placés n'importe où dans le document .rtf. Ainsi, une construction telle que :

N° ordre de service `##ServiceOrder##` a une date de début au `##StartDate##`.

est tout à fait valide.

Pour aligner les éléments, il est possible d'utiliser des onglets ou des tableaux. Des tableaux peuvent être insérés. Des colonnes ou des lignes peuvent être fusionnées. Par exemple, on peut avoir un tableau formé de deux lignes, la première ligne comportant une cellule et la seconde ligne en comptant trois.

<<TexteTraduit>>

##FieldA##	##FieldB##	##FieldC##
------------	------------	------------

Cette configuration extraira les champs A, B et C du jeu de données document.

Pour pouvoir afficher les données d'un autre jeu de données, il faut respecter la convention de présentation. Tous les espaces réservés dépendant du jeu de données doivent être contenus dans une table. L'identifiant du jeu de données est la clé de la convention de présentation. Cet identifiant doit être placé dans la première ligne de la première cellule comme premier texte de la table.

Convention de présentation d'un jeu de données :

[[DataSetIdentifier]]		
<<HeaderTextA>>	<<HeaderTextB>>	<<HeaderTextC>>
##FieldA##	##FieldB##	##FieldC##

La convention définit trois lignes ou plus.

- La première ligne doit contenir l'identifiant du jeu de données (avec les marqueurs [[et]]). Voir la définition de jeu de données présentée précédemment. Si l'identifiant du jeu de données est introuvable, la table est gérée comme une table de présentation. Voir plus haut.
La ligne de l'identifiant du jeu de données est supprimée une fois la fusion effectuée.
- La dernière ligne est répliquée autant de fois qu'il y a de lignes dans le jeu de données. L'espace réservé de chaque ligne répliquée est remplacé par les valeurs de lignes de jeu de données correspondantes. Si la ligne de présentation contient des espaces réservés qui ne correspondent pas aux propriétés du jeu de données, le remplacement se fait à partir du jeu de données parent. Si aucune correspondance n'est trouvée dans le jeu de données parent, l'espace réservé est rapproché et éventuellement remplacé avec les valeurs du jeu de données document.
- Toutes les autres lignes sont des lignes d'en-tête (zéro, une ou aucune). Les lignes d'en-tête contiennent généralement des espaces réservés de texte traduisible (<< >>). Si des lignes d'en-tête contiennent des espaces réservés de données, les données sont remplacées à partir du jeu de données parent. Sinon, elles sont remplacées par les données du jeu de données document.

Une table de jeu de données doit contenir au moins deux lignes. Les lignes d'en-tête sont facultatives.

Exemple :

[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCove- rage##

ou

[[MaterialCost]]			
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCove- rage##

Dans le premier exemple, le coût matières est présenté avec deux lignes d'en-tête. Dans le second exemple, il n'y a pas de lignes d'en-tête.

Présentation imbriquée

Pour représenter des relations parent/enfant, une autre convention peut être définie. Dans le cas de prestations et de matières, si les matières utilisées par prestation doivent être présentées, la table des matières doit être imbriquée dans la table des prestations. Les jeux de données enfants sont reconnaissables par leur structure. Au lieu de présenter toutes les matières d'une visite, seules celles de la prestation en cours sont présentées dans des tables imbriquées de matières.

Remarque : Soyez prudents lorsque vous insérez les tables imbriquées dans la dernière ligne. Si plusieurs tables sont requises (par exemple Matières, Main d'oeuvre et Autres coûts), elles peuvent être insérées dans la même cellule, séparées par une fin de paragraphe (touche Entrée). Voir aussi la présentation de Matières, Coût main d'oeuvre et Autres coûts dans l'[Annexe 2](#) à la page 57.

Dans Word, cette opération est facile à accomplir. Positionnez le curseur dans une cellule et sélectionnez 'Ajouter table' sur l'onglet INSERER.

Convention de présentation d'un jeu de données imbriqué :

Exemple :

[[DataSetIdentfier]]			
<<HeaderTextA>>	<<HeaderTextB>>	<<HeaderTextC>>	
##FieldA##	##FieldB##	##FieldC##	
[[DataSetIdentfier]]			
<<HeaderTextX>>	<<HeaderTextY>>	<<HeaderTextZ>>	
##FieldX##	##FieldY##	##FieldZ##	
[[Activities]]			
<<Activity>> (##ActivityPk##)			
[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCove- rage##

Dans l'exemple ci-dessus, un jeu de données de coût matières ([[MaterialCost]]) est imbriqué dans un jeu de données de prestation ([[Activities]]). ##ActivityPk## est extrait du jeu de données Prestations. ##Quantity##, ##Item##, ##Description## et ##AmountOrCoverage## sont extraits du jeu de données [[MaterialCost]].

Résultat :

Tableau 1 : Prestation (V01002310:10)

Matières			
<i>Quantité</i>	<i>Code Article</i>	<i>Description article</i>	<i>Montant</i>
8 pièces	AVDK17	Article auto	Garantie

Boîte de 3	AVDK1501	Fusibles S8 stock	9 EUR
------------	----------	-------------------	-------

Totaux

Pour chaque jeu de données représentant des coûts, les totaux sont calculés. Dans le modèle par défaut, ces totaux sont présentés dans le paragraphe récapitulatif.

Les espaces réservés Totalxxx et GrandTotal affichent les valeurs de tous les coûts des prestations sélectionnées. Les lignes détaillées de ces coûts ne doivent pas nécessairement être présentées sur le compte-rendu. Toutefois, TotalDetailxxx et GrandDetailTotal contiennent des valeurs des lignes de coûts détaillées uniquement.

Ainsi, le client peut décider de n'afficher que les totaux sans les détails, ou d'afficher les détails puis les totaux de ces détails.

Outils permettant de modifier le modèle

Le modèle est enregistré au format .rtf. MS Word gère facilement ce type de fichier, tout comme d'autres éditeurs de texte. Une fois le modèle créé il doit être enregistré au format .rtf.

Remarque : Bien que la présentation à l'écran puisse être similaire, il peut exister des différences sur la version imprimée, selon l'éditeur de texte utilisé. Aussi, si vous utilisez du papier pré imprimé, faites des essais avec le modèle et des données réelles, enregistré au format .pdf.

Prix fixe

Infor LN prend en charge la fonctionnalité de gestion de prix fixes par prestation. Ce document le gère également, de manière basique. Le prix fixe n'est pas un champ (à inclure sur le document) mais est représenté en tant que total.

Les prix sont calculés dans Infor LN. Ces prix sont synchronisés avec l'application. Par définition, si une prestation a un prix fixe, tous les coûts individuels sont mis à zéro. Ainsi, les totaux et le total général seront toujours à zéro. Ces totaux sont remplacés par le montant du prix fixe.

Si un coût n'est pas à zéro, il sera ajouté au montant du prix fixe.

Emplacement du modèle par défaut

Les modèles sont gérés dans Infor LN via la session **Compte-rendu de visite (tsmdm5100m000)**. Cette session permet également d'importer et d'exporter des modèles. Il est en outre possible de générer le modèle par défaut tel que décrit dans l'[Annexe 2](#) à la page 57.

Astuces

Modification d'espaces réservés

Lorsque vous ajoutez ou modifiez des espaces réservés, saisissez bien tous les caractères au lieu d'en changer certains, car Word ajoute parfois des marqueurs invisibles aux documents .rtf. Sinon, le modèle risque d'être mal interprété et l'espace réservé mal représenté sur le compte-rendu de visite. Si un espace réservé est bien orthographié mais ne représente pas sa valeur fusionnée, modifiez le modèle en re-saisissant entièrement son nom du début à la fin, sans oublier les marqueurs de début et de fin.

Tables avec bordures invisibles

Lorsque le volume de données à afficher est faible, il est recommandé de ne pas afficher les bordures de la table. Tous les éditeurs permettent l'utilisation de bordures invisibles.

Paramètres MS Word

Si vous utilisez MS Word comme éditeur, il est conseillé d'utiliser la vue Web. Dans la barre de menu, sélectionnez l'onglet *Affichage* puis l'option Web. Les bordures dépassant de la marge droite du papier sont visibles et peuvent être modifiées.

Le quadrillage de la table doit également être visible. Cette fonction n'est pas activée par défaut. Utilisez l'option Bordures de l'onglet *Accueil* puis cliquez sur **Afficher le quadrillage**. Les bordures sans ligne visible sont représentées en pointillés.

Chapitre 15 : Heures

La barre du haut permet d'obtenir un aperçu des heures. Cette vue affiche toutes les heures enregistrées pour des ordres de service ainsi que toutes les heures générales, par semaine. Dans la vue des paramètres, vous pouvez spécifier le nombre de semaines, passées et futures, pour lesquelles vous souhaitez afficher les heures.

Le nombre total d'heures réservées et d'heures ouvrables est affiché dans l'en-tête. Toutes les heures déjà enregistrées pour la semaine sont affichées, ainsi qu'un total pour chaque jour de la semaine.

Il est possible d'ajouter ou de modifier des heures générales en cliquant sur le signe plus (+). Les champs Tâche générale, Type de main d'oeuvre, Jour de la semaine et Durée sont des champs obligatoires qui doivent être renseignés.

Il n'est pas possible d'ajouter ni de modifier des heures de service. Ceci se fait directement dans l'ordre de service concerné, dans Mobile Service.

Chapitre 16 : Stock

Vous pouvez afficher une vue d'ensemble du stock à partir de la barre de menu. La vue d'ensemble du stock présente les informations suivantes :

- Fournitures d'atelier
- Stock par article
- Stock par magasin

Fournitures d'atelier

Pour des fournitures d'atelier, il n'est pas nécessaire de recourir à la gestion des stocks. Ainsi :

- Le champ *Type de livraison* de la section *Gestion des services* est mis à *Depuis le stock de service* dans la session *Articles - Service* (tsmdm2100m000).
- La case *Gestion des stocks pour stock d'atelier* associée à la *Voiture de service* de l'employé est dé-cochée dans la session *Voiture de service* (tsmdm1145m000).

L'en-tête affiche la liste des magasins autorisés pour le technicien. Par défaut, c'est le magasin associé à la voiture de service du technicien qui est affiché. Si vous modifiez les données du magasin associé, celles-ci seront affichées lorsque vous relancerez la session.

Pour commander des fournitures d'atelier avec Mobile Service :

- 1 Indiquez la quantité souhaitée dans le champ *Quantité*.
- 2 Cliquez sur **Commander maintenant**. Par défaut, le processus de synchronisation est lancé. Pour empêcher cette synchronisation, vous devez dé-cocher la case *Envoyer/recevoir données lors de la cmde de fournitures d'atelier* sur l'onglet *Envoyer/Recevoir* sur l'écran Paramètres.
- 3 Infor LN crée un ordre de transfert manuel pour déplacer les articles du magasin central vers la voiture de service. Le champ *En commande* affiche la quantité commandée.

Stock par article

Pour visualiser le stock par article, sélectionnez l'option *Stock par article* sur l'écran Stock. Vous pouvez afficher le stock disponible et le stock en commande pour l'article et le magasin sélectionnés. Pour afficher le stock d'un article donné, sélectionnez ou indiquez l'article dans l'en-tête de l'écran Stock.

Remarque : Les données de stock affichées sont celles qui datent de la dernière synchronisation.

Stock par magasin

Pour visualiser le stock par magasin, sélectionnez l'option *Stock par magasin* sur l'écran Stock. Vous pouvez afficher le stock disponible et le stock en commande pour l'article et le magasin sélectionnés. Par défaut, c'est le magasin associé à la voiture de service du technicien qui est affiché. Pour afficher le stock d'un magasin donné, sélectionnez ou indiquez le magasin dans l'en-tête de l'écran Stock.

Remarque : Les données de stock affichées sont celles qui datent de la dernière synchronisation.

Chapitre 17 : Appels

. Vous pouvez utiliser les appels pour informer le back office en cas de :

- Travail supplémentaire
- Opportunités sur le site du client
- Autres communications

Pour accéder à l'écran des appels, procédez comme suit :

- 1 Cliquez sur le menu **Hamburger** (barres horizontales) sur la page d'accueil.
- 2 Sélectionnez **Demandes** dans le volet qui s'affiche.
- 3 Sur l'écran **Demandes**, sélectionnez Appels dans le menu.

Ajout d'un appel

- 1 Cliquez sur l'icône **(+)** sur l'écran **Appel**.
- 2 Sur l'écran **Ajouter un appel**, renseignez la description de l'appel dans le champ *Description*. Ce champ est obligatoire.
- 3 Vous pouvez également renseigner les champs suivants si vous le souhaitez :
 - Tiers
 - Article
 - N° de série
 - Commentaire : Ce champ peut être utilisé pour décrire l'appel plus en détails.
 - Problème attendu
 - Solution prévue
 - Heure de signalement : par défaut, la date et l'heure actuelles sont renseignées dans ce champ.
 - Cliquez sur **Ajouter un appel**. L'appel figure maintenant dans la liste, avec le statut Enregistré.

Remarque : Pour annuler l'ajout de l'appel, cliquez sur l'icône sur l'écran **Ajouter un appel**.

Modification d'un appel

- 1 Sélectionnez un appel dans la liste sur l'écran **Appel**. (Voir *Guide de démarrage*).
- 2 Dans la barre de menu, cliquez sur **Modifier**.
- 3 Sur l'écran **Modifier appel**, faites vos modifications.

4 Cliquez sur **Mettre à jour l'appel**.

Remarque :

- a Pour annuler la modification de l'appel, cliquez sur l'icône sur l'écran **Appel**.
 - b Vous ne pouvez modifier un appel que si son statut est Enregistré, Affecté ou En cours.
 - c Vous ne pouvez pas modifier l'heure de signalement une fois qu'un appel a été synchronisé avec Infor LN.
- .

Suppression d'un appel

1 Sélectionnez les appels à supprimer sur l'écran **Appel**.

2 Cliquez sur **Supprimer**, au bas de l'écran.

Remarque : Un appel ne peut être supprimé que si son statut est Enregistré.

Chapitre 18 : Historique des séries

Vous pouvez lancer la vue d'historique des séries à partir de la barre supérieure. Sinon, vous pouvez aussi le lancer depuis l'icône appropriée dans les en-têtes de visite ou de prestation, ou depuis une ligne individuelle de prestation, de matières ou de contrôle. Cette icône est présente à la droite de chaque numéro de série (elle ressemble à une horloge avec une flèche).

L'historique des séries inclut les éléments suivants :

- Historique de séries de commandes/d'ordres
- Historique de séries de contrôles

Lorsque l'historique des séries est lancé depuis le menu supérieur, l'utilisateur doit saisir un code Article et un numéro de série. Ensuite seulement, l'historique est affiché. Notez que seul l'historique d'articles sérialisés est disponibles pour les articles qui sont des références dans des visites de votre programme et seulement si dans les paramètres, l'historique des séries est prévu pour télécharger automatiquement les données.

Si aucun historique n'est affiché, cliquez sur le bouton Actualiser, en haut à droite de l'écran. Vous devez pour cela avoir une connexion active avec Infor LN.

Si l'historique des séries est lancé depuis l'icône d'un autre écran, le numéro de série de cet écran est utilisé pour activer le filtre d'historique.

Utilisez le bouton i (information) pour afficher plus de données, depuis n'importe quelle section de l'historique. Le volet d'information peut être développé pour une meilleure lisibilité. Il suffit de cliquer dans n'importe quelle partie de la liste.

Historique de séries de commandes/d'ordres

Les commandes ou ordres affichent une vue hiérarchique de l'historique des séries. Cette hiérarchie est classée par Commande/Ordre, Prestations, Tâches/Matières/Contrôles, détails.

Notez que les contrôles affichés sont ceux qui concernent la commande/l'ordre (idem pour les matières et les tâches). Les autres contrôles peuvent être affichés dans la vue des contrôles de l'historique de séries.

Historique de séries de contrôles

Cette vue affiche les contrôles individuellement. Dans cette vue, les contrôles qui ne sont liés à aucune commande sont également affichés.

Chapitre 19 : Volets d'information

L'application affiche fréquemment des volets d'information. Ces volets apportent des informations supplémentaires sur l'écran affiché. Par exemple, sur l'écran Visite, le volet d'information affiche les noms des contacts du client chez lequel a lieu la visite.

Pour afficher un volet d'information, cliquez sur le bouton **(i)**. Les flèches v et ^ permettent de réduire ou développer le volet.

.

Annexe A : Récapitulatif des espaces réservés

Document

- DepartmentName
- DepartmentAddress
Adresse de 10 lignes, formatée selon les règles de Infor LN.
- ServiceOrder
- CustomerOrder
- StartTime
Heure de début réelle de la première prestation.
- StartTimeDateOnly
Date réelle de début de la première prestation, sans l'heure.
- ServiceEngineer
- ServiceAddress
Adresse de 10 lignes, formatée selon les règles de Infor LN.
- SoldToBusinessPartnerName
- BillingAddress
Adresse de 10 lignes, formatée selon les règles de Infor LN.
- InvoiceToBusinessPartnerName
- Item
Code de l'article.
- ItemDescription
Description de l'article.
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- Project
- ProjectDescription
- OrderFixedPriceAmount : Montant, mentionnant la devise. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- OrderFixedPriceTaxAmount : Montant, mentionnant la devise. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- OrderFixedPriceAmountAndLabel : Montant, mentionnant la devise et précédé d'un texte et de deux points. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- OrderFixedPriceTaxAmountAndLabel : Montant, mentionnant la devise et précédé d'un texte et de deux points. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- Priority
Degré de priorité de la visite.
- SoldToContact

- SoldToContactName
- SoldToContactTelephone
- SoldToContactEmail
- PlannedStartTime
- PlannedFinishTime

Espaces réservés spéciaux

Les totaux, qui affichent la valeur totale de tous les coûts, que les lignes de détail soient affichées ou pas.

- TotalMaterialCost
- TotalMaterialCostTax (pas dans le modèle par défaut)
- TotalLaborCost
- TotalLaborCostTax (pas dans le modèle par défaut)
- TotalOtherCost
- TotalOtherCostTax (pas dans le modèle par défaut)
- TotalInvoice
- TotalTax
- GrandTotal

Remarque :

TotalInvoice, TotalTax et GrandTotal sont calculés en faisant la somme de TotalInvoice et TotalTax, et GrandTotal est calculé en faisant la somme des totaux individuels et en incluant la valeur du prix fixe (le cas échéant). En général, si une valeur de prix fixe est définie, tous les montants détaillés sont à zéro.

Totaux de coûts affichés sur les lignes détaillées :

- TotalDetailMaterialCost
- TotalDetailMaterialCostTax (pas dans le modèle par défaut)
- TotalDetailLaborCost
- TotalDetailLaborCostTax (pas dans le modèle par défaut)
- TotalDetailOtherCost
- TotalDetailOtherCostTax (pas dans le modèle par défaut)
- TotalDetailInvoice
- TotalDetailTax
- GrandDetailTotal

Remarque : TotalDetailInvoice, TotalDetailTax et GrandDetailTotal sont calculés en faisant la somme des totaux individuels et en incluant la valeur du prix fixe (le cas échéant). En général, si une valeur de prix fixe est définie, tous les montants détaillés sont à zéro.

Espaces réservés de documents, disponibles après la finalisation de la visite

Les espaces réservés suivants sont disponibles une fois le compte-rendu de visite finalisé :

Espaces réservés de texte

- EngineerComments
- CustomerComments
- CustomerName

Espaces réservés aux images (représentés par %%placeholder%%)

- EngineerSignature
- CustomerSignature

Prestations

- ActivityLine
- ActivityText
- ReportedProblem
- ExpectedProblem
- ExpectedSolution
- ActualProblem
- ActualSolution
- ActualProblemComment
- ActualSolutionComment
- Description
- Item : code de l'article.
- ItemDescription : description de l'article.
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- FixedPriceAmount : montant, mentionnant la devise. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- FixedPriceTaxAmount : montant, mentionnant la devise. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- FixedPriceAmountAndLabel : montant, mentionnant la devise et précédé d'un texte et de deux points. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- FixedPriceTaxAmountAndLabel : montant, mentionnant la devise et précédé d'un texte et de deux points. Si le mode de tarification (PricingMethod) n'est pas Prix fixe, ce champ est masqué.
- Priority
Degré de priorité de la prestation.
- ShipToContact
- ShipToContactName
- ShipToContactTelephone
- ShipToContactEmail
- Contract
- ContractDescription
- Warranty
- WarrantyDescription
- CoverageType
- CoverageTypeDescription
- ActualStartTime
- ActualFinishTime
- PlannedStartTime
- PlannedFinishTime

Matières

- Quantity : quantité de matières, mentionnant l'unité.
- Item : code de l'article.
- Description : description de l'article.

- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- AmountOrCoverage

Montant de la facture, tel que calculé par Infor LN et incluant la devise. Si les matières ont changé depuis la dernière synchronisation, ou si elles n'ont pas été synchronisées, ce montant n'est pas visible.

Si ce montant est nul et qu'une valeur a été spécifiée dans le champ 'CoveredBy', le type de couverture est affiché à la place du montant nul.

- Lotcode

Coûts de main-d'oeuvre

- StartTime : heure de début de la tâche de main d'oeuvre.
- EndTime : heure de fin de la tâche de main d'oeuvre. (Ce champ est calculé en fonction de l'heure de début et de la durée de la tâche).
- Duration : durée de la tâche de main d'oeuvre.
- LaborType : type de main-d'oeuvre.
- Task : description de tâche
- OvertimeType : code correspondant aux heures supplémentaires.
- AmountOrCoverage

Montant de la facture, tel que calculé par Infor LN et incluant la devise. Si les coûts de main d'oeuvre ont changé depuis la dernière synchronisation, ou s'ils n'ont pas été synchronisés, ce montant n'est pas visible.

Si ce montant est nul et qu'une valeur a été spécifiée dans le champ 'CoveredBy', le type de couverture est affiché à la place du montant nul.

Autres coûts

- Quantity : quantité de matières, mentionnant l'unité.
- CostType : type de coût, peut être un autre coût ou un coût de déplacement.
- Description : description des autres coûts. Le type de coût Déplacement n'a pas de description.
- AmountOrCoverage

Montant de la facture, tel que calculé par Infor LN et incluant la devise. Si les autres coûts ont changé depuis la dernière synchronisation, ou s'ils n'ont pas été synchronisés, ce montant n'est pas visible.

Si ce montant est nul et qu'une valeur a été spécifiée dans le champ 'CoveredBy', le type de couverture est affiché à la place du montant nul.

Contrôles/Inspections (pas dans le modèle par défaut)

- Item : code de l'article.
- ItemDescription
- SerialNumber
- SerialNumberDescription
- MeasurementType : code du type de mesure.
- MeasurementTypeDescription
- Position : code de la position.
- PositionDescription
- MeasuredValue
- MeasurementTime : date et heure de la mesure.

- InspectionText : texte additionnel saisi par le technicien.
- Contrôles
- Inspection
- Item
- SerialNumber
- Position ou MeasurementPosition
- MeasuredOn
- MeasuredValue
- MeasuredValueOrDescription
- MeasurementType
- MeasurementUnit
- InspectionText
- FixedPrice
- OrderFixedPrice

Heures totales par type de main-d'œuvre (pas dans le modèle par défaut)

- LaborTypeCode : code du type de main-d'oeuvre.
- LaborType : description du type de main-d'oeuvre.
- Duration : durée de la tâche de main d'oeuvre, en heures.

Libellés de texte (utilisés par <<placeholder>>)

- Order
- OrderReference
- StartTime
- FinishTime
- ServiceEngineer
- LaborTypes
- LaborType
- Duration
- ... voir <<placeholder>> dans l'Annexe 2.

Annexe B : Modèle par défaut

##DepartmentName##	<<Order>>	##ServiceOrder##	
##DepartmentAddress##	<<OrderReference>>	##ReferenceA##	
	<<StartTime>>	##StartTime##	
	<<ServiceEngineer>>	##Engineer##	
<<ServiceAddress>>		<<BillingAddress>>	
##SoldToBusinessPartnerName##		##InvoiceToBusinessPartnerName##	
##ServiceAddress##		##BillingAddress##	
<<Summary>>			
<<Materials>>	<<Labor>>	<<OtherCosts>>	<<Total>>
##TotalMaterialCost##	##TotalLaborCost##	##TotalOtherCost##	##TotalInvoice##
		<<Tax>>	##TotalTax##
		<<Total>>	##GrandTotal##
<<EngineerComments>>			
##EngineerComments##			
<<CustomerComments>>			
##CustomerComments##			
%%EngineerSignature%%		%%CustomerSignature%%	
##ServiceEngineer##		##CustomerName##	
<<ServiceEngineer>>		<<CustomerName>>	
[[Activities]]			
<<Activity>> (##ActivityPk##)			
[[MaterialCost]]			
<<Materials>>			
<<Quantity>>	<<ItemCode>>	<<ItemDescription>>	<<Amount>>
##Quantity##	##Item##	##Description##	##AmountOrCoverage##

[[OtherCost]]

<<OtherCosts>>

<<Quantity>>	<<CostType>>	<<Description>>	<<Amount>>
##Quantity##	##CostType##	##Description##	##AmountOrCoverage##

[[LaborCost]]

<<Labor>>

<<Hours>>	<<LaborType>>	<<Task>>	<<Amount>>
##Duration##	##LaborType##	##Task##	##AmountOrCoverage##

<<Diagnosis>>

<<ReportedProblem>>

##ReportedProblem##

<<ExpectedProblem>>

##ExpectedProblem##

<<ExpectedSolution>>

##ExpectedSolution##

<<ActualProblem>>

##ActualProblem##

##ActualProblemComment##

<<ActualSolution>>

##ActualSolution##

##ActualSolutionComment##