

Configuration

[← Précédent](#)

Sommaire

La [prise de RDV en ligne](#) est configurable afin que vous puissiez choisir sur quels appareils vous intervenez et pour quels techniciens.

Vous maîtrisez les prestations disponibles à la réservation, les secteurs sur lesquels vous intervenez, et quels jours et créneaux vous ouvrez à la réservation en ligne.

Plusieurs étapes sont nécessaires pour configurer la prise de RDV en ligne :

- Le client (contact) doit avoir un compte utilisateur avec un seul courriel.
- Le client doit avoir un parc installé : soit existant, soit l'option pour le créer est activée :
- Des créneaux doivent être disponibles ;
- Des tâches doivent être publiées ;
- Des secteurs doivent être définis sur chaque journée disponible à la réservation.

Accès au portail

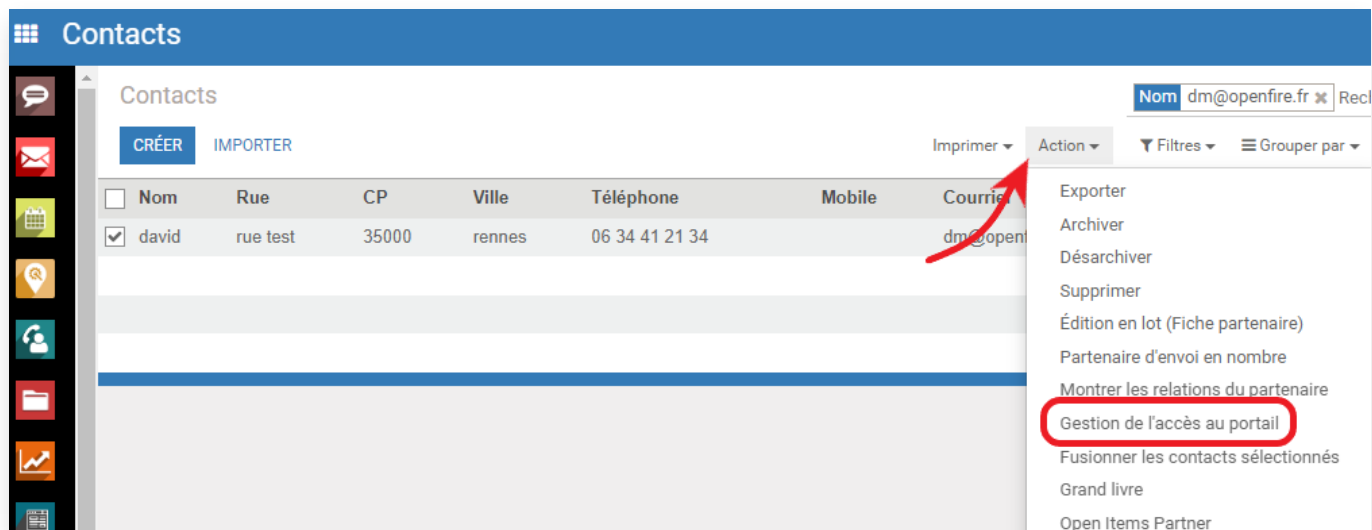
L'accès au portail peut être donné à un contact client afin de lui donner accès à certains documents ou à certaines fonctionnalités comme la prise de rendez-vous en ligne.

Dans le tableau de bord principal d'OpenFire, sélectionnez l'application **Contacts**.

Si le contact n'est pas encore créé dans la base de données, cliquez sur le bouton Créer, entrez les détails du contact, puis cliquez sur Enregistrer. Sinon, sélectionnez un contact existant.

⚠ A savoir : un contact client peut avoir un sous-contact ou un contact "parent". L'accès au portail doit être créé avant la création des sous-contacts et contacts "parents".

Lorsque le contact client est créé, cliquez sur le menu déroulant **Action > Gestion de l'accès Portail** situé en haut au centre de l'interface. Cette action va créer un compte utilisateur "portail".



Contacts

CRÉER IMPORTER

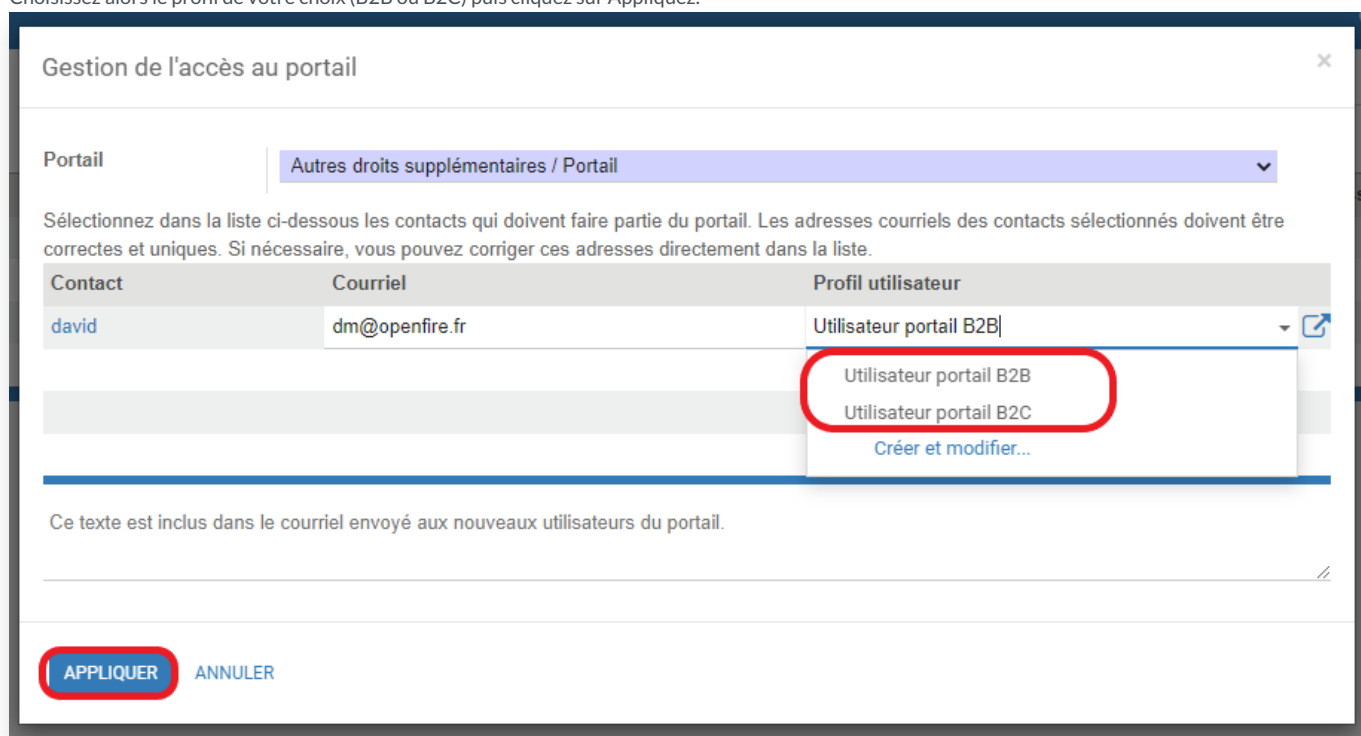
Nom dm@openfire.fr Recl

Imprimer Action Filtres Grouper par

	Nom	Rue	CP	Ville	Téléphone	Mobile	Courriel
☒	david	rue test	35000	rennes	06 34 41 21 34		dm@openfire.fr

- Exporter
- Archiver
- Désarchiver
- Supprimer
- Édition en lot (Fiche partenaire)
- Partenaire d'envoi en nombre
- Montrer les relations du partenaire
- Gestion de l'accès au portail**
- Fusionner les contacts sélectionnés
- Grand livre
- Open Items Partner

Choisissez alors le profil de votre choix (B2B ou B2C) puis cliquez sur Appliquez.



Gestion de l'accès au portail

Portail Autres droits supplémentaires / Portail

Sélectionnez dans la liste ci-dessous les contacts qui doivent faire partie du portail. Les adresses courriels des contacts sélectionnés doivent être correctes et uniques. Si nécessaire, vous pouvez corriger ces adresses directement dans la liste.

Contact	Courriel	Profil utilisateur
david	dm@openfire.fr	Utilisateur portail B2B

- Utilisateur portail B2B
- Utilisateur portail B2C
- Créer et modifier...

Ce texte est inclus dans le courriel envoyé aux nouveaux utilisateurs du portail.

APPLIQUER ANNULER

Un mail est alors envoyé au contact afin qu'il puisse se connecter à l'interface OpenFire.

Dans la fiche contact, de nouveaux champs (Couleur de texte et Couleur de fond) apparaissent et qui indiquent que le contact a un compte utilisateur :

[SAUVEGARDER](#) [ANNULER](#)

[PLANIFIER INTERVENTION](#) [DEMANDE D'INTERVENTION](#)

☒ Particulier ☐ Société

 **PIERRE Martin**
PIERRE Martin 

Type d'adresse	Contact	Téléphones	Mobile	01 02 03 04 05
Civilité	Monsieur et Madame		Ajouter un élément	
Adresse	2 Rue de la Liberté			
	Rue 2...			
	35000, RENNES			
	35000			
	France	Courriel	a@a.com	
Secteur commercial		Poste Occupé	ex : Directeur Commercial	
Secteur technique		Langue	French / Français	
Site Web	Ex : www.odoo.com			
Étiquettes parent				
Étiquettes	Étiquettes...			
Couleur de texte	000000			
Couleur de fond	#F0F0F0			

Une fois connecté, le client accède à son compte en cliquant sur Mon compte dans le menu de connexion déroulant.

 **A savoir :** Les droits des utilisateurs B2B et B2C sont personnalisables depuis le menu **Configuration > Utilisateur > Profil Utilisateur**.

Configuration [Tableau de bord](#) [Utilisateurs](#) [Paramètres généraux](#) [OpenImport](#) [Géolocalisation](#)

Profil utilisateur

[CRÉER](#) [IMPORTER](#)

☐ Nom	Identifiant
☐ Assistant(e) Commercial(e)	ac
☐ Commercial(e)	commercial
☐ Direction	direction
☐ Poseur	poseur
☐ Technicien SAV	sav
☐ Utilisateur portail B2B	b2b
☐ Utilisateur portail B2C	b2c

Si le client n'a pas reçu le mail de connexion, vous pouvez ainsi le renvoyer du compte utilisateur

Utilisateurs / MIFA Julien

MODIFIER CRÉER

Imprimer ▼ Pièce(s) jointe(s) ▼ Action ▼

MODIFIER LE MOT DE PASSE INVITER PAR COURRIEL

Une invitation a été envoyée par courriel. Elle contient le lien suivant pour s'abonner :
<http://demosm.openfire.fr/web/signup?token=Feipt2QxQbPiClmcxmEt&db=demosm>



MIFA Julien

Nom MIFA
Prénom Julien

mifa@mail.com

Profil utilisateur Utilisateur portail B2B
Type d'utilisateur Web

Droits d'accès Préférences Site web Calendrier Point de Vente

Multi Sociétés

Sociétés autorisées Un poêle à l'heure
Société Courante Un poêle à l'heure

Marques

Marques non autorisées

Ouverture des parcs installés

Rendez-vous dans le menu **Interventions > Configuration > Configuration**.

Puis dans la partie Prise de RDV en ligne pour déterminer si vous [autorisez la création d'un parc installé extérieur](#), qui permet donc au client de créer en ligne son parc installé s'il n'en a pas.

Prise de RDV en ligne

Disponibilités Web

(OF) Mois ouverts

(OF) Jours ouverts

(OF) Techniciens disponibles

(OF) Nombre de jours ouverts à la réservation (max 180 jours)

(OF) Autorise la réservation de créneau sur des journées vierges

(OF) Granularité de réservation

Divers

(OF) Création de parcs

(OF) Fichier PDF des Conditions Générales de Vente

Janvier x Février x Mars x Avril x Mai x Juin x Juillet x Août x Septembre x Octobre x Novembre x Décembre x

Lundi x Mardi x Mercredi x Jeudi x Vendredi x

60

☒

Demi-journée

☐ Autorise la création d'un parc installé extérieur

CHARGEZ VOTRE FICHIER

L'ouverture de la création du parc installé implique de publier les marques et catégories d'articles sur lesquelles vous souhaitez intervenir.

Il est aussi possible d'ouvrir la création d'un parc installé à des marques extérieures. Pour cela, cochez l'option [Autorise la création d'un parc installé sur des marques extérieures](#).

Le champ "Autre marque" sera alors disponible dans le formulaire de création du parc installé.

Divers

(OF) Création de parcs

(OF) Ajout de marques

(OF) Marque des parcs

☒ Autorise la création d'un parc installé extérieur

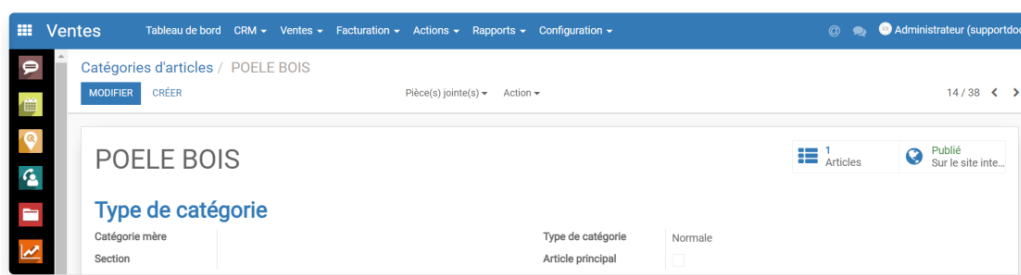
☒ Autorise la création d'un parc installé sur des marques extérieures

Le Bon Poêle

Configurer les marques et catégories d'articles

Lors de la création du parc installé si cette option est activée, il est nécessaire de définir quelles catégories d'articles et marques seront disponibles dans le formulaire.

Depuis le module **Ventes > Configuration > Marques et Catégories d'articles**, allez dans chaque marque et catégorie que vous souhaitez activer et cliquez sur le smart button **Publié**.

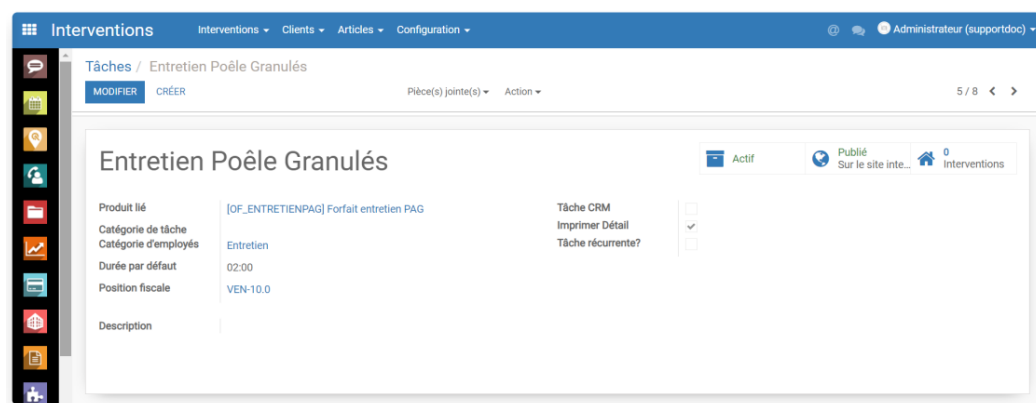


Configurer les tâches

Il faut également publier les tâches que vous désirez rendre disponibles.

Dans **Interventions > Configuration > Tâche**, incluez dans chaque tâche un Article lié et une Position fiscale, permettant d'indiquer le prix de l'intervention lors de la prise de rendez-vous.

Vous pouvez maintenant cliquer sur le smart button **Publié**.



Attention : le créneau étant la demi-journée, les tâches dont la durée dépasse la demi-journée ne pourront pas fonctionner.

 Plus d'information sur [la gestion des tâches](#)

Configurer les créneaux disponibles

Les **créneaux disponibles** lors de la réservation en ligne dépendent de plusieurs facteurs : d'abord, ce que vous avez défini comme mois et jours ouverts à la

réservez, ensuite ce que vous avez ouvert comme horaires web chez les techniciens disponibles pour les rendez-vous web, et pour finir, des créneaux qui ne sont pas déjà occupés par des rendez-vous.

Par défaut tous les mois de l'année et les les jours ouvrés de la semaine sont ouverts.

Depuis le menu **Interventions > Configuration > Configuration > Disponibilités Web**, vous avez la possibilité d'indiquer quels sont les mois ouverts et les Jours ouverts.

Prise de RDV en ligne

Disponibilités Web

(OF) Mois ouverts

(OF) Jours ouverts

(OF) Techniciens disponibles

(OF) Nombre de jours ouverts à la réservation (max 180 jours)

(OF) Autorise la réservation de créneau sur des journées vierges

(OF) Granularité de réservation

Divers

(OF) Création de parcs

(OF) Fichier PDF des Conditions Générales de Vente

Janvier x Février x Mars x Avril x Mai x Juin x Juillet x Août x Septembre x Octobre x Novembre x Décembre x

Lundi x Mardi x Mercredi x Jeudi x Vendredi x

60

☒

Demi-journée

☐ Autorise la création d'un parc installé extérieur

CHARGEZ VOTRE FICHIER

Vous devez ensuite définir combien de temps en amont les jours sont visibles dans **Nombre de jours ouverts à la réservation**, défini par défaut à 60.

Un dernier paramètre vous permet d'utiliser la réservation en ligne uniquement pour combler les trous de votre planning en limitant la prise de rendez-vous uniquement aux journées qui ont déjà des rendez-vous de planifiés. Pour cela, décochez l'option **Autorise la réservation de créneau sur des journées vierges**.

(OF) Techniciens disponibles

(OF) Nombre de jours ouverts à la réservation (max 180 jours)

(OF) Autorise la réservation de créneau sur des journées vierges

(OF) Granularité de réservation

60

☒

Demi-journée

Horaires employés

Vous devez renseigner les Techniciens disponibles, puis depuis **Interventions > Configuration > Employés**, rendez-vous dans l'onglet Horaires de votre employé pour paramétrer des horaires web.

Créer : (OF) Techniciens disponibles

Nom: Jean

I.e. Temps partiel

Actif

Informations publiques | Information personnelle | Paramètres RH | **Horaires**

Les horaires passés ne sont pas affichés.

Horaires depuis l'embauche

lun.-ven. : 9h-12h, 14h-18h

Créer un horaire | Modifier un horaire | Supprimer un horaire

Web

Aucun horaire web permanent n'est renseigné

Créer un horaire web | Modifier un horaire web | Supprimer un horaire web

SAUVEGARDER ET FERMER | ENREGISTRER & CRÉER | ANNULER

TYPES:
Il y a deux types d'horaires: temporaires et permanents

- Permanents: horaires standards de l'employé. À durée indéfinie. Un horaire permanent s'arrête quand le suivant commence. Pour être pris en compte par les outils de planification, chaque intervenant doit avoir au moins un horaire permanent.
- Temporaires: horaires avec une date de début et une date de fin. Remplace l'horaire permanent entre ces dates.

ACTIONS:

- "Créer un horaire": Ajouter un horaire temporaire ou changer les horaires standards. Les horaires passés sont conservés. À utiliser dans la majeure partie des cas.
- "Modifier un horaire": Modifier un horaire existant, dont les anciennes valeurs.

[Plus d'information sur la gestion des employés](#)

Configurer les secteurs disponibles

Après avoir défini les créneaux, il faut configurer la zone d'intervention dans laquelle le client pourra prendre rendez-vous.

Création

Les [Secteurs](#) sont accessibles depuis le menu **Intervention > Configuration > Secteurs**

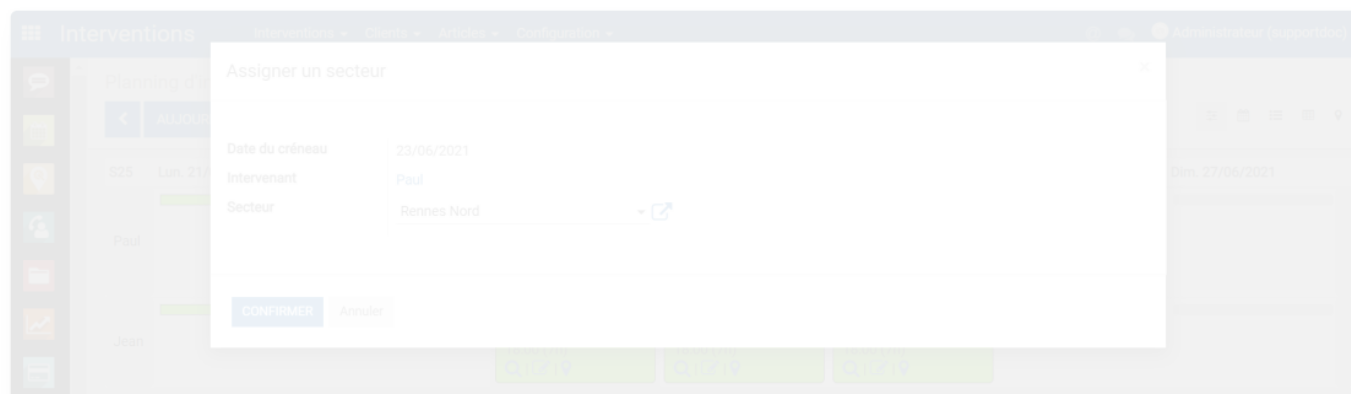
L'utilisation des secteurs permet également de simplifier la planification des tournées d'interventions. La recherche des interventions peut ainsi être optimisée et OpenFire analyse pour vous les secteurs pour vous proposer la meilleure option de planification.

[Plus d'information sur les Secteurs](#)

Affectation depuis le planning

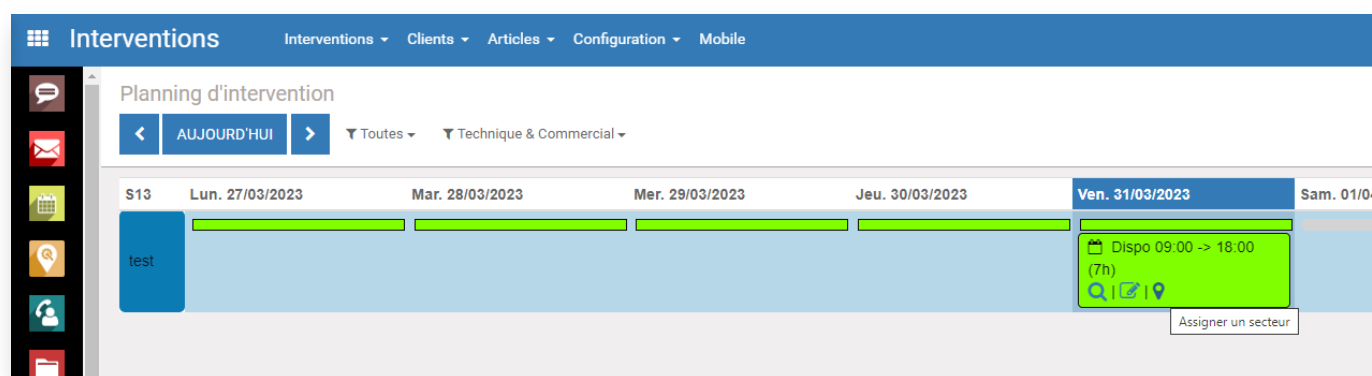
Une fois les secteurs créés, rendez-vous dans le menu **Interventions > Interventions > Planning**

Vous devez ensuite, pour chaque jour et intervenant, affecter les secteurs.



Une journée sans secteur ne sera pas proposée à la prise de RDV en ligne.

A savoir : si la journée n'a pas de secteur affecté, le premier rendez-vous planifié dans la journée définira le secteur de cette journée. Si vous planifiez un rendez-vous avec un secteur différent de celui affecté à cette journée, la journée prend alors le secteur du rendez-vous planifié.



Affectation depuis les tournées

Une journée peut avoir **plusieurs secteurs ouverts** à la réservation en ligne. En vous rendant dans le menu **Interventions > Interventions > Tournées**, vous pouvez ajouter ou supprimer des secteurs par tournée.

Préparation des tournées / OpenFire - 13/05/2031

[SAUVEGARDER](#) [ANNULER](#)

5 / 80 < >

[CONFIRMER](#)

[Brouillon](#) > [Complet](#) > [Confirmé](#)

Tournée OpenFire - 13/05/2031

0 # Interventions

Jour de la semaine

Mardi

Date

13/05/2031

Intervenant

OpenFire

Équipiers

Secteurs

Ville

Adresse de départ

Adresse de retour

Distance totale (km)

Durée totale (h)

Secteurs Nord < > Secteurs Centre < >

Ville

OpenFire

OpenFire

0,00

00:00

Interventions

Route

Technique

Intervention	Date de début	Ville	Flexible	Employés	Durée	Trajet (h)	Distance (km)
--------------	---------------	-------	----------	----------	-------	------------	---------------

Si vous avez déjà des rendez-vous d'intervention qui sont dans des secteurs différents sur une même journée, les clients de ces secteurs pourront prendre rendez-vous en ligne ce jour-là.

⚠ Attention : si vous créez des rendez-vous d'intervention sur un secteur donné et que vous supprimez ensuite ces rendez-vous, le secteur restera dans la tournée de l'intervenant et les clients de ce secteur pourront toujours prendre rendez-vous en ligne ce jour-là.

Configurer la granularité

Plusieurs leviers existent pour affiner la granularité de réservation possible :

- Définir les créneaux possibles dans une journée directement dans les employés ;
 [Plus d'information sur la configuration des employés](#)
- Ouverture de réservation : limiter le nombre de jours ouverts à la réservation ;
 [Plus d'information sur la configuration des interventions](#)
- Appliquer la configuration manuelle ou à la demi-journée ;
- Granularité manuelle : au niveau de la tâche déterminée, les créneaux ouverts pour la prise de rendez-vous en ligne ;
- Appliquer des configurations différentes par magasin ;
- Choisir les utilisateurs qui peuvent accéder à la prise de rendez-vous en ligne.

Granularité de réservation manuelle - configuration dans la tâche

Rendez-vous dans **Interventions > Configuration > Configuration**, dans la section Prise de RDV en ligne, un paramètre existe afin d'affiner la granularité de réservation à la demi-journée ou manuelle :

(OF) Granularité de réservation

Demi-journée ▼

Le paramètre est positionné par défaut à "Demi-journée".

Quand la granularité de réservation est "Manuelle" alors, lors de la prise de rendez-vous en ligne, le calcul du créneau dépend des horaires définis dans la tâche sélectionnée.

Interventions
Interventions ▾
Clients ▾
Articles ▾
Configuration ▾
Mobile

Tâches / CONTRAT D'ENTRETIEN BOIS - TAUX REDUIT

MODIFIER
CRÉER

Pièce(s) jointe(s) ▾
Action ▾

CONTRAT D'ENTRETIEN BOIS - TAUX REDUIT

Description

Horaires

⚠ Attention, les créneaux ne sont utilisés que pour une granularité de réservation manuelle

Charger un modèle

Mode de Sélection des créneaux

Avancé

Créneaux

lun. 8h - 12h

lun. 14h - 18h

jeu. 8h - 12h

jeu. 14h - 18h

ven. 8h - 12h

ven. 14h - 18h

Mettre à jour les créneaux

Créneaux disponibles

lun., jeu.-ven. : 8h-12h, 14h-18h

Configuration spécifique par société

Dans **Interventions** > **Configuration** > **Configuration**, le paramètre ci-dessous permet de définir une configuration par société.

Prise de RDV en ligne

(OF) Définir une configuration spécifique à cette société

☐

Quand la case est décochée, la configuration s'applique à toutes les sociétés.

Quand la case est cochée, la configuration globale laisse place à celle de la société courante uniquement.

Les conditions générales de ventes ne sont pas concernées par ce paramètre. Elles sont toujours dépendantes de la compagnie.

(OF) Fichier PDF des Conditions Générales de Vente

CHARGEZ VOTRE FICHIER

Configurer l'état du rendez-vous d'intervention

Dans **Interventions** > **Configuration** > **Configuration**, il est possible de choisir quel sera l'état du rendez-vous d'intervention dans le back office (version web) une fois pris par le client via le portail. Le rendez-vous d'intervention peut être créé directement en "Confirmé" ou bien en "Brouillon", laissant alors la main aux magasins pour le valider.

(OF) État des RDV à la prise de RDV en ligne

Brouillon ▾

Prix de la prestation

Dans Interventions > Configuration > Configuration, un paramètre contrôle l'affichage ou non du prix de la prestation lors de la prise de rendez-vous en ligne par le client.

(OF) Afficher le prix de la prestation

☐

Côté portail, lors de la prise de rendez-vous en ligne, à l'étape "Prestation", le prix est affiché. Il est repris de la tâche.

Prendre un rendez-vous

Prestation *

RESA CE

Prix de la prestation

350.03 €

À partir de quand voulez-vous que nous intervenions ? *

jj/mm/aaaa

