

# NewWaySERVICE

## Guide d'utilisation de NewWaySERVICE

[www.NewWaySERVICE.com](http://www.NewWaySERVICE.com)

Copyright © 1996-2017  
OroLogic Inc.

Révision 6.0.3 (28 juillet 2017)

# Table des matières

<b>Table des matières.....</b>	<b>1</b>
<b>Guide d'utilisation de NewWaySERVICE .....</b>	<b>1</b>
<b>Présentation.....</b>	<b>1</b>
<b>Débuter du bon pied.....</b>	<b>2</b>
NewWaySERVICE, simple comme 1,2, 3.....	2
Par où commencer? .....	2
<b>Configuration de l'application .....</b>	<b>2</b>
Informations à propos de votre entreprise .....	2
Configuration de l'application.....	3
Description et couleur des statuts des bons de travail .....	3
Description des priorités bons de travail.....	3
Description des autres frais des bons de travail.....	3
Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un bon de travail.....	3
Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un travail effectué sur un bon de travail.....	3
Option "Marquer comme complété".....	4
Taxes .....	4
Paramètres régionaux .....	4
Rapports et formulaires .....	5
Calendrier des rendez-vous.....	5
Horaires d'entretien.....	5
API (Application Programming Interface) .....	5
<b>Techniciens.....</b>	<b>6</b>
Informations additionnelles .....	6
Sécurité .....	7
Rôle.....	7
Droits supplémentaires .....	7
Champs personnalisés .....	8
Horaire de travail .....	8
Zones assignées .....	8
Documents .....	9
Imprimer .....	9
<b>Clients .....</b>	<b>9</b>
Informations additionnelles.....	9
Champs personnalisés .....	10
Contacts supplémentaires .....	10
Équipements du client .....	10
Taux de service .....	11
Banques d'heures.....	11
Succursales.....	12
Documents .....	12
Imprimer .....	12
Nouveau bon de travail.....	12
<b>Types d'équipement.....</b>	<b>13</b>
Champs personnalisés .....	13
Documents .....	13

---

Imprimer .....	13
Nouveau bon de travail .....	14
<b>Équipements .....</b>	<b>14</b>
Informations additionnelles .....	14
Information sur la garantie .....	15
Informations sur le contrat de service .....	15
Informations sur le compteur .....	15
Champs personnalisés .....	16
Horaire des entretiens .....	16
Alertes .....	17
Documents .....	17
Imprimer .....	17
Nouveau bon de travail .....	17
<b>Pièces de rechange .....</b>	<b>17</b>
Champs personnalisés .....	18
Quantités en stock .....	18
Documents .....	19
Imprimer .....	19
<b>Bons de travail .....</b>	<b>19</b>
Description des travaux à effectuer .....	20
Instructions spéciales et Notes internes .....	20
Statut, priorité et responsable .....	20
Équipement .....	20
Rendez-vous .....	21
Références .....	22
Champs personnalisés .....	22
Travaux effectués sur .....	22
Pièces de rechange .....	23
Main d'œuvre .....	23
Champs personnalisés .....	24
Sommaire de la facturation .....	24
Documents .....	24
Afficher l'historique .....	24
Imprimer .....	25
E-mail .....	25
Dupliquer .....	26
Marquer comme complété .....	26
Mon chronomètre .....	26
Signature du client .....	27
Afficher URL .....	27
<b>Calendrier des rendez-vous .....</b>	<b>28</b>
Exporter mes rendez-vous .....	29
<b>Carte .....</b>	<b>29</b>
<b>Tableau de bord .....</b>	<b>30</b>
Sous-onglet Rendez-vous .....	30
Sous-onglet Chronomètres en cours .....	31
<b>Vue Bureau versus vue Mobile .....</b>	<b>31</b>

---

---

<b>Taux de service</b> .....	<b>33</b>
<b>Horaires de travail et Jours fériés</b> .....	<b>33</b>
Jours fériés.....	34
<b>Notifications par e-mail</b> .....	<b>34</b>
Notifications reliées aux bons de travail.....	35
Notifications reliées aux équipements .....	36
<b>Modèles de e-mail</b> .....	<b>37</b>
<b>Configuration de l'envoi de e-mails</b> .....	<b>38</b>
<b>Portail des clients</b> .....	<b>39</b>
Section Lorsqu'un client saisit un bon de travail .....	39
Section Lorsqu'un client consulte un bon de travail .....	40
Section Lorsqu'un client consulte ses banques d'heures .....	40
<b>Base de connaissances</b> .....	<b>40</b>
Champs personnalisés .....	41
Documents .....	41
Imprimer .....	41
<b>Rapports</b> .....	<b>41</b>
Rapports Classiques .....	41
Rapports/Exportations Rapides .....	42
Étape 1 - Sélectionnez un modèle de rapport .....	42
Étape 2 - Sélectionnez les colonnes à inclure dans le rapport.....	42
Étape 3 - Sélectionnez l'ordre de tri des données .....	43
Étape 4 - Spécifiez des critères pour filtrer le résultat.....	43
Étape 5 - Paramètres additionnels du rapport (Optionnel) .....	43
Étape 6 - Exécuter le rapport.....	44
Étape 7 - Enregistrez vos paramètres de rapport pour la prochaine fois (Optionnel).....	44
<b>Exportation de données</b> .....	<b>44</b>
<b>Champs personnalisés</b> .....	<b>45</b>
Comment ajouter un champ personnalisé dans un module .....	46
Relier un champ personnalisé à un autre:.....	47
<b>Trucs et conseils pratiques</b> .....	<b>48</b>
Recherche.....	48
Mode de recherche Rapide .....	48
Mode de recherche Détaillée.....	48
Filtre .....	49
Ordre de tri .....	49
Terminologie .....	49
<b>Abonnement à NewWaySERVICE</b> .....	<b>50</b>
<b>Aide et assistance</b> .....	<b>51</b>
Demande d'information ou d'assistance technique .....	51
Surveillance 24/7 .....	51
<b>Copyright</b> .....	<b>52</b>

---

# Guide d'utilisation de NewWaySERVICE

## Présentation

À la fois simple et complète, NewWaySERVICE est une application qui vous permet de faire le suivi de vos demandes de service. NewWaySERVICE existe depuis 1996 et est utilisé par des milliers d'utilisateurs dans plus de 80 pays, ce qui en fait incontestablement une solution de choix pour faire un suivi efficace et intelligent de vos différentes demandes.

NewWaySERVICE est une application Web (WebApp) de type infonuagique (cloud computing). Vous pouvez ainsi accéder à l'application à l'aide d'un ordinateur de table, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent. NewWaySERVICE est toujours disponible, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Vous n'avez rien à installer de votre côté et une simple connexion Internet suffit pour utiliser NewWaySERVICE.

Principalement, NewWaySERVICE vous permet de suivre chaque bon de travail (demande de service) du début à la fin et de connaître le temps que chacun de vos techniciens a passé sur celui-ci. Les heures travaillées peuvent être automatiquement calculées à l'aide d'un chronomètre qui peut être démarré et arrêté à l'aide d'un simple clic sur un bouton. Les heures travaillées peuvent également être différentes des heures que vous désirez facturer à votre client, ce qui peut être très pratique pour la facturation.

En plus d'y saisir le temps travaillé et une description des travaux effectués, les techniciens peuvent saisir les pièces qui ont dû être utilisées ou remplacées sur chaque bon de travail. Dans un tel cas, l'inventaire des pièces dans NewWaySERVICE est automatiquement mis à jour. Plusieurs autres informations peuvent également être saisies sur chaque bon de travail. Des fichiers peuvent y être attachés, comme par exemple des photos que votre technicien aurait pris sur place et qui peuvent être incluses directement dans le bon de travail à l'aide de son téléphone intelligent.

En effet, NewWaySERVICE inclus une vue mobile (WebApp) qui permet d'utiliser l'application à partir d'appareils avec de petits écrans comme des téléphones intelligents ou des tablettes. Ceci est très pratique pour vos techniciens sur la route qui désirent consulter ou mettre à jour les bons de travail. Ceci vous permet une gestion de vos bons de travail sans aucun papier.

NewWaySERVICE étant très flexible, vous pouvez paramétrer l'application pour qu'elle s'adapte à vos besoins. Par exemple, vous pouvez ajouter des champs additionnels (nommés champs personnalisés) pour gérer de l'information spécifique à votre entreprise. La sécurité y est également très souple. Vous pouvez par exemple limiter l'accès aux bons de travail pour qu'un technicien ne puisse voir que les bons de travail sur lesquels il a été assigné. Cette option est très appréciée lorsque vous désirez par exemple donner accès à NewWaySERVICE à des sous-contractants qui ne sont pas directement vos employés et ainsi limiter l'information qu'ils peuvent voir.

Bref, en utilisant NewWaySERVICE, vous serez en mesure d'apprécier plusieurs autres fonctionnalités non mentionnées ici et vous serez surpris par sa simplicité d'utilisation.

Sur ce, nous vous remercions d'avoir choisi NewWaySERVICE et nous vous souhaitons bonne lecture!

L'équipe de NewWaySERVICE.

---

## Débuter du bon pied

### **NewWaySERVICE, simple comme 1,2, 3**

Un bon de travail est en fait une demande de service, mais pourrait également être tout autre type de demande. Habituellement, lorsque vous créez un bon de travail, vous devez y saisir certaines informations obligatoires, en commençant par le client qui requiert le service. Ensuite, il vous est possible d'y saisir un ou plusieurs types d'équipement mais cette information est optionnelle. Le fait de spécifier le type d'équipement dans le bon de travail donne premièrement plus d'informations au technicien sur la nature du travail à effectuer mais en plus, ceci vous permet de faire une gestion plus précise de vos bons de travail. En effet, il est par exemple possible de trier ou même filtrer les bons de travail par type d'équipement, à l'écran ou sur les rapports.

Vous pouvez ensuite saisir la description de la demande, y indiquer une priorité et un statut. Vous pourriez également saisir de l'information dans des champs personnalisés spécifiques à votre entreprise que vous pourriez avoir configuré au préalable. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation pour plus d'informations à ce sujet.

En terminant, vous devez spécifier le technicien responsable de ce bon de travail puis vous pouvez planifier des rendez-vous chez votre client pour un ou plusieurs techniciens. Les rendez-vous sont également optionnels. Vous pourriez ainsi ajouter des rendez-vous à un bon de travail seulement plus tard et si nécessaire.

Donc avant de pouvoir pleinement faire le suivi de vos bons de travail, il est préférable de commencer par saisir certaines informations de base dans l'application, comme par exemple la liste de vos techniciens ou la liste de vos types d'équipement. La gestion de vos bons de travail y sera par la suite simplifiée.

Astuce: Il n'est pas obligatoire de saisir vos clients d'avance. En effet, lors de l'ajout d'un bon de travail, si le client saisi n'existe pas, l'application le créera automatiquement pour vous (si vous avez les droits nécessaires) et vous pourrez plus tard, au besoin, accéder à la fiche de ce client et y saisir l'information manquante. Le même principe s'applique pour plusieurs autres informations comme par exemple les équipements ou types d'équipement.

Puisqu'il est préférable de définir et saisir d'avance dans l'application certaines autres informations nécessaires à son bon fonctionnement, comme par exemple la liste de vos statuts ou priorités de bon de travail, nous vous invitons à continuer à lire la documentation ci-dessous.

### **Par où commencer?**

Nous vous conseillons de simplement continuer à lire les prochains chapitres en ordre. L'ordre a été intentionnellement choisi pour vous permettre d'apprendre à utiliser l'application du début à la fin. Si vous êtes déjà familier avec l'application, vous pouvez dans ce cas, passer directement à un chapitre en particulier pour plus d'informations sur un sujet précis. Nous vous invitons donc à continuer avec la configuration de l'application au chapitre suivant.

## Configuration de l'application

### **Informations à propos de votre entreprise**

Histoire de commencer du bon pied, prenez quelques instants pour saisir certaines informations sur votre entreprise. Pour accéder à cette option, cliquez sur l'onglet **Plus** puis sélectionnez le menu **Configuration** |

---

## Informations à propos de votre entreprise.

Les informations que vous saisissez dans cette option seront affichées sur vos bons de travail lorsque vous les imprimez ou seront affichées dans le portail des clients.

Nous vous recommandons de prendre le temps de saisir les informations sur votre entreprise. En effet, ces informations peuvent également être utilisées dans d'autres options de NewWaySERVICE. N'oubliez pas d'y ajouter également votre logo d'entreprise si vous en avez un. Il s'affichera également sur vos bons de travail ou dans le portail des clients.

Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer les changements que vous effectuez.

## Configuration de l'application

Cette option vous permet de personnaliser certains paramètres de l'application. Pour accéder à cette option, cliquez sur l'onglet **Plus** puis sélectionnez le menu **Configuration | Configuration de l'application**.

Cette option est divisée en plusieurs sections:

### Description et couleur des statuts des bons de travail

Un bon de travail peut avoir 20 statuts différents. Vous pouvez personnaliser la description ainsi que la couleur de chacun de ces statuts. Donc, la couleur utilisée pour afficher le bon de travail dans la liste des bons de travail à l'écran dépendra de son statut. Ceci est très visuel et vous permet de repérer facilement vos bons de travail à l'écran.

### Description des priorités bons de travail

Un bon de travail peut avoir 10 priorités différentes. Comme pour les statuts ci-haut, vous pouvez personnaliser la description de chacune de ces priorités.

### Description des autres frais des bons de travail

Dans un bon de travail, le montant des pièces et le montant de main d'œuvre sont calculés séparément. Une case vous permet d'ajouter un montant additionnel pour les pièces et une autre pour la main d'œuvre. Ceci est pratique par exemple pour ajuster globalement le montant d'un bon de travail. Vous pouvez ainsi personnaliser la description de ces deux cases.

### Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un bon de travail

Vous pouvez indiquer à l'application quel numéro vous désirez qu'elle attribue au prochain bon de travail qui sera créé. Ceci est surtout pratique lorsque vous passez d'une autre application (ou d'un système manuel) à NewWaySERVICE et que vous désirez continuer la séquence des numéros de bon de travail, là où vous étiez rendu.

À partir de cette section, vous pouvez également indiquer des informations qui seront automatiquement saisies par défaut lors de l'ajout de nouveaux bons de travail.

### Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un travail effectué sur un bon de travail

Une fois un bon de travail créé, vous ou vos techniciens pouvez saisir ce qui a été fait sur le bon de travail, ainsi que le temps travaillé. On parle alors de travaux effectués. Vous pouvez saisir autant de travaux effectués que vous le désirez sur chacun des bons de travail. Donc cette section vous permet de paramétrer de quelle façon certaines informations seront saisies automatiquement lors de l'ajout d'un travail effectué sur un bon de travail.

Astuce : NewWaySERVICE vous permet de saisir séparément le temps travaillé par votre technicien versus

le temps que vous désirez facturer à votre client, d'où la possibilité d'indiquer à l'application si vous désirez automatiquement copier le temps travaillé saisi sur un taux de service de la section **Main d'œuvre**. Référez-vous à la section **Taux de service** pour plus d'informations.

### **Option "Marquer comme complété"**

Il existe un bouton **Marquer comme complété** dans le bon de travail qui permet à un technicien de marquer un bon de travail comme étant complété. En fait, lorsqu'un technicien clique sur ce bouton, l'application change simplement le statut du bon de travail pour un statut que vous avez déterminé au préalable. C'est ici que vous pouvez déterminer ce statut.

Cette option est surtout utile lorsque le technicien n'a pas le droit de changer le statut d'un bon de travail (c'est habituellement le cas). Donc, ce bouton permet à un technicien de changer le statut d'un bon de travail, mais seulement pour un statut spécifique que vous avez pré-déterminé.

Indiquez également à partir de cette section sur quels statuts vous permettez qu'un technicien puisse marquer un bon de travail comme étant complété ou y saisir des travaux effectués. Par exemple, il est probable qu'une fois qu'un bon de travail sera rendu au statut À facturer, vous voudrez que les techniciens ne puissent plus y saisir de nouveaux travaux effectués.

Astuce : Si l'utilisateur a le rôle de Répartiteur ou Personnel administratif, contrairement au rôle de Technicien, il peut saisir des travaux effectués en tout temps, peu importe le statut du bon de travail. Il peut également changer en tout temps le statut de n'importe quel bon de travail.

Finalement, vous pouvez également indiquer si vous désirez changer le statut du bon de travail lorsqu'un technicien démarrer un chronomètre sur celui-ci. Sélectionnez la première entrée (vide) pour ne pas changer le statut du bon de travail.

### **Taxes**

Saisissez dans la section **Taxe #1** le nom de la taxe (ex.: TPS au Canada, TVA en France, etc.), le pourcentage de taxe à calculer sur le bon de travail ainsi que votre numéro de taxe si vous désirez qu'il soit affiché sur le bon de travail lorsque vous l'imprimez. Si vous ne chargez pas de taxe, inscrivez simplement 0 comme pourcentage.

Vous remarquerez que NewWaySERVICE vous permet de saisir un pourcentage de taxe différent pour les pièces et pour la main d'œuvre. En effet, dans certains pays, il peut arriver que le pourcentage de taxe soit différent selon si c'est un bien vendu ou un service rendu.

Dans certains pays ou régions, il y a deux taxes à calculer sur les factures comme par exemple la TVQ au Québec qui est calculée en plus de la TPS. Si c'est votre cas, cochez la case **Activer la taxe #2** puis saisissez les informations relatives à cette deuxième taxe. Prenez soin de sélectionner la manière que la deuxième taxe doit être calculée en sélectionnant l'option appropriée à partir du champ **Calcul de la taxe #2**.

Astuce : Veuillez noter qu'il vous est possible d'aller réajuster manuellement et en tout temps les taux de taxe saisis dans n'importe quel bon de travail, simplement en accédant au bon de travail puis en cliquant sur le bouton **Modifier le sommaire de la facturation**, à partir de la section **Sommaire de la facturation**.

### **Paramètres régionaux**

Veuillez commencer par sélectionner votre langue préférée. Ce paramètre est utilisé à certains endroits, comme par exemple pour afficher la page du portail des clients dans une langue par défaut.

Veuillez ensuite spécifier le fuseau horaire selon votre localisation géographique. Le fuseau horaire permet à l'application de connaître la date et l'heure actuelle selon votre localisation. Cette information est utilisée



par exemple pour indiquer à quelle date et heure vous avez créé un bon de travail ou quand exactement un bon de travail a changé de statut. Il est donc important de choisir votre fuseau horaire correctement.

Sélectionnez maintenant les formats de date, d'heure et de nombre, ainsi que la devise que vous désirez voir s'afficher à l'écran, lors de l'envoi de courriels ou à l'impression de rapports ou formulaires. Ces options ne changent en rien le comportement de l'application. Elles ont pour seul but d'afficher l'information selon le format que vous désirez.

**Astuce :** Veuillez noter que NewWaySERVICE ne fait aucune conversion de devise. Donc, la devise que vous sélectionnez ici est utilisée uniquement à des fins esthétiques lors de l'affichage de montants. En effet, lors de la saisie de montants, aucune information de devise n'est gardée dans la base de données. Seulement les nombres (sans devise) sont enregistrés.

### **Rapports et formulaires**

Vous pouvez sélectionner ici le format de papier désiré (Lettre ou A4) pour l'impression de rapports ou de bons de travail.

La case **Message à imprimer au bas des bons de travail** vous permet de saisir un texte que vous aimeriez voir apparaître automatiquement au bas de chaque bon de travail lors de l'impression. Ce texte s'affiche automatiquement sur tous les modèles de bons de travail déjà inclus avec NewWaySERVICE.

Le texte saisi dans la case **Message à imprimer au bas des factures**, quant à lui, s'affichera seulement lorsque vous sélectionnez le modèle de formulaire appelé **Facture**, lorsque vous imprimez votre bon de travail. Notez qu'il n'y a pas de module de facture dans NewWaySERVICE. Toutefois, puisque toutes les informations dont vous avez besoin pour imprimer une facture sont habituellement déjà saisies dans le bon de travail, vous pouvez imprimer une facture simplement en imprimant votre bon de travail, puis en sélectionnant le formulaire **Facture**.

En terminant, vous pouvez également spécifier le terme que vous désirez voir s'afficher lors de l'impression du formulaire facture. Vous avez le choix de **Facture**, **Facture Légale** et **Facture Proforma**.

### **Calendrier des rendez-vous**

Veuillez spécifier le premier jour de la semaine. Le jour spécifié ici détermine le premier jour qui sera affiché dans l'onglet **Calendrier des rendez-vous**.

**Astuce:** Lorsque vous cliquez dans un champ de type date, un calendrier s'affiche. Le premier jour de la semaine du calendrier correspond également au jour de la semaine spécifié ici.

### **Horaires d'entretien**

Lorsque vous créez un horaire d'entretien (bons de travail récurrents) pour un équipement, vous pouvez indiquer ici combien de jours à l'avance vous désirez que le bon de travail soit créé.

Exemple: Pour un équipement, vous indiquez de créer un bon de travail à tous les 3 mois pour y faire de la maintenance. Si l'application détermine que la prochaine maintenance pour cet équipement est due le 15 janvier et que vous avez indiqué à l'application de créer les bons de travail 5 jours d'avance, et bien le 10 janvier, l'application créera le bon de travail qui est prévu pour le 15 janvier.

### **API (Application Programming Interface)**

C'est ici que vous pouvez activer l'API de NewWaySERVICE. L'API (Interface de Programmation Applicative ou Application Programming Interface en anglais) de NewWaySERVICE vous permet d'échanger de l'information entre NewWaySERVICE et d'autres logiciels, à l'aide de n'importe quel langage de programmation.

Consultez la documentation de l'API pour plus d'informations. La documentation de l'API est disponible à partir de l'option **Aide et assistance**, via l'onglet **Plus**.

## Techniciens

Tel qu'indiqué précédemment, avant de pouvoir saisir et faire la gestion de vos bons de travail, vous devez créer certaines informations. Commençons ici, avec les techniciens:

Pour faire la gestion de vos techniciens, cliquez sur l'onglet **Plus**, puis sélectionnez l'option **Techniciens**. À partir de cette option, vous obtenez la liste des techniciens.

Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter nouveau technicien** pour ajouter un nouveau technicien ou cliquez sur le nom d'un technicien dans la liste pour accéder à sa fiche. À partir de la fiche du technicien, vous avez accès à toutes les informations le concernant donc vous pouvez soit consulter ou modifier ces informations.

Lors de l'ajout d'un technicien, vous devez saisir au moins un nom, une adresse de courriel et un mot de passe. Ces informations sont obligatoires. Notez que le nom et l'adresse de courriel doivent être uniques donc il ne peut y avoir deux techniciens avec le même nom ou le même courriel. Lorsque le nouveau technicien accédera à l'application, il devra y saisir le courriel et le mot de passe que vous avez inscrits dans sa fiche.

**Astuce :** Une fois branché à l'application, le technicien peut changer son mot de passe à partir de l'option **Changer mon mot de passe**, via l'onglet **Plus**. Un technicien qui a oublié son mot de passe peut le réinitialiser en cliquant sur le lien **Mot de passe oublié**, à partir de l'écran de connexion de l'application.

Tous les autres champs de la section **Informations principales** sont facultatifs. Toutefois, nous vous invitons à saisir l'adresse complète du technicien. Avec cette information vous pouvez voir où le technicien habite donc où est son port d'attache. Cette information peut être également utile si le technicien est par exemple un sous-contractant. Vous pouvez voir cette information à partir de l'onglet **Carte**, qui affiche une carte Google Maps®. Référez-vous à la section **Carte** pour plus d'informations à ce sujet.

### Informations additionnelles

À partir de cette section, vous pouvez spécifier la catégorie du technicien. La catégorie du technicien ne sert pas vraiment dans l'application. Par contre, elle vous permet de filtrer vos techniciens à l'écran à partir de la liste des techniciens ou filtrer l'information sur certains rapports.

**Astuce :** Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Catégorie**, pour en faire la gestion.

Spécifiez ensuite à quel entrepôt le technicien est assigné par défaut. Cette information est utilisée lorsque le technicien saisit des pièces de rechange lors de la saisie de travaux effectués sur le bon de travail. Par défaut, l'application proposera au technicien de déduire les pièces de cet entrepôt, mais le technicien peut sélectionner un autre entrepôt au besoin.

**Astuce :** Si votre technicien garde un inventaire de pièces de rechange dans son camion, vous pouvez par exemple créer un entrepôt qui est le camion du technicien.

**Astuce :** Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Entrepôts**, pour en faire la gestion.

Finalement, vous pouvez saisir une priorité (ancienneté) pour chacun de vos techniciens. Ceci vous permet entre autres de déterminer l'ordre d'affichage des techniciens dans le calendrier des rendez-vous ou l'ordre de sélection lorsque l'application vous propose des choix de rendez-vous pour un bon de travail.

## Sécurité

Par défaut, un technicien est actif. Un technicien actif peut accéder à l'application à l'aide de son adresse de courriel et de son mot de passe. Si vous désirez suspendre l'accès à l'application à un technicien, sélectionnez simplement l'option **Inactif** à partir du champ **Statut**.

Astuce : Lorsqu'un technicien quitte votre organisation, mettez simplement son statut à **Inactif**. Ce technicien ne pourra plus accéder à l'application. De plus, vous pourrez garder l'historique complet (travaux effectués, etc.) de ce technicien. Puisque les techniciens inactifs ne sont pas pris en considération pour l'abonnement, vous pourrez ajouter un nouveau technicien pour remplacer celui-ci, sans avoir à changer le nombre de techniciens de votre abonnement.

## Rôle

Dans NewWaySERVICE, il y a trois types de technicien (ou plutôt types d'utilisateur). Ces types sont appelés rôles. En effet, un utilisateur peut avoir le rôle de **Technicien**, **Répartiteur** ou **Personnel administratif**. Un technicien peut également avoir deux rôles à la fois soit **Technicien** et **Répartiteur** ou **Technicien** et **Personnel administratif**.

Astuce : Parfois dans la documentation nous pouvons utiliser le terme utilisateur au lieu de technicien mais c'est la même chose.

La principale différence est que vous pouvez assigner des bons de travail aux utilisateurs qui ont le rôle de **Technicien**. Par contre, vous ne pouvez pas assigner de bon de travail aux utilisateurs de type **Répartiteur** ou **Personnel administratif**, à moins bien sûr que cet utilisateur ait conjointement le rôle de **Technicien**.

Par exemple, ne donnez pas le rôle de **Technicien** aux utilisateurs qui doivent uniquement accéder à l'application pour faire la gestion des bons de travail ou l'impression des rapports et qui n'ont pas besoin de se faire assigner des rendez-vous ou des bons de travail.

Puisque vous n'avez pas à payer d'abonnement pour un utilisateur qui n'a pas le rôle de **Technicien**, ceci vous permettra de faire des économies au niveau de votre abonnement.. Vous ne devez prendre un abonnement que pour les utilisateurs auxquels vous donnez le rôle de **Technicien**.

Astuce : Notez que vous pouvez en tout temps, changer le rôle d'un utilisateur si besoin, en accédant simplement à sa fiche.

Le rôle **Répartiteur** est le rôle qui donne accès à toutes les options dans l'application. C'est le seul rôle qui permet d'accéder à l'option **Techniciens** pour en faire la gestion. Normalement, seulement quelques utilisateurs dans votre organisation devraient avoir ce rôle.

Le rôle **Personnel administratif**, quant à lui, est le rôle que vous devriez utiliser pour donner accès à certaines options de l'application à un utilisateur qui n'est pas un technicien.

## Droits supplémentaires

Cette section vous permet d'indiquer les droits d'accès de l'utilisateur dans l'application.

Astuce : Cette section disparaît lorsqu'un utilisateur a le rôle de **Répartiteur**, parce que ce rôle donne automatiquement accès à toutes les options de l'application.

Astuce : Si vous désirez donner accès à NewWaySERVICE à un sous-contractant qui n'est pas directement

un employé de votre entreprise et que vous désirez filtrer les données que celui-ci pourrait voir et accéder, cochez seulement le rôle **Cet utilisateur est un technicien**, puis assurez-vous que la case **Cet utilisateur est un répartiteur ou fait partie du personnel administratif** est décochée.

Ensuite, cochez les cases **Limitier le technicien à ne voir que ses bons de travail** et **Limitier le technicien à ne voir que ses clients**, à partir des sections **Bons de travail** et **Clients et Équipements**.

Astuce : Pour tester rapidement les droits d'accès d'un technicien, à partir de la liste des techniciens, cliquez sur la petite icône à droite de son nom. Vous serez alors connecté comme si vous étiez ce technicien et vous verrez exactement les options auxquelles il a accès et les données qu'il peut voir. Pour revenir à votre propre compte, cliquez sur le lien **Me déconnecter et me reconnecter en tant que...**, en haut de la page. Vous devez avoir le rôle de **Répartiteur** pour pouvoir vous connecter en tant qu'un autre technicien. Veuillez noter que vous ne pouvez pas vous connecter en tant qu'un autre technicien qui a lui aussi le rôle de **Répartiteur** ou qui est inactif.

### Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, il est possible d'ajouter dans la fiche des techniciens, des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Reférez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

### Horaire de travail

Lorsque vous créez un bon de travail, vous pouvez y saisir des rendez-vous. Vous pouvez saisir autant de rendez-vous que vous désirez sur chacun des bons de travail. Chaque rendez-vous a une date et heure, une durée, ainsi qu'un technicien.

Pour que NewWaySERVICE puisse proposer des rendez-vous uniquement pendant les heures de travail de vos techniciens, il est recommandé de créer un ou des horaires de travail, puis d'assigner vos techniciens à ces horaires.

Un horaire de travail est en fait les heures de travail pour une période donnée (période de 1,2,3 ou 4 semaines) comme par exemple de 8h à midi et 13h à 17h, du lundi au vendredi. Une fois vos horaires de travail créés, vous pouvez y assigner vos techniciens.

Astuce : Il existe déjà un horaire nommé **Horaire par défaut** dans NewWaySERVICE et lors de l'ajout d'un nouveau technicien, NewWaySERVICE assigne automatiquement le nouveau technicien à cet horaire de travail. Vous pouvez aller modifier cet horaire et y ajuster les heures de travail selon celles de votre entreprise.

Cliquez simplement sur le bouton **Consulter / Assigner horaires de travail**, à partir de la fiche du technicien, pour voir à quels horaires de travail il est assigné. À partir de cette page, cliquez sur le bouton **Nouvelle assignation** pour pouvoir assigner le technicien à un horaire de travail. Lorsque vous assignez le technicien à un horaire de travail, vous devez sélectionner l'horaire à partir de la liste déroulante, puis devez indiquer la date à laquelle cet horaire deviendra effectif pour votre technicien. En effet, à l'aide de cette date, il est possible d'indiquer d'avance les changements d'horaire de vos techniciens.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Horaire de travail**, pour en faire la gestion. Vous pouvez également faire la gestion des horaires de travail à partir de l'option **Horaires de travail**, à partir de l'onglet **Plus**.

### Zones assignées

Vous pouvez assigner vos techniciens à une ou plusieurs zones. Ceci vous permet entre autres de savoir

plus facilement quel technicien envoyer chez un client en particulier. En effet, puisque chaque client est aussi assigné à une zone, l'application peut savoir quels techniciens couvrent la zone du client.

Cliquez simplement sur le bouton **Assigner une zone**, pour assigner une zone au technicien. Répétez l'opération pour assigner le technicien à des zones additionnelles.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Zone**, pour en faire la gestion.

## Documents

Il est possible d'attacher des documents à chacun de vos techniciens. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document** pour en attacher un, ou cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste pour l'effacer.

## Imprimer

Il est possible d'imprimer la fiche d'un technicien. Accédez à la fiche du technicien, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. Veuillez sélectionner le modèle de formulaire désiré à partir de la liste déroulante **Formulaire**, sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier puis l'enverra à votre fournisseur Internet pour que vous puissiez le visualiser. Certains fournisseurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

## Clients

Le module Clients sert à la gestion de vos clients pour lesquels vous effectuez des bons de travail. Pour faire la gestion de vos clients, sélectionnez l'onglet **Clients**. À partir de cet onglet, vous obtenez la liste des clients. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un client** pour ajouter un nouveau client ou cliquez sur le nom du client dans la liste pour accéder à sa fiche.

Lors de l'ajout d'un client, vous devez saisir au minimum le nom du client. Ce nom doit être unique. Il ne peut y avoir deux clients avec le même nom. Vous pouvez également saisir un code pour le client (à partir de la section **Informations additionnelles** en dessous). Ce champ est optionnel mais si vous saisissez un code, il doit également être unique. En effet, il ne peut y avoir deux clients avec le même code de client.

Vous pouvez ensuite saisir l'adresse du client, ainsi que les informations sur le contact principal chez ce client. Cochez la case **Ce contact peut recevoir les notifications par e-mail** si vous désirez qu'il puisse recevoir des notifications par courriel. Vous pourriez programmer des notifications, par exemple une notification de changement de statut d'un bon de travail, une notification pour fin de garantie d'un équipement, etc. Référez-vous à la section **Notifications par e-mail** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

Astuce : Une fois le client créé, vous pouvez ajouter des contacts additionnels à partir de la section **Contacts supplémentaires**.

## Informations additionnelles

Le champ **Catégorie** vous permet de spécifier la catégorie du client. Il n'est pas obligatoire de catégoriser les clients. Les catégories de client sont simplement une façon de grouper les clients. Par exemple, à partir de la liste des clients, vous pourriez filtrer les clients sur une ou plusieurs catégories pour ne voir que ceux-ci à l'écran. Autre exemple: lors de l'impression d'un rapport qui affiche la liste des clients, vous pourriez indiquer au rapport d'imprimer les clients appartenant uniquement à certaines catégories de client.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Catégorie**, pour en faire la gestion.

Le champ **Zone** vous permet d'indiquer dans quelle zone est situé votre client. Tel que vu précédemment dans la section **Techniciens**, les zones peuvent aider à la sélection du ou des techniciens à envoyer chez un client.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Zone**, pour en faire la gestion.

Spécifiez ensuite le technicien préféré s'il est important de toujours envoyer le même technicien chez le client sinon, sélectionnez **Aucun** à partir de la liste déroulante. Cette information est prise en considération lorsque l'application propose un technicien pour un rendez-vous dans un bon de travail.

Si vous avez des clients qui préfèrent communiquer en anglais et d'autres en français, vous pouvez spécifier dans quelle langue vous désirez que le bon de travail soit imprimé. Si vous ne le spécifiez pas, le formulaire sera imprimé dans la langue que vous avez choisie lorsque vous vous êtes branché à l'application. Notez que vous pouvez changer en tout temps la langue en cours de votre session simplement en sélectionnant le menu **Basculer de langue**, à partir de l'onglet **Plus**.

Si vous activez le portail des clients et que vous limitez l'accès au portail seulement aux clients qui ont un code client et un mot de passe valide, alors saisissez le mot de passe du client dans le champ **Mot de passe portail**. C'est à l'aide de son code client et de son mot de passe que chaque client pourra accéder au portail des clients. Référez-vous à la section **Portail des clients** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

Si vous saisissez du texte dans le champ **Instructions spéciales**, lorsque vous ajoutez un nouveau bon de travail et que vous sélectionnez un client, alors le texte que vous avez saisi dans ce champ est automatiquement copié dans le champ **Instructions spéciales** du bon de travail.

Utilisez le champ **Notes internes** pour saisir de l'information à propos de votre client. Ce champ n'est pas imprimé sur les bons de travail.

Pour désactiver un client, sélectionnez l'option **Inactif** à partir de la section **Statut**. Si vous avez activé le portail des clients, alors ce client ne pourra plus y accéder. Aucune donnée ne se sera effacée (comme par exemple les bons de travail), même si vous mettez un client inactif.

Les autres champs sont optionnels et sont disponibles à titre indicatif seulement. Ces champs ne changent en rien le fonctionnement de l'application.

## Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, il vous est possible d'ajouter dans la fiche des clients, des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

## Contacts supplémentaires

Vous pouvez ajouter autant de contact que vous le désirez pour chaque client. Cliquez sur le bouton **Ajouter un nouveau contact** à partir de cette section pour ajouter un nouveau contact pour le client.

## Équipements du client

Un équipement est un bien que vous avez soit vendu ou loué à un client ou simplement un bien dont vous

devez faire la maintenance. Un équipement doit obligatoirement avoir un numéro unique (numéro de série) et est obligatoirement lié à un type d'équipement, ainsi qu'à un client.

Exemple: Votre entreprise fait la réparation et maintenance d'imprimante et vous devez faire la maintenance sur une imprimante de type HP LaserJet 5000 dont le numéro de série est HP123456, pour le client ABC Inc. Si vous désirez créer cet équipement dans l'application, le numéro de l'équipement pourrait être le numéro de série de l'imprimante soit **HP123456**, le client serait **ABC Inc.** et le type d'équipement serait **HP LaserJet 5000**.

Astuce : Il n'est pas obligatoire de créer un équipement pour l'ajouter sur un bon de travail. Par contre, il devient intéressant de créer des équipements si, par exemple, vous désirez savoir quel client a quel équipement, gérer les garanties ou contrats de service ou simplement pour planifier la maintenance préventive sur ceux-ci. En effet, une fois qu'un équipement est créé, vous pouvez par exemple automatiser la création de bons de travail sur celui-ci.

La section **Équipements du client** vous permet d'ajouter et de faire la gestion des équipements d'un client en particulier, tandis que l'onglet **Équipements** vous permet de faire la gestion de tous les équipements, peu importe le client.

Malgré le fait qu'il est parfois plus facile de faire la gestion des équipements à partir de la fiche du client plutôt qu'à partir de la liste complète des équipements, ceci ne changera rien que vous ajoutiez ou modifiez un équipement à partir de la fiche du client ou à partir de l'onglet **Équipements**. Donc, pour cette raison, veuillez simplement vous référer à la section **Équipements** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à propos de la gestion des équipements.

## Taux de service

Lors de l'ajout de travaux effectués sur un bon de travail, vous pouvez indiquer du temps facturable via la section **Main d'œuvre**. La gestion des taux facturables disons "standards" se fait via l'option **Taux de services**, à partir de l'onglet **Plus**. Cependant, si certains clients ont des taux facturables différents des taux standards, alors vous pouvez indiquer ces taux personnalisés dans la section **Taux de service** de la fiche client.

Ainsi, lors de la saisie de main d'œuvre dans un travail effectué sur un bon de travail, si l'application détecte que vous avez indiqué des taux personnalisés pour le client, ce sont ces mêmes taux qui seront copiés dans la section **Main d'œuvre**, au lieu des taux standards.

Astuce : Puisque dans un bon de travail, le client "Facturé à" peut différer du client pour lequel les travaux sont effectués, il vous est possible d'indiquer si les taux personnalisés à utiliser doivent provenir du client "Facturé à" ou du client pour lequel vous effectuez les travaux.

Vous pouvez indiquer à l'application quel comportement adopter dans un tel cas, à partir de la section **Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un travail effectué sur un bon de travail** dans l'option **Configuration de l'application**, à partir de l'onglet **Plus**.

## Banques d'heures

Au besoin, à partir de cette section, vous pouvez gérer les banques d'heures que vous vendez à vos clients. Lors de l'ajout d'une banque d'heures, vous pouvez indiquer si celle-ci a une date d'expiration.

Les banques d'heures sont utilisées lors de l'ajout de travaux effectués sur les bons de travail. À partir de la section **Main d'œuvre** d'un travail effectué, si l'application détecte que le client a au moins une banque d'heures active, l'application vous proposera de prendre le temps dans cette banque d'heures, au lieu de facturer le temps au client. Dans un tel cas, le taux facturable deviendra à 0 et le temps sera soustrait de la banque d'heures du client que vous avez spécifié.

Lors de la saisie de temps facturable dans la section **Main d'œuvre** d'un travail effectué, l'application vous indique également le temps restant sur chaque banque d'heures du client et vous avertira s'il manque de temps dans une banque.

En terminant, l'application ne proposera plus une banque d'heures ayant une date d'expiration qui a été atteinte et ce, même s'il reste des heures non utilisées dans cette banque. Même chose si vous avez mis une banque d'heures inactive.

## Succursales

NewWaySERVICE vous permet de gérer les succursales de vos clients. Ceci vous permet, par exemple, d'effectuer des travaux pour un client mais d'indiquer de toujours facturer la maison-mère.

Un client ne peut pas à la fois avoir des succursales et être lui-même une succursale d'un autre client. En effet, les succursales sont limitées à un seul niveau dans l'application.

Pour indiquer qu'un client est une succursale d'un autre client, accédez à la fiche du client. À partir de la section **Succursales**, cliquez sur le bouton **Convertir en succursale**, puis sélectionnez le client qui sera la maison-mère de ce client.

Si vous désirez remettre une succursale autonome (donc qui n'est plus une succursale d'un autre client) modifiez simplement la fiche de ce client puis dans la section jaune sous la section **Statut**, cliquez sur le petit **X** à droite, où il est indiqué **Ce client est une succursale de**.

En terminant, si vous désirez ajouter un nouveau client et en faire immédiatement la succursale d'un autre client, allez dans la fiche de cet autre client puis cliquez sur le bouton **Ajouter une nouvelle succursale**, à partir de la section **Succursales**.

## Documents

Il vous est possible d'attacher des documents à chacun de vos clients. Pour ce faire, cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document**. Pour l'effacer, cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste.

## Imprimer

Pour imprimer la fiche d'un client ou certaines de ses informations comme la liste de ses banques d'heures, la liste de ses équipements ou simplement l'historique de ses bons de travail, accédez à la fiche du client puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. Veuillez sélectionner le modèle de formulaire désiré à partir de la liste déroulante **Formulaire**. Sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format** puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier puis l'enverra à votre fournisseur Internet pour que vous puissiez le visualiser. Certains fournisseurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

## Nouveau bon de travail

Il vous est possible d'ajouter un bon de travail pour un client, directement à partir de sa fiche. À partir de la fiche du client, cliquez simplement sur le bouton **Nouveau bon de travail**. La fenêtre d'ajout de bon de travail s'affichera et le client sera déjà sélectionné dans la section **Travaux à effectuer pour**. Il ne vous restera qu'à saisir les autres informations du bon de travail, au besoin.

Astuce : Une façon rapide de voir la liste des bons de travail d'un client est d'accéder à la fiche du client, puis de cliquer sur le lien **Plus...** en bas de la section **Derniers bons de travail**, dans le coin supérieur droit de la fenêtre. Le lien **Plus...** ne sera pas visible si le client n'a aucun bon de travail.



## Types d'équipement

Tel que vu précédemment dans la section **Clients**, un équipement est toujours obligatoirement lié à un client ainsi qu'à un type d'équipement. Donc, c'est à partir de l'onglet **Types d'équipement** que vous pouvez faire la gestion de vos types d'équipement. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un type d'équipement** pour l'ajouter ou cliquez sur sa description dans la liste, pour accéder à sa fiche.

Lors de l'ajout d'un type d'équipement, vous devez saisir au moins sa description. La description du type d'équipement doit être unique. Il ne peut y avoir deux types d'équipement avec la même description. Vous pouvez également saisir un code pour le type d'équipement. Ce champ est optionnel mais si vous saisissez un code, ce code doit également être unique.

Le champ **Catégorie** vous permet de spécifier la catégorie du type d'équipement. Il n'est pas obligatoire de catégoriser les types d'équipement. Ce n'est qu'une façon de grouper les types d'équipement. Par exemple, à partir de la liste des types d'équipement, vous pourriez les filtrer sur une ou plusieurs catégories pour ne voir que ceux-ci à l'écran. Autre exemple: lors de l'impression d'un rapport qui affiche la liste des types d'équipement. Vous pourriez, par exemple, indiquer au rapport que vous désirez imprimer seulement les types d'équipement appartenant à certaines catégories.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Catégorie** pour en faire la gestion.

Si vous saisissez du texte dans le champ **Instructions spéciales**, lorsque vous ajoutez un nouveau bon de travail et que vous sélectionnez ce type d'équipement, le texte que vous avez saisi dans ce champ sera automatiquement copié dans le champ **Instructions spéciales** du bon de travail.

Utilisez le champ **Notes internes** pour saisir de l'information à propos de ce type d'équipement. Ce champ n'est pas copié sur les bons de travail.

Pour désactiver un type d'équipement, sélectionnez l'option **Inactif** à partir de la section **Statut**. Aucune donnée ne sera effacée (comme par exemple les bons de travail), même si vous mettez un type d'équipement inactif.

### Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, la fiche des types d'équipement vous permet d'ajouter des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

### Documents

Il vous est possible d'attacher des documents à chacun de vos types d'équipement. Pour ce faire, cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document** ou cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste pour l'effacer.

### Imprimer

Pour imprimer la fiche d'un type d'équipement, cliquez sur le bouton **Imprimer**, à partir de sa fiche. Veuillez sélectionner le modèle de formulaire désiré, à partir de la liste déroulante **Formulaire**. Sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier puis l'enverra à votre fureteur Internet pour que vous puissiez le

visualiser. Certains fureteurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

### Nouveau bon de travail

Il vous est possible d'ajouter un bon de travail directement à partir de la fiche d'un type d'équipement. À partir de la fiche du type d'équipement, cliquez simplement sur le bouton **Nouveau bon de travail**. La fenêtre d'ajout de bon de travail s'affichera et le type d'équipement sera déjà sélectionné dans la section **Équipement**. Il ne vous restera qu'à saisir les autres informations du bon de travail.

## Équipements

Tel que vu dans la section **Clients** plus haut, vous pouvez gérer la liste de chacun des équipements de vos clients dans NewWaySERVICE. Au risque de se répéter, un équipement est un bien que vous avez soit vendu ou loué à un client ou simplement un bien dont vous devez faire la maintenance. Un équipement doit obligatoirement avoir un numéro unique (numéro de série) et est obligatoirement lié à un type d'équipement, ainsi qu'à un client.

Pour faire la gestion de vos équipements, sélectionnez l'onglet **Équipements**. À partir de cette option, vous obtenez la liste des équipements. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un équipement** pour ajouter un nouvel équipement ou cliquez sur le numéro de série de l'équipement dans la liste, pour accéder à sa fiche.

**Astuce :** Vous pouvez faire la gestion des équipements spécifiques à un client, directement à partir de la section **Équipements** dans la fiche du client.

Lors de l'ajout d'un équipement, vous devez sélectionner le client à qui il est lié. Positionnez votre curseur dans la case **Client**, puis commencez à saisir le nom ou le code de votre client. À mesure que vous saisissez des caractères, si l'application trouve un ou des clients qui correspondent à ce que vous avez saisi, ils vous seront proposés dans une liste qui apparaîtra sous la case **Client**. Sélectionnez le client désiré à partir de la liste, simplement en cliquant dessus. S'il s'agit d'un nouveau client, saisissez simplement son nom dans la case **Client** et il sera automatiquement créé lorsque vous cliquerez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer votre nouvel équipement.

Vous devez également sélectionner le type d'équipement qui sera lié à cet équipement. Positionnez votre curseur dans la case **Type d'équipement**, puis commencez à saisir la description ou le code de votre type d'équipement. À mesure que vous saisissez des caractères, si l'application trouve un ou des types d'équipement qui correspondent à ce que vous avez saisi, ils vous seront proposés dans une liste qui apparaîtra sous la case **Type d'équipement**. Sélectionnez le type d'équipement désiré à partir de la liste, simplement en cliquant dessus. S'il s'agit d'un nouveau type d'équipement, saisissez simplement sa description dans la case **Type d'équipement** et il sera automatiquement créé lorsque vous cliquerez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer votre nouvel équipement.

Saisissez ensuite un numéro de série dans la case **Numéro de série**. Ce numéro doit être unique. Aucun autre équipement ne peut avoir ce même numéro de série.

**Astuce :** Au besoin, vous pouvez changer le numéro de série d'un équipement, simplement en accédant de nouveau à la fiche de l'équipement. Dans un tel cas, le numéro de série sera automatiquement et instantanément changé partout dans l'application, comme par exemple sur tous les bons de travail liés à cet équipement.

### Informations additionnelles

Si vous saisissez du texte dans le champ **Instructions spéciales**, lorsque vous ajoutez un nouveau bon de

travail et que vous sélectionnez cet équipement, le texte que vous avez saisi sera automatiquement copié dans le champ **Instructions spéciales** du bon de travail.

Utilisez le champ **Notes internes** pour saisir de l'information à propos de votre équipement. Ce champ n'est pas copié sur les bons de travail.

Pour marquer un équipement comme étant inactif, sélectionnez l'option **Inactif**, à partir de la section **Statut**. Aucune donnée ce sera effacée (comme par exemple les bons de travail), même si vous mettez un équipement inactif.

### Information sur la garantie

Cochez la case **Cet équipement a une garantie** pour pouvoir saisir les informations concernant la garantie. Vous pouvez inscrire la date d'achat de l'équipement, soit la date à laquelle le client a acquis cet équipement, ainsi que la durée de la garantie en mois. L'application affichera automatiquement si l'équipement est toujours sous garantie.

Astuce : Lorsque vous sélectionnez un équipement sur un bon de travail, la case **Sous garantie** sera automatiquement cochée si l'équipement est toujours sous garantie à la date à laquelle vous saisissez le bon de travail.

Astuce : Utilisez l'option **Notifications par e-mail** pour envoyer automatiquement un e-mail à votre équipe, votre client ou toute autre personne, lorsque la garantie d'un équipement est sur le point d'expirer. Référez-vous à la section **Notifications par e-mail** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

### Informations sur le contrat de service

Cochez la case **Cet équipement a un contrat de service** si par exemple, vous avez vendu un contrat de service pour cet équipement. Vous pourrez y saisir la date de début du contrat de service, la durée (en mois) du contrat, ainsi qu'un numéro de contrat ou un numéro de référence. L'application affichera automatiquement si l'équipement est toujours sous contrat de service.

Astuce : Lorsque vous sélectionnez un équipement sur un bon de travail, la case **Sous contrat de service** sera automatiquement cochée si l'équipement est toujours sous contrat de service à la date à laquelle vous saisissez le bon de travail. Le numéro de contrat sera également copié dans la case **Référence / #Contrat** sur le bon de travail.

Astuce : Utilisez l'option **Notifications par e-mail** pour envoyer automatiquement un e-mail à votre équipe, votre client ou toute autre personne, lorsque le contrat de service d'un équipement est sur le point d'expirer. Référez-vous à la section **Notifications par e-mail** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

### Informations sur le compteur

Un équipement peut avoir un compteur. Par exemple, dans le cas de photocopieurs, le compteur pourrait être le nombre de copies effectuées tandis que dans le cas d'un moteur, le compteur pourrait être le nombre d'heures d'utilisation. Cette information peut être très utile pour planifier la maintenance préventive sur ce genre d'équipement.

Par exemple, lorsque le technicien relève le compteur de l'équipement et le saisit dans le bon de travail (dans un travail effectué sur le bon de travail), le compteur sera automatiquement mis à jour dans la fiche de l'équipement. En connaissant cette information, l'application pourrait créer automatiquement des bons de travail, lorsque cette valeur atteint un certain seuil. Référez-vous à la section **Horaire des entretiens** ci-dessous pour plus d'informations à ce sujet.

---

Cochez simplement la case **Cet équipement a un compteur** puis saisissez la valeur actuelle du compteur de l'équipement en question.

### Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, il vous est possible d'ajouter dans la fiche des équipements, des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

### Horaire des entretiens

NewWaySERVICE vous permet de créer des bons de travail pour vos équipements, de façon automatique (bons de travail récurrents), soit sur une base régulière à date fixe (comme par exemple à tous les 6 mois) ou selon la valeur du compteur de l'équipement (par exemple à chaque marche de 2000).

Vous pouvez créer plusieurs horaires d'entretien pour un même équipement. Cliquez sur le bouton **Ajouter un horaire d'entretien** pour ajouter un premier horaire d'entretien pour votre équipement.

Commencez pas indiquer si l'application devra créer un bon de travail à date fixe ou lorsque le compteur de l'équipement atteint un certain niveau. Dans le cas d'un horaire d'entretien à date fixe, indiquez à quelle date et quelle heure le prochain bon de travail (ou plutôt le prochain rendez-vous) devra être créé, ainsi que l'intervalle entre chaque bon de travail à créer par la suite.

**Astuce :** C'est à partir de l'option **Configuration de l'application** que vous pouvez indiquer combien de jours d'avance vous désirez que les bons de travail soient créés. Exemple : L'application détermine que la prochaine maintenance doit être le 15 janvier et vous lui avez indiqué de créer les bons de travail 5 jours d'avance. Par conséquent, le 10 janvier, l'application créera le bon de travail qui est prévu pour le 15 janvier.

Dans le cas d'un horaire d'entretien selon la valeur du compteur de l'équipement, indiquez la marche à atteindre pour que l'application crée un nouveau bon de travail, ainsi que la valeur à laquelle vous désirez commencer.

Ensuite, saisissez des informations générales pour le bon de travail qui devra être créé comme par exemple la durée prévue. Ce sera en fait la durée du rendez-vous et l'application cherchera à insérer ce rendez-vous dans l'horaire de travail du technicien. Référez-vous à la sous-section **Horaire de travail** de la section **Techniciens** plus haut dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

Spécifiez un technicien à partir de la liste déroulante, ou sinon, ne sélectionnez rien et l'application assignera automatiquement le rendez-vous au prochain technicien disponible.

**Astuce :** Même si l'application détermine qu'un rendez-vous devrait être créé pour une date précise, si aucune place n'est disponible dans l'horaire du ou des techniciens pour cette date, l'application retardera le rendez-vous jusqu'à ce qu'elle trouve de la place dans l'horaire.

Saisissez la description des travaux à effectuer puis cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder ce nouvel horaire d'entretien.

**Astuce :** Cliquez sur le lien **Afficher/Cacher les options avancées** pour saisir d'autres informations qui devront apparaître sur le bon de travail qui sera créé, comme par exemple le responsable du bon de travail, le statut et la priorité que le bon de travail devra avoir, les champs personnalisés, etc.

**Astuce :** Mettez le statut à **Inactif** si vous désirez arrêter temporairement la création de bons de travail pour

un horaire d'entretien.

## Alertes

Cette option a été remplacée par l'option **Notifications par e-mail reliées aux équipements** donc veuillez plutôt vous référer à cette section plus loin dans la documentation. L'option **Alertes** sera éventuellement désactivée alors veuillez ne plus l'utiliser.

## Documents

Il vous est possible d'attacher des documents à chacun de vos équipements. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document** pour attacher un document ou cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste, pour l'effacer.

## Imprimer

Pour imprimer la fiche d'un équipement ou certaines informations sur celui-ci, comme l'historique des bons de travail de cet équipement, accédez à sa fiche puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. Veuillez sélectionner le modèle de formulaire désiré à partir de la liste déroulante **Formulaire**, sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier, puis l'enverra à votre fureteur Internet pour que vous puissiez le visualiser. Certains fureteurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

## Nouveau bon de travail

Il vous est possible d'ajouter un bon de travail directement à partir de la fiche d'un équipement. À partir de sa fiche, cliquez simplement sur le bouton **Nouveau bon de travail**. La fenêtre d'ajout de bon de travail s'affichera et le client sera déjà sélectionné dans la section **Travaux à effectuer pour**, ainsi que l'équipement déjà saisi dans la section **Équipement**. Il ne vous restera qu'à saisir les autres informations du bon de travail au besoin.

Astuce : Une façon rapide de voir la liste des bons de travail d'un équipement est d'accéder à la fiche de l'équipement puis de cliquer sur le lien **Plus...**, en bas de la section **Derniers bons de travail** dans le coin supérieur droit de la fenêtre. Le lien **Plus...** ne sera pas visible s'il n'y a aucun bon de travail pour cet équipement.

## Pièces de rechange

Lors de la saisie de travaux effectués sur un bon de travail, vous pouvez également y saisir des pièces de rechange que vous avez utilisées pour procéder à la maintenance ou à la réparation. L'application gère automatiquement l'inventaire de vos pièces de rechange. En effet, à chaque fois qu'un technicien ajoute une pièce dans un travail effectué, elle est automatiquement soustraite de l'inventaire.

Astuce : NewWaySERVICE étant multientrepôts (un entrepôt peut être simplement le camion d'un technicien) vous pouvez assigner un entrepôt par défaut à chacun de vos techniciens. Dans un tel cas, l'application suggérera par défaut de soustraire les pièces de rechange de l'entrepôt du technicien.

Pour faire la gestion de vos pièces de rechange, sélectionnez l'onglet **Pièces de rechange**. À partir de cette option, vous obtenez la liste des pièces de rechange. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter une pièce de rechange** pour ajouter une nouvelle pièce ou cliquez sur la description de la pièce pour accéder à sa fiche.

Lors de l'ajout d'une pièce de rechange, vous devez saisir au moins une description. La description de la pièce doit être unique. Il ne peut y avoir deux pièces avec la même description. Vous pouvez également saisir un code pour la pièce. Ce champ est optionnel mais si vous saisissez un code, il doit également être unique. En effet, il ne peut y avoir deux pièces avec le même code.

Saisissez un prix pour la pièce. C'est le prix qui sera automatiquement inscrit lorsque cette pièce sera sélectionnée dans un travail effectué. Saisissez également la quantité que vous avez en stock au moment de la création de la pièce.

Le champ **Catégorie** vous permet de spécifier la catégorie de la pièce. Il n'est pas obligatoire de catégoriser les pièces. Les catégories de pièce sont simplement une façon de grouper les pièces. Par exemple, à partir de la liste des pièces, vous pourriez les filtrer sur une ou plusieurs catégories, pour ne voir que celles-ci à l'écran. Autre exemple: lors de l'impression d'un rapport qui affiche la liste des pièces. Vous pourriez par exemple, indiquer au rapport que vous désirez imprimer seulement les pièces appartenant à certaines catégories de pièce.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Catégorie**, pour en faire la gestion.

Le champ **Fournisseur par défaut** est à titre indicatif uniquement. Cette information est surtout utile lorsque par exemple, vous imprimez le rapport **Liste des transactions d'inventaires**, vous pourrez dans un tel cas voir de quel fournisseur l'achat provient.

Puisqu'il n'y a pas de module d'achats dans l'application, le seul moyen d'ajuster la quantité d'une pièce en stock est de faire un ajustement de quantité. Lorsque vous faites un ajustement de quantité pour une pièce, si vous sélectionnez le type d'ajustement **Achat/Réception/RMA** vous pourrez spécifier le fournisseur à partir de la liste déroulante qui apparaîtra. Le fournisseur par défaut que vous avez indiqué au niveau de la pièce sera automatiquement sélectionné.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Fournisseur**, pour en faire la gestion.

Utilisez le champ **Notes internes** pour saisir de l'information à propos de cette pièce.

Pour désactiver une pièce de rechange, sélectionnez l'option **Inactif** à partir de la section **Statut**. Aucune donnée ne sera effacée (comme par exemple les bons de travail), même si vous mettez une pièce de rechange inactive.

## Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, il vous est possible d'ajouter dans la fiche des pièces de rechange, des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

## Quantités en stock

À partir de cette section, vous pouvez voir la quantité de cette pièce que vous avez en stock dans chaque entrepôt. Vous pouvez en tout temps ajuster l'inventaire ou faire des transferts de pièce d'un entrepôt à l'autre. Pour ajuster la quantité dans un entrepôt, cliquez simplement sur la quantité (lien en vert) puis spécifiez le type d'ajustement ainsi que la quantité à ajuster. Vous pouvez même spécifier un numéro de référence au besoin comme par exemple un numéro de réception dans le cas de la réception de pièces.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Entrepôt**, pour en faire la gestion.

Veillez noter qu'une trace complète de chaque transaction qui affecte l'inventaire est gardée dans l'application. Ceci est très utile lorsque vous avez besoin de retracer des transactions ou procéder à des vérifications.

## Documents

Il vous est possible d'attacher des documents à chacune de vos pièces de rechange. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document** ou cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste pour l'effacer.

## Imprimer

Pour imprimer la fiche d'une pièce de rechange, à partir de sa fiche, cliquez sur le bouton **Imprimer**. Veuillez sélectionner le modèle de formulaire désiré à partir de la liste déroulante **Formulaire**, sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format** puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier puis l'enverra à votre fureteur Internet pour que vous puissiez le visualiser. Certains fureteurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

## Bons de travail

Une fois les informations de base saisies dans l'application, vous ou vos techniciens pouvez maintenant créer et/ou gérer les bons de travail. Accédez simplement à l'onglet **Bons de travail** pour en faire la gestion.

À partir de cette option, vous obtenez la liste des bons de travail. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un bon de travail** ou cliquez sur le numéro du bon de travail dans la liste, pour accéder à sa fiche.

Lors de l'ajout d'un bon de travail, à partir de la section **Travaux à effectuer pour**, vous devez sélectionner le client pour qui ce bon de travail sera effectué. Positionnez votre curseur dans la case **Client** puis commencez à saisir le nom ou le code de votre client. À mesure que vous saisissez des caractères, si l'application trouve un ou des clients qui correspondent à ce que vous avez saisi, ils vous seront proposés dans une liste qui apparaîtra sous la case **Client**. Sélectionnez le client désiré à partir de la liste, simplement en cliquant dessus. Les informations du client, dont l'adresse et le contact principal, seront automatiquement copiées dans le bon de travail. Si des informations étaient saisies dans le champ **Instructions spéciales** de la fiche du client, ces informations seront également copiées dans le champ **Instructions spéciales** du bon de travail.

S'il s'agit d'un nouveau client, saisissez simplement son nom dans la case **Client** puis celui-ci sera automatiquement créé lorsque vous cliquerez sur le bouton **Enregistrer** de votre nouveau bon de travail.

Astuce : Si vous n'avez pas le rôle **Répartiteur**, vous serez autorisé à créer un client via un bon de travail que si vous avez obtenu préalablement les droits pour le faire.

Tous les autres champs du bon de travail sont optionnels ou ont des valeurs par défaut, mais voici quand même la description de chacun de ces champs:

Au bas de la section **Travaux à effectuer pour**, vous pouvez cocher la case **Facturer un autre client** pour faire afficher la section **Facturer à** et y saisir un client différent si vous désirez facturer le bon de travail à un autre client.

Astuce : Si vous aviez indiqué dans la fiche du client de facturer automatiquement un autre client, la case **Facturer un autre client** sera cochée et la section **Facturé à** sera automatiquement remplie.

## Description des travaux à effectuer

Saisissez dans cette case la description de la demande de service ou des travaux à effectuer pour le client. Vous pouvez saisir autant de texte que vous désirez dans cette case.

Astuce : Cliquez sur le petit bouton (dossier jaune) dans le coin droit de la section **Description des travaux à effectuer** pour sélectionner ou faire la gestion d'une liste de tâches prédéfinies. En effet, si vous créez des bons de travail pour des tâches récurrentes, au lieu de toujours saisir manuellement la même description, vous pouvez créer une tâche et la sélectionner au besoin. La description de la tâche sera automatiquement copiée dans la section **Description des travaux à effectuer**.

Puisque chaque tâche a une durée, celle de la tâche sélectionnée sera également copiée dans la case **Durée** de la section **Rendez-vous** du bon de travail (en ajout seulement).

En terminant, vous pouvez sélectionner plusieurs tâches et la description s'ajoutera à la suite de la description des travaux à effectuer.

## Instructions spéciales et Notes internes

Ce champ contiendra les instructions spéciales qui étaient saisies dans la fiche du client. Si vous avez également spécifié un équipement et/ou un type d'équipement dans le bon de travail, ce champ contiendra les instructions spéciales qui étaient saisies dans leur fiche. Vous pouvez y saisir des informations additionnelles au besoin. Ce champ est habituellement imprimé sur le bon de travail mais n'est cependant pas visible via le portail des clients.

Le champ **Notes internes** permet de saisir des notes qui ne sont pas imprimées sur les bons de travail ni affichées dans le portail des clients.

## Statut, priorité et responsable

Sélectionnez le statut et la priorité du bon de travail, ainsi que le technicien qui sera responsable de ce bon de travail.

Astuce : La description des statuts et priorités peut être changée à partir de l'option **Configuration de l'application**. Le statut et la priorité sélectionnés par défaut lors de l'ajout d'un nouveau bon de travail peuvent également être changés à partir de cette même option.

Vous pouvez optionnellement assigner une ou des étiquettes à votre bon de travail. Les étiquettes sont une façon de classer les bons de travail ou simplement de marquer certains bons de travail. Vous pouvez créer autant d'étiquettes que vous désirez. Par exemple, à partir de la liste des bons de travail, vous pourriez filtrer les bons de travail sur une ou plusieurs étiquettes, pour ne voir que ceux-ci à l'écran. Autre exemple : lors de l'impression d'un rapport qui affiche la liste des bons de travail, vous pourriez indiquer au rapport d'imprimer seulement les bons de travail qui sont marqués par certaines étiquettes.

Finalement, la case **Archivé** vous permet d'archiver un bon de travail. Les bons de travail archivés ne s'affichent plus par défaut dans la liste des bons de travail. Pour afficher les bons de travail archivés, vous devez le spécifier en cliquant dans la case filtre, à partir de la liste des bons de travail.

## Équipement

De façon optionnelle, vous pouvez indiquer un type d'équipement dans le bon de travail mais vous pouvez également indiquer directement un équipement (numéro de série).

Tel que vu plus précédemment dans la documentation, puisqu'un équipement doit être relié à un type d'équipement et à un client, si vous saisissez un numéro de série dans le bon de travail, le type d'équipement et le client seront automatiquement saisis dans le bon de travail. Donc, lors de l'ajout d'un bon



de travail, saisir un numéro de série directement dans la case **Numéro de série** est une façon rapide de remplir un bon de travail, sans avoir au préalable à spécifier de client.

Pour spécifier seulement le type d'équipement dans le bon de travail (sans numéro de série), positionnez votre curseur dans la case **Type d'équipement** puis commencez à saisir la description ou le code de votre type d'équipement. À mesure que vous saisissez des caractères, si l'application trouve un ou des types d'équipement qui correspondent à ce que vous avez saisi, ils vous seront proposés dans une liste qui apparaîtra sous la case **Type d'équipement**. Sélectionnez le type d'équipement désiré à partir de la liste, simplement en cliquant dessus. S'il s'agit d'un nouveau type d'équipement, saisissez simplement sa description dans la case **Type d'équipement** et celui-ci sera automatiquement créé lorsque vous cliquerez sur le bouton **Enregistrer** de votre nouveau bon de travail.

Astuce : Si vous n'avez pas le rôle **Répartiteur**, vous serez autorisé à créer un type d'équipement via un bon de travail que si vous avez obtenu préalablement les droits pour le faire.

Astuce : Pendant que vous saisissez le code ou la description d'un type d'équipement, si l'application détecte qu'il y a un ou des équipements dans la fiche du client qui correspondent au type d'équipement saisi, ces équipements vous seront proposés en premier dans la liste. Si vous sélectionnez un de ces équipements à partir de la liste, le type d'équipement ainsi que le numéro de série de l'équipement seront saisis dans le bon de travail.

Si vous désirez saisir un numéro de série (qui existe déjà dans l'application) mais que vous ne le connaissez pas, commencez par sélectionner le client dans le bon de travail puis ensuite, à partir de la section **Équipement**, cliquez sur le lien **Afficher les équipements du client**. À partir de cette liste, vous pourrez voir tous les équipements du client et sélectionner l'équipement que vous désirez ajouter au bon de travail.

Si vous en avez les droits, vous pouvez saisir un numéro de série qui n'existe pas et l'application le créera automatiquement pour vous dans la base de données. Cet équipement sera automatiquement relié au type d'équipement et au client saisis dans le bon de travail.

Astuce : Lorsque vous indiquez un numéro de série qui existe, les case **Sous garantie**, **Sous contrat de service** et **Référence / #Contrat** s'ajusteront automatiquement selon les informations saisies dans la fiche de l'équipement et selon la date du jour.

Pour ajouter des équipements et/ou des types d'équipement additionnels sur un bon de travail, une fois le bon de travail créé, cliquez sur le bouton **Ajouter équipement additionnel sur ce bon de travail**.

## Rendez-vous

Lors de l'ajout d'un bon de travail, vous pouvez indiquer directement un premier rendez-vous, à partir de la section **Rendez-vous**. Si un technicien préféré était indiqué dans la fiche du client, il sera sélectionné par défaut dans la liste des techniciens, sinon ce sera l'option **Selon les disponibilités** qui sera sélectionnée par défaut. Cochez la case **Ne pas ajouter de rendez-vous pour le moment** si vous désirez ne pas ajouter de rendez-vous au bon de travail.

Astuce : Si vous le désirez, il est possible que ce soit votre propre nom qui soit sélectionné comme technicien par défaut dans la liste déroulante **Technicien**. Accédez à l'option **Paramètres personnels**, à partir l'onglet **Plus**, pour indiquer ce comportement à l'application.

Selon le technicien sélectionné et selon la durée indiquée dans le champ **Durée**, l'application proposera les 10 prochains rendez-vous les plus proches, tout en tenant compte de l'horaire de travail de chacun des techniciens.

Si les rendez-vous proposés par l'application dans la liste déroulante **Disponibilités** ne vous conviennent pas, vous pouvez simplement cliquer sur le lien **Voir/Modifier via le calendrier des rendez-vous** pour

accéder directement au calendrier des rendez-vous. À partir du calendrier des rendez-vous, vous verrez une case clignoter. Cette case représente le rendez-vous proposé qui était initialement sélectionné dans la liste déroulante **Disponibilités** dans le bon de travail. Vous pouvez déplacer ou ajuster ce rendez-vous (case clignotante) où bon vous semble dans le calendrier des rendez-vous. Cliquez ensuite sur le bouton **Fermer** pour revenir au bon de travail. Vous constaterez que la sélection de la liste déroulante **Disponibilités** aura été mise à jour selon la date, l'heure et la durée du rendez-vous que vous avez ajusté dans le calendrier des rendez-vous.

Pour plus d'informations à propos du calendrier des rendez-vous, consultez la section **Calendrier des rendez-vous** plus loin dans la documentation.

Astuce : Malgré le fait qu'au moment de l'ajout d'un bon de travail, vous ne pouvez ajouter qu'un seul rendez-vous, une fois le bon de travail créé, vous pouvez par la suite ajouter autant de rendez-vous que vous le désirez. Pour ajouter d'autres rendez-vous au bon de travail ou pour modifier ceux existants, vous pouvez en faire la gestion via la section **Rendez-vous** du bon de travail.

## Références

Au besoin, saisissez dans cette section un numéro de référence reçu par le client (comme par exemple un numéro de bon d'achat) ou n'importe quelle référence utile pour votre entreprise.

## Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, il vous est possible d'ajouter dans les bons de travail, des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

Astuce : En plus de pouvoir avoir des champs personnalisés au niveau du bon de travail, vous pouvez également avoir des champs personnalisés au niveau de chaque équipement saisi dans un bon de travail, ainsi que dans chaque travail effectué, saisi sur un bon de travail.

## Travaux effectués sur...

Vous ou vos techniciens pouvez ajouter des travaux effectués sur chaque bon de travail. Vous pouvez en ajouter autant que vous le désirez sur chacun des bons de travail. Pour ajouter un travail effectué, à partir de la fiche du bon de travail, cliquez sur le bouton **Ajouter un travail effectué**.

Astuce : Si vous avez ajouté plus d'un type d'équipement et/ou un équipement sur un bon de travail, vous verrez plusieurs sections **Travaux effectués**, soit une pour chaque équipement. Dans ce cas, vous pouvez décider pour quel équipement vous désirez ajouter un travail effectué.

Lors de l'ajout d'un travail effectué, vous devez sélectionner le technicien qui a effectué les travaux sur le bon de travail. Par défaut, l'application sélectionnera votre nom dans la liste, à moins bien sûr que vous n'ayez pas le rôle **Technicien**. En effet, seulement les utilisateurs qui ont le rôle **Technicien** peuvent être sélectionnés dans un travail effectué.

Saisissez ensuite dans la case **Début du travail**, la date et l'heure à laquelle vous avez commencé les travaux, et saisissez-en la durée dans la case **Temps travaillé**.

Astuce : Si vous avez utilisé la fonction chronomètre pour chronométrer le temps que vous avez travaillé sur ce bon de travail, la durée chronométrée sera automatiquement saisie dans la case **Temps travaillé**. Référez-vous à la section **Mon chronomètre** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

Astuce : Vous pouvez saisir la durée de deux façons, soit en heure:minute ou en mode décimal. Par exemple, pour saisir 2h30, vous pouvez soit saisir 2:30 ou 2.5 ou 2,5. Lors de la saisie d'un nombre décimal, l'application convertit automatiquement le nombre décimal (ex.: 2.5) en heure:minute ce qui donnerait dans cet exemple 2:30h. La conversion se fait au moment où vous quittez la cellule (par exemple lorsque vous cliquez ailleurs). Vous pouvez également ne saisir qu'un nombre entier (ex.: 2 pour spécifier 2:00h) ou même simplement une fraction sans partie entière. Par exemple, 15 minutes peut être saisi de toutes les façons suivantes: .25 ou ,25 ou :15

Si vous le désirez, saisissez ensuite une description des travaux que vous avez effectués, dans la section **Description du travail effectué**.

### **Pièces de rechange**

Au besoin, vous pouvez ajouter des pièces de rechange que vous avez utilisées pour ce travail effectué. Pour ajouter une pièce, cliquez sur le bouton **Ajouter une pièce de rechange** et une fenêtre s'affichera.

Positionnez votre curseur dans la case **Pièce de rechange** puis commencez à saisir la description ou le code de votre pièce. À mesure que vous saisissez des caractères, si l'application trouve des pièces qui correspondent à ce que vous avez saisi, elles vous seront proposées dans une liste qui apparaîtra sous la case. Sélectionnez la pièce désirée à partir de la liste, simplement en cliquant dessus. S'il s'agit d'une nouvelle pièce, saisissez simplement sa description dans la case **Pièce de rechange** et elle sera automatiquement créée lorsque vous cliquerez sur le bouton **Enregistrer**. Notez que si vous n'avez pas les droits nécessaires pour créer de nouvelles pièces de rechange, l'application ne vous le permettra pas. Dans un tel cas, vous devez sélectionner une pièce de rechange déjà existante.

Une fois la pièce sélectionnée, le prix de la pièce se saisit automatiquement. Vous pouvez cependant changer ce prix si vous le désirez. Saisissez ensuite la quantité utilisée. Cette quantité sera automatiquement déduite de l'inventaire. L'application propose de déduire la quantité saisie de l'entrepôt auquel vous êtes assigné par défaut, mais vous pouvez indiquer que la quantité doit être déduite d'un autre entrepôt, en sélectionnant un entrepôt différent à partir de la liste déroulante **Entrepôt**.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Entrepôt** pour en faire la gestion.

En terminant, il vous est possible de saisir une référence pour la pièce saisie, comme par exemple son numéro de série, ou toute autre information qui pourrait être utile.

Cliquez finalement sur le bouton **Enregistrer** pour fermer la fenêtre de l'ajout de pièce. Vous pouvez ajouter d'autres pièces sur ce travail effectué en cliquant de nouveau sur le bouton **Ajouter une pièce de rechange**. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton **Enregistrer** du travail effectué pour que toutes les informations que vous avez saisies (incluant les pièces) soient enregistrées. En effet, tant que vous ne cliquez pas sur le bouton **Enregistrer** du travail effectué, les pièces saisies ne sont pas encore enregistrées dans le bon de travail.

### **Main d'œuvre**

Contrairement à la case **Temps travaillé** dans laquelle vous devez normalement inscrire le temps réellement travaillé, la section **Main d'œuvre**, quant à elle, vous permet d'indiquer le temps facturable (le temps que vous désirez facturer à votre client). Ce temps peut être différent de la durée saisie dans la case **Temps travaillé**.

Par défaut, l'application copie la durée que vous avez saisie dans la case **Temps travaillé** dans un taux de service de la section **Main d'œuvre** que vous avez préalablement déterminé.

Astuce : C'est à partir de l'option **Configuration de l'application** (section **Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un travail effectué sur un bon de travail**) que vous pouvez indiquer dans quel taux de service

vous désirez copier ou non la durée saisie dans la case **Temps travaillé**. À partir de cette option, vous pouvez également indiquer d'adopter des comportements différents lorsque par exemple l'équipement est sous garantie et/ou sous contrat de service.

Pour facturer du temps additionnel ou simplement ajuster le temps à facturer, vous pouvez sélectionner le taux de service à partir de la liste déroulante **Taux de service**. Le taux horaire se saisit automatiquement lorsque vous sélectionnez le taux de service. Saisissez ensuite le temps facturable dans la case **Temps**.

Astuce : Tel que vu dans le chapitre des clients, des taux horaires personnalisés par client peuvent être spécifiés au besoin. Référez-vous au chapitre sur les clients, plus spécifiquement à la section **Taux de service** pour plus d'informations à ce sujet.

Astuce : Accédez à l'option **Configuration de l'application** pour indiquer si les taux indiqués dans les taux de service sont déterminés par le client pour qui les travaux du bon de travail sont effectués ou le client à qui le bon de travail sera facturé.

Si l'application détecte que le client a au moins une banque d'heures active, l'application vous proposera de prendre le temps dans cette banque d'heures au lieu de facturer le temps au client. Dans un tel cas, le taux facturable deviendra à 0 et ce temps sera soustrait de la banque d'heures spécifiée dans la liste déroulante **Banques d'heures**.

Si le client a plusieurs banques d'heures actives, vous pouvez spécifier la banque d'heures à utiliser à partir de la liste déroulante **Banque d'heures**. L'application vous indique également le temps restant de chacune des banques d'heures et vous avertira également s'il manque de temps dans la banque que vous avez sélectionnée.

Référez-vous à la section **Banque d'heures** du chapitre sur les clients dans la documentation pour plus d'informations sur les banques d'heures.

### **Champs personnalisés**

Il est également possible dans la section **Travail effectué** d'un bon de travail, d'ajouter des champs supplémentaires qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

### **Sommaire de la facturation**

Cette section récapitule les montants facturables du bon de travail. Pour ajuster un montant ou ajuster les taux de taxe, cliquez sur le bouton **Modifier le sommaire de la facturation**, apportez vos changements puis cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Astuce : Accédez à l'option **Configuration de l'application** pour indiquer les taux de taxe par défaut d'un bon de travail. Des taux de taxe différents peuvent être spécifiés pour les pièces et la main d'œuvre.

### **Documents**

Il vous est possible d'attacher des documents à chacun de vos bons de travail. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document** ou cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste, pour l'effacer.

### **Afficher l'historique**

À chaque fois qu'un bon de travail change de statut, ou à chaque fois qu'un bon de travail est envoyé par courriel, ceci crée une transaction dans l'historique du bon de travail. À partir de la fiche du bon de travail, cliquez sur le lien **Afficher l'historique** (sous le bouton **Imprimer**) pour afficher l'historique du bon de

travail. Vous pourrez ainsi voir à quelle date et heure ainsi que par quel utilisateur, un bon de travail a changé de statut ou a été envoyé par courriel.

## Imprimer

Pour imprimer un bon de travail, accédez à sa fiche, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. Sélectionnez le modèle de formulaire désiré à partir de la liste déroulante **Formulaire**, sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier, puis l'enverra à votre fureteur Internet pour que vous puissiez le visualiser. Certains fureteurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

## E-mail

Il vous est possible d'envoyer n'importe quel bon de travail par e-mail à vos clients, vos techniciens ou tout autre destinataire. Pour envoyer un bon de travail par e-mail, à partir de sa fiche, cliquez sur le bouton **E-mail** pour afficher la fenêtre d'envoi du bon de travail par e-mail.

Dans la section **Envoyer à**, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs destinataires à partir de la liste. Cliquez simplement dans la case de cette section pour faire afficher la liste des destinataires. Cette liste comprend entre autres les contacts du client du bon de travail en cours d'envoi, la liste de vos techniciens, ainsi que la liste de contacts de votre carnet d'adresses.

En effet, NewWaySERVICE vous permet d'avoir votre propre carnet d'adresses personnel, ainsi qu'un carnet d'adresses global pour tous les utilisateurs de l'application. Pour gérer les contacts du carnet d'adresses (personnel ou global), cliquez sur le lien **Carnet d'adresses** sous la section **Envoyer à**.

Sous la section **Envoyer à**, se trouve une case supplémentaire où vous pourriez, au besoin, saisir directement une ou des adresses de courriel de manière ponctuelle.

Pour ne pas devoir saisir le corps du message à chaque fois (ni le sujet), il vous est possible de créer des modèles de courriel que vous pouvez utiliser au besoin. Cliquez sur le lien **Gérer les modèles de e-mail** pour créer ou gérer ceux-ci. Accédez à la section **Modèles de e-mails** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations sur la gestion des modèles d'e-mail.

Pour charger un modèle à partir de votre liste de modèles, sélectionnez-le à partir de la liste déroulante **Charger un modèle de e-mail**. En sélectionnant un modèle, le sujet et le corps du message seront remplacés par ceux du modèle sélectionné.

Astuce : Les modèles d'e-mail peuvent contenir des variables. Une variable est en fait une balise que vous pouvez insérer dans le corps ou le sujet de votre modèle et qui se fait remplacer dynamiquement lorsque vous sélectionnez ce modèle d'e-mail.

Par exemple, dans le corps de votre modèle d'e-mail, vous pourriez insérer la balise **WoNumber**, qui correspond au numéro de bon de travail. Si vous envoyez le bon de travail numéro 2917 par e-mail et que vous sélectionnez ce modèle, la balise **WoNumber** sera automatiquement remplacée par le numéro de bon de travail (2917 dans cet exemple-ci). Plusieurs variables sont disponibles. Consultez la section **Modèles de e-mail** plus loin dans la documentation pour plus d'informations à ce sujet.

Si vous le désirez, vous pouvez joindre une copie du bon de travail au e-mail, en format PDF. Dans un tel cas, spécifiez le modèle de formulaire à joindre, à partir de la liste déroulante **Formulaire à inclure**.

Si des documents sont attachés au bon de travail, vous pouvez également les joindre au e-mail. Dans un tel cas, une section **Documents** sera affichée sous la section **Sujet**, vous permettant de cocher les documents que vous désirez joindre à votre e-mail.

Lorsque vous êtes prêt à envoyer votre bon de travail par e-mail, cliquez sur le bouton **Envoyer e-mail**.

## Dupliquer

Il peut être pratique parfois, de créer un nouveau bon de travail à partir des informations déjà saisies sur un autre. Ceci peut éviter de taper de nouveau le même texte inutilement. Cette option s'appelle dupliquer un bon de travail. Pour dupliquer un bon de travail, allez dans la fiche du bon de travail à dupliquer puis cliquez sur le bouton **Dupliquer**. Une boîte de dialogue s'affichera, où vous pourrez indiquer si vous désirez également dupliquer les rendez-vous du bon de travail, les documents qui y sont attachés ainsi que les travaux effectués qui ont été saisis. Cliquez ensuite sur le bouton **Ok** pour procéder à la création du nouveau bon de travail.

## Marquer comme complété

Tel que vu précédemment, le bouton **Marquer comme complété** dans le bon de travail permet à un technicien de marquer un bon de travail comme étant complété. En fait, lorsqu'un technicien clique sur ce bouton, l'application change simplement le statut du bon de travail pour un statut que vous avez déterminé au préalable.

Référez-vous à la section **Configuration de l'application** plus haut dans la documentation pour plus d'informations à ce sujet.

Cette option est surtout utile lorsque le technicien n'a pas le droit de changer le statut d'un bon de travail, ce qui est habituellement le cas. Donc, ce bouton permet à un technicien de changer le statut d'un bon de travail, mais seulement pour un statut spécifique que vous avez pré-déterminé.

À partir de l'option **Configuration de l'application**, vous pouvez également indiquer pour quels statuts vous permettez qu'un technicien puisse marquer un bon de travail comme étant complété ou y saisir des travaux effectués. Par exemple, il est probable qu'une fois qu'un bon de travail sera rendu au statut **À facturer**, vous voudrez que les techniciens ne puissent plus y saisir de nouveaux travaux effectués.

## Mon chronomètre

Lorsque vous accédez à la fiche d'un bon de travail, si vous avez le rôle **Technicien**, une section appelée **Mon chronomètre** s'affichera à droite, sous la section **Statut et priorité**.

Cliquez sur le bouton **Démarrer** pour démarrer un chronomètre pour ce bon de travail. Ceci est pratique lorsque vous commencez à travailler sur ce bon de travail et désirez chronométrer votre temps travaillé. Cliquez de nouveau sur le bouton pour mettre le chronomètre sur pause. Vous pouvez démarrer et mettre le chronomètre sur pause comme bon vous semble. Vous pourriez par exemple mettre le chronomètre en pause pendant votre heure de repas et le redémarrer après.

Cliquez sur le bouton **Arrêter** pour arrêter le chronomètre puis enregistrer le temps chronométré dans un nouveau travail effectué. Le temps chronométré sera automatiquement saisi dans le champ **Temps travaillé** et la date et l'heure que le chronomètre a été démarré la première fois seront saisies dans le champ **Début du travail**. Une fois le temps chronométré enregistré dans le travail effectué, le chronomètre se réinitialise à zéro. Vous pourriez ensuite démarrer un nouveau chronomètre, en cliquant de nouveau sur le bouton **Démarrer**.

**Astuce :** Au besoin, vous pouvez aller dans le travail effectué qui a été créé puis ajuster le temps travaillé.

Finalement, cliquez sur le bouton **Réinitialiser** pour arrêter le chronomètre et ne pas enregistrer le temps chronométré dans un nouveau travail effectué. Le chronomètre se réinitialise tout simplement à zéro. Vous pourriez également par la suite démarrer un nouveau chronomètre, en cliquant de nouveau sur le bouton

## Démarrer.

Astuce : Si vous ajoutez un travail effectué et qu'il y a du temps de chronométré, ce temps sera automatiquement saisi dans le champ **Temps travaillé** et la date et l'heure que le chronomètre a été démarré la première fois seront saisies dans le champ **Début du travail**. Une fois le travail effectué enregistré, le chronomètre se réinitialise à zéro.

Astuce : Si un technicien marque un bon de travail comme étant complété et qu'il avait chronométré du temps sur celui-ci, un travail effectué d'une durée équivalente au temps chronométré sera automatiquement ajouté au bon de travail, lorsque le technicien le marquera comme étant complété.

Dans un tel cas, seulement le temps chronométré du technicien qui marque le bon de travail comme étant complété est ajouté dans un travail effectué. Si d'autres techniciens avaient également démarré un chronomètre sur ce bon de travail, ces autres chronomètres sont ignorés.

## Signature du client

Il vous est possible de faire signer le client de façon numérique, en cliquant sur le bouton **Signature du client**, à partir de la fiche d'un bon de travail. Si vous le faites à partir d'un ordinateur de table, le client pourra signer à l'aide de la souris ou d'un écran tactile selon le type d'écran qui est branché à votre ordinateur. Si vous cliquez sur ce bouton à partir d'une tablette ou d'un téléphone intelligent, le client pourra signer à l'aide de l'écran tactile de la tablette ou téléphone.

La signature du client est gardée dans un fichier image de type jpeg. La date ainsi que l'heure à laquelle le client a signé sont aussi affichées et intégrées directement dans l'image jpeg. Cette image s'affiche à l'écran lorsque vous consultez le bon de travail ou lorsque vous l'imprimez.

Pour recommencer ou effacer la signature, cliquez sur le bouton **Effacer la signature**.

## Afficher URL

En cliquant sur ce bouton, l'application affiche un lien URL unique que vous pouvez faire parvenir à votre client par courriel. En accédant à cet URL, votre client peut voir certaines informations sur le bon de travail en question (comme par exemple son statut) sans devoir saisir un mot de passe. En effet, chaque URL est unique et contient un numéro tellement long, qu'il est pratiquement impossible de forger un tel numéro, même par les ordinateurs les plus puissants du monde.

Pour que ces URL fonctionnent, vous devez au préalable activer le portail des clients. Référez-vous à la section **Portail des clients** plus loin dans la documentation pour plus d'informations à ce sujet.

Notez que c'est aussi à partir de l'option **Configuration du portail des clients** que vous pouvez indiquer quelles informations du bon de travail le client pourra visualiser.

Astuce : Le portail client comprend plusieurs options. Si vous avez activé le portail des clients et que vous les avez autorisés à y accéder avec un code et un mot de passe pour voir la liste de leurs bons de travail, ils n'auront pas besoin du URL unique au bon de travail pour le visualiser, mais l'URL fonctionnera quand même.

Astuce : Il est possible d'ajouter ce lien dans l'e-mail de façon automatique, lorsque vous envoyez un bon de travail par e-mail. Insérez simplement la variable **WoUniqueUrlLink** dans votre modèle d'e-mail. Référez-vous à la section **Modèles de e-mail** plus loin dans la documentation pour plus d'informations sur les variables que vous pouvez saisir dans vos modèles d'e-mail.

## Calendrier des rendez-vous

C'est à partir de cet onglet que vous pouvez faire la gestion de l'ensemble des rendez-vous que vous avez ajoutés à vos différents bons de travail. À partir de cet onglet, vous pouvez modifier, déplacer, couper/copier/coller et même effacer des rendez-vous. Notez que vous ne pouvez cependant pas ajouter de nouveau rendez-vous à un bon de travail via cet onglet. En effet, l'ajout de nouveau rendez-vous sur un bon de travail doit normalement se faire directement via un bon de travail.

**Astuce :** Une façon d'ajouter un nouveau rendez-vous sur un bon de travail via l'onglet **Calendrier des rendez-vous** est de copier/coller un rendez-vous existant sur le bon de travail, puis de le modifier ou le déplacer comme bon vous semble, comme par exemple vers une autre date ou vers un autre technicien.

Par défaut, le calendrier des rendez-vous affiche les rendez-vous par ordre de technicien puisque le bouton radio **Vue par Technicien** est sélectionné par défaut. Seulement les techniciens actifs et qui ont le rôle **Technicien** s'affichent dans le calendrier des rendez-vous. À droite du nom du technicien, vous verrez un numéro entre parenthèses. Ce numéro correspond au champ **Priorité / Ancienneté** dans la fiche du technicien. C'est ce numéro qui détermine l'ordre d'affichage des techniciens dans le calendrier des rendez-vous.

Pour afficher les rendez-vous par ordre de bon de travail plutôt que par technicien, cliquez sur le bouton radio **Vue par Bon de travail**. Le fait d'afficher les rendez-vous par ordre de bon de travail vous permet entre autres de voir rapidement tous les rendez-vous assignés à chacun des bons de travail, pour une période donnée. Ceci est très pratique pour voir, par exemple, tous les techniciens qui ont travaillé ou devront travailler sur un bon de travail en particulier.

Cliquez sur la liste déroulante **Échelle** pour déterminer le nombre de jours de rendez-vous à afficher à l'écran. Vous pouvez voir les rendez-vous de un jour à 56 jours simultanément. Cliquez sur la liste déroulante **Zoom** pour ajuster la grosseur des caractères affichés à l'écran. Cliquez sur la date pour changer la date de référence pour l'affichage des rendez-vous ou sur les flèches gauche et droite de chaque côté de la date. Cliquez sur la liste déroulante **Sensibilité** pour ajuster le degré de précision lorsque vous déplacez ou ajustez un rendez-vous.

Il vous est possible de filtrer les rendez-vous à afficher selon la zone, en cliquant sur la liste déroulante des zones. Si les rendez-vous sont affichés par technicien, le fait de sélectionner une zone affichera seulement les techniciens qui sont assignés à cette zone. Si les rendez-vous sont affichés par bon de travail, le fait de sélectionner une zone affichera seulement les bons de travail dont le client fait partie de la zone sélectionnée.

**Astuce :** Si un technicien n'a été assigné à aucune zone, c'est qu'il couvre toutes les zones donc il apparaîtra dans la liste, peu importe la zone sélectionnée dans la liste déroulante.

Vous verrez que les rendez-vous sont affichés en couleur. La couleur correspond au statut du bon de travail que vous avez déterminé via l'option **Configuration de l'application**. Vous pouvez déplacer un rendez-vous simplement à l'aide du "glisser déposer" (drag and drop). Cliquez simplement sur le rendez-vous et en maintenant le bouton de la souris enfoncé, déplacez-le horizontalement pour en changer l'heure et/ou la date, ou verticalement pour l'assigner à un technicien différent. Pour changer la durée du rendez-vous, positionnez la souris sur la bordure droite du rendez-vous puis lorsque le curseur de la souris change pour une flèche double, cliquez en laissant le bouton de la souris enfoncé puis déplacez la souris horizontalement pour changer la durée du rendez-vous.

Vous pouvez aussi simplement cliquer une fois sur le rendez-vous pour en afficher le détail. Le détail du rendez-vous s'affiche dans une boîte sous le rendez-vous. Dans le détail, vous verrez entre autres le numéro du bon de travail. Cliquez simplement sur le numéro du bon de travail pour accéder à sa fiche. À partir du bon de travail, cliquez sur le bouton **Précédent** (à droite du bouton **Dupliquer**) pour revenir au calendrier des rendez-vous.



Toujours dans la section détail du rendez-vous, vous verrez une barre de boutons. Cliquez sur le bouton **Modifier** (le crayon) pour modifier directement le rendez-vous (technicien, date, heure et durée), plutôt que d'utiliser le glisser déposer. Cliquez sur le bouton **Effacer** (la poubelle) pour effacer le rendez-vous ou les boutons **Couper** ou **Copier** pour le couper ou copier.

### Exporter mes rendez-vous

NewWaySERVICE vous permet d'exporter vos rendez-vous directement dans Google Agenda ou dans un fichier iCal. Cliquez simplement sur le lien **Exporter mes rendez-vous**, situé dans le coin supérieur droit du calendrier des rendez-vous, pour accéder à cette option.

À partir de cette page, sélectionnez la période des rendez-vous à exporter ainsi que la destination, puis cliquez sur le bouton **Exporter**. Si vous exportez vers Google Agenda, si ce n'est pas déjà fait, l'application vous demandera de vous authentifier à votre compte Google, avant de pouvoir exporter vos rendez-vous dans votre agenda. Si vous exportez vers un fichier iCal, le fichier sera généré, puis vous pourrez l'ouvrir ou le télécharger à l'aide de votre fureteur Internet.

Astuce : Seulement vos propres rendez-vous seront exportés et non les rendez-vous des autres techniciens.

## Carte

À partir de cet onglet, vous pouvez voir en temps réel où sont situés vos techniciens sur la route, grâce au GPS dans leur téléphone intelligent ou tablette. Vous pouvez également voir sur la carte, le lieu des rendez-vous de chacun de vos clients, le port d'attache de vos techniciens (adresse inscrite dans leur fiche) ainsi que le lieu de votre entreprise (adresse saisie dans l'option **Informations à propos de votre entreprise**). Cochez ou décochez simplement les cases appropriées pour décider quelles adresses vous désirez afficher sur la carte.

Astuce : La carte affichée dans cet onglet est produite à l'aide de Google Maps® et permet d'afficher les adresses dans la plupart des régions du monde.

Astuce : Pour que la position du technicien s'affiche sur la carte, vous devez au préalable activer la géolocalisation dans NewWaySERVICE à partir de l'option **Paramètres de la carte**.

Aussi, le technicien doit autoriser son fureteur Internet à accéder à sa position GPS en répondant **Oui** à la question **Désirez partager votre position avec le site web app.NewWaySERVICE.com**, demandée par le fureteur.

Si jamais la position du technicien ne s'affiche pas sur la carte ou que le fureteur du technicien ne pose pas cette question, consultez la **FAQ #5007**, à partir de la section **Aide et assistance** de NewWaySERVICE. En effet, la question ou la configuration peut varier selon le fureteur utilisé et/ou l'appareil utilisé (téléphone, tablette, etc.). Vous pouvez aussi accéder à cette FAQ à partir du lien suivant:  
[https://app.newwayservice.com/faq-view.php?faq\\_number=5007&language=fr](https://app.newwayservice.com/faq-view.php?faq_number=5007&language=fr)

Si vous affichez le lieu des rendez-vous de vos clients, vous devez indiquer la période des rendez-vous à afficher, à l'aide des champs dates. Un maximum de 31 jours de rendez-vous peut être affiché simultanément sur la carte.

Chaque icône affichée sur la carte correspond soit à un rendez-vous; un technicien (position actuelle); un technicien (port d'attache); ou votre entreprise. Lorsque vous cliquez sur une icône, des informations additionnelles s'affichent dans une bulle. Dans le cas d'un rendez-vous, vous pouvez cliquer sur le numéro du bon de travail dans la bulle, pour accéder directement à la fiche du bon de travail. À partir du bon de

travail, cliquez sur le bouton **Précédent** (à droite du bouton **Dupliquer**) pour revenir à la carte.

Astuce : Pour changer les icônes ou leur couleur, accédez simplement à l'option **Configuration de la carte**, à partir du menu **Configuration** via l'onglet **Plus**, ou en cliquant sur l'icône (engrenage) dans le coin supérieur droit de la carte.

Astuce : À partir d'une bulle qui affiche des informations additionnelles, cliquez sur le lien **Ouvrir dans Google Maps** pour d'autres options.

Par défaut, la carte va tenter d'afficher tout ce que vous lui demandez d'afficher. Si toutes les adresses sont concentrées dans une même région, la carte sera focalisée sur cette région. Si au contraire, la carte doit afficher des adresses dans tout le pays ou même des adresses dans différents pays, le zoom initial de la carte sera différent, pour tenter d'afficher toutes les adresses à l'écran. Une fois la carte affichée, à l'aide des icônes **Plus** et **Moins** situées en bas à droite de la carte, vous pouvez agrandir ou réduire la zone focale de la carte. Vous pouvez faire la même chose à l'aide de la roulette de votre souris. Pour déplacer le centre de la carte, utilisez plutôt le "glisser déposer" (drag and drop), à l'aide de votre souris.

Astuce : À partir de la carte, vous pouvez également basculer vers le mode Google Street View® simplement en cliquant sur l'icône qui représente un petit bonhomme, en haut des boutons Plus et Moins situés dans le coin inférieur droit de la carte, et en faisant glisser cette icône sur la carte à l'endroit désiré.

Astuce : Puisque la carte est produite par Google Maps®, la façon de travailler avec la carte est décidée par Google et peut différer selon le fureteur ou le type d'appareil utilisé.

En terminant, il est possible d'afficher seulement les adresses d'une zone, en cliquant sur la liste déroulante **Zones** située dans le coin supérieur gauche. Dans un tel cas, seuls les techniciens qui font partie de la zone sélectionnée seront affichés, peu importe leur position GPS actuelle, ainsi que les rendez-vous des seuls clients qui font partie de la zone sélectionnée.

Astuce : Si un technicien n'est assigné à aucune zone, c'est qu'il couvre toutes les zones donc il apparaîtra dans la liste, peu importe la zone sélectionnée dans la liste déroulante.

## Tableau de bord

Cet onglet est divisé en deux sous-onglets.

### Sous-onglet Rendez-vous

Si vous avez le rôle Technicien, cet onglet vous permet de voir en un clin d'œil la liste de vos rendez-vous pour une journée en particulier. Ceci vous permet de voir rapidement ce que vous avez de prévu pour la journée, ainsi que le statut de chacun des bons de travail de la journée. À partir de cet onglet, vous pouvez démarrer ou arrêter n'importe quel chronomètre, sans avoir à accéder au bon de travail concerné. Vous pouvez même marquer n'importe quel bon de travail de la journée comme étant complété.

Astuce : Si vous êtes le technicien responsable de certains bons de travail, vous pourrez dans ce cas, si vous le désirez, voir également les rendez-vous des autres techniciens pour ces bons de travail, simplement en sélectionnant l'option appropriée à partir de la liste déroulante.

Ceci s'applique également aux sous-contractants (techniciens dont la case **Limiter le technicien à ne voir que ses bons de travail. Cette option est parfaite pour les sous-contractants** est cochée).

Si vous avez le rôle **Répartiteur** ou **Personnel administratif**, dans ce cas vous pouvez voir tous les rendez-vous de tous les techniciens. Dans un tel cas, vous pouvez même démarrer et arrêter le chronomètre des autres techniciens.

---

Plus bas dans cette section, vous retrouvez un sommaire de vos bons de travail, selon leur statut et selon s'ils sont archivés ou non. Cliquez simplement sur le nombre de bons de travail pour accéder à l'onglet **Bons de travail**. Un filtre sera automatiquement appliqué pour ne voir que les bons de travail qui correspondent à votre sélection.

Encore une fois, si vous avez le rôle **Répartiteur** ou **Personnel administratif**, vous pourrez voir en plus, un sommaire des bons de travail mais pour tous les techniciens.

D'autres informations utiles sont également affichées dans cette section, comme par exemple, la liste des travaux effectués récemment.

### Sous-onglet Chronomètres en cours

Si vous avez le rôle Technicien, cet onglet vous permet de voir tous les chronomètres que vous avez démarré, peu importe le bon de travail et peu importe la date. Même si le chronomètre est présentement sur pause, il s'affichera également. À partir de cet onglet, vous pouvez par exemple voir rapidement si vous avez oublié d'arrêter un chronomètre sur un bon de travail.

Astuce : Que vous démarriez ou arrêtiez un chronomètre pour un bon de travail via cet onglet, ou l'onglet Rendez-vous, ou la vue Mobile ou encore directement via la fiche du bon de travail, le résultat sera exactement le même. Un chronomètre peut être démarré à partir d'une option, et arrêté à partir d'une autre.

Astuce : Si vous êtes le technicien responsable de certains bons de travail, vous pourrez, si vous le désirez, voir également les chronomètres des autres techniciens pour ces bons de travail, simplement en sélectionnant l'option appropriée à partir de la liste déroulante. Ceci s'applique également aux sous-contractants (techniciens dont la case **Limiter le technicien à ne voir que ses bons de travail. Cette option est parfaite pour les sous-contractants** est cochée).

Si vous avez le rôle **Répartiteur** ou **Personnel administratif**, dans ce cas vous pouvez voir tous les chronomètres de tous les techniciens. Dans un tel cas, vous pouvez même démarrer et arrêter le chronomètre des autres techniciens.

## Vue Bureau versus vue Mobile

L'application NewWaySERVICE a deux vues, soit la vue Bureau et la vue Mobile. La vue Bureau est habituellement utilisée lorsque l'utilisateur accède à l'application à l'aide d'un ordinateur de table. En effet, puisque ce type d'ordinateur est habituellement utilisé avec un écran de grande résolution, cette vue peut afficher un grand nombre d'informations à la fois. Toutes les options de l'application sont accessibles via cette vue. C'est la vue par défaut.

La vue Mobile, quant à elle, est en fait une vue simplifiée et adaptée aux appareils avec de petits écrans comme par exemple les téléphones intelligents ou les tablettes. Cette vue a été spécialement développée pour les techniciens sur la route qui doivent consulter ou mettre à jour leurs bons de travail, habituellement à l'aide de leur téléphone intelligent ou leur tablette.

Vous pouvez basculer d'une vue à l'autre, à n'importe quel moment. À partir de la vue Bureau, pour basculer vers la vue Mobile, cliquez sur le lien **Vue mobile - Web App** situé en haut à gauche de la page. À partir de la vue Mobile, pour basculer vers la vue Bureau, cliquez sur le bouton menu situé dans le coin supérieur droit puis sélectionnez l'option **Basculer vers la vue Bureau**.

Astuce : La vue Mobile est en fait ce qu'on appelle une WebApp. Contrairement à une App que vous devez habituellement installer sur votre téléphone intelligent ou tablette avant de pouvoir l'utiliser, une WebApp

fonctionne directement via le fureteur Internet de votre téléphone intelligent, sans rien installer. C'est en fait comme une application Web ou un site Web mais adapté pour la grandeur d'écran de votre téléphone. Ceci vous permet d'utiliser l'application à partir de n'importe quel type de téléphone intelligent, que ce soit iPhone, Android, Windows, BlackBerry, etc.

**Astuce :** Lorsqu'un utilisateur se connecte à l'application, si l'application détecte qu'il utilise un téléphone intelligent, elle redirigera automatiquement l'utilisateur vers la vue Mobile.

À partir de l'écran d'accueil de la vue Mobile, vous voyez les bons de travail (vos rendez-vous) que vous avez à faire pour la journée sélectionnée. Si vous avez des chronomètres en cours (même les chronomètres qui sont sur pause), vous verrez également ces bons de travail dans la liste, peu importe la date du rendez-vous ou peu importe la date à laquelle vous avez démarré le chronomètre. Ceci vous permet de voir en tout temps vos chronomètres en cours.

**Astuce :** Comme pour le tableau de bord de la vue Bureau, si vous êtes le technicien responsable de certains bons de travail, vous pourrez, si vous le désirez, voir également les rendez-vous et chronomètres des autres techniciens pour ces bons de travail, simplement en sélectionnant l'option appropriée à partir du bouton Filtre (icône Entonnoir) situé dans le coin supérieur gauche de la page.

Ceci s'applique également aux sous-contractants (techniciens donc la case  **Limiter le technicien à ne voir que ses bons de travail. Cette option est parfaite pour les sous-contractants**  est cochée).

Si vous avez le rôle **Répartiteur** ou **Personnel administratif**, vous pouvez voir tous les rendez-vous et chronomètres de tous les techniciens. Dans un tel cas, vous pouvez même démarrer et arrêter le chronomètre des autres techniciens.

En cliquant sur un bon de travail, vous pouvez en voir le détail. La plupart des options de la vue Bureau sont également disponibles ici, dont un bouton **Chronomètre** pour calculer automatiquement le temps travaillé. Référez-vous à la sous-section **Mon chronomètre** dans la section **Bons de travail** ci-haut dans la documentation pour plus d'informations sur le fonctionnement du chronomètre.

Cliquez sur le bouton **Temps** pour ajouter le temps travaillé ainsi qu'une description des travaux que vous avez effectués. Si du temps a été calculé à l'aide du chronomètre, il sera automatiquement saisi. Cliquez sur le bouton **Pièces** pour y saisir des pièces de rechange utilisées.

**Astuce :** Dans la vue Bureau, lorsque vous ajoutez un travail effectué, vous pouvez spécifier le temps travaillé, le temps facturable (Main d'œuvre) et les pièces utilisées.

Dans la vue Mobile, ceci a été simplifié. En effet, vous cliquez simplement sur le bouton **Temps** pour saisir le temps travaillé ou le bouton **Pièces** pour y saisir les pièces utilisées. Le résultat final est le même puisqu'un ou plusieurs travaux effectués seront créés pour vous. Ce n'est que plus simple et plus rapide pour le technicien sur la route.

Notez que via la vue Mobile, c'est l'application qui s'occupe de saisir le temps dans la section **Main d'œuvre** du travail effectué, selon le comportement que vous avez préalablement indiqué via l'option **Configuration de l'application** (section **Valeurs par défaut lors de l'ajout d'un travail effectué sur un bon de travail**). Le technicien n'a pas accès à la section Main d'œuvre par la vue Mobile. Même chose pour le prix des pièces de rechange. Via la vue Mobile, le technicien ne voit pas le prix des pièces mais le prix s'ajoute quand même automatiquement, selon le prix indiqué dans la fiche de la pièce de rechange.

Bien entendu, si vous avez donné le droit au technicien de basculer vers la vue Bureau (vous pouvez limiter un technicien à la vue Mobile seulement), à partir de la vue Bureau, il pourra y voir les taux de main d'œuvre ainsi que le prix des pièces de rechange.

**Astuce :** Dans la vue Mobile, si vous n'avez pas le rôle de Technicien, il ne vous sera pas possible d'ajouter du temps ni des pièces sur un bon de travail, ni de capturer la signature du client ou d'y ajouter des

documents. Vous pourrez cependant modifier du temps ou des pièces déjà saisis par d'autres techniciens.

Il est aussi possible d'ajouter des documents au bon de travail via la vue Mobile. Ceci est particulièrement utile lorsque par exemple, le technicien doit prendre des photos de l'équipement à l'aide de son téléphone intelligent ou sa tablette puis les ajouter au bon de travail. Ceci se fait simplement en cliquant sur le bouton **Ajouter un document**.

Comme dans la vue Bureau, cliquez sur le bouton **Signature du client** pour faire signer votre client directement sur l'écran tactile de votre appareil mobile. La signature sera automatiquement enregistrée dans le bon de travail. Cliquez sur le bouton **Marquer complété** pour marquer le bon de travail comme étant complété. Le bon de travail changera automatiquement de statut. Encore une fois, consultez la section **Bons de travail** plus haut dans la documentation, pour plus d'informations sur ces options.

En terminant, cliquez sur le bouton **Carte** pour voir l'adresse du client sur la carte Google Maps®.

## Taux de service

Tel que vu précédemment dans la documentation, lors de l'ajout de travaux effectués sur un bon de travail, vous pouvez indiquer du temps facturable, via la section **Main d'œuvre**. La gestion de ces taux facturables se fait via l'option **Taux de services**, à partir de l'onglet **Plus**.

Cliquez simplement sur le bouton **Nouveau taux de service** pour ajouter un nouveau taux de service ou cliquez sur sa description dans la liste pour le modifier.

Lors de l'ajout d'un taux de service, vous devez saisir sa description. La description du taux de service doit être unique. Il ne peut y avoir deux taux de service avec la même description. Saisissez ensuite le taux facturable pour ce taux de service.

Astuce : Tel que vu dans la section **Clients** plus haut dans la documentation, ce taux de service peut être personnalisé par client.

En terminant, pour désactiver un taux de service qui ne sert plus, mettez son statut à **Inactif**. Ainsi, ce taux de service ne sera plus disponible dans la section **Main d'œuvre** pour les nouveaux bons de travail, mais restera dans les anciens bons de travail pour fin d'historique. C'est la façon de faire pour ne plus voir un taux de service puisqu'il est impossible d'effacer un taux de service qui est utilisé dans au moins un bon de travail.

## Horaires de travail et Jours fériés

Tel que discuté dans la section **Techniciens** plus haut dans la documentation, pour que NewWaySERVICE puisse proposer des rendez-vous uniquement durant les heures de travail de vos techniciens, il est recommandé de créer un ou des horaires de travail puis d'y assigner vos techniciens.

Pour faire la gestion des horaires de travail, sélectionnez l'option **Horaires de travail**, à partir de l'onglet **Plus**. Cliquez simplement sur le bouton **Nouvel horaire de travail** pour ajouter un nouvel horaire ou cliquez sur sa description pour le modifier.

Un horaire de travail est en fait les heures travaillables pour une période donnée (période de 1,2,3 ou 4 semaines) comme par exemple de 8h à midi et 13h à 17h, du lundi au vendredi. Une fois vos horaires de travail créés, vous pouvez y assigner vos techniciens.

---

Lors de l'ajout d'un horaire de travail, vous devez saisir sa description. La description de l'horaire de travail doit être unique. Il ne peut y avoir deux horaires de travail avec la même description. Indiquez ensuite le nombre de semaines (une à quatre) que compte cet horaire.

Par exemple, si votre horaire de travail a exactement les mêmes heures et les mêmes journées de travail à chaque semaine, indiquez simplement **1** dans **Nombre de semaines du cycle** puis indiquez les heures travaillables dans l'onglet **Semaine 1**. Les autres onglets (Semaine 2 à 4) seront automatiquement désactivés. Par contre, si par exemple une semaine sur deux, le technicien doit travailler le samedi, et bien dans ce cas ci, l'horaire de travail de la semaine 1 sera différent de l'horaire de la semaine 2. Dans un tel cas, indiquez 2 dans **Nombre de semaines du cycle** et les onglets **Semaine 1** et **Semaine 2** deviendront actifs. Dans l'onglet Semaine 1, indiquez les heures travaillables (par exemple sans le samedi) et dans l'onglet de la semaine 2, indiquez les heures travaillables incluant celles du samedi. Dans un tel cas, l'application saura automatiquement que une semaine sur deux, le technicien travaille le samedi.

**Astuce :** En reprenant notre exemple précédent, lorsque vous allez dans la fiche du technicien pour l'assigner à cet horaire de travail, vous devez indiquer une date à laquelle l'horaire spécifié débutera. C'est à l'aide de cette date que l'application sait si le technicien est dans la semaine 1 ou la semaine 2 de l'horaire spécifié.

Pour indiquer des heures travaillables pour une semaine, cliquez dans une cellule de la semaine, tenez le bouton de la souris enfoncé puis déplacez-la de manière à sélectionner une plage de cellules. Une fois la plage sélectionnée, relâchez le bouton de la souris puis cliquez sur le bouton **Appliquer** en haut de l'horaire. Pour enlever des heures travaillables, faites la même chose mais cliquez plutôt sur le bouton **Enlever**.

En terminant, cliquez sur le bouton **Enregistrer** en bas de la fenêtre pour enregistrer les changements effectués à votre horaire de travail.

## Jours fériés

NewWaySERVICE se sert des horaires de travail pour assigner des rendez-vous aux techniciens pendant leurs heures de travail. Pour ne pas avoir à modifier les horaires de travail à chaque jour férié ou vacances, vous pouvez indiquer à l'application les dates des jours fériés de chaque technicien. Dans un tel cas, l'application n'affectera pas de rendez-vous au technicien concerné pour cette date, peu importe l'horaire de travail qui lui est assigné à ce moment.

Pour faire la gestion des jours fériés, cliquez sur l'onglet **Plus**, puis sélectionnez l'option **Jours fériés**. Cliquez simplement sur le bouton **Nouveau jour férié** pour ajouter un férié ou cliquez sur la date du jour férié pour le modifier.

Lors de l'ajout d'un jour férié, vous devez saisir une description et une date. La date doit être unique. Il ne peut y avoir deux jours fériés avec la même date. Cochez ensuite les techniciens qui seront en congé pour cette journée, puis cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos changements.

## Notifications par e-mail

Vous pouvez indiquer à NewWaySERVICE d'envoyer automatiquement une notification par e-mail à vos clients, techniciens ou tout autre destinataire, lorsqu'un évènement survient ou est sur le point de survenir. Il existe deux types de notification dans NewWaySERVICE, soit les notifications reliées aux bons de travail et les notifications reliées aux équipements.

## Notifications reliées aux bons de travail

Les notifications reliées aux bons de travail se divisent en deux catégories, soit les notifications qui se déclenchent sur un événement ou les notifications qui se déclenchent après un certain délai.

Une notification qui se déclenche sur un événement survient lorsque quelqu'un crée ou modifie un bon de travail. Vous pouvez créer des notifications qui se déclenchent pour les événements suivants:

- Lorsqu'un bon de travail est créé (peu importe l'origine).
- Lorsqu'un bon de travail est créé via le portail des clients.
- Lorsqu'un bon de travail est créé via un horaire d'entretien.
- Lorsqu'un le statut d'un bon de travail change pour un statut quelconque.
- Lorsqu'un le statut d'un bon de travail change pour un statut spécifique.

Donc, lorsqu'un de ces événements survient pour un bon de travail, l'application vérifie si vous avez créé des notifications de ce type et si c'est le cas, l'application enverra la notification aux destinataires que vous avez indiqués.

Une notification qui se déclenche après un certain délai, quant à elle, sera déclenchée uniquement si un bon de travail est demeuré inchangé (qui n'a pas changé de statut) pendant une période de temps donné. Lorsque vous créez ce type de notification, vous pouvez également indiquer de déclencher la notification uniquement lorsque le bon de travail a un certain statut ou priorité.

Pour faire la gestion des notifications par e-mail reliées aux bons de travail, sélectionnez l'onglet **Plus**. Sélectionnez ensuite le menu **Notifications par e-mail**, puis le sous-menu **Reliées aux bons de travail**. Cliquez simplement sur le bouton **Nouvelle notification** pour en ajouter une, ou cliquez sur sa description pour la modifier.

Lors de l'ajout d'une notification par e-mail reliée aux bons de travail, une boîte de dialogue s'affiche et vous devez d'abord indiquer le type de notification à ajouter, soit une **notification qui se déclenche sur un événement** ou une **notification qui se déclenche après un délai** puis cliquer sur **Ok**. Vous devez ensuite saisir une description, puis indiquer soit l'évènement ou la durée, selon le type de notification choisi au préalable.

Indiquez ensuite quels seront les destinataires du e-mail, en cochant les cases appropriées à partir de la section **Je désire envoyer un e-mail à**. Au bas de cette section figure une case supplémentaire **Destinataires additionnels** où vous pourriez, au besoin, saisir directement une ou des adresses de courriel. Sous cette case, vous retrouverez également un bouton **Carnet d'adresses** qui vous permet d'accéder à votre carnet d'adresses pour y sélectionner des destinataires.

Si vous le désirez, vous pouvez joindre au e-mail, une copie du bon de travail en format PDF. Dans un tel cas, spécifiez le modèle de formulaire à joindre, à partir de la liste déroulante **Formulaire à joindre au e-mail**.

Si désiré, cochez la case, **Demander une confirmation de lecture**. Si vous avez déjà préparé un modèle de e-mail, vous pouvez sélectionner l'option **Utiliser un modèle de e-mail existant**, puis sélectionnez le modèle à partir de la liste déroulante. Sinon, sélectionnez l'option **Écrire mon propre e-mail ci-dessous** puis saisissez le sujet et le corps de votre e-mail.

Astuce: Utilisez le bouton vert **Charger un modèle de e-mail** dans la barre de boutons du corps du message, pour charger un modèle de e-mail existant.

Astuce: Utilisez le bouton vert **Insérer une variable** dans la barre de boutons du corps du message pour insérer des variables du bon de travail. Tel que vu précédemment dans la documentation, une variable est en fait une balise que vous pouvez insérer dans le corps ou le sujet de votre e-mail, et qui est remplacé dynamiquement lorsque le e-mail est envoyé par l'application. Consultez la section **Modèles de e-mail** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

Par défaut, si vous ne spécifiez aucun critère pour votre notification, elle sera envoyée, peu importe le bon de travail. Cependant, si vous le désirez, vous pouvez filtrer les notifications à envoyer selon plusieurs critères comme par exemple selon le client du bon de travail ou le type d'équipement contenu dans celui-ci. Au besoin, spécifiez les critères désirés à partir de la section **Critères**.

En terminant, cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer vos changements.

### Notifications reliées aux équipements

Les notifications reliées aux équipements servent à envoyer une notification par e-mail lorsque la garantie ou le contrat de service d'un ou plusieurs équipements est sur le point de se terminer. Vous pouvez indiquer d'envoyer ce type de notification jusqu'à 365 jours avant la fin de la garantie ou du contrat de service.

Pour faire la gestion des notifications par e-mail reliées aux équipements, sélectionnez l'onglet **Plus**. Sélectionnez ensuite le menu **Notifications par e-mail**, puis le sous-menu **Reliées aux équipements**. Cliquez simplement sur le bouton **Nouvelle notification** pour en ajouter une ou cliquez sur sa description pour la modifier.

Lors de l'ajout d'une notification par e-mail reliée aux équipements, vous devez saisir une description, spécifier le type de notification, soit **Avant la fin de la garantie** ou **Avant la fin du contrat de service**, puis indiquer combien de jours d'avance vous désirez que cette notification soit envoyée.

Indiquez ensuite quels seront les destinataires du e-mail, en cochant les cases appropriées à partir de la section **Je désire envoyer un e-mail à**. Au bas de cette section figure une case supplémentaire **Destinataires additionnels** où vous pourriez, au besoin, saisir directement une ou des adresses de courriel. Sous cette case, vous retrouverez également un bouton **Carnet d'adresses**, qui vous permet d'accéder à votre carnet d'adresses pour y sélectionner des destinataires.

Si vous le désirez, vous pouvez joindre au e-mail, une copie de la fiche de l'équipement en format PDF. Dans un tel cas, spécifiez le modèle de formulaire à joindre, à partir de la liste déroulante **Formulaire à joindre au e-mail**.

Si désiré, cochez la case, **Demander une confirmation de lecture**. Si vous avez déjà préparé un modèle de e-mail, vous pouvez sélectionner l'option **Utiliser un modèle de e-mail existant** puis sélectionnez le modèle à partir de la liste déroulante. Sinon, sélectionnez l'option **Écrire mon propre e-mail ci-dessous** puis saisissez le sujet et le corps de votre e-mail.

Astuce: Utilisez le bouton vert **Charger un modèle de e-mail** dans la barre de boutons du corps du message pour charger un modèle de e-mail existant.

Astuce: Utilisez le bouton vert **Insérer une variable** dans la barre de boutons du corps du message pour insérer des variables de la fiche de l'équipement. Tel que vu précédemment dans la documentation, une variable est en fait une balise que vous pouvez insérer dans le corps ou le sujet de votre e-mail, et qui est remplacée dynamiquement lorsque le e-mail est envoyé par l'application. Consultez la section **Modèles de e-mail** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations à ce sujet.

Par défaut, si vous ne spécifiez aucun critère pour votre notification, elle sera envoyée peu importe l'équipement. Cependant, si vous le désirez, vous pouvez filtrer les notifications à envoyer selon plusieurs critères comme par exemple le client à qui est assigné l'équipement ou le type d'équipement. Au besoin, spécifiez les critères désirés à partir de la section **Critères**.

En terminant, cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer vos changements.

Astuce: Même si les notifications par e-mail reliées aux équipements sont vérifiées plusieurs fois par jour par nos systèmes, l'envoi n'est pas instantané. Donc, si par exemple vous créez une nouvelle notification reliée aux équipement maintenant, il peut se passer plusieurs minutes et même parfois quelques heures,



avant que nos systèmes envoient la notification.

En effet, contrairement aux notifications reliées aux bons de travail qui elles, sont constamment vérifiées par nos systèmes, les notifications reliées aux équipements sont vérifiées moins fréquemment car il est inutile de les vérifier plus souvent.

## Modèles de e-mail

Tel que vu précédemment, il est possible d'envoyer des bons de travail par e-mail. L'application peut également envoyer des notifications par e-mail (notifications reliées aux bons de travail et notifications reliées aux équipements).

Pour ne pas avoir à saisir le sujet ou le corps du message à chaque fois, NewWaySERVICE permet de créer des modèles d'e-mail. L'option pour faire la gestion des modèles d'e-mail est accessible dans l'application, à chaque endroit où elle est nécessaire comme par exemple, lors de l'envoi d'un bon de travail par e-mail ou lors de la modification de notifications par e-mail.

**Astuce:** La liste des modèles d'e-mail sera différente selon que vous accédez à cette option lors de la modification de notifications reliées aux équipements ou lors de notifications reliées aux bons de travail.

En effet, dans un cas, c'est un e-mail concernant un bon de travail qui sera envoyé tandis que dans l'autre cas, c'est plutôt un e-mail concernant un équipement qui sera envoyé. D'où l'idée d'avoir deux listes différentes de modèles d'e-mail.

À partir de la fenêtre de gestion des modèles d'e-mail, cliquez simplement sur le bouton **Nouveau modèle** pour en créer un nouveau, le bouton **Modifier modèle** pour apporter des changements à un modèle existant, le bouton **Copier modèle** pour copier un modèle sur un nouveau ou le bouton **Effacer modèle** pour l'effacer.

Lors de l'ajout ou la modification d'un modèle d'e-mail, saisissez une description pour votre modèle. C'est cette description que vous verrez dans les listes déroulantes, vous permettant de choisir un modèle de e-mail. Saisissez ensuite le sujet, ainsi que le corps de votre e-mail. Le corps du e-mail peut être formaté à l'aide de la barre de boutons au dessus du corps du e-mail.

**Astuce:** Vous pouvez indiquer si vous désirez que le e-mail soit envoyé en format texte seulement ou en format html. Le format texte est utile lorsque vous désirez que votre e-mail soit envoyé sans aucune balise html qui spécifie par exemple des polices de caractères ou des couleurs de texte.

Tel que vu précédemment, les modèles de e-mail peuvent contenir des variables. Une variable est en fait une balise que vous pouvez insérer dans le corps ou le sujet de votre modèle d'e-mail et qui est remplacée dynamiquement lorsque vous sélectionnez le modèle de e-mail.

Par exemple, dans le corps de votre modèle d'e-mail, pour un e-mail concernant un bon de travail, vous pourriez insérer la balise **WoNumber** qui correspond au numéro de bon de travail. Si vous envoyez le bon de travail numéro 2917 par e-mail et que vous sélectionnez ce modèle, la balise **WoNumber** sera automatiquement remplacée par le numéro de bon de travail (2917 dans cet exemple-ci).

Plusieurs variables sont disponibles. Pour voir la liste des variables ou pour insérer une variable dans le corps de votre e-mail, cliquez sur le bouton vert **Insérer une variable** (représenté par une étoile) et disponible dans la barre de boutons du corps du message. À partir de cette liste de variables, double-cliquez simplement sur la variable désirée pour l'insérer dans le corps de votre e-mail ou cliquez sur le bouton **Sélectionner**.

---

Astuce: Si vous connaissez le nom de la variable, vous pouvez le saisir directement dans le corps de votre message, sans passer par l'option **Insérer une variable**. Il est cependant important que la case (majuscule/minuscule) du nom de la variable soit respectée.

Vous pouvez également saisir des noms de variable dans le sujet de votre e-mail.

Finalement, les variables disponibles dans la liste seront différentes, selon si vous êtes en train de modifier un modèle d'e-mail concernant un bon de travail ou concernant un équipement. En effet, saisir une variable de bon de travail dans un e-mail concernant un équipement n'aura aucun effet et vice versa.

Lorsque vous avez terminé de modifier votre modèle d'e-mail, cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer vos changements.

## Configuration de l'envoi de e-mails

Lorsque l'application envoie des notifications par e-mail, elle l'envoie en votre nom ou le nom de votre société. C'est à partir de cette option que vous pouvez indiquer le nom et l'adresse de l'expéditeur de ces e-mails. Pour accéder à cette option, cliquez sur l'onglet **Plus**, puis sélectionnez le menu **Configuration | Configuration de l'envoi de e-mails**.

À partir de cette option, saisissez le nom de l'expéditeur dans la case **Nom de l'expéditeur** et l'adresse e-mail dans la case **E-mail de l'expéditeur**.

Astuce: Lorsque vous envoyez un bon de travail par e-mail en cliquant manuellement sur le bouton **E-mail** dans la fiche d'un bon de travail, le nom et l'adresse de l'expéditeur du e-mail seront les vôtres, tels qu'apparaissant dans votre fiche de technicien. En effet, pour ces e-mails, ce ne sera pas le nom et l'adresse e-mail spécifiés dans cette option qui seront utilisés comme expéditeur du e-mail.

Astuce: Si vos clients ou techniciens ne reçoivent pas les e-mail, dans certains cas, il se peut que vous ayez à indiquer au niveau des DNS de votre nom de domaine que vous autorisez les serveurs de NewWaySERVICE.com à envoyer des e-mails en votre nom. Demandez à votre administrateur informatique de consulter la **FAQ #5005** dans l'option **Aide et assistance** pour plus d'informations ou pour savoir comment procéder. Vous pouvez aussi accéder à cette FAQ à partir du lien suivant:  
[https://app.newwayservice.com/faq-view.php?faq\\_number=5005&language=fr](https://app.newwayservice.com/faq-view.php?faq_number=5005&language=fr)

Cochez la case **Toujours envoyer une copie à l'adresse ci-dessous** et saisissez l'adresse e-mail dans la case appropriée si vous désirez qu'une copie des e-mails envoyés par l'application soit également envoyée à cette adresse. Les e-mail visés par cette case sont les notifications envoyées par e-mail et non les bons de travail que vous ou vos techniciens envoyez manuellement par e-mail en cliquant sur le bouton **E-mail**, dans la fiche du bon de travail.

Cochez la case **Activer le mode TEST** et saisissez l'adresse e-mail dans la case appropriée si vous désirez que les e-mails envoyés par l'application ne soient pas envoyés au destinataire, mais plutôt uniquement envoyés à l'adresse spécifiée. Les e-mail visés par cette case sont les notifications envoyées par e-mail et non les bons de travail que vous ou vos techniciens envoyez manuellement par e-mail en cliquant sur le bouton **E-mail**, dans la fiche du bon de travail. Cette option est utile au début, lorsque vous désirez faire des tests avec l'application. N'oubliez pas de décocher cette option lorsque vos tests sont terminés.

Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour sauvegarder vos changements.

---

## Portail des clients

Le portail des clients est en fait un site Web qui permet d'offrir plusieurs options à vos clients. Ils peuvent, entre autres, soumettre leurs bons de travail via une page Web que vous pouvez paramétrer, consulter la liste de leurs bons de travail ou la liste de leurs banques d'heures et même consulter un bon de travail spécifique, sans recourir à un mot de passe, grâce à une adresse URL unique.

Ces différentes options peuvent être activées individuellement, selon vos besoins. Pour débiter, pour activer le portail des clients, accédez simplement à l'option **Configuration du portail des clients**, disponible via l'onglet **Plus**, puis le menu **Configuration**.

Pour accéder au portail des clients, vos clients utiliseront une adresse URL dans le format *alias*.NewWaySERVICE.com où *alias* peut être défini par vous. Pour que ce soit plus facile à retenir pour vous ou vos clients, lorsque c'est possible, nous vous conseillons de saisir votre nom d'entreprise (sans espace) comme nom d'alias. Pour changer l'alias, cliquez sur le bouton **Changer URL** puis saisissez un nouvel alias. L'alias ne doit pas contenir d'espaces ni de caractères accentués, ni de caractères spéciaux et doit avoir un maximum de 15 caractères.

**Astuce :** Vous pourriez mettre un lien sur votre site Web qui pointe directement vers votre portail client à *alias*.NewWaySERVICE.com pour faciliter l'accès au portail par vos clients. Demandez à votre webmestre d'ajouter ce lien pour vous.

Aussi, une fois votre alias choisi, il est recommandé de ne pas le changer. Si vous le changez, l'ancienne adresse URL (alias) arrête de fonctionner immédiatement.

Une fois votre alias choisi, la section **Lien(s) URL pour accéder au portail des clients** vous indique l'adresse pour accéder directement à différentes sections du portail. Cette section vous indique également le code HTML à ajouter dans votre page Web, si vous désirez ajouter un ou des liens sur votre site Web, qui pointent vers le portail des clients.

À partir de la section **Accès**, vous pouvez décider quelles sont les options du portail que vous désirez activer, en sélectionnant les options appropriées.

Ensuite, selon les options que vous avez activées, vous pouvez personnaliser et/ou configurer chacune d'elles, à partir de leur section respective.

**Astuce :** Si vous activez le portail des clients et que vous indiquez qu'un code client et un mot de passe sont requis pour y accéder, le code client et le mot de passe que vos clients doivent utiliser sont ceux que vous avez indiqués dans le champ **Mot de passe portail** de la fiche du client.

### Section Lorsqu'un client saisit un bon de travail

C'est à partir de cette section que vous pouvez personnaliser la page Web qui sera affichée pour permettre à votre client de soumettre un nouveau bon de travail. Vous pouvez décider quels sont les champs du bon de travail que vous désirez afficher sur cette page. Vous pouvez également indiquer si le champ doit obligatoirement être saisi par votre client et vous pouvez même changer l'étiquette de certains champs. Vous avez également la possibilité d'afficher les champs personnalisés que vous avez ajoutés dans les modules **Bons de travail** et **Bons de travail / Types d'équipement**.

En plus de déterminer les champs à afficher, vous avez accès plus bas, à différentes autres options pour personnaliser la page Web. Si vous le désirez, vous pouvez même autoriser votre client à téléverser (upload) un document lors de la saisie du bon de travail. Dans un tel cas, le fichier sera automatiquement attaché au bon de travail dans sa section **Documents**.

**Astuce :** Une fois que le client a soumis son bon de travail via le portail des clients, ce bon de travail

s'affichera tout simplement dans l'onglet **Bons de travail** avec les autres mais portera l'étiquette **Créé via le portail client**.

Astuce : Si vous le désirez, vous pouvez envoyer un courriel au client, de façon automatique, avec le numéro de bon de travail qu'il a soumis via le portail. Pour ce faire, vous devez configurer l'envoi d'une notification par e-mail décrite précédemment dans la section **Notifications reliées aux bons de travail**.

### Section Lorsqu'un client consulte un bon de travail

Si vous permettez à vos clients de consulter la liste de leurs bons de travail ou si vous leur permettez de consulter un bon de travail à l'aide d'une adresse URL unique (aucun mot de passe requis dans un tel cas), c'est à partir de cette section que vous pouvez décider des informations du bon de travail que vous leur permettrez de voir.

Cochez simplement les options désirées. Ces changements prendront effet immédiatement après les avoir sauvegardés en cliquant sur le bouton **Enregistrer**.

Astuce : Pour plus d'informations à propos de la consultation d'un bon de travail à l'aide d'une adresse URL unique, référez-vous à la sous-section **Afficher URL** dans la section **Bons de travail**, plus haut dans la documentation.

### Section Lorsqu'un client consulte ses banques d'heures

Comme pour la section précédente, si vous permettez à vos clients de consulter leurs banques d'heures, c'est à partir de cette section que vous pouvez déterminer quelles informations des banques d'heures ils pourront voir.

## Base de connaissances

Une option nommée Base de connaissances est également incluse dans l'application. Cette option est particulièrement utile pour garder des informations sous forme d'articles, que vos techniciens peuvent consulter au besoin dans le cadre de leurs fonctions. Cette option peut être également utilisée par exemple, pour garder des informations, telles que des procédures que vous pourriez faire parvenir à vos clients.

Pour faire la gestion des articles de la base de connaissances, sélectionnez l'onglet **Base de connaissances**. À partir de cet onglet, vous obtenez la liste des articles. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un article** pour en ajouter un ou cliquez sur le titre de l'article pour accéder à sa fiche.

Lorsque vous ajoutez un article, vous devez en saisir au moins le titre. Le titre de l'article doit être unique. Il ne peut y avoir deux articles avec le même titre. Vous pouvez également saisir un code pour l'article. Ce champ est optionnel mais si vous en saisissez un, ce code doit également être unique. En effet, il ne peut y avoir deux articles avec le même code.

Vous devez ensuite spécifier la date de l'article ainsi que sa catégorie. Il n'est pas obligatoire de catégoriser les articles. Les catégories d'article sont simplement une façon de les grouper. Par exemple, à partir de la liste des articles, vous pourriez les filtrer sur une ou plusieurs catégories pour ne voir que ceux-ci à l'écran. Autre exemple: lors de l'impression d'un rapport qui affiche par exemple la liste des articles, vous pourriez indiquer au rapport que vous désirez imprimer les articles appartenant uniquement à certaines catégories.

Astuce : Utilisez les boutons **Plus**, **Crayon** et **X** à droite de la liste déroulante **Catégorie** pour en faire la gestion.

Les autres champs sont optionnels et sont disponibles à titre indicatif seulement.

---

## Champs personnalisés

Comme dans la plupart des autres modules de l'application, il vous est possible d'ajouter des champs supplémentaires dans la fiche des articles, qui vous permettront de garder de l'information spécifique à votre entreprise. Référez-vous à la section **Champs personnalisés** plus loin dans la documentation, pour plus d'informations sur la façon d'ajouter des champs additionnels.

## Documents

Il vous est possible d'attacher des documents à chacun de vos articles. Cliquez simplement sur le bouton **Ajouter un document** pour en attacher un ou cliquez sur le **X** à gauche du document dans la liste, pour l'effacer.

## Imprimer

Il vous est possible d'imprimer un article. Accédez à sa fiche puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. Veuillez sélectionner le modèle de formulaire désiré à partir de la liste déroulante **Formulaire**. Sélectionnez le format de sortie (habituellement PDF) à partir de la liste déroulante **Format**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**. L'application générera le fichier, puis l'enverra à votre fureteur Internet pour que vous puissiez le visualiser. Certains fureteurs Internet proposent plutôt de télécharger le fichier avant de pouvoir le visualiser.

# Rapports

Tel que vu précédemment dans la documentation, lorsque vous accédez à la fiche d'un bon de travail, d'un client, d'un équipement, d'un article ou toute autre fiche des autres modules de NewWaySERVICE, vous pouvez habituellement cliquer sur le bouton **Imprimer** pour imprimer la fiche en question, ou un rapport en lien avec cette fiche. En plus de pouvoir imprimer ces formulaires ou rapports, d'autres rapports sont également disponibles dans l'application.

## Rapports Classiques

L'option **Rapports Classiques** contient une multitude de rapports prêts à être utilisés. Le principal avantage de ces rapports est qu'ils sont faciles à utiliser et la présentation y est soignée. Par exemple il est facile d'exécuter un de ces rapports puis de l'envoyer comme pièce jointe par courriel à un collègue ou un client.

Pour accéder à cette option, sélectionnez l'option **Rapports et exportation de données | Rapports Classiques** à partir de l'onglet **Plus**. Ensuite, cliquez simplement sur le rapport que vous désirez exécuter.

Lorsque vous exécutez ces rapports, vous pouvez choisir parmi l'un des formats de sortie suivants: PDF (Adobe Acrobat), XLS (Excel), XML, CSV, HTML, DOCX (MS Word), ODS (Open Document - Feuille de calcul), ODT (Open Document - Traitement de texte), TXT et RTF.

Astuce : Pour qu'un utilisateur puisse exécuter un rapport, il doit préalablement en obtenir le droit dans la section **Droits supplémentaires** de sa fiche technicien, dans la sous-section **Rapports Classiques**.

Astuce : Contrairement aux rapports de l'option **Rapports/Exportations Rapides**, ces rapports ne peuvent pas être personnalisés directement par l'utilisateur. Cependant, nous pouvons créer des rapports personnalisés pour vous, selon les besoins de votre entreprise. En effet, ceci est un service que nous offrons, moyennant certains frais. Veuillez communiquer avec nous pour plus d'information à ce sujet.

## Rapports/Exportations Rapides

NewWaySERVICE inclut également un puissant générateur de rapports/exportations qui vous permet d'extraire exactement les informations dont vous avez besoin, de la manière dont vous en avez besoin. En effet, en plus d'avoir des rapports de type classique (rapports avec un nombre de colonnes fixe ou un ordre de tri fixe que vous ne pouvez habituellement pas changer. Voir option **Rapports Classiques** ci-haut), NewWaySERVICE vous offre la possibilité de personnaliser les rapports/exportations rapides en quelques clics de souris puis de les sauvegarder pour usage ultérieure. En sauvegardant votre rapport une fois personnalisé, ceci vous évite d'avoir à personnaliser de nouveau vos rapports à chaque fois que vous désirez les exécuter.

Astuce : Une fois que vous avez personnalisé puis sauvegardé un rapport, vous pouvez le partager avec les autres utilisateurs simplement en cochant la case **Partager ce rapport avec les autres utilisateurs**.

Un exemple vaut milles mots. Pour accéder à cette option, sélectionnez l'option **Rapports et exportation de données | Rapports/Exportations Rapides** à partir de l'onglet **Plus**.

Cette option est divisée en sept étapes faciles.

### Étape 1 - Sélectionnez un modèle de rapport

NewWaySERVICE fournit plusieurs modèles de rapport. À cette étape, vous devez sélectionner à partir de la liste déroulante le modèle de rapport qui correspond le plus au genre d'information que vous désirez obtenir. Pour vous aider, cette liste déroulante a été divisée en sections.

Par exemple, si vous désirez obtenir la liste des techniciens, vous pourriez sélectionner le rapport qui se nomme **Liste des techniciens** à partir de la section **Autre rapports**. Pour un rapport qui liste plutôt les bons de travail, vous devriez plutôt sélectionner un rapport à partir de la section **Rapports Bons de travail**. Il vous faudra peut-être faire quelques essais au début pour vous familiariser avec ces modèles. Pour le besoin de notre exemple, veuillez sélectionner le rapport qui se nomme Liste des bons de travail à partir de la section **Rapports Bons de travail**.

Astuce : Nous pouvons créer de nouveau modèles de rapport/exportation personnalisés, selon les besoins de votre entreprise. En effet, ceci est un service que nous offrons, moyennant certains frais. Veuillez communiquer avec nous pour plus d'information à ce sujet.

### Étape 2 - Sélectionnez les colonnes à inclure dans le rapport

Une fois le modèle de rapport sélectionné, les colonnes disponibles pour ce modèle s'affichent dans la section **Colonnes disponibles**. Les colonnes qui seront affichées sur votre rapport sont affichées dans la section **Colonnes sélectionnées**. Double-cliquez sur la description d'une colonne pour l'ajouter ou l'enlever de la liste des colonnes sélectionnées ou sélectionnez la description d'une colonne puis cliquez sur la flèche gauche ou droite pour ajouter ou enlever la colonne de la liste des colonnes sélectionnées. À droite de la section **Colonnes sélectionnées**, utilisez les flèches haut et bas pour déterminer l'ordre des colonnes sur votre rapport.

Finalement, pour chaque colonne sélectionnée, vous pouvez indiquer dans la section de droite (section **Options de la colonne**) si vous désirez afficher un total pour cette colonne. Selon le type de colonne, les choix disponibles peuvent être **Aucun**, **Somme**, **Compte** et **Moyenne**.

Pour les besoins de notre exemple, veuillez ajouter à la section **Colonnes sélectionnées** seulement les colonnes **Client : Nom**, **Bon de travail : Numéro**, puis **Bon de travail : Total** (placez les colonnes dans cet ordre) puis pour la colonne **Bon de travail : Total** veuillez sélectionner l'option **Somme** à partir de la section **Options de la colonne**.

### **Étape 3 - Sélectionnez l'ordre de tri des données**

Une fois que vous avez déterminé à l'étape 2 la liste des colonnes que vous désirez afficher sur votre rapport, vous devez maintenant indiquer l'ordre de tri des données de votre rapport. Par exemple, si vous désirez que les bons de travail d'un même client soient affichés ensemble, vous devriez indiquer que vous désirez que les données soient triées selon la colonne **Client : Nom** puis ensuite selon la colonne **Bon de travail : Numéro**. Donc, vos bons de travail seront affichés en ordre de client (ordre alphabétique selon le nom du client) puis ensuite en ordre de numéro de bon de travail.

Les colonnes que vous aviez ajoutées à la section **Colonnes sélectionnées** à l'étape 2 se retrouvent automatiquement dans la section **Colonnes sélectionnées** de l'étape 3. Pour indiquer l'ordre de tri, vous devez simplement ajouter les colonnes à la section **Trier selon les colonnes suivantes**, puis en indiquer l'ordre (ce qui détermine l'ordre de tri) à l'aide des flèches haut et bas. Dans ce cas-ci, la colonne **Client : Nom** doit être positionnée en premier dans la liste, suivie de la colonne **Bon de travail : Numéro**. Laissez la colonne **Bon de travail : Total** dans la section **Colonnes sélectionnées** puisque dans notre exemple, nous ne désirons pas trier les données selon le total du bon de travail.

### **Étape 4 - Spécifiez des critères pour filtrer le résultat**

Les critères permettent de filtrer les données à afficher. Par défaut, si vous ne spécifiez aucun critère, toutes les données du rapport seront affichées. Dans certains cas c'est peut-être ce que vous désirez mais dans d'autres cas, vous obtiendrez beaucoup trop de données.

Par exemple, si vous demandez la liste des bons de travail et que vous utilisez NewWaySERVICE depuis 15 ans, vous pourriez avoir plusieurs milliers voir millions d'enregistrements à afficher. Donc pour limiter le nombre de données à afficher, vous pourriez par exemple ajouter un critère sur la date du bon de travail pour pouvoir afficher les données que pour une certaine période.

Pour notre exemple, nous allons ajouter un critère sur la date du bon de travail ainsi que sur le client. Donc, nous pourrions spécifier pour quelle période et quel client nous désirons afficher la liste des bons de travail. Veuillez donc enlever toutes les colonnes de la section **Critères sélectionnés** puis n'ajoutez que les critères **Bon de travail : Date** et **Client** dans cette section.

Ensuite, veuillez sélectionner le critère **Bon de travail : Date** puis dans la section de droite, sélectionnez l'option **Entre**, à partir de la liste déroulante **Opérateur**. Ensuite, juste en dessous, cliquez sur la première date pour sélectionner la date de début de la période désirée puis sur la date de fin. Pour notre exemple, pour être certain de voir des bons de travail s'afficher sur le rapport, la période pourrait être pour le mois dernier donc saisissez les dates en conséquence.

Sélectionnez maintenant le deuxième critère **Client** en cliquant dessus, puis dans la section de droite, sous **Spécifiez la valeur pour ce critère**, veuillez sélectionner **Seulement ceux/celles sélectionnés ci-dessous**. Ensuite, juste en dessous, à partir de la boîte de recherche, commencez à saisir les premières lettres d'un de vos clients. L'application affichera la liste des clients qui correspondent aux caractères que vous avez saisis. Veuillez sélectionner le client dans la liste. Répétez l'opération si vous désirez obtenir la liste des bons de travail pour plusieurs clients.

Astuce : Pour le besoin de notre exemple, puisque nous ne savons pas quel client vous avez sélectionné précédemment, pour être certain qu'au moins un bon de travail s'affiche sur le rapport, veuillez sélectionner l'option **Tous** à partir de la section **Spécifier la valeur pour ce critère**. Vous pourrez à la fin de cet exemple redemander le rapport en sélectionnant cette fois l'option **Seulement ceux/celles sélectionnés ci-dessous** pour tester le rapport, en filtrant les données sur un client en particulier.

### **Étape 5 - Paramètres additionnels du rapport (Optionnel)**

L'option **Sauter le détail**, comme son nom l'indique, permet de n'afficher que les sous-totaux et le grand total d'un rapport. Par exemple, si vous avez un rapport qui affiche la liste des bons de travail et que vous avez demandé un sous-total par client, en cochant cette option, les bons de travail ne seront pas affichés.

Seulement le sous-total à chaque client sera affiché. Ceci est pratique lorsque vous n'avez pas besoin de voir le détail des données sur un rapport mais que vous ne désirez connaître, par exemple, que le total par client.

### **Étape 6 - Exécuter le rapport**

Puisque vous avez terminé de personnaliser votre rapport (nous pourrions aussi dire configurer votre rapport), vous pouvez l'exécuter. Juste avant, vous pouvez déterminer le format de sortie du rapport. En effet, si vous désirez consulter les informations à l'écran seulement, vous pouvez sélectionner le format de sortie **.Html (Hyper Text Markup Language)**. Par contre, si vous désirez manipuler les données du rapport ou envoyer le rapport par e-mail, il serait plus pratique de sélectionner, par exemple, le format de sortie **.xls (Excel)** ou **.ods (Feuille de calcul Open Document)**. Une fois votre format de sortie sélectionné, cliquez sur le bouton **Exécuter** pour exécuter votre rapport. Une fois le rapport généré, cliquez sur le bouton **Ouvrir** pour consulter le rapport directement ou **Télécharger** pour enregistrer le rapport sur votre ordinateur.

### **Étape 7 -Enregistrez vos paramètres de rapport pour la prochaine fois (Optionnel)**

Tel qu'indiqué plus haut, une fois votre rapport personnalisé, vous pouvez enregistrer vos paramètres pour ne pas avoir à refaire toute la procédure la prochaine fois que vous voudrez exécuter ce même rapport. Pour enregistrer votre rapport, cliquez simplement sur le bouton **Enregistrer**, puis donnez un nom à votre nouveau rapport. Une fois enregistré, le rapport s'affichera dans la liste déroulante (à l'étape 1), sous la section **Mes Modèles** complètement en haut de la liste.

Par défaut, vous êtes le seul utilisateur qui pouvez voir les rapports que vous avez personnalisés. Si vous désirez que les autres utilisateurs puissent aussi les voir, cochez simplement la case **Partager ce rapport avec les autres utilisateurs**.

Astuce : Pour qu'un utilisateur soit autorisé à exécuter un rapport, il doit préalablement en obtenir le droit dans la section **Sécurité** de sa fiche technicien, dans la sous-section **Rapports/Exportations Rapides**.

De plus, pour qu'un utilisateur soit autorisé à exécuter un rapport partagé, il doit d'abord avoir le droit d'exécuter le rapport original qui a été utilisé pour créer le rapport partagé. Par exemple, Jean a créé le rapport **Liste des bons de travail version de Jean**, à partir du rapport **Liste des bons de travail**. Il a partagé son rapport. Pour que Jeanne puisse voir le rapport de Jean, elle devra avoir les droits d'exécuter le rapport **Liste des bons de travail**, puisque le rapport de Jean a été créé à partir de ce rapport.

Astuce : Si vous désirez accéder aux données de NewWaySERVICE de manière plus directe en lecture ou en écriture, un API (Application Programming Interface) est inclus avec l'application. Référez-vous au document **API (Application Programming Interface)**, disponible dans l'option **Aide et assistance** de NewWaySERVICE pour savoir comment l'utiliser.

## Exportation de données

Astuce : Cette option a été remplacée par l'option Rapports/Exportations rapides. Il est dorénavant beaucoup plus facile et convivial d'utiliser l'option Rapports/Exportations rapides que cette option pour exporter des données.

La plupart des données de l'application peuvent être exportées dans des fichiers. Ceci est possible en accédant à l'option **Rapports et exportation de données | Exportation de données**, disponible à partir de l'onglet **Plus**.

À partir de cette option, cochez les données (modules) que vous désirez exporter, sélectionnez le format de fichier désiré, puis cliquez sur le bouton **Exporter les données**. L'application générera les fichiers (un



fichier par module) puis compressera (ZIP) ces fichiers en un seul fichier que vous pourrez télécharger.

Une fois ce fichier téléchargé sur votre ordinateur, vous pourrez le décompresser (UNZIP) puis accéder aux fichiers.

Astuce : Sélectionnez les formats de fichiers .CSV ou .TSV si vous désirez par la suite importer ces fichiers dans un tableur comme par exemple MS Excel. En effet, ces formats de fichier (surtout le format .TSV) s'importent bien dans un tableur.

Astuce : Si vous désirez accéder aux données de NewWaySERVICE de manière plus directe en lecture ou en écriture, un API (Application Programming Interface) est inclus avec l'application. Référez-vous au document **API (Application Programming Interface)**, disponible dans l'option **Aide et assistance** de NewWaySERVICE pour savoir comment l'utiliser.

## Champs personnalisés

Des champs additionnels appelés **Champs personnalisés** peuvent être ajoutés dans la plupart des modules de NewWaySERVICE. Ces champs personnalisés servent à saisir et gérer de l'information qui est spécifique à votre entreprise. Par la suite, vous pouvez vous servir de l'information saisie dans ces champs pour, par exemple, rechercher de l'information dans l'application ou imprimer cette information sur des rapports.

Exemple: Votre entreprise emploie trois représentants et vous désirez indiquer pour chacun de vos clients, qui est le représentant responsable de ce client au sein de votre entreprise,. Vous pourriez ajouter dans le module **Clients**, un nouveau champ personnalisé qui se nomme **Représentant**. Ce champ personnalisé pourrait être de type liste déroulante et contenir les trois choix suivants: **Jean Dupuis**, **Jeanne Fontaine** et **Paul Boileau**. Lors de la saisie de vos clients, vous auriez alors un nouveau champ **Représentant** et vous n'auriez qu'à y sélectionner le représentant responsable du client.

Vous pouvez ajouter autant de champs personnalisés que vous le désirez et vous pouvez ajouter des champs personnalisés dans les modules suivants : Clients, Types d'équipement, Équipements, Pièces de rechange, Techniciens, Bons de travail, Bons de travail /Types d'équipement, Bons de travail /Travaux effectués et Base de connaissances.

Les types de champs personnalisés que vous pouvez ajouter sont Chaîne de caractères, Nombre entier, Nombre décimal, Montant, Texte, Date, Heure, Date et heure, Liste déroulante, Boutons radio, Case à cocher, Durée et Hyperlien (URL).

Un champ personnalisé de type Chaîne de caractères peut contenir un maximum de 50 caractères tandis qu'un champ personnalisé de type Texte peut contenir un nombre illimité de lignes de texte. Les champs de type Nombre décimal et Monétaire sont presque identiques, sauf que le champ de type Monétaire affichera en plus la devise que vous avez indiquée dans l'option **Configuration de l'application**. Ces deux types de champs peuvent accepter jusqu'à 4 décimales après le point.

Les types de champ Liste déroulante et Boutons radio fonctionnent de la même façon. Ces deux types de champs vous permettent de définir une liste de choix prédéterminés que l'utilisateur n'a qu'à sélectionner lors de la saisie d'informations dans ce type de champ. La seule différence est que le type de champ Boutons Radio affiche toutes les valeurs à l'écran, tandis qu'un champ de type Liste déroulante affiche la liste des valeurs seulement lorsque l'utilisateur clique sur la liste déroulante pour faire afficher les choix. Si vous avez plusieurs choix à offrir à l'utilisateur (par exemple plus de 5 ou 6) un champ de type Liste déroulante est peut-être préférable car ce dernier prend beaucoup moins de place à l'écran.

En terminant, un champ de type Durée vous permet de saisir une durée sous forme heure:minute, et un

---

champ de type Hyperlien (URL) vous permet de saisir un URL comme par exemple l'adresse d'un site Web. Lorsque ce type de champ est affiché à l'écran, la valeur qui y est saisie (l'adresse du site Web par exemple) devient cliquable. Ceci est pratique pour accéder rapidement au site Web qui y est inscrit.

Les champs personnalisés sont toujours affichés dans la section **Champs personnalisés**, comme par exemple dans la fiche d'un client, ou la fiche d'un équipement.

### Comment ajouter un champ personnalisé dans un module

Pour accéder à cette option, à partir de l'onglet **Plus**, sélectionnez le menu **Configuration | Champs personnalisés**. Vous y obtenez la liste des champs personnalisés que vous avez définis.

Cliquez simplement sur le bouton **Nouveau champ personnalisé** pour en ajouter un, ou cliquez sur la description du champ personnalisé dans la liste pour le modifier.

Lorsque vous ajoutez un nouveau champ personnalisé, vous devez d'abord sélectionner le module dans lequel vous désirez l'ajouter, par exemple le module **Clients** si on se réfère à notre exemple précédent.

**Astuce :** Une fois le champ personnalisé créé, le module d'un champ personnalisé n'est plus modifiable. Par exemple, si vous faites une erreur, il vous faudra d'abord effacer votre champ personnalisé, puis le créer de nouveau, en sélectionnant cette fois le bon module.

Ensuite, saisissez une description pour ce champ personnalisé. Par exemple : **Représentant** si on se réfère à notre exemple précédent.

Sélectionnez ensuite, le type de champ personnalisé. Pour les besoins de notre exemple, veuillez sélectionner **Liste déroulante** (voir plus haut la liste des types de champs personnalisés disponibles).

**Astuce :** Une fois le champ personnalisé créé, le type de champ personnalisé n'est plus modifiable. Par exemple, si vous faites une erreur, il vous faudra d'abord effacer votre champ personnalisé puis le créer de nouveau, en sélectionnant cette fois le bon type de champ.

Le champ position vous permet de saisir à quelle position ce champ personnalisé doit être affiché à l'écran. Ceci n'a d'importance que si vous avez au moins deux champs personnalisés dans un même module. Vous pouvez saisir n'importe quelle valeur entière dans ce champ. Par exemple, un champ personnalisé dont la position est 1 s'affichera avant un champ personnalisé dont la position est 5.

Si vous avez sélectionné le type de champ **Liste déroulante** ou **Bouton radio**, le champ **Liste des valeurs** sera affiché et vous devrez déterminer la liste des valeurs prédéfinies que votre champ offrira à l'utilisateur. Pour les besoins de notre exemple, saisissez **Jean Dupuis** dans la première ligne, **Jeanne Fontaine** dans la deuxième ligne puis **Paul Boileau** à la troisième. En effet, chaque valeur doit être saisie sur une ligne différente.

**Astuce :** Prenez le temps de penser puis de saisir correctement chaque valeur parce qu'une fois que les utilisateurs auront commencé à sélectionner ces valeurs dans l'application, vous ne devriez plus les changer. Si vous le faites, les anciennes valeurs déjà sélectionnées dans l'application (comme par exemple dans la fiche d'un client) ne seront pas automatiquement mises à jour. Vous pouvez cependant changer l'ordre des valeurs dans la liste sans aucun problème, à condition que vous ne changiez pas l'orthographe.

Veuillez ensuite spécifier la valeur par défaut que vous aimeriez voir apparaître dans votre champ personnalisé. Ceci sert uniquement lorsque vous créez une nouvelle entrée dans un module, comme par exemple un nouveau client. Dans notre exemple, si vous sélectionnez Jean Dupuis dans la liste déroulante, lorsque vous créez un nouveau client, Jean Dupuis sera sélectionné par défaut comme représentant.

Passez l'option **Relié à** pour le moment, car nous la verrons en détail un peu plus bas. Pour ce qui est de l'option **Imprimer ce champ personnalisé sur les formulaires papier**, cette option ne sert que pour

l'impression de formulaires comme par exemple l'impression d'un bon de travail, l'impression d'une fiche client, etc..

Astuce : Lorsque vous ajoutez un champ personnalisé, si vous sélectionnez le module **Bons de travail** , **Bons de travail /Types d'équipement** ou **Bons de travail /Travaux effectués**, une case à cocher additionnelle **Afficher dans la vue Mobile** sera disponible. En effet, ceci vous permet de décider si les techniciens qui accèdent à la vue Mobile peuvent également voir ce champ lorsqu'ils consultent un bon de travail.

Si le module sélectionné est **Bons de travail /Travaux effectués**, une autre case à cocher **Peut modifier dans la Vue Mobile** s'affiche également. Dans un tel cas, vous pouvez décider si le technicien peut modifier ce champ ou non à partir de la vue mobile.

Cliquez maintenant sur le bouton **Enregistrer** pour créer votre nouveau champ personnalisé. Une fois ajouté, ce nouveau champ devient immédiatement disponible dans le module où vous l'avez créé. Dans notre exemple, puisque nous avons ajouté ce champ dans le module **Clients**, si vous allez dans l'onglet **Clients** et que vous modifiez n'importe quel client existant, vous devriez voir dans la section **Champs personnalisés**, un nouveau champ nommé **Représentant**, de type **Liste déroulante**.

Astuce : Lorsque vous effacez un champ personnalisé, toutes les informations qui ont été saisies dans ce champ s'effacent en même temps et il n'est plus possible de le récupérer.

#### **Relier un champ personnalisé à un autre:**

NewWaySERVICE vous offre la possibilité de relier un champ personnalisé à un autre champ personnalisé.

Prenons comme exemple le cas des représentants décrit précédemment. Même si un représentant est assigné à chacun de vos clients, il peut arriver que pour un équipement spécifique, vous aimeriez que le représentant soit exceptionnellement un autre représentant que celui normalement assigné à ce client. Ainsi, vous pourriez ajouter un nouveau champ personnalisé dans le module **Équipements**, qui contiendrait la même liste de représentants que pour le champ personnalisé du module **Clients**. Cette solution fonctionnerait parfaitement mais lorsque vous voudrez ajouter un nouveau représentant à votre liste, vous devrez aller modifier le champ personnalisé Représentant du module **Clients** ainsi que le champ personnalisé Représentant du module **Équipements**. Il faudrait donc que vous fassiez la correction aux deux endroits.

L'option **Relié à** vous permet plutôt d'ajouter un champ personnalisé dans un module mais qui utilise les paramètres d'un autre champ personnalisé d'un autre module. Ceci vous évite de définir deux fois la même chose.

Par exemple, toujours à partir de l'exemple précédent (champ personnalisé Représentants), lorsque vous créez votre deuxième champ personnalisé Représentants mais pour le module **Équipements** cette fois, au lieu d'y spécifier une liste de valeurs (liste des représentants), et bien à partir de la liste déroulante **Relié à**, vous n'avez qu'à indiquer à votre champ personnalisé de se relier au champ personnalisé Représentant du module **Clients**. Cette option a deux avantages non négligeables:

Premièrement, seule la liste des représentants du champ personnalisé Représentant qui est défini dans le module **Clients** doit être maintenue puisque le champ Représentant défini dans le module **Équipements** ira chercher ses informations directement dans celui du module **Clients**.

Deuxièmement, toujours en se basant sur notre exemple, lors de l'ajout d'un nouvel équipement, en spécifiant un client pour cet équipement, le représentant de ce client sera automatiquement sélectionné dans le champ personnalisé Représentant de l'équipement. Donc en simple, le représentant qui sera automatiquement sélectionné dans l'équipement sera aussi celui qui est sélectionné dans la fiche du client.

Pour pouvoir relier un champ personnalisé à un autre, certaines conditions doivent être respectées.

Premièrement, un champ personnalisé doit obligatoirement être relié à un champ personnalisé du même type. Par exemple, un champ de type Liste déroulante doit obligatoirement être relié à un autre champ de type Liste déroulante. Ensuite, seulement les champs personnalisés de certains modules peuvent être reliés à des champs personnalisés d'autres modules. En voici la liste :

Un champ personnalisé du module **Équipements** ne peut être relié qu'à un champ personnalisé des modules **Clients** ou **Types d'équipement**.

Un champ personnalisé du module **Bons de travail** ne peut être relié qu'à un champ personnalisé des modules **Techniciens**, **Clients**, **Types d'équipement** ou **Équipements**.

Un champ personnalisé du module **Bons de travail/Types d'équipement** ne peut être relié qu'à un champ personnalisé des modules **Techniciens**, **Clients**, **Types d'équipement** ou **Équipements**.

Un champ personnalisé du module **Bons de travail/Travaux effectués** ne peut être relié qu'à un champ personnalisé des modules **Techniciens**, **Clients**, **Types d'équipement**, **Équipements**, **Bons de travail** ou **Bons de travail/Types d'équipement**.

Et finalement, les champs personnalisés des modules **Clients**, **Types d'équipements**, **Pièces de rechange**, **Techniciens** et **Base de connaissances** ne peuvent être reliés à aucun champ personnalisé.

## Trucs et conseils pratiques

### Recherche

Dans la plupart des options de l'application (Clients, Bons de travail, etc.) vous pouvez rechercher et vous positionner rapidement sur un enregistrement précis. Sélectionnez par exemple l'onglet **Clients** pour y afficher la liste des clients. Vous remarquerez en haut à gauche une case de recherche. Cette recherche a deux modes, soit le mode de recherche Rapide et le mode de recherche Détaillée.

#### Mode de recherche Rapide

Lorsque vous saisissez du texte dans la case de recherche, le mode de recherche rapide s'active automatiquement. Si le texte que vous avez saisi correspond à un nom ou un code de client valide, l'application affichera le ou les clients trouvés dans une liste, sous la case de recherche, puis vous pourrez sélectionner un des clients proposés par l'application pour vous positionner directement dessus. Afin que ce mode de recherche reste rapide, la recherche est effectuée uniquement dans un nombre limité de champs, dans ce cas-ci, le nom et le code du client.

#### Mode de recherche Détaillée

Contrairement à la recherche rapide, la recherche détaillée, quant à elle, recherche dans tous les champs de la fiche du client (selon l'exemple précédent). Pour que la recherche détaillée fonctionne, saisissez un ou plusieurs mots-clé à rechercher puis cliquez sur le bouton **Recherche**. Tous les clients qui contiennent tous les mots-clé saisis s'afficheront automatiquement dans la liste à l'écran.

Vous remarquerez que cette recherche est quand même très rapide, malgré le fait que l'application doive rechercher dans tous les champs de la fiche client. Ceci est rendu possible grâce à un algorithme de recherche spécial, exclusif à OroLogic. En simple, à chaque fois que de l'information est saisie dans l'application, tous les mots saisis par l'utilisateur sont automatiquement indexés d'une manière précise dans une base de données. Par la suite, lorsqu'un utilisateur procède à une recherche, l'application, grâce à cet algorithme spécial, peut savoir très rapidement et très précisément dans quelles fiches ces mots ont déjà été saisis donc peut afficher ces fiches (clients dans ce cas-ci) à l'utilisateur.

---

Par exemple, à partir de la liste des clients, si vous recherchez les mots **aménagement parc ville**, tous les clients qui contiennent ces 3 mots seront affichés à l'écran. Un client qui ne contiendrait que deux des trois mots recherchés ne serait pas affiché.

Notez que seulement les mots de 3 caractères et plus sont indexés. Les mots plus petits que 3 caractères sont ignorés. De plus, les mots qui contiennent des caractères spéciaux par exemple **!@#\$\$%^&\*()+=** etc. sont divisés en plusieurs mots. Par exemple, si quelque part dans la fiche d'un clients, vous avez saisi un numéro comme **ABCD-1234**, le caractère tiret (-) sera ignoré et deux mots séparés seront indexés dans la base de données soient **ABCD** et **1234**. Donc, si vous faites une recherche sur **ABCD-1234**, ceci équivaut à faire une recherche sur les deux mots **ABCD** et **1234**, séparés par un espace.

Question de performance, la recherche est toujours effectuée sur le début du mot. Donc, si vous recherchez par exemple le mot **aménag**, les clients qui contiennent les mots **aménagement** ou **aménager** ou **aménagements** s'afficheront dans le résultat de recherche. Par contre, un client qui contiendrait à la place le mot **réaménagement** ne sortirait pas, parce que le mot **réaménagement** ne commence pas par **aménag**.

En terminant, veuillez noter que la recherche n'est pas sensible aux majuscules et minuscules. Donc, si vous recherchez le mot **aménag**, les clients qui contiennent les mots **aménagement**, **AMÉNAGEMENT** ou **AmÉnAgEmEnT** seraient affichés dans le résultat de recherche.

Le principe est le même pour la plupart des caractères accentués. Si vous recherchez le mot **élève**, les clients qui contiendraient le mot **élève**, **eleve** ou même **èlève** seraient affichés. Par exemple, dans le cas du e, les caractères é,è,ê, etc. sont tous considérés comme un e sans accent.

Puisque NewWaySERVICE est compatible Unicode, la recherche fonctionnera aussi bien avec du texte saisi dans n'importe quel alphabet, par exemple l'alphabet latin (Français, Anglais, Espagnol, etc.), l'alphabet grec, chinois, etc.

## Filtre

Dans la plupart des options de l'application (Clients, Équipements, Bons de travail, etc.) vous pouvez filtrer les données affichées à l'écran. Cliquez simplement dans la case **Filtre** puis sélectionnez le filtre à appliquer. Vous pouvez appliquer plusieurs filtres en même temps. Par exemple, dans l'option **Clients**, vous pourriez filtrer la liste des clients, pour n'afficher que les clients actifs, qui appartiennent à une certaine catégorie.

## Ordre de tri

NewWaySERVICE vous permet à tout moment de changer l'ordre d'affichage des données à l'écran, dans la plupart des modules de l'application. Par exemple, si vous allez dans l'onglet **Clients**, vous remarquez que les clients sont affichés alphabétiquement par défaut, selon le nom du client. Si vous désirez avoir la liste des clients par ordre de code de client, cliquez sur l'entête **Code** et la liste s'affichera par code de client automatiquement (du plus petit au plus grand). Cliquez de nouveau sur l'entête **Code** et la liste s'affichera par code mais cette fois-ci, du plus grand au plus petit. Il est ainsi possible de trier les données sur la plupart des colonnes, dans la plupart des modules.

## Terminologie

Certains termes utilisés dans l'application peuvent être changés pour s'adapter à la terminologie de votre organisation. Cette option est extrêmement puissante et l'application a été développée en ce sens.

Par exemple si vous n'aimez pas le terme bon de travail, vous pourriez le changer pour le terme demande de service ou requête ou tout autre terme de votre choix. Lorsque vous changez un terme, ce terme est

---

changé instantanément partout dans l'application et sur les rapports. Vous pouvez changer les termes à n'importe quel moment. Les termes que vous pouvez changer sont: **Bon de travail**, **Technicien**, **Client**, **Équipement** et **Pièce**, soit les termes les plus importants de l'application.

Pour accéder à cette option, cliquez l'onglet **Plus** puis sélectionnez le menu **Configuration | Terminologie**, puis la langue de votre choix. En effet, puisque NewWaySERVICE est bilingue, vous pouvez adapter les termes dans la langue dans laquelle vous prévoyez utiliser NewWaySERVICE.

Astuce : Si par exemple, vous changez le terme équipement pour bateau, le terme type d'équipement sera aussi automatiquement changé pour type de bateau.

## Abonnement à NewWaySERVICE

Il vous est possible d'utiliser NewWaySERVICE tout à fait gratuitement pendant une période d'évaluation de 45 jours. Il n'y a aucune limitation à l'application pendant la période d'évaluation. Ainsi, vous pouvez utiliser NewWaySERVICE pour autant de techniciens que vous le désirez sans aucun problème.

Pour continuer à utiliser NewWaySERVICE après la période d'évaluation de 45 jours, vous devez prendre un abonnement pour le nombre de techniciens désiré.

Tel qu'indiqué précédemment dans la documentation, à la section **Technicien**, vous n'avez pas à prendre d'abonnement pour les utilisateurs qui n'ont pas le rôle **Technicien**. L'accès à l'application pour ce type d'utilisateur est gratuite. Vous devez prendre un abonnement que pour les utilisateurs qui ont le rôle **Technicien** (les techniciens à qui vous désirez assigner des bons de travail). Consultez la section **Techniciens** dans la documentation ci-haut pour plus d'information à ce sujet.

Astuce : Lorsqu'un technicien quitte votre organisation, mettez simplement son statut à Inactif. Ce technicien ne pourra plus accéder à l'application. De plus, vous pourrez garder l'historique complet (bons de travail, temps travaillé, etc.) de ce technicien dans l'application. En effet, puisque les utilisateurs inactifs ne sont pas pris en considération pour l'abonnement, vous pourrez ajouter un nouveau technicien pour remplacer celui-ci, sans avoir à changer le nombre de techniciens de votre abonnement.

Lorsque vous prenez un abonnement à NewWaySERVICE, vous pouvez prendre un abonnement pour un terme de 3 mois, 6 mois, ou 12 mois. Trente jours avant la fin de l'abonnement, lorsque vous vous connectez à l'application, un message s'affiche, vous indiquant que vous devriez renouveler votre abonnement pour un nouveau terme. Ceci vous donne habituellement amplement le temps de procéder au renouvellement. Une fois votre abonnement renouvelé, le nouveau terme s'ajoute à la fin du terme actuel. Vous pouvez donc renouveler votre abonnement avant sa fin, sans perdre une seule journée sur votre abonnement. Comme vous pouvez le constatez, il n'y a pas de renouvellement automatique. C'est vous qui décidez lorsque vous êtes prêt à procéder au renouvellement.

Pour vous abonner à NewWaySERVICE, pour renouveler votre abonnement ou pour ajuster le nombre de techniciens de votre abonnement, accédez simplement à l'option **Gestion de l'abonnement** à partir de l'onglet **Plus**, puis cliquez sur le bouton **Prendre un abonnement à NewWaySERVICE** ou le bouton **Renouveler mon abonnement ou changer des options** (selon le cas) puis suivez simplement les instructions à l'écran.

Astuce : Vous n'avez pas à attendre la fin de votre période d'évaluation pour prendre un abonnement à NewWaySERVICE. Lorsque vous prenez un abonnement, ceci s'ajoute à la suite de votre évaluation gratuite. Ainsi, vous ne perdez aucun jour de votre période gratuite.

Astuce : Vous pouvez ajouter des techniciens à votre abonnement, à tout moment, pendant le terme de votre abonnement. Dans un tel cas, vous n'avez qu'à payer pour les nouveaux techniciens, au prorata du

reste du terme.

## Aide et assistance

Nous sommes heureux de vous offrir de l'assistance gratuite sur NewWaySERVICE. En effet, il n'y a aucun contrat d'assistance technique à payer en surplus, lors de votre abonnement à NewWaySERVICE.

### **Demande d'information ou d'assistance technique**

Si vous avez quelque question que ce soit au niveau de l'application, nous sommes heureux de vous offrir un service d'assistance au besoin.

Vous pouvez d'abord rapidement visualiser les questions fréquemment posées, en consultant la section **Foire aux questions**, à partir de l'option **Aide et assistance** apparaissant à partir de l'onglet **Plus**. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question dans cette section, contactez-nous en remplissant le formulaire d'assistance également disponible à partir de l'option **Aide et assistance** à partir de l'onglet **Plus** et il nous fera plaisir de vous répondre dans les plus brefs délais. Nous sommes heureux d'offrir de l'assistance aussi bien en français qu'en anglais.

### **Surveillance 24/7**

Veillez noter que nos systèmes sont continuellement surveillés, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La surveillance est faite par nos propres outils et simultanément par des tiers indépendants. Ainsi, dès que l'un de nos systèmes devient temporairement indisponible, nos techniciens en sont immédiatement informés. Ainsi, vous n'avez à remplir aucune demande pour nous en aviser. Dans un tel cas, vous n'auriez qu'à attendre quelques minutes (le temps que nos techniciens interviennent) puis réessayer de nouveau.

Vous pouvez accéder à l'adresse <http://status.NewWaySERVICE.com> à partir de votre fureteur Internet pour voir en temps réel le statut de nos systèmes, ainsi que l'historique.

# Copyright

## **NewWaySERVICE**

**Copyright© 1996-2017 OroLogic Inc., Tous droits réservés.**

Avertissement : Cette application ainsi que sa documentation sont protégés par la loi du copyright et par les conventions internationales. Toute reproduction, modification ou distribution partielle ou totale de l'application, par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite. Toute personne ne respectant pas ces dispositions se rendra coupable du délit de contrefaçon et sera passible des sanctions pénales prévues par la loi.

NewWaySERVICE et OroLogic sont des marques de commerce de OroLogic Inc., 979 Avenue de Bourgogne, suite 330 Québec, (Québec), Canada, G1W 2L4. Les noms d'autres produits, services et sociétés mentionnés sont les marques de leurs propriétaires respectifs. Les sociétés, les noms et les données utilisés dans les exemples sont fictifs. Aucune association avec toute société, nom, produit ou événement existant n'est voulue ni sous-entendue.

---