

# Krinkels Greencare Application Field Service Guide de Formation



## Table des matières

1. Se préparer à utiliser l'Application	2
1.1. Installation de l'Application Mobile Field Service	2
1.2. Connexion à l'application	2
2. Naviguer dans l'Application	5
2.1. Écran principal	5
2.2. Synchronisation manuelle de l'application	5
2.3. Naviguer dans les sections	6
2.3.1. KGC Field Service	6
3. Une journée dans la Vie de l'Opérateur	10
3.1. Commencer ma journée	10
3.1.1. Choisir mon premier rendez-vous	10
3.1.2. Se préparer à se rendre à son rendez-vous	11
3.1.3. Entrer mes kilomètres	12
3.1.4. Aller à mon rendez-vous	13
3.2. Exécuter mes ordres de travail	15
3.2.1. S'assurer de bien comprendre le travail à effectuer	15
3.2.2. S'assurer de bien comprendre les boutons d'action	15
3.2.3. Exécution du work order	20
3.2.4. Se rendre dans un dépôt (Visite du dépôt)	26
3.2.5. Indiquer l'équipement utilisés pour un travail	32
3.2.6. Aller au magasin	36
3.2.7. Faire des efforts supplémentaires et repérer du travail supplémentaire	36
3.2.8. Dépôt de déchets (Visite à la déchetterie)	41
3.3. Prendre une pause	45
3.4. Fin de ma journée	45
3.4.1. Fin des heures de travail pour la journée	45
3.4.2. Bilan de ma journée	47
3.5. Dépannage de votre application	58
3.5.1. Fermeture forcée de l'application	58
3.5.2. Effacer le cache	58

Ce document est un guide de formation étape par étape de l'application Krinkels Field Service, destiné à former les opérateurs.

## 1. Se préparer à utiliser l'Application

### 1.1. Installation de l'Application Mobile Field Service

Pour iOS (appareils Apple)

- Ouvrez l'App Store sur votre appareil.
- Recherchez "Salesforce Field Service".
- Appuyez sur Télécharger et attendez la l'installation.

Pour les appareils Android

- Ouvrez le Google Play Store.
- Recherchez "Salesforce Field Service".
- Appuyez sur Installer et attendez que l'application se télécharge.

### 1.2. Connexion à l'application

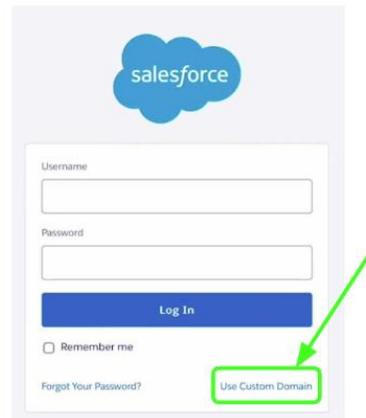
Krinkels Greencare (ci-après dénommé KGC) utilise le Single-Sign-On (ou SSO), qui permet aux utilisateurs de se connecter automatiquement à Salesforce s'ils sont déjà connectés à leur compte Microsoft. Cela évite d'avoir à se souvenir de plusieurs mots de passe, améliore la sécurité et permet de gagner du temps. Lorsqu'un utilisateur ouvre l'application, celle-ci reconnaît le login Microsoft et lui accorde l'accès sans qu'il ait besoin d'un autre mot de passe.

Suivez les étapes suivantes pour connecter:

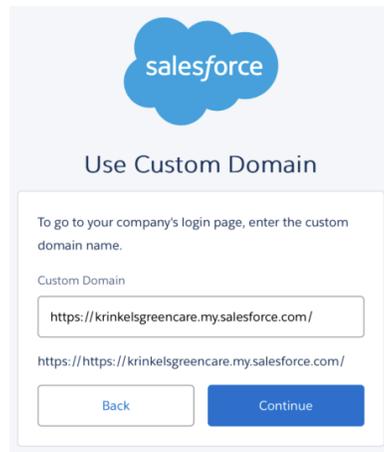
1. Sur votre appareil mobile, recherchez l'icône Field Service Mobile App.



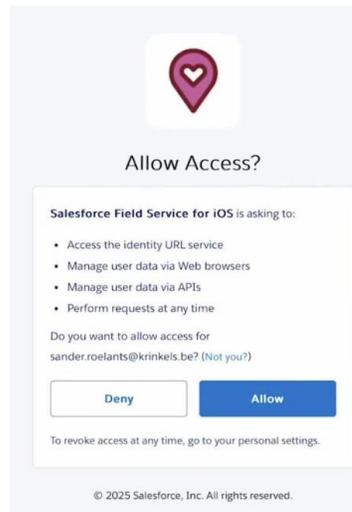
2. Appuyez sur l'icône pour ouvrir l'application.
3. Pour sélectionner l'environnement correct, sur l'écran de connexion, appuyez sur "**Utiliser un domaine personnalisé**"



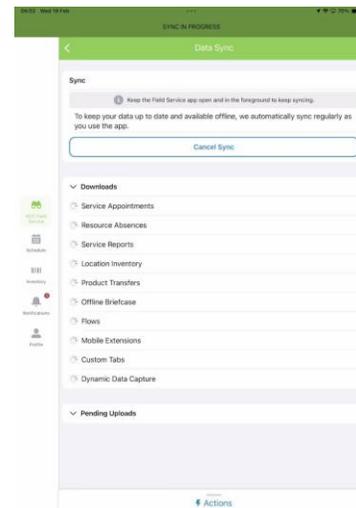
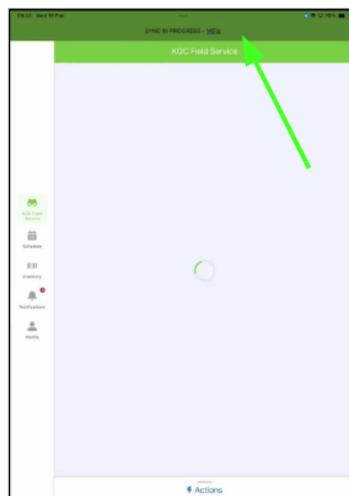
4. Saisissez l'URL du domaine Salesforce de votre entreprise (ne rentrez que "krinkelsgreencare" le reste se remplit automatiquement):



5. Appuyez sur "Continuer". Vous serez redirigé vers la page de connexion SSO de votre entreprise.
6. Appuyez sur "Se connecter avec l'authentification unique du KGC".
7. Autoriser l'accès à l'application (lors de la première utilisation de l'application sur l'appareil): lorsque vous y êtes invité, autorisez l'application à accéder aux services nécessaires en sélectionnant "Autoriser".



- Attendre la synchronisation de l'application: observez le message de progression de la synchronisation en haut de l'écran et attendez que la synchronisation initiale soit terminée. Cela peut prendre quelques instants.



Si le SSO ne fonctionne pas, vous devrez vous connecter avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, assurez-vous de les conserver en lieu sûr.

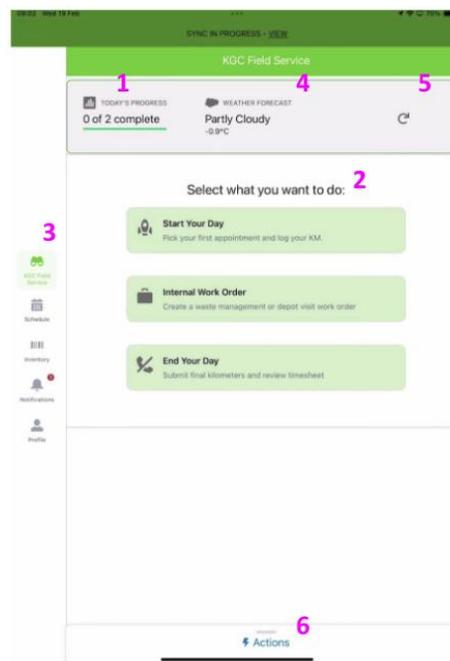
## 2. Naviguer dans l'Application

### 2.1. Écran principal

Voyons comment naviguer dans l'application. L'écran principal s'affiche automatiquement après le lancement et la synchronisation réussis de l'application.

L'écran principal comprend:

1. Progrès: Progression du travail aujourd'hui,
2. Un certain nombre d'activités prédéfinies que vous pouvez être amené à effectuer,
3. Un certain nombre d'onglets permettent de naviguer dans les différentes parties de l'application (ou sections),
4. Météo: Indication des prévisions météorologiques,
5. L'icône pour lancer l'actualisation,
6. Et un lien vers les actions que vous pouvez effectuer.

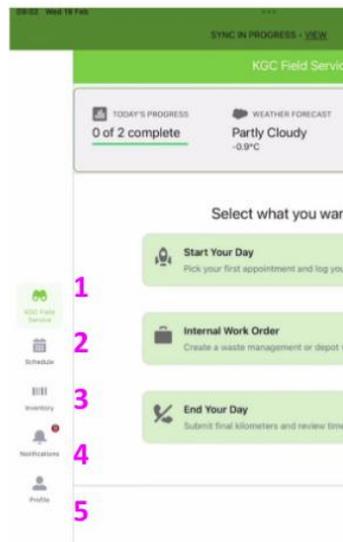


### 2.2. Synchronisation manuelle de l'application

L'application est synchronisée automatiquement lorsqu'elle est lancée. Cependant, une synchronisation manuelle peut parfois être nécessaire. En général, la synchronisation manuelle est demandée par le système. Si vous rencontrez des problèmes avec la synchronisation manuelle, assurez-vous que l'option d'initier une synchronisation manuelle est correctement sélectionnée dans les paramètres du profil de l'utilisateur (voir ci-dessous, 2.3.5).

Veillez noter qu'une synchronisation n'est pas la même chose qu'une actualisation de l'écran, que vous pouvez effectuer en tirant l'écran vers le bas. L'actualisation de l'écran met à jour les informations récentes, mais ne signifie pas une synchronisation complète.

### 2.3. Naviguer dans les sections

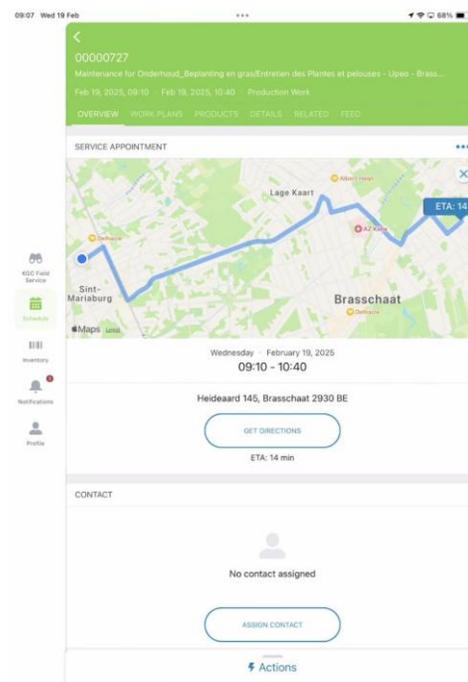
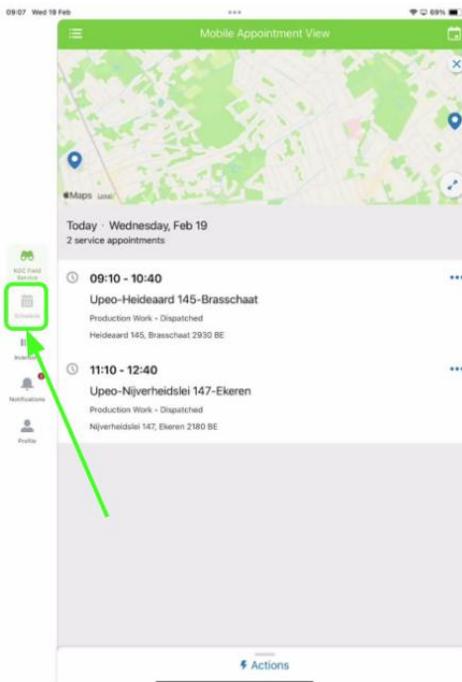


#### 2.3.1. KGC Field Service

Cette icône permet de revenir à tout moment à l'écran principal..

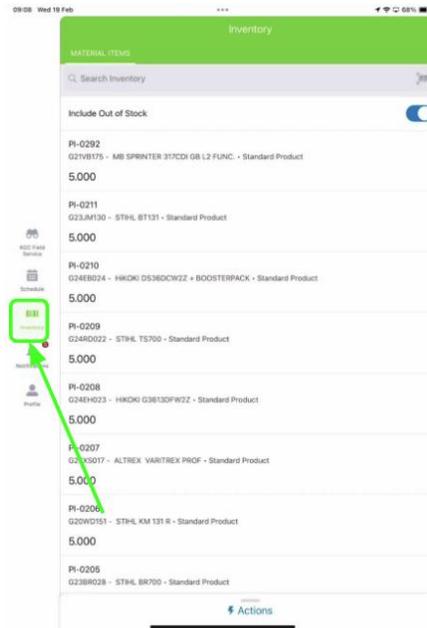
#### 2.3.2. Calendrier

- Appuyez sur l'icône "Schedule" dans le menu de navigation latéral pour afficher vos tâches quotidiennes. Suite à une limitation de l'application, ce label ne peut pas être traduit de l'anglais et restera donc Schedule au lieu de Calendrier.
- Swipez vers la gauche ou la droite pour afficher les tâches des différents jours.
- Tapez sur les service appointments individuels pour obtenir plus de détails du work order lié à ce rendez-vous.



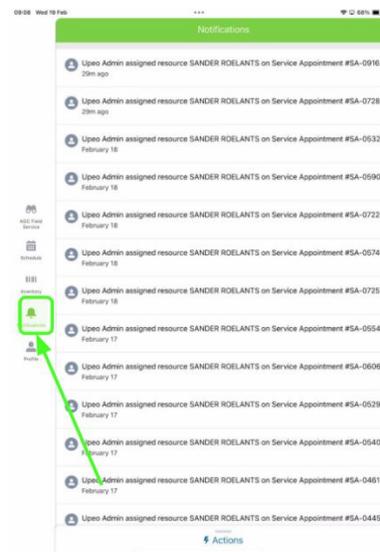
### 2.3.3. Inventaire

- Appuyez sur l'icône "Inventory" dans le menu de navigation latéral pour afficher l'inventaire. Suite à une limitation de l'application, ce label ne peut pas être traduit de l'anglais et restera donc Inventory au lieu de Inventaire.
- Examinez la liste des matériaux disponibles et leurs quantités.
- N'utilisez pas le bouton en haut à droite (Include Out of Stock) : s'agit d'un champ standard de l'application que nous ne pouvons pas supprimer, mais vous ne devez pas l'utiliser.



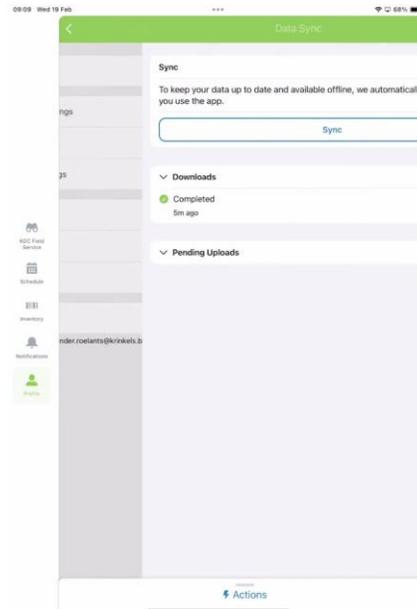
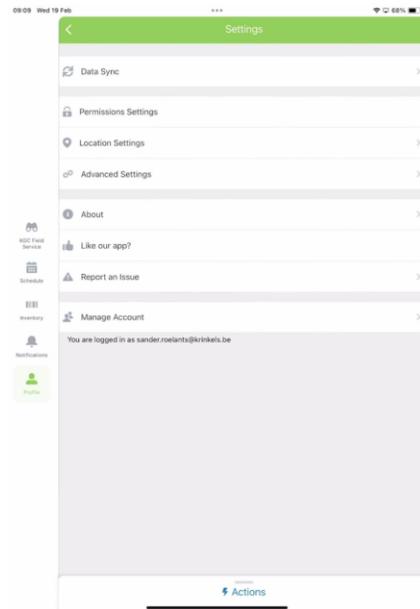
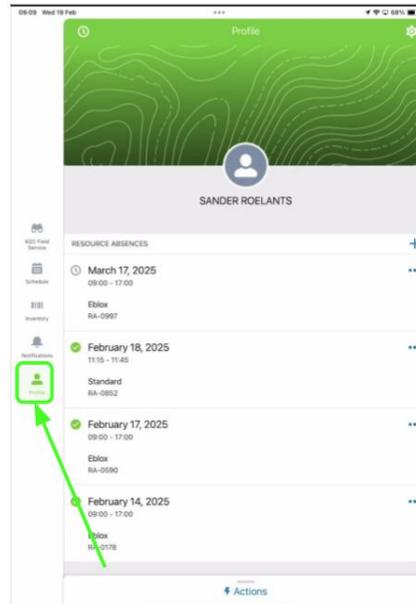
### 2.3.4. Notifications

- Vérifier les notifications relatives aux affectations et aux modifications des feuilles de temps.
- Les notifications sont générées automatiquement par les actions des contractmanagers et d'autres événements du système.
- Ouvrez le panneau "Notifications" dans le menu de navigation.
- Passez en revue les mises à jour récentes et les alertes relatives à vos tâches ou à votre emploi du temps.



### 2.3.5. Profil

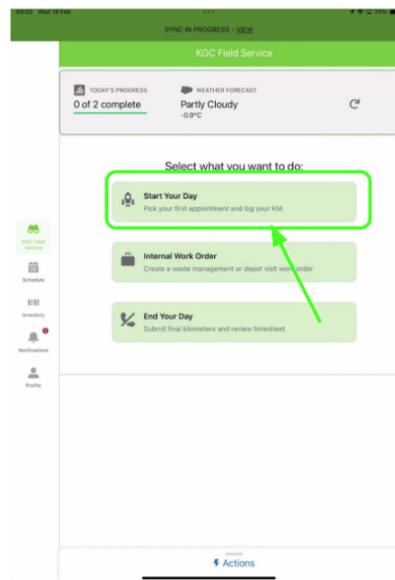
- Appuyez sur l'icône "Profile" dans le menu de navigation latéral pour afficher les détails. Suite à une limitation de l'application, ce label ne peut pas être traduit de l'anglais et restera donc Profile au lieu de Profil.
- Explorez les paramètres pour des options telles que la synchronisation en cliquant sur l'icône des paramètres en haut à droite (roue dentée).
- C'est ici aussi que vous voyez les absences notifiées dans Ebox.



## 3. Une journée dans la Vie de l'Opérateur

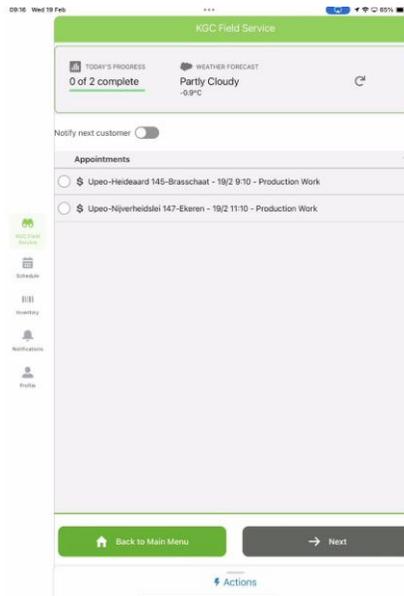
### 3.1. Commencer ma journée

Sur l'écran principal, vous trouverez le bouton vert "Commencez votre journée". Ce bouton vous guide tout au long du processus de démarrage de votre journée de travail et d'enregistrement de vos kilomètres. Ce bouton n'est disponible qu'au début de votre journée, une fois le processus de démarrage de la journée de travail terminé, il disparaîtra de votre écran principal et ne sera disponible que le lendemain.

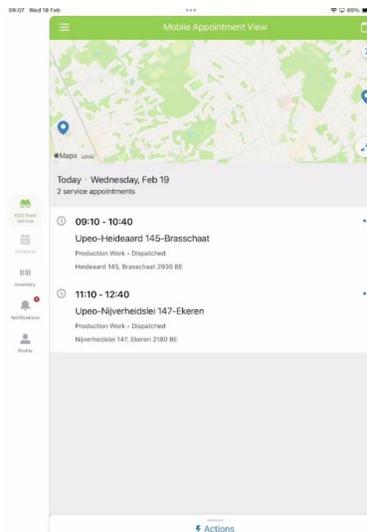


#### 3.1.1. Choisir mon premier rendez-vous

Le premier écran qui s'affiche au début de la journée montre les rendez-vous du jour, dans l'ordre d'exécution, tels qu'ils ont été planifiés par le contractmanager. Essayez de respecter l'ordre des rendez-vous tels qu'ils apparaissent afin de permettre une meilleure planification.



Si vous souhaitez vérifier les détails d'un rendez-vous dans la liste, vous devez vous rendre dans le calendrier où vous pouvez accéder à chaque work order et voir les détails tels que la description, l'adresse et le travail qui doit être effectué. Les éventuelles instructions spéciales apparaissent également sur le work order.

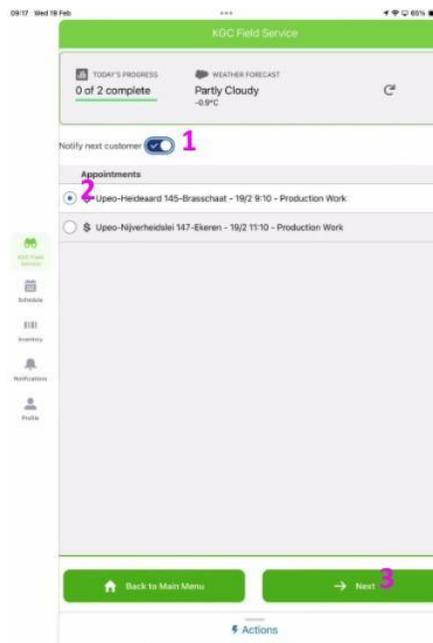


### 3.1.2. Se préparer à se rendre à son rendez-vous

Préparez-vous maintenant à vous rendre chez votre client.

Afin d'améliorer la transparence et l'efficacité de la communication, vous pouvez avertir votre prochain client que vous êtes en route. N'activez cette fonction que si vous avez vérifié qu'il existe une personne de contact opérationnel liée au work order. Cette personne reçoit un courriel automatique l'avertissant de votre visite imminente.

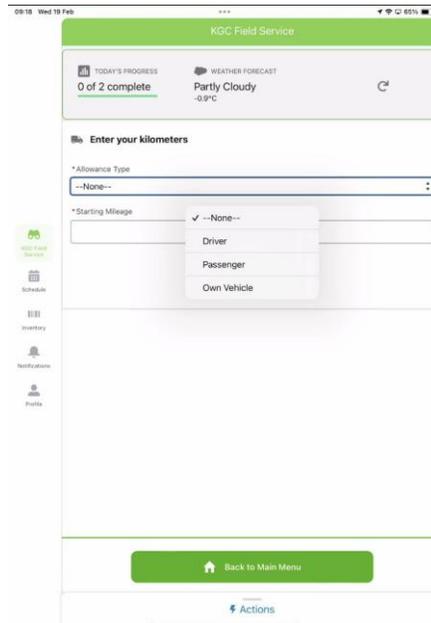
1. Si vous souhaitez informer le client que vous avez quitté le rendez-vous précédent (ou votre point de départ) et que vous êtes en route, vous pouvez activer la bascule: "Notifier le prochain client".
2. Sélectionnez le rendez-vous.
3. Et cliquez sur "Suivant". Ce bouton ne peut être sélectionné que lorsque vous sélectionnez d'abord le rendez-vous, il devient vert (au lieu de gris).



### 3.1.3. Entrer mes kilomètres

Avant de vous rendre à votre premier rendez-vous de la journée, il vous sera demandé de saisir vos kilomètres:

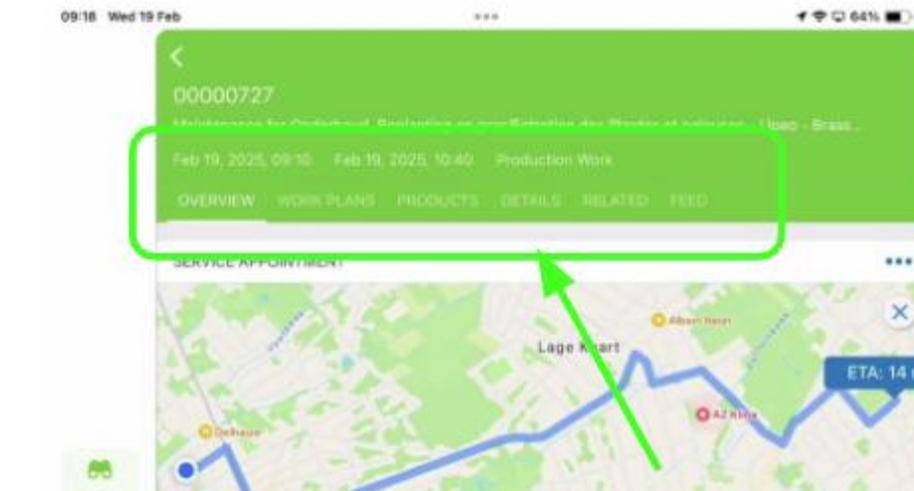
- Saisissez les kilomètres de départ dans l'application pour enregistrer le début de votre voyage. La saisie précise de cette information est importante pour le suivi du voyage et l'exactitude des enregistrements.
  - Sélectionnez le type de supplément, en choisissant si vous êtes le conducteur ou le passager.
  - Entrez les kilomètres de départ tels qu'ils sont affichés sur le tableau de bord de votre véhicule.
- Cliquez sur le bouton "Sauvegarder".



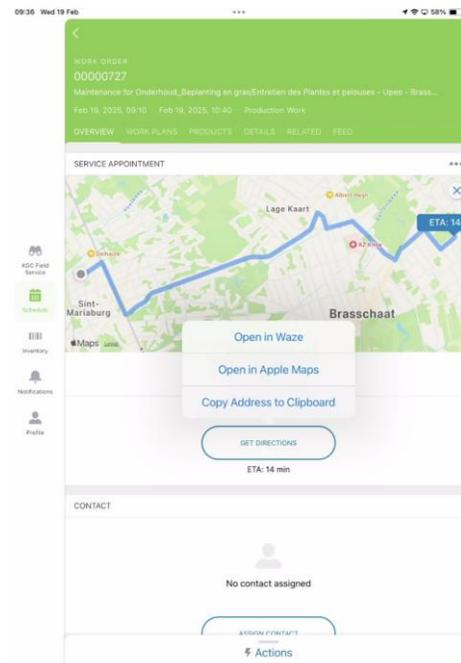
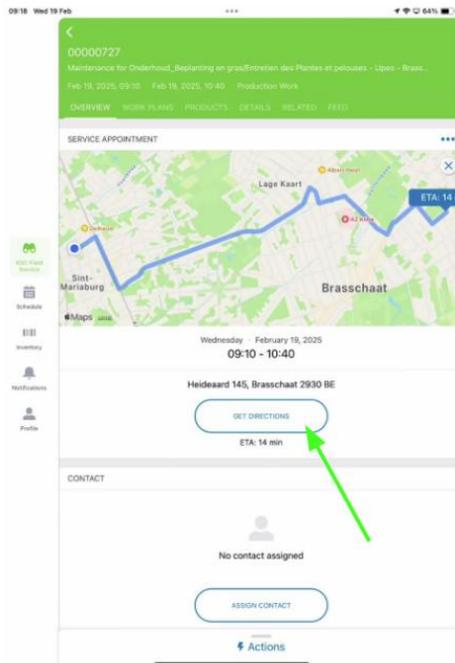
### 3.1.4. Aller à mon rendez-vous

Vous serez automatiquement redirigé vers la page des rendez-vous (ou service appointments). Cette page contient de nombreuses informations. Elle se compose de différents onglets :

- Overview ou encore aperçu général: Affiche les principales informations relatives au service appointment, telles que lieu, les coordonnées du contact opérationnel et l'heure prévue du rendez-vous.
- Plans de travail: Vous pouvez y voir ce qui doit être fait et y indiquer l'état d'avancement des actions nécessaires liées au service appointment.
- Details: Permet de visualiser rapidement les détails du rendez-vous et les informations pertinentes, telles qu'elles ont été fournies par le contractmanager.
- Feed ou encore messagerie: Affiche les éléments et les messages Chatter liés à ce rendez-vous. Chatter est un moyen de communiquer par messagerie avec les collègues, les contractmanagers et business support.



Pour me rendre à mon rendez-vous, je peux accéder à la carte et aux informations sur l'itinéraire à partir de la vue d'ensemble. L'option "Get Directions" est intégrée aux applications de navigation, ce qui vous permet d'utiliser Waze ou Google Maps, par exemple, pour vous rendre à votre destination.



### 3.2. Exécuter mes ordres de travail

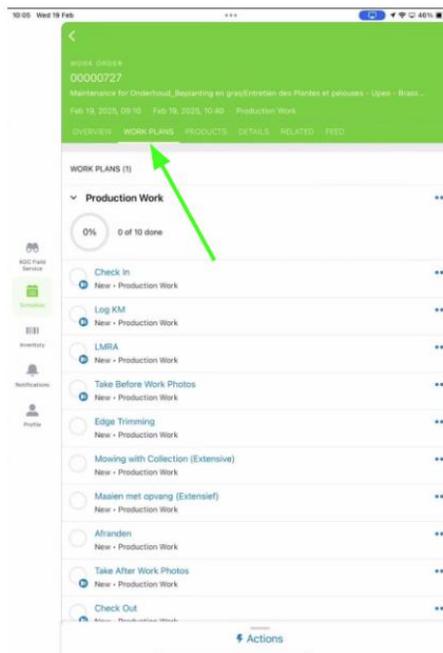
#### 3.2.1. S'assurer de bien comprendre le travail à effectuer

Naviguez vers l'onglet "Plans de travail" pour visualiser les étapes de travail qui ont été préparées pour que vous les exécutiez lors de ce rendez-vous.

Il s'agit d'une répartition des tâches à effectuer, qui vous permet d'avoir une vision claire de vos tâches. Pour sélectionner la tâche, il faut **cliquer sur le petit cercle à GAUCHE de l'intitulé de la tâche**. Quand la tâche est ainsi exécutée, le petit cercle devient vert.

Veillez noter que la ligne de chaque étape comporte également "3 points" à l'extrême droite. Ces points sont standard dans l'application et il n'est pas facile de cliquer dessus, mais ils sont nécessaires pour mettre à jour le statut de l'étape de travail rapidement. Vous risquez d'être dérouté au début !

Les étapes du travail sont différentes pour chaque type de work order (contenant technique pour le travail, attaché à un rendez-vous). Nous avons des work orders de production et des work orders internes. Nous vous guiderons à travers les différences tout au long du document.

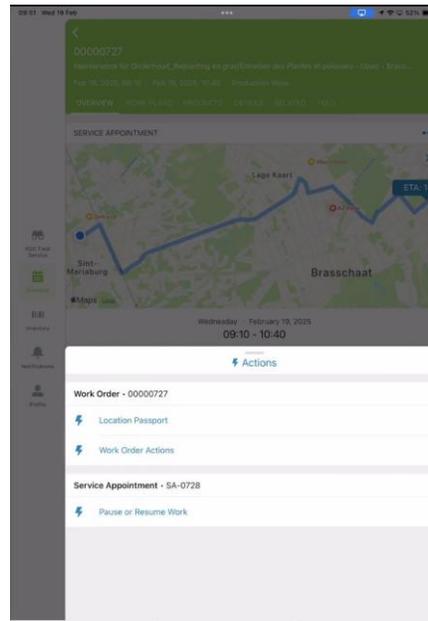


Avant de nous "Check In" à la destination, examinons rapidement les "Actions" disponibles dans l'application.

### 3.2.2. S'assurer de bien comprendre les boutons d'action

Lorsque vous cliquez sur le bouton Actions en bas de votre page, un menu apparaît avec un certain nombre d'actions liées au work order sur lequel vous travaillez, ou au service appointment correspondant (pour vous, cela revient au même).

1. Je peux vérifier et demander une mise à jour de ce que l'on appelle le "Passeport de site".
2. Je peux accéder à plus d'actions relatives au work order.
3. Je peux faire une pause et reprendre le travail.



### 3.2.2.1. Consultation et mise à jour du Passeport de site

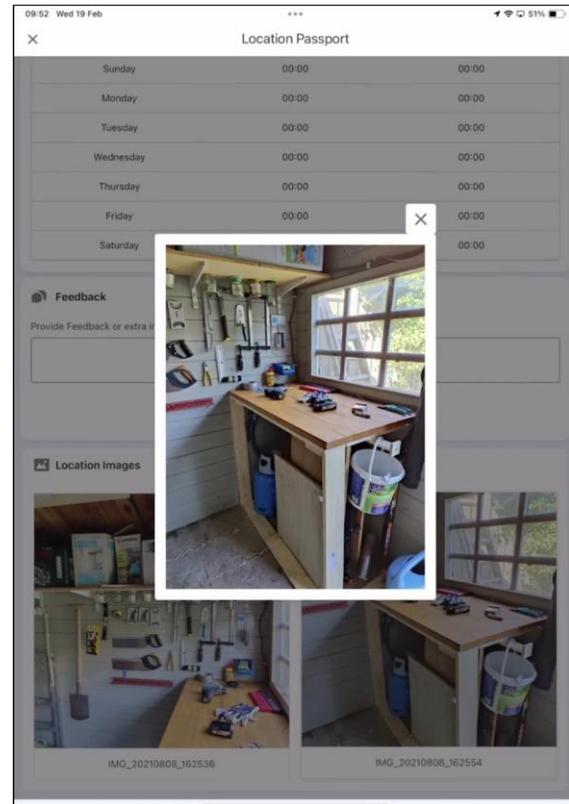
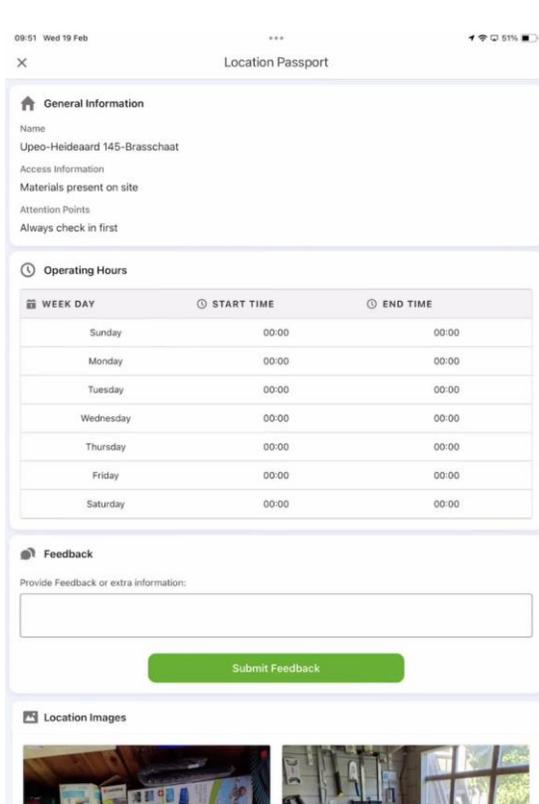
Le passeport de site dans le système contient des informations supplémentaires sur le client dont vous pouvez avoir besoin pour exécuter le work order de façon efficace. Il contient des informations telles que les heures d'ouverture du client, les informations d'accès au site ou tout autre point d'attention.

Les heures d'ouverture sont fixées par défaut à 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il ne s'agit pas des heures d'ouverture du site, mais des heures pendant lesquelles KGC peut opérer sur le site.

Si les informations ne sont pas correctes ou doivent être complétées, vous pouvez rédiger un commentaire dans la section "Feedback" et le soumettre à l'examen du contractmanager en cliquant sur "Soumettre feedback". Il mettra à jour les informations dans l'application back-end afin que les données soient correctes la prochaine fois.

Il est également possible joindre des images pertinentes pour l'équipe concernant ce client, comme une photo de l'entrée (si elle est un peu cachée par exemple):

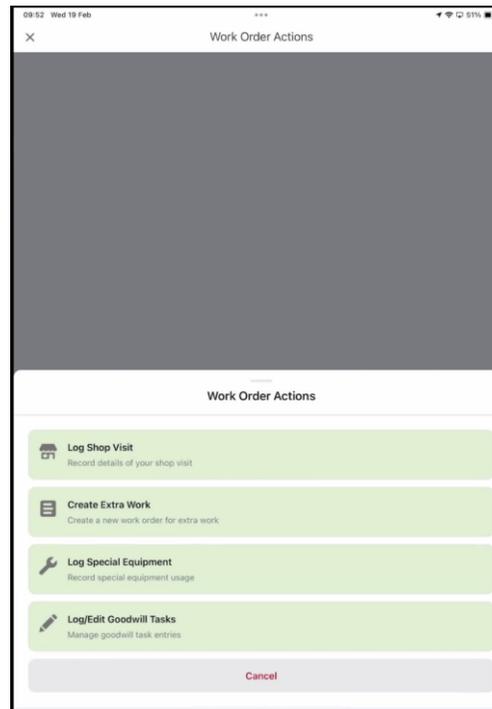
- Dans le Location Passeport, cherchez la section "Images du site" avec les icônes des images.
- Cliquez sur l'icône d'une image pour l'ouvrir et la visualiser en détail.



### 3.2.2.2. Plus d'actions sur les work orders

Lorsque l'on travaille un work order chez un client, il peut être nécessaire d'enregistrer plusieurs actions supplémentaires. Nous avons prévu des actions automatisées qui sont UNIQUEMENT accessibles lorsque l'on travaille sur un work order. En les créant, elles seront automatiquement liées par le système au work order correspondant :

- Enregistrer une visite du magasin: Une visite du magasin pour ce client.
- Créer du travail supplémentaire: Il se peut que vous devez consigner le fait que vous avez repéré des travaux supplémentaires à effectuer chez le client.
- Enregistrer l'équipement spécial: Il se peut que vous deviez indiquer que vous avez utilisé un équipement spécial sur le chantier. Il s'agit d'équipements que vous n'avez pas apportés dans votre camionnette, mais que nous avons livrés plus tôt sur le site du client.
- Enregistrer Goodwill: Vous avez peut-être effectué un travail supplémentaire qualifié de Goodwill.



Nous verrons plus loin quand et comment utiliser ces différentes actions.

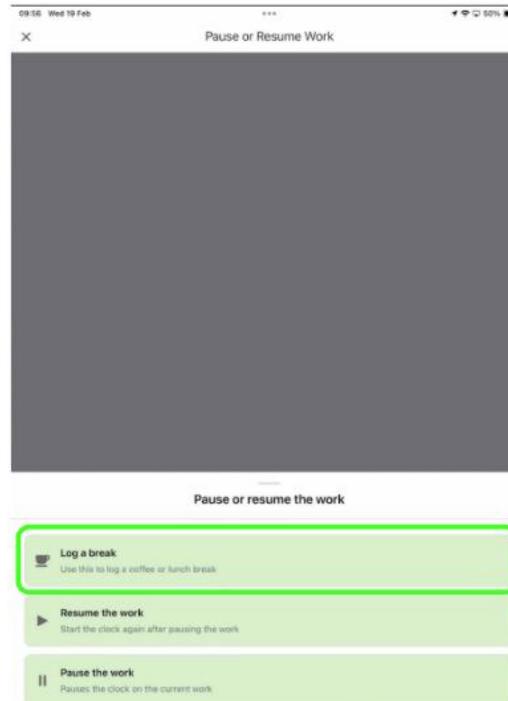
### 3.2.2.3. Pause et reprise du travail

Gérez les délais des work orders en interrompant ou en reprenant les tâches pendant les événements non facturables, afin de garantir l'exactitude de l'enregistrement des services. Le temps "en pause" ne sera pas enregistré comme temps "productif" et ne sera pas facturé au client.

- Dans la vue du work order, sous le menu des "Actions", cliquez sur "Pause ou reprise du travail".
- Vous avez le choix entre 3 options:
  - Enregistrer une pause
  - Reprendre le travail
  - Mettre le travaille en pause
- Appuyez sur "Mettre le travail en pause" lorsque vous assistez à des réunions ou à des événements de courte durée non facturables (tels que les réunions "Toolbox").
- Utilisez "Reprendre le travail" pour poursuivre le travail une fois la réunion terminée.



### 3.2.2.4. Enregistrer une pause

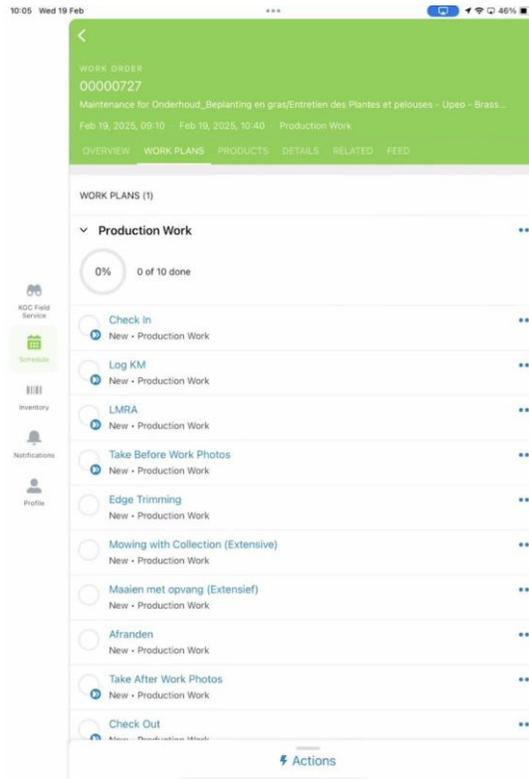


### 3.2.3. Exécution du work order

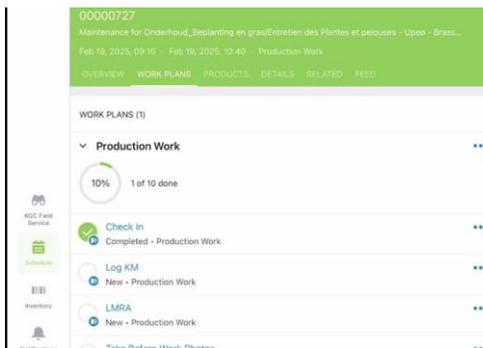
#### 3.2.3.1. Checking In

Commençons à travailler sur le rendez-vous.

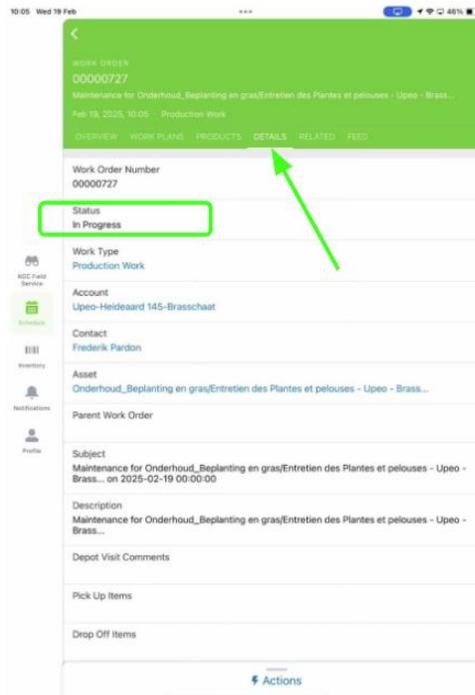
- Naviguez aux tâches du work order sous "Plans de travail".
- Examinez la liste des tâches présentée devant vous pour le work order en cours. Vous observerez que les tâches sont intitulées en anglais, mais que la traduction française se trouve juste en dessous de cet intitulé. Ceci est dû à la manière dont ses tâches sont automatiquement créées.



- Utilisez le bouton "Check In" pour commencer.



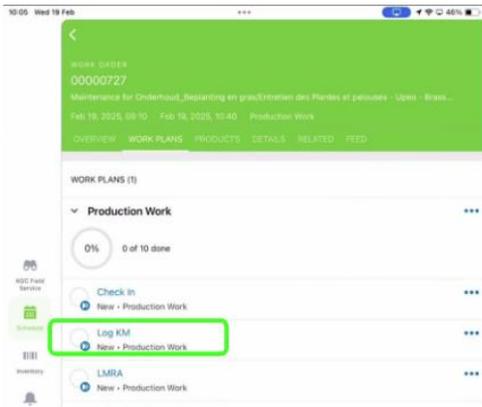
- Le statut passera alors de "En route" à "En cours". Vous effectuez cette opération une fois que vous avez atteint le lieu de travail. Assurez-vous que lorsque vous avez quitté le point de départ, vous avez indiqué que vous étiez "en route" vers le client. (Ceci peut toujours être vérifié dans le statut du work order dans l'onglet "Détails").



### 3.2.3.2. Enregistrement des kilomètres parcourus et fin de la mobilité

S'il s'agit du premier rendez-vous de la journée, une étape supplémentaire est automatiquement ajoutée pour enregistrer à nouveau vos kilomètres.

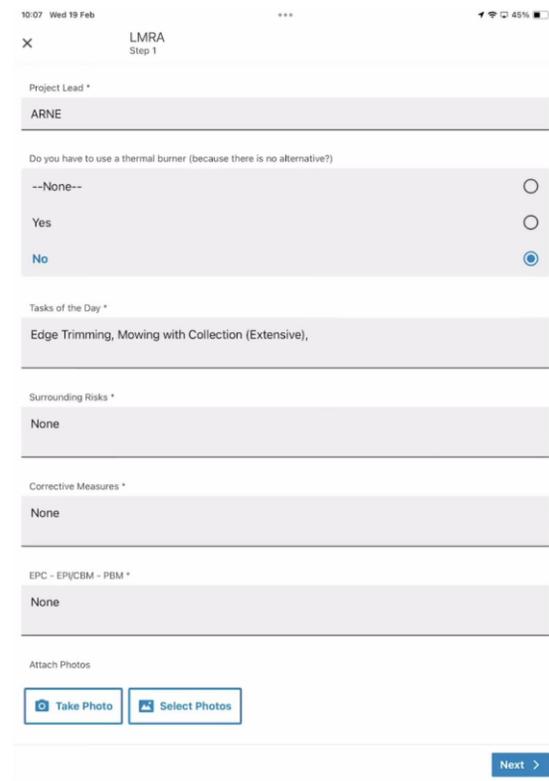
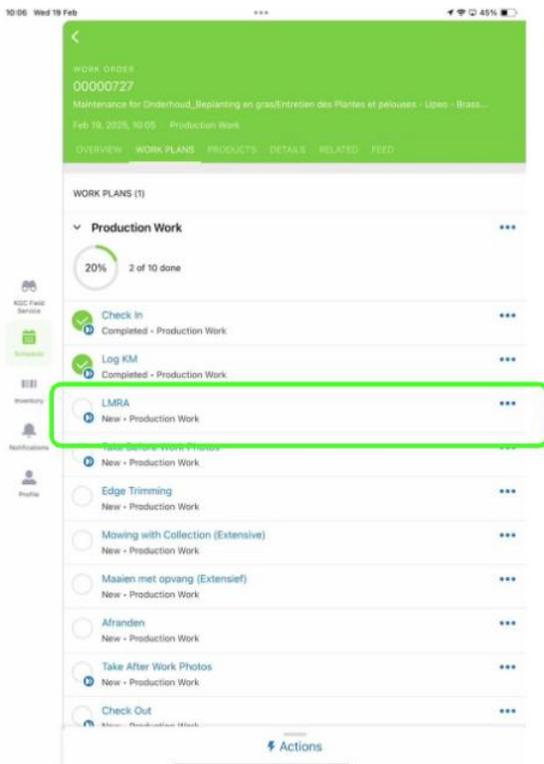
- Comme lorsque vous êtes parti, indiquez les kilomètres affichés sur votre tableau de bord.
- Les kilomètres de départ sont pré-remplis tels qu'ils ont été saisis précédemment.
- Dès à présent, votre feuille de temps commence à saisir les heures de travail et vos enregistrements de mobilité sont correctement mis à jour.
- Tant pour le conducteur que pour le passager ou les autres membres de l'équipage présents dans la camionnette.



### 3.2.3.3. Faire une Last Minute Risk Analysis (LMRA)

La réalisation de cette évaluation des risques avant l'exécution des travaux est cruciale pour la sécurité et l'évaluation des risques potentiels de toutes les personnes présentes sur le site. En outre, il s'agit d'un élément important de la conformité de KGC.

Le contractmanager décidera du work order sur lequel vous devrez rapporter toutes les étapes de manière explicite. Pour tous les ordres de travail, il est important d'avoir les bons réflexes, mais pour gagner du temps, un sous-ensemble des work orders vous demandera de remplir les détails.

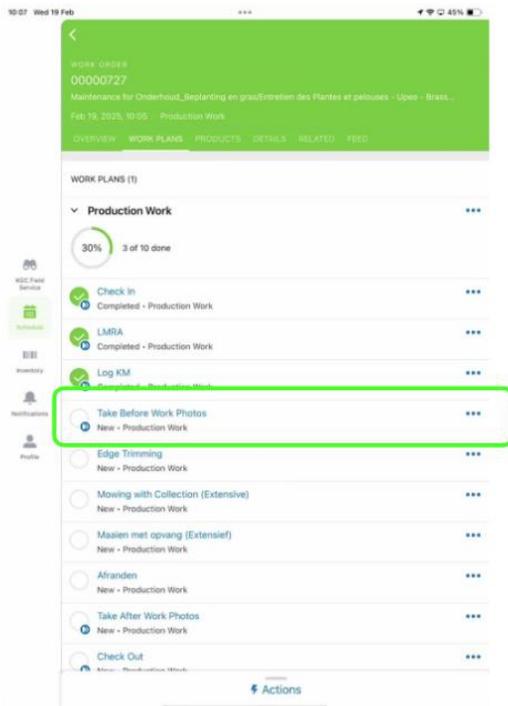


- Lancer l'LMRA à partir des étapes de travail, et

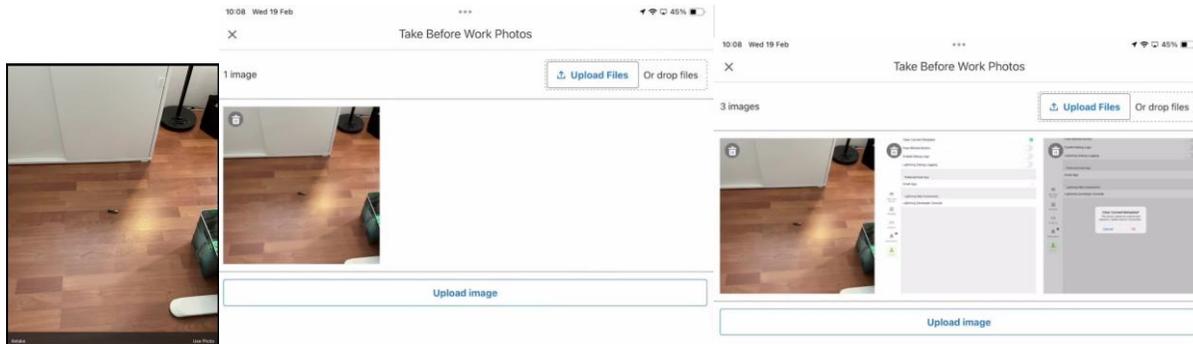
- Remplir les informations demandées.
- Vous pouvez ajouter des photos pour prouver vos observations,
- Avant de cliquer sur "Suivant" pour passer à l'étape suivante.

### 3.2.3.4. Prendre des photos avant le travail

Comme la plupart des informations saisies au cours de l'exécution du work order, les photos prises avant l'intervention seront ajoutées au rapport de service automatisé généré ultérieurement pour être envoyé au client. Il est important de prendre de bonnes photos, car elles permettront de documenter l'état initial du site.



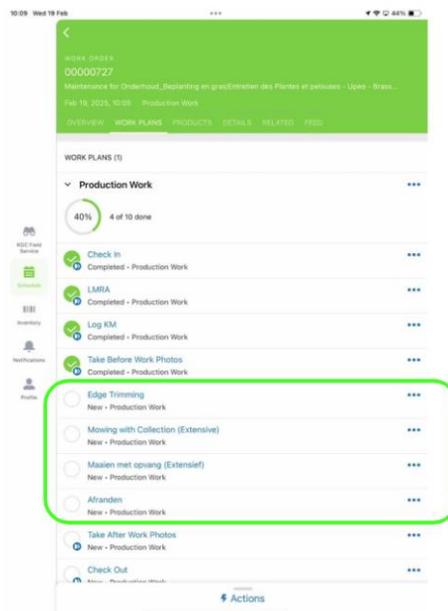
- Tapez sur l'icône de l'appareil photo ou de la photo dans la section du work order.
- Choisissez "Charger des fichiers" pour ouvrir votre bibliothèque de photos.
- Sélectionnez les photos avant pertinentes et chargez-les.
- Vous pouvez également prendre des photos directement à partir de l'application.



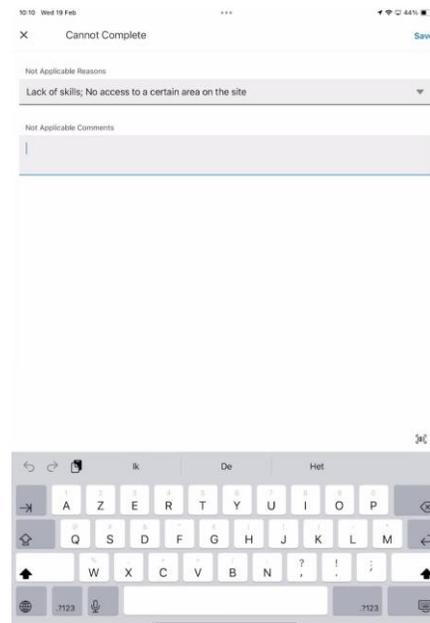
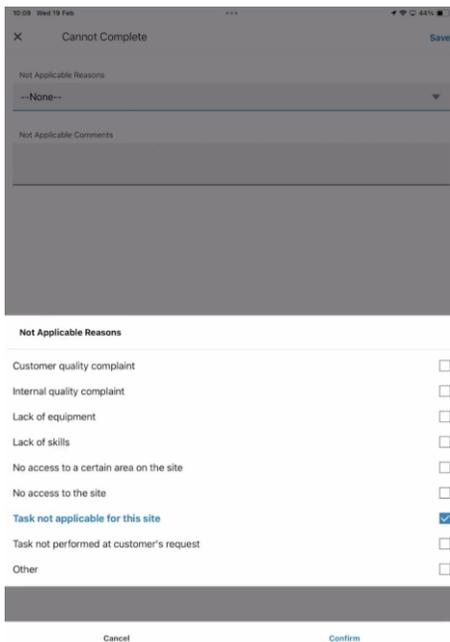
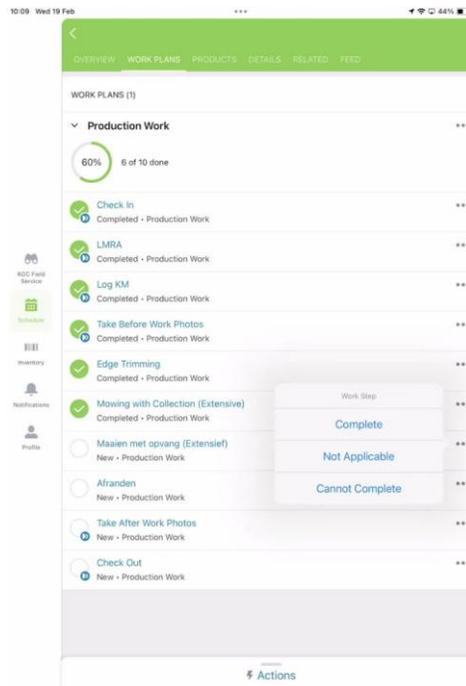
### 3.2.3.5. Tonte, élagage,...

Je me suis enregistré, j'ai fait mon analyse des risques et j'ai pris les photos avant... Je vais enfin pouvoir faire du vrai travail.

La liste des tâches est standard et a été générée par le système sur la base de l'ensemble des services achetés par le client, ainsi que des modifications saisonnières et spécifiques apportées par le contractmanager lors de la création du calendrier.

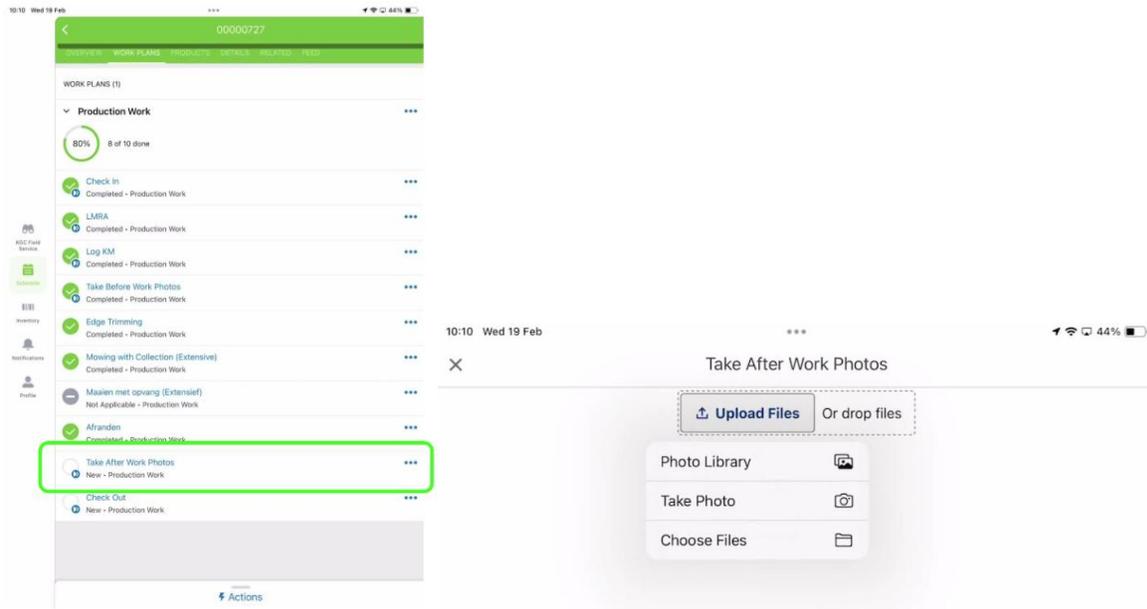


- Ceci étant dit, il est toujours possible de s'écarter de la liste standard, en utilisant les "3 points" et en indiquant qu'une certaine tâche n'est pas applicable (Not Applicable) ou n'est pas possible à ce moment-là (Cannot Complete).
- Si vous choisissez Cannot Complete, il vous sera demandé d'indiquer au moins une raison à partir d'une liste standard (qui elle est bien en français).
- Plusieurs raisons sont possibles.
- Vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires.



### 3.2.3.6. Chargement d'images "après"

Notre travail est terminé, nous prenons des photos pour le prouver. Celles-ci seront également ajoutées au rapport de service automatisé généré ultérieurement et envoyé au client. Assurer la cohérence de la documentation photographique avant et après. Le processus est exactement le même que pour les photos avant.



### 3.2.3.7. Checking Out

“Check Out” signifie que toutes les informations relatives à ce work order ont été saisies et que le travail a été effectué. Cela mettra fin à l'enregistrement du temps productif sur le rendez-vous et ramènera mon statut à "En route".

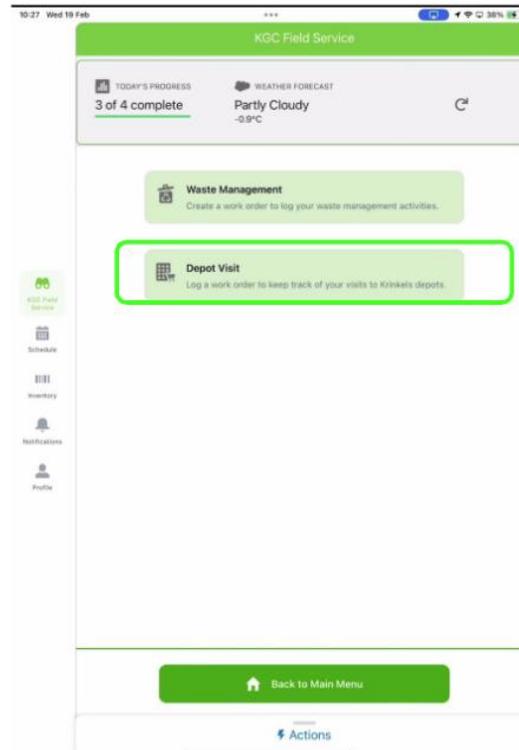
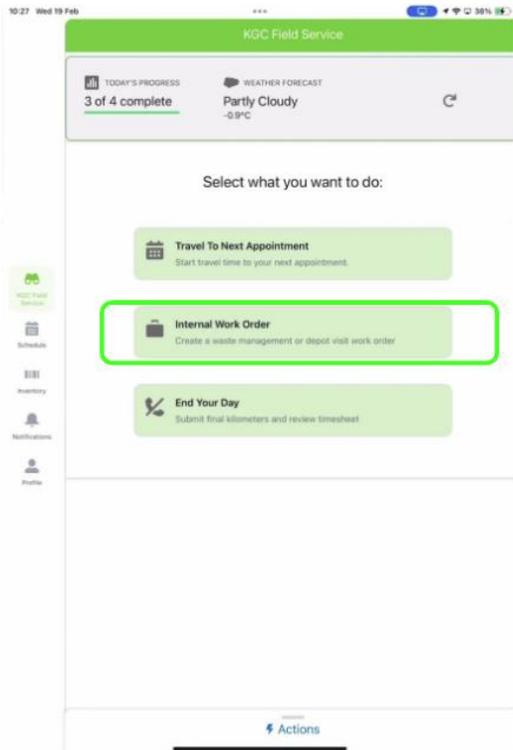
- Appuyez sur l'icône "Check Out" pour terminer le work order en cours.
- S'assurer que toutes les tâches liées au work order ont été accomplies avant le départ.
- Je peux maintenant sélectionner le prochain rendez-vous ou une tâche que je dois effectuer en premier.
- Je peux aussi décider de faire une pause.

## 3.2.4. Se rendre dans un dépôt (Visite du dépôt)

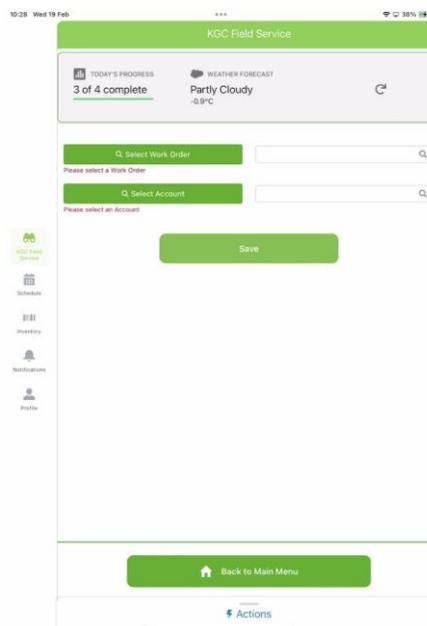
### 3.2.4.1. Création d'une visite du dépôt

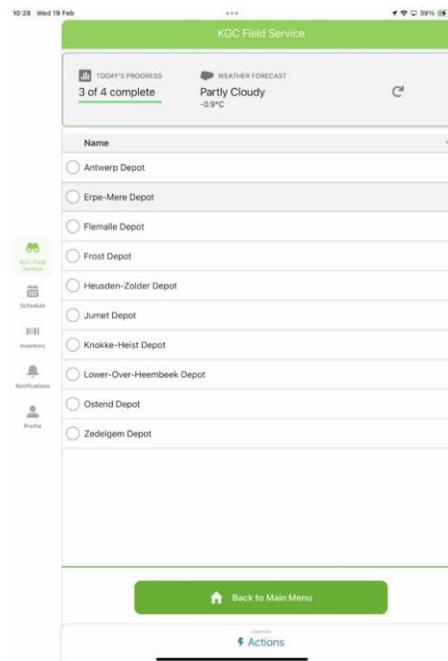
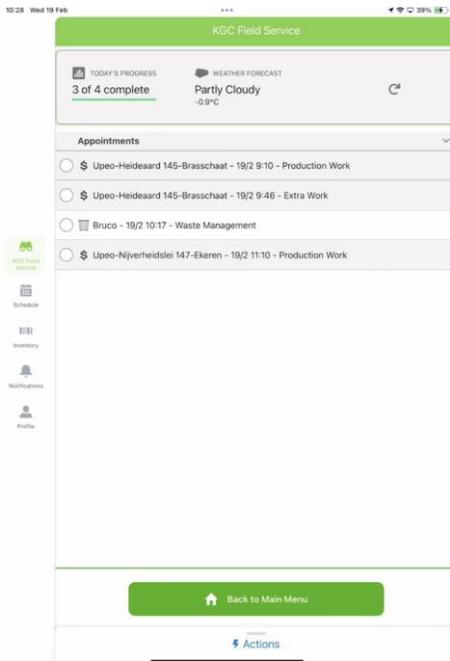
Dans cette section, vous apprendrez comment créer une visite de dépôt à partir de votre iPad en utilisant l'application Krinkels Field Service Mobile. Les visites au dépôt peuvent également être programmées par le contractmanager, auquel cas vous ne devrez pas saisir toutes les étapes ci-dessous. Le work order sera alors dans votre calendrier, pré-rempli avec certaines informations.

- Afin d'ajouter une visite de dépôt à votre calendrier, vous devez créer un work order interne à partir de l'écran principal de votre application.
- Il vous sera demandé de choisir entre une visite à la déchetterie et une visite du dépôt. Sélectionnez "Visite du dépôt".

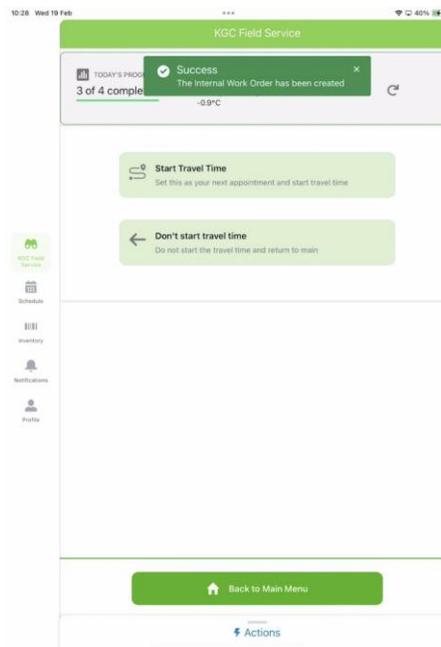


- Pour les besoins du rapport, il est obligatoire de lier la visite au dépôt à un au work order et à un compte de dépôt (le dépôt vers lequel vous vous dirigez).
- Vous pourrez choisir parmi les rendez-vous récents.





- Sauvegardez la visite du dépôt et choisissez si vous naviguez vers le dépôt. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez revenir au menu et exécuter d'abord une autre action, comme prendre une pause.
- Vous pouvez également utiliser le bouton d'actualisation pour vous assurer que tous les work orders terminés et ceux nouvellement créés sont correctement visibles dans l'application.



### 3.2.4.2. Exécution d'une visite au dépôt

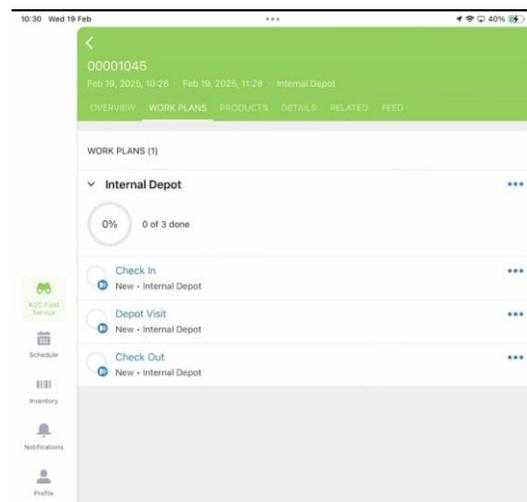
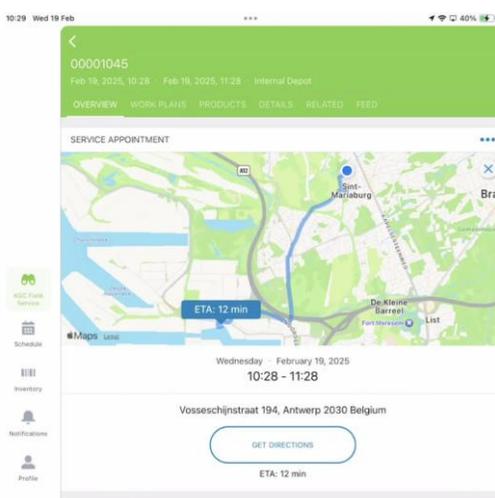
La visite d'un dépôt est généralement programmée de manière proactive pour déposer ou récupérer ce que l'on appelle du matériel. Les machines par exemple. Tout ce qui est "motorisé" fait partie de l'inventaire des articles de votre camionnette. Il s'agit d'un ensemble d'équipements standard que vous devez toujours avoir avec vous.

Lorsque vous récupérez un article supplémentaire dans un dépôt, il est temporairement ajouté à votre camionnette. Lors du dépôt, il sera retiré de cet inventaire. Cela signifie qu'à tout moment, nous avons une vision claire des articles disponibles dans votre camionnette.

La visite du dépôt créée à l'étape précédente (ou préparée pour vous par le contrat manager), est maintenant disponible dans la liste des rendez-vous sur votre application. Si vous ne voyez pas, veuillez à actualiser l'application à partir de l'écran principal.



- Il s'agit d'un rendez-vous avec un au work order de type interne.
- Vous pouvez cliquer dessus et commencer à naviguer vers le dépôt, comme vous le feriez avec un work order de production.
- Vous remarquerez que les étapes de travail sont différentes!

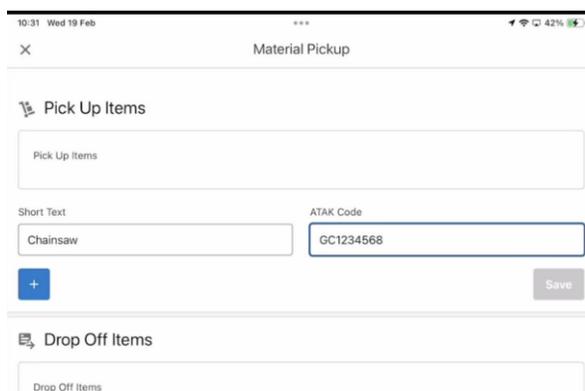


Comme pour les autres work orders, vous devez vous enregistrer dès que vous arrivez au dépôt. Cela arrêtera l'enregistrement de la durée du déplacement et commencera à enregistrer le temps passé au dépôt.

Une fois Checked In , vous pouvez commencer la visite du dépôt. On vous demandera quel matériel vous venez chercher ou déposer.

### **Pickup Matériel:**

- Cliquez dans "Texte court" et renseignez l'article que vous venez chercher.
- Il est important de toujours introduire le code ATAK du matériel que vous venez chercher. Il vous sera communiqué au dépôt.
- Cliquez sur le "+" en bleu, l'article est créé dans la liste des "Articles ajoutés".
- Vous pouvez ajouter plusieurs matériaux à la section Articles ajoutés (et les supprimer si nécessaire).
- Pour confirmer la liste, sélectionnez "Enregistrer".
- En arrière-plan, les articles seront ajoutés à l'inventaire de votre camionnette.
- Cela signifie également que vous pourrez les sélectionner comme étant utilisés sur un work order de production, ce qui permettra d'établir des rapports corrects et d'imputer les coûts.
- Cliquez sur "Fermer", pour retourner sur votre Plans de travail.



10:31 Wed 19 Feb  
Material Pickup

Pick Up Items

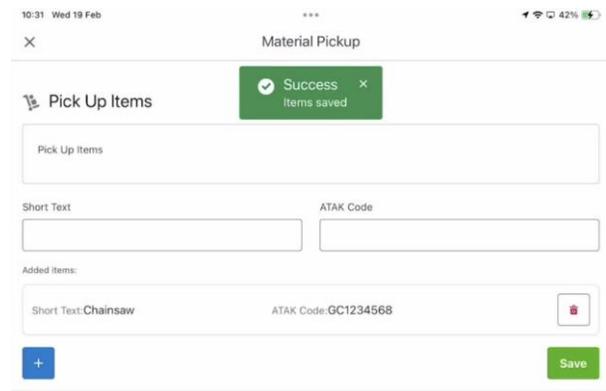
Pick Up Items

Short Text: Chainsaw  
ATAK Code: GC1234568

+ Save

Drop Off Items

Drop Off Items



10:31 Wed 19 Feb  
Material Pickup

Success  
Items saved

Pick Up Items

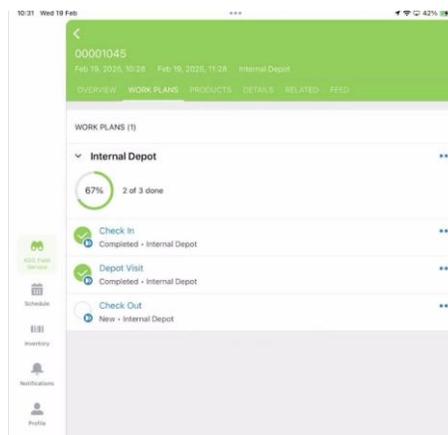
Pick Up Items

Short Text: Chainsaw  
ATAK Code: GC1234568

Added items:  
Short Text: Chainsaw  
ATAK Code: GC1234568

+ Save

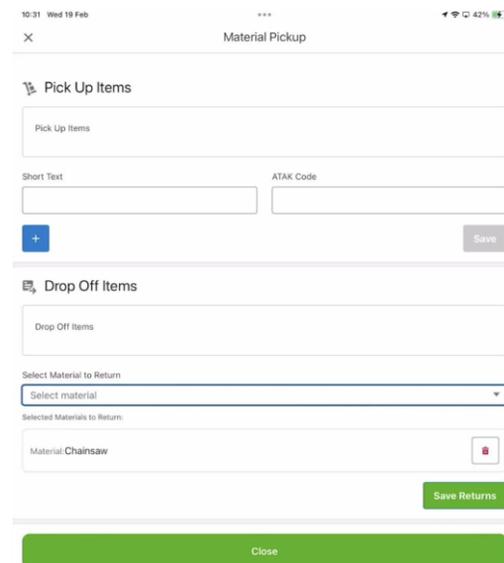
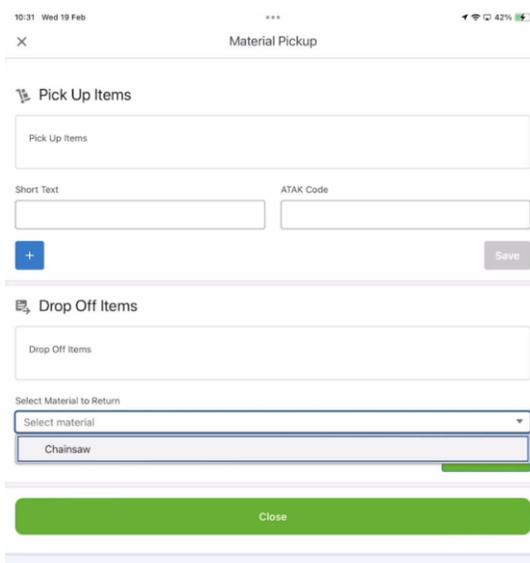
N'oubliez pas de "Check Out" avant de quitter le dépôt, ce qui arrêtera l'enregistrement du temps passé sur cette activité et vous permettra de recommencer à capturer la durée du déplacement.



### **Dépôt de matériel:**

Si vous déposez du matériel, vous ne pourrez déposer que les articles qui ont été préalablement ajoutés à l'inventaire de votre camionnette: votre équipement standard (par exemple, si vous devez remplacer une machine qui est tombée en panne), ou un article récupéré précédemment.

- Dans la liste "Sélectionnez le matériel à retourner", sélectionnez le(s) article(s) que vous souhaitez déposer.
- Cliquez sur "Enregistrer les retours". Le(s) article(s) sera(ont) automatiquement retiré(s) de l'inventaire lié à votre camionnette.



Encore une fois, n'oubliez pas de "Check Out" avant de quitter le dépôt, car cela arrêtera l'enregistrement du temps passé sur cette activité et vous permettra de recommencer à capter la durée du déplacement.

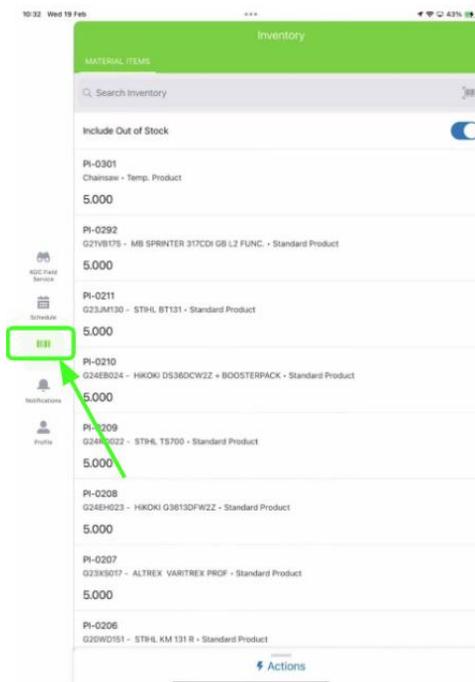
### 3.2.5. Indiquer l'équipement utilisés pour un travail

Il est important d'enregistrer l'équipement utilisé pour exécuter un au work order. KGC s'en sert pour répartir les coûts associés à ces différents équipements et, le cas échéant, pour communiquer avec les clients au sujet de l'utilisation de ces équipements (en particulier dans le cas d'équipements non standards et d'un coût associé supplémentaire pour le client).

#### 3.2.5.1. Ajout de l'équipement et du matériel "standard" présents dans ma camionnette

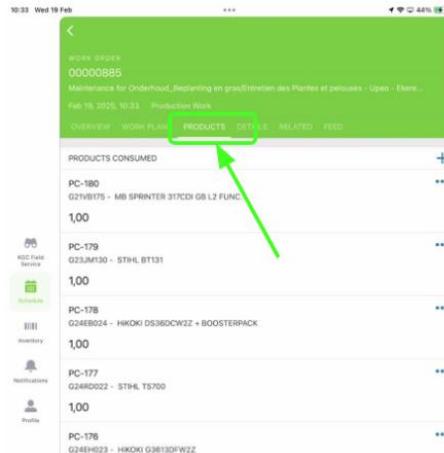
Il s'agit du matériel présent dans ma camionnette, qui fait donc partie de l'inventaire de ma camionnette.

Vous pouvez consulter l'inventaire en allant dans la section "Inventory" sur le côté gauche de votre écran:

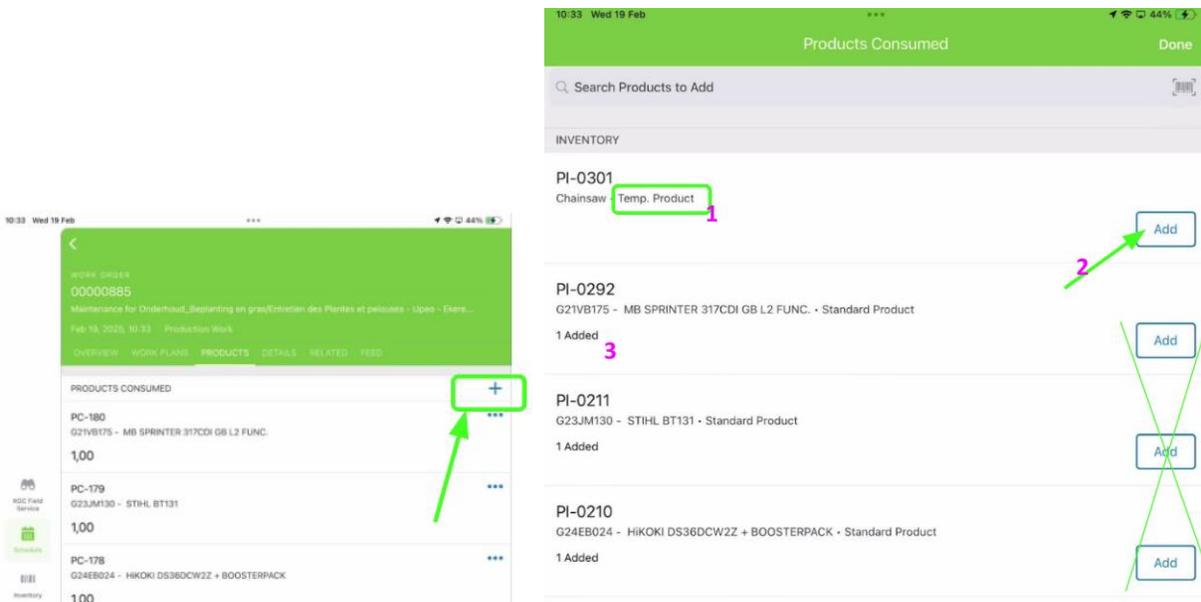


Sur un work order, à côté de l'onglet où se trouvent le plan de travail et les activités à réaliser lors de l'exécution du travail, vous disposez également d'un onglet intitulé "Produits". Cet onglet sert à indiquer quels matériaux ont été utilisés lors de l'exécution du travail.

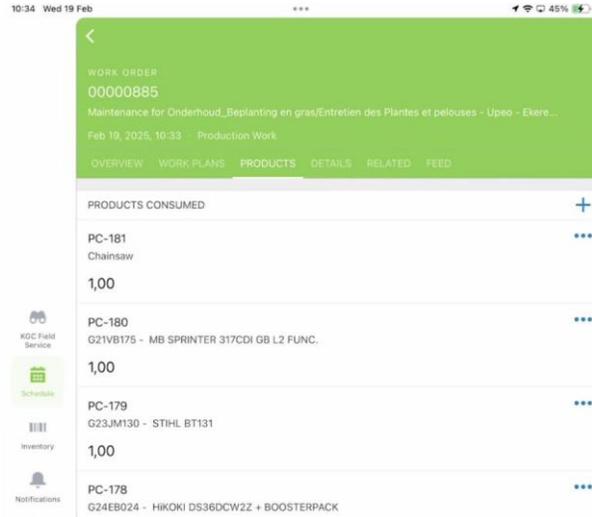
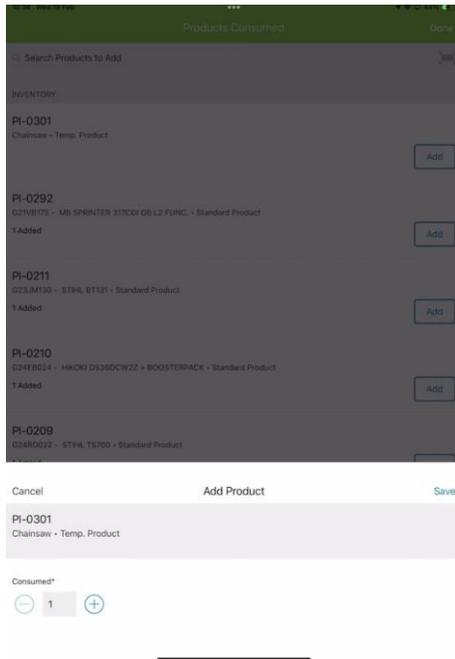
Tout l'équipement standard est automatiquement ajouté au work order, vous ne devez donc ajouter à la liste que le matériel temporaire que vous avez récupéré et utilisé chez ce client spécifique.



- Pour ce faire , cliquez sur le signe "+" à côté de "PRODUITS CONSOMMÉS".
- Recherchez les produits temporaires (temp.product) dans la liste (1). Vous disposez également d'une barre de recherche pour rechercher des produits.
- Ajoutez le produit au work order en cliquant sur le bouton "Add" (ajouter) (2).
- Vous pouvez également constater que même si l'article standard est déjà ajouté au work order, vous pouvez toujours l'ajouter. Il s'agit d'une limitation de l'interface, qui ne peut être supprimée. Ne soyez pas tenté de les ajouter à nouveau, et observez qu'ils sont déjà ajoutés (3).

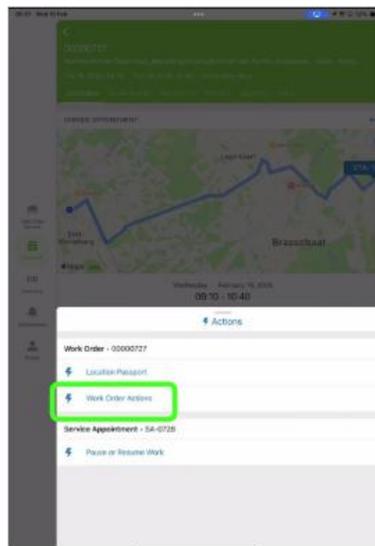


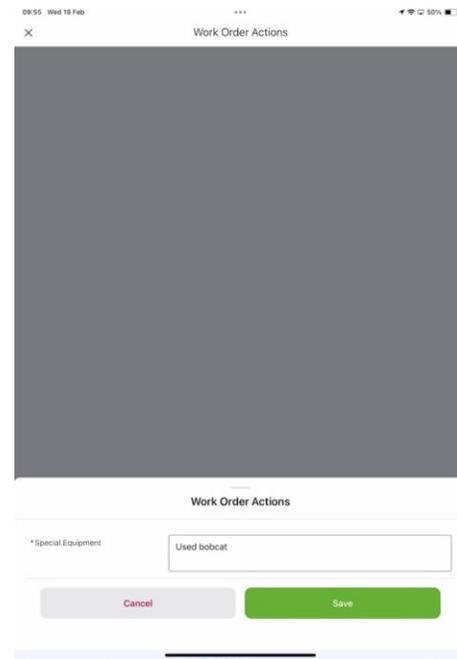
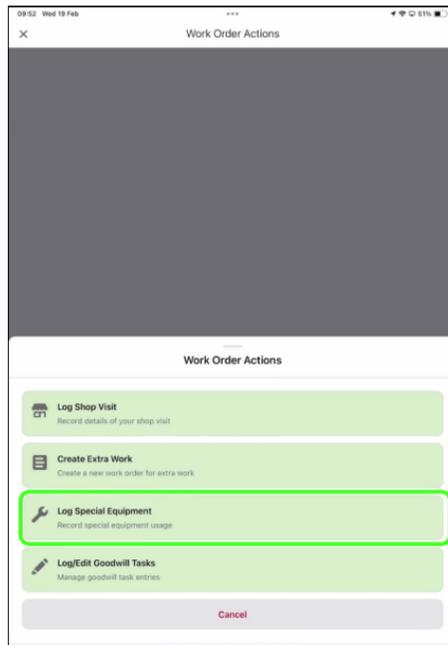
- Une fois que vous avez trouvé votre produit, vous pouvez l'enregistrer et il apparaîtra alors comme "consommé".



### 3.2.5.2. Enregistrement de l'utilisation d'équipements spéciaux

Attention, la procédure ci-dessus ne concerne que le matériel que vous avez apporté avec vous dans la camionnette. Tout équipement spécial utilisé qui a été livré au client, par exemple, peut également être indiqué, mais par le biais du menu Actions au bas de l'écran.

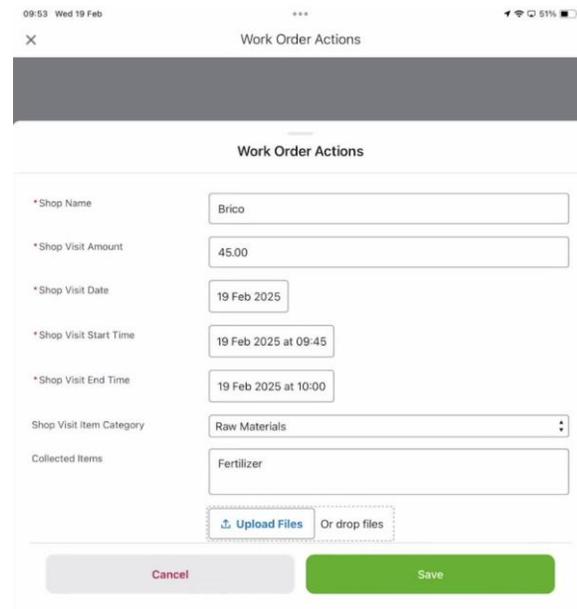
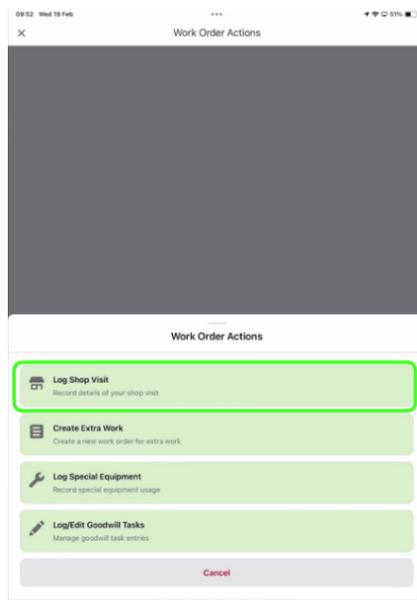




- Accédez au formulaire d'enregistrement des équipements via le menu Actions, puis “Actions sur les work orders”.
- Indiquez les détails de l'équipement spécial utilisé, y compris le description et l'objectif de l'utilisation.
- Cette information pourra désormais être incluse dans le rapport de service adressé au client.

### 3.2.6. Aller au magasin

Il se peut que l'on vous demande de vous rendre dans un magasin afin de collecter des matériaux spécifiques pour un client. Là encore, il s'agit d'une action de work order, accessible à partir de la liste des actions en bas de votre écran:



- Dans la barre d'outils "Actions", sous "Actions sur les work orders" sélectionnez "Enregistrer une visite du magasin".
- Remplissez les champs obligatoires, notamment le nom du magasin, le montant, la date et l'heure.
- Choisissez la catégorie appropriée dans le menu déroulant "Catégorie d'article de l'item".
- Utilisez le bouton "Charger des fichiers" pour joindre des reçus scannés ou des photos à des fins de vérification.
- Vérifiez que tous les reçus sont clairs et lisibles avant de les charger.

### 3.2.7. Faire des efforts supplémentaires et repérer du travail supplémentaire

Nous avons une distinction claire entre les différents types de travaux qui n'étaient pas prévus à l'origine.

Lorsque vous êtes invité à effectuer des travaux supplémentaires, vous devez contacter le contractmanager pour déterminer les étapes suivantes. La procédure varie selon que les travaux sont classés comme supplémentaires ou non et qu'un code ATAK est nécessaire ou non.

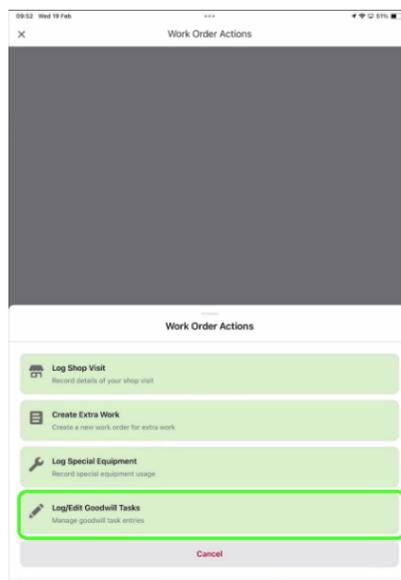
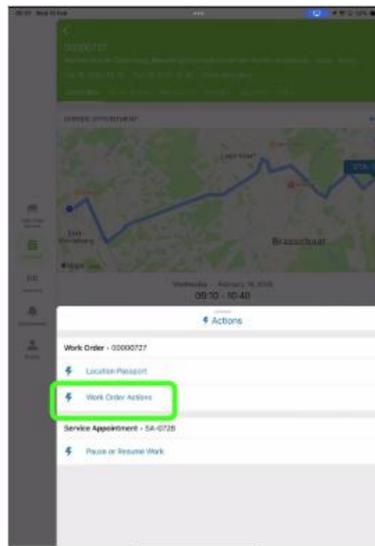
Si le contractmanager détermine que les travaux ne sont pas supplémentaires, vous avez 2 options:

- Créez un nouveau au work order - Si nécessaire, vous pouvez créer un nouveau au work order à partir de l'application Salesforce Mobile Service App, qui sera lié au work order d'origine.
- Enregistrez le travail en tant que Goodwill - Si le travail est mineur ou relève de la bonne volonté, vous pouvez l'enregistrer en conséquence dans le système sans créer de nouveau au work order.

#### 3.2.7.1. Enregistrer le travail en tant que "Goodwill"

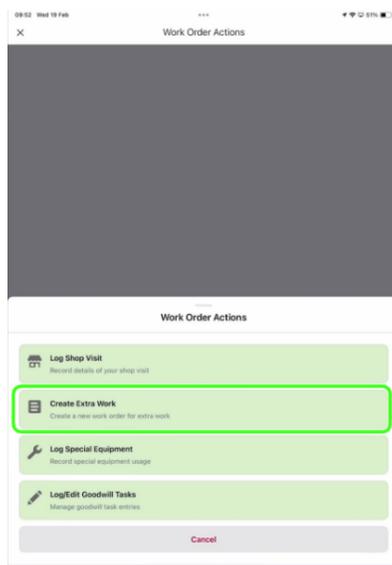
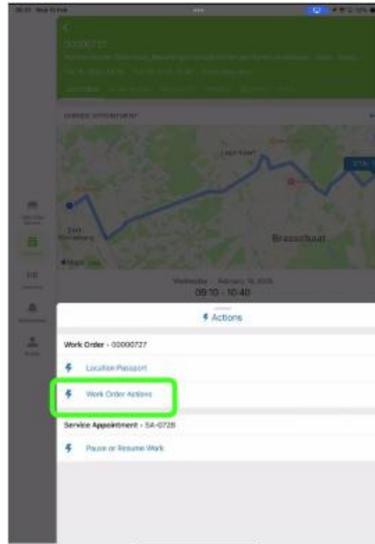
Il se peut que vous fassiez quelque chose de plus, à la demande du client, qui ne doit pas être facturé en plus du service habituel. C'est ce que nous appelons le Goodwill.

Afin que KGC puisse comprendre combien de bonne volonté est fournie par les équipes, et à quels clients, il vous sera demandé d'enregistrer ces activités séparément. Cela aidera KGC dans ses négociations commerciales et sera mentionné dans les rapports de service.

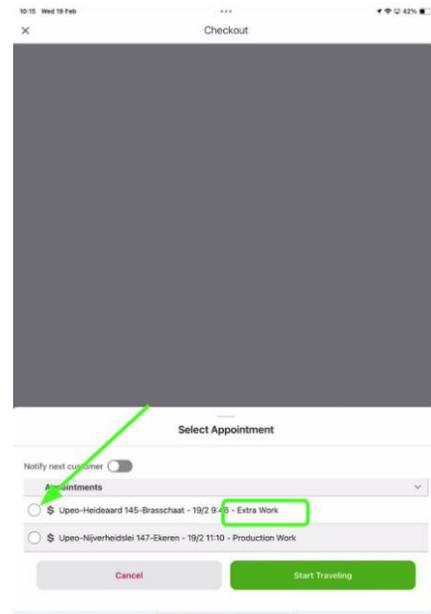
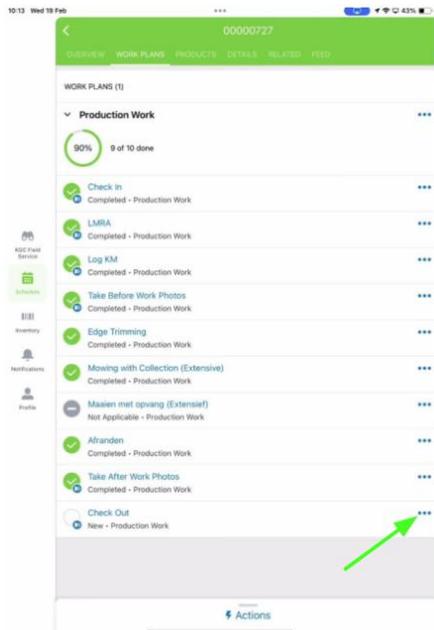


- Accédez au formulaire d'enregistrement de Goodwill “Enregistrer Goodwill” via le menu “Actions”, “Actions sur les workorders”.
- Entrez des détails sur les Goodwill tâches et “Sauvegarder”.
- Cette information pourra désormais être incluse dans le rapport de service adressé au client.

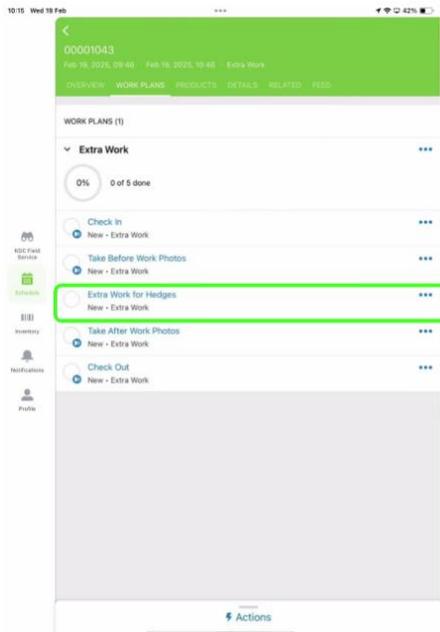
### 3.2.7.2. Création d'un nouveau au work order pour un travail supplémentaire



- Accédez au formulaire “Créer un travail supplémentaire” via le menu “Actions”, puis “Actions sur les workorders”.
- Entrez des détails sur le travail supplémentaire, y compris une description du travail: cette description est très importante car elle constitue également le "titre" de l'étape de travail qui sera générée dynamiquement sur le prochain au work order et qui pourra figurer sur le rapport de service et la facture du client.
- L'enregistrement génère un nouveau work order sur lequel vous pouvez maintenant travailler.



- Assurez-vous que le work order principal est correctement clôturé.
- Recherchez le nouveau au work order supplémentaire (Extra Work) dans votre agenda ou dans l'écran principal. Là encore, n'hésitez pas à actualiser la page si vous ne le trouvez pas immédiatement.
- Vous pouvez lancer le work order comme d'habitude, il passera au statut "en route". Cela semble bizarre, bien sûr, puisque vous êtes déjà sur place, mais c'est ainsi que le système fonctionne, et cette étape ne peut pas être supprimée.
- Petit rappel:
  - Allez à l'écran principale (KGC Field Service),
  - Sélectionnez "Aller au prochain rendez-vous",
  - Choisissez le rendez-vous en question et cliquez sur "Suivant".



- L'étape de travail que vous avez créée est disponible. Complétez toutes les étapes pertinentes et terminez le work order comme les work orders standard.

### 3.2.7.3. Le travail est supplémentaire et nécessite un nouveau code ATAK

Si le contractmanager détermine que les travaux sont supplémentaires et qu'un code ATAK est nécessaire, la procédure suit les étapes suivantes:

- L'opérateur doit créer un nouveau au work order (comme détaillé ci-dessus), sans fournir de projet ATAK.
- Business Support met à jour le work order:
  - Business Support est chargée de générer le code de projet ATAK requis dans le système ATAK.
  - Une fois le code de projet ATAK reçu, Business Support met à jour les informations du work order dans Salesforce avec le code ATAK correct.

### 3.2.8. Dépôt de déchets (Visite à la déchetterie)

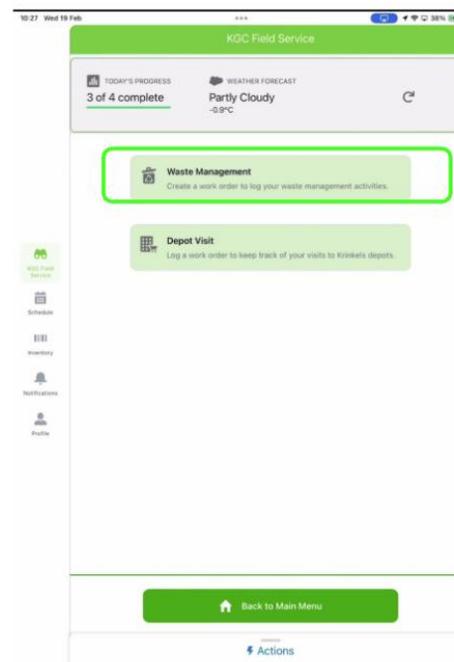
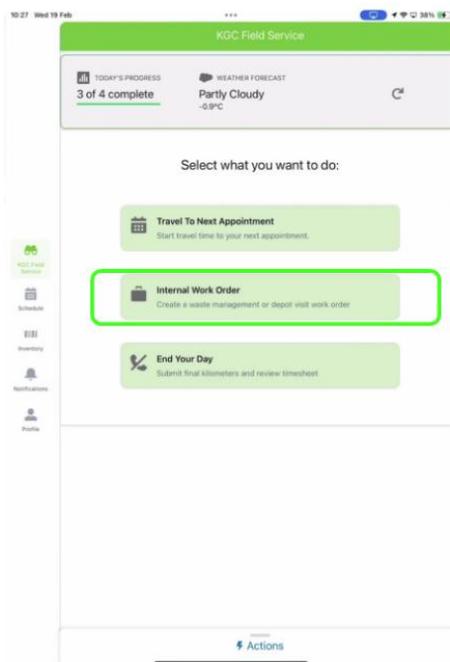
#### 3.2.8.1. Création d'une visite à la déchetterie

Lorsque vous terminez un work order, l'application vous demande ce que vous voulez faire ensuite. Vous pouvez choisir votre prochain rendez-vous, terminer votre journée ou créer un work order interne. Via les Actions, vous pouvez également prendre une pause.

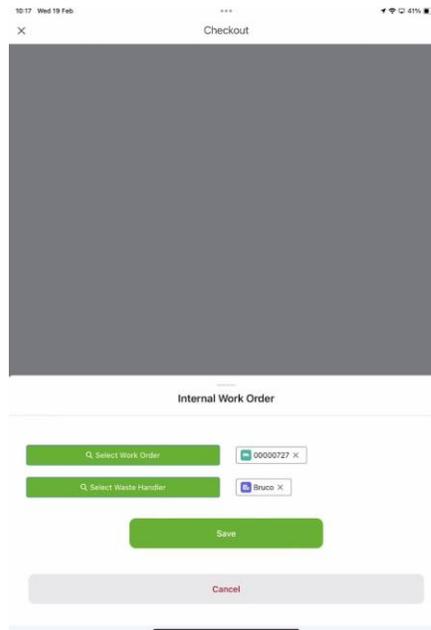
Le dépôt des déchets est souvent déjà programmé par le contractmanager, mais vous pouvez également choisir d'en créer un sur le champ.

Le processus est similaire à la création d'un work order interne pour un dépôt.

- Pour ajouter une visite à la déchetterie à votre calendrier, vous devez créer un work order interne à partir de cette étape ou de l'écran principal de votre application.
- Il vous sera demandé de choisir entre une gestion des déchets et une visite du dépôt.
- Sélectionnez l'option "Gestion des déchets".



- À des fins de rapportage, il est obligatoire de relier la gestion des déchets à un work order et à une "déchetterie", ou le compte relatif à la déchetterie vers laquelle vous vous dirigez.
- Vous pourrez choisir parmi les rendez-vous récents.

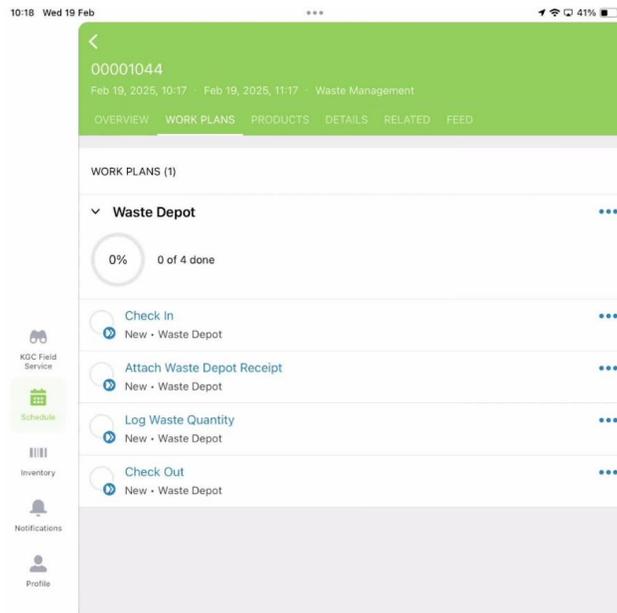


- Sauvegardez la gestion des déchets et choisissez si vous commencez à vous rendre à la déchetterie. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez revenir au menu et exécuter d'abord une autre action, comme faire une pause.
- Vous pouvez également utiliser le bouton d'actualisation de l'écran principal pour vous assurer que tous les work orders terminés et ceux nouvellement créés sont correctement visibles dans l'application.

### 3.2.8.2. Exécution d'une visite à la déchetterie

La gestion des déchets créée à l'étape précédente (ou préparée pour vous par le contractmanager), est maintenant disponible dans la liste des rendez-vous sur votre application. Si vous ne voyez pas, à actualiser l'application à partir de l'écran principal.

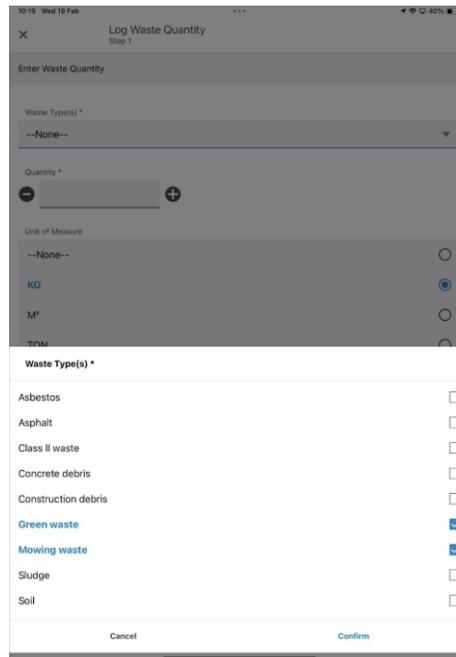
- Il s'agit d'un rendez-vous avec un work order de type interne.
- Vous pouvez cliquer dessus et commencer à naviguer vers la déchetterie, comme vous le feriez avec un work order de production.
- Vous remarquerez que les étapes de travail sont différentes !



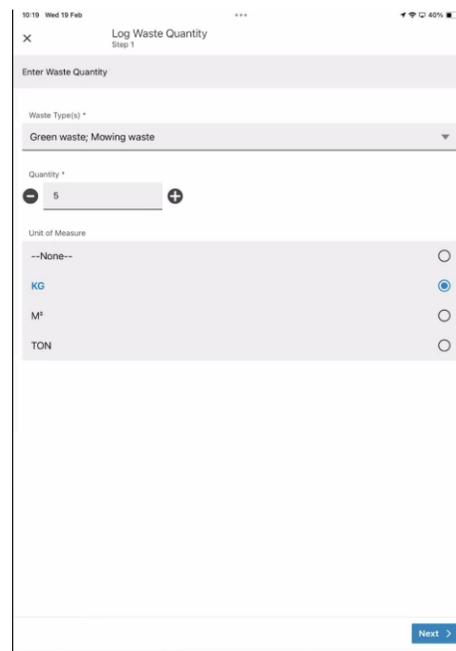
- Après le “Check In”, il vous sera demandé de joindre le reçu du dépôt de déchets.
- Vous pouvez le faire exactement de la même manière que vous joindrez un fichier ou une image à partir de votre appareil.



- Après avoir joint le reçu, cliquez sur "Suivant".
- Vous devez maintenant saisir le(s) type(s) de déchets que vous déposez à partir d'une liste prédéfinie:



- Cliquez sur "Confirmer" pour continuer.
- Saisissez la quantité. Veuillez vous familiariser avec les différents champs nécessaires : l'unité de mesure et la quantité. Nous saisissons ces données pour tous les déchets à la fois, et non par type. Les détails peuvent figurer sur la pièce jointe, le cas échéant.



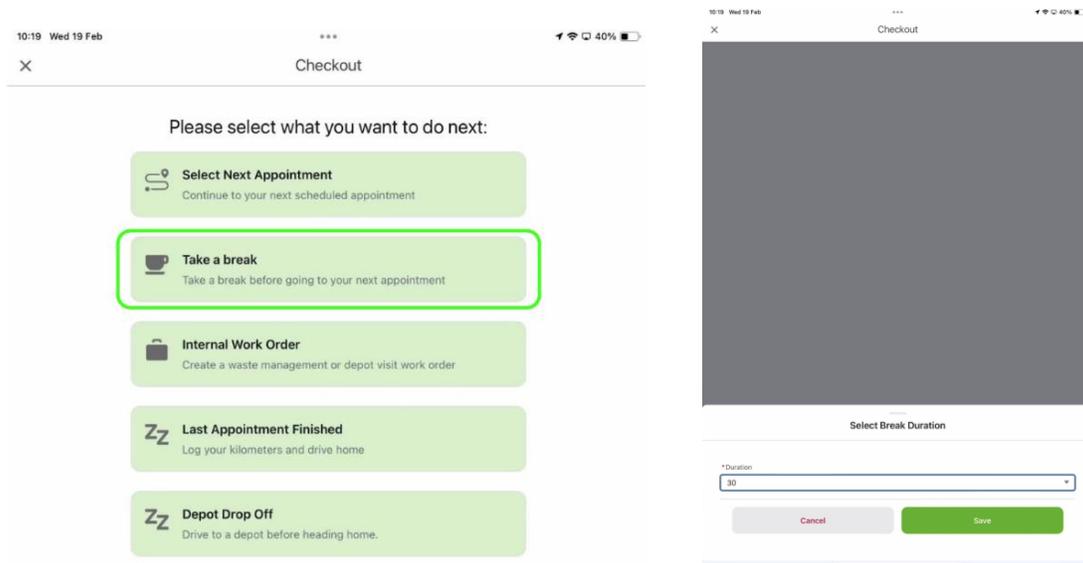
- Cliquez sur "Suivant" pour continuer.

- Vous pouvez compléter le work order et passer au Check Out!

### 3.3. Prendre une pause

Vous avez mérité une pause! Contrairement à la mise en pause d'un work order, la pause est un véritable moment entre deux travaux, au cours duquel vous prenez une pause de 15 ou 30 minutes ou une pause déjeuner.

- Les pauses déjeuner sont obligatoires. Ces pauses seront automatiquement enregistrées sur vos feuilles de temps.
- Sélectionnez l'option "Enregistrer une pause" depuis les "Actions" et puis "Mettre le travail en pause ou le reprendre".
- Suivez les instructions pour définir la durée de votre pause.
- Confirmez votre temps de pause (Enregistrer) pour l'enregistrer dans le système.



### 3.4. Fin de ma journée

Tout d'abord, s'assurer que toutes les tâches sont terminées avant la fin de la journée et que tous les work orders de production, en particulier, contiennent les informations correctes concernant les matériaux utilisés, le Goodwill,...

#### 3.4.1. Fin des heures de travail pour la journée

Après avoir terminé tous les ordres de travail de votre liste aujourd'hui, vous êtes prêt à commencer votre dernière activité de la journée. Il est important de noter que vous avez 2 options:

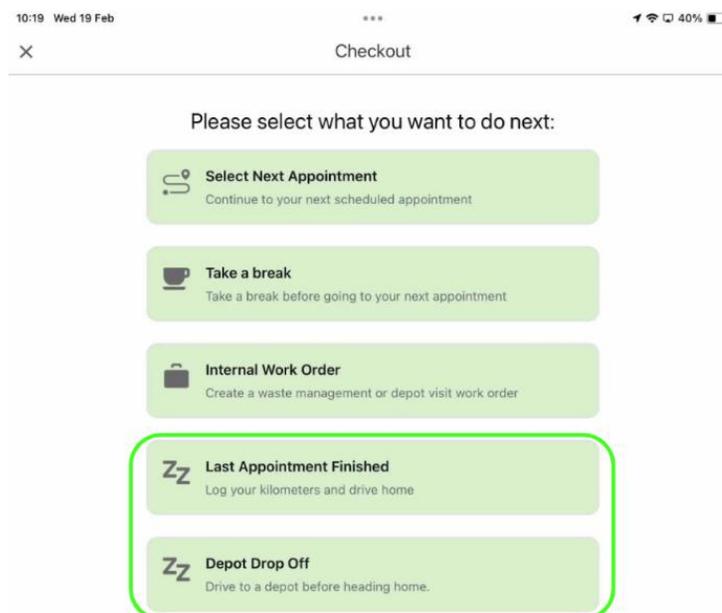
- Soit vous rentrez chez vous immédiatement après votre dernier work order de production, soit vous vous occupez de la gestion des déchets,

- Ou vous passerez par un dépôt avant de rentrer chez vous.

Si le dernier arrêt de la journée est un dépôt, l'enregistrement du temps de travail s'arrêtera avant que vous ne vous rendiez au dépôt et tout le temps utilisé au dépôt ne sera pas comptabilisé. Toutefois, les kilomètres parcourus seront rémunérés.

Cette distinction est importante pour tenir compte de la différence entre la saisie du temps de travail et celle de la mobilité.

- Vous commencerez donc le processus "Clôturer la journée" à la sortie de votre dernier work order de production ou de gestion des déchets.
- Il vous sera demandé de choisir entre "Rentrer à la maison" et "Passer au dépôt en rentrant".



Si vous vous rendez au dépôt:

- Sélectionnez "Passer au dépôt en rentrant" dans le menu.
- Saisissez le kilométrage correct tel qu'il s'affiche sur le tableau de bord lorsque vous quittez le dernier client.
- Rendez-vous au dépôt et remplissez le dernier work order (interne) pour le dépôt.
- Rentez à la maison.

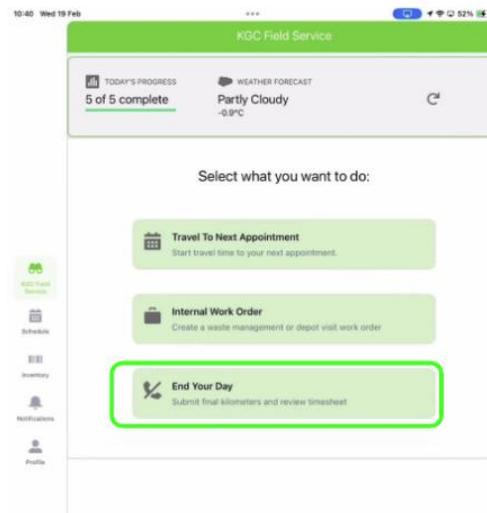
Si vous ne vous rendez pas dans un dépôt sur le chemin du retour, il suffit de:

- Sélectionnez "Rentrer à la maison", et
- Saisir le kilométrage correct tel qu'il s'affiche sur le tableau de bord au moment de quitter le dernier client.
- Rentez chez vous.

## 3.4.2. Bilan de ma journée

### 3.4.2.1. Révision des kilomètres

Commencez votre clôture quotidienne en sélectionnant "Clôturer la journée" sur l'écran principal. Il vous guidera dans les tâches essentielles de fin de journée, telles que l'enregistrement des kilomètres et la revue des feuilles de temps. C'est le point de départ de la clôture de votre journée de travail.

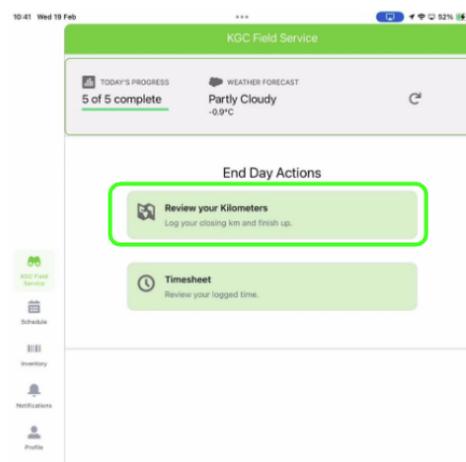


Deux options s'offrent à vous:

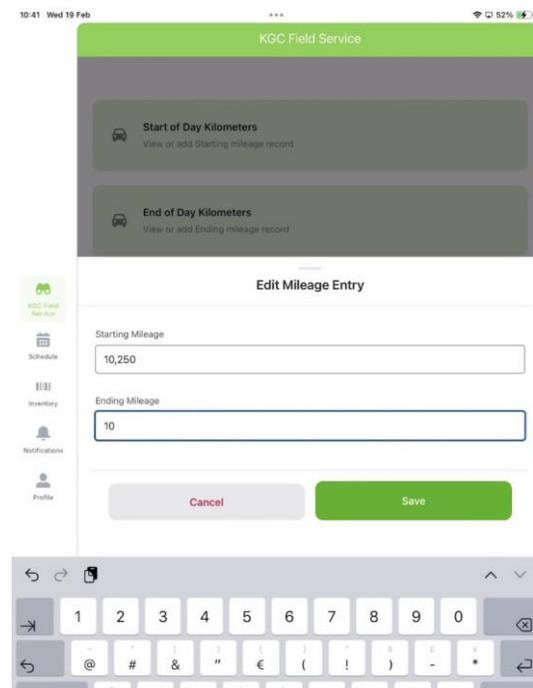
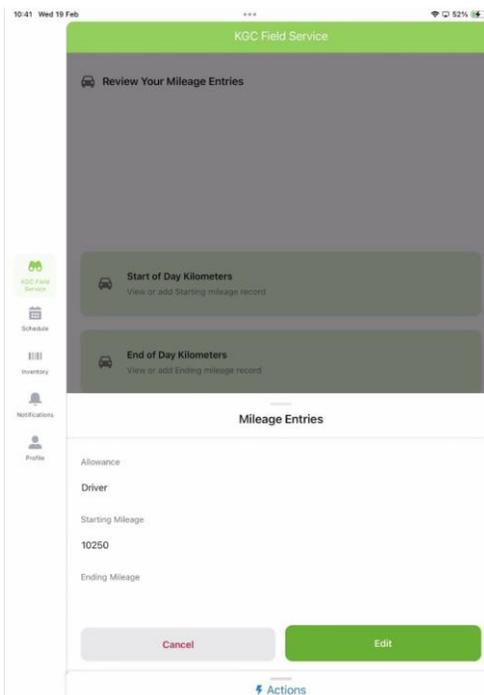
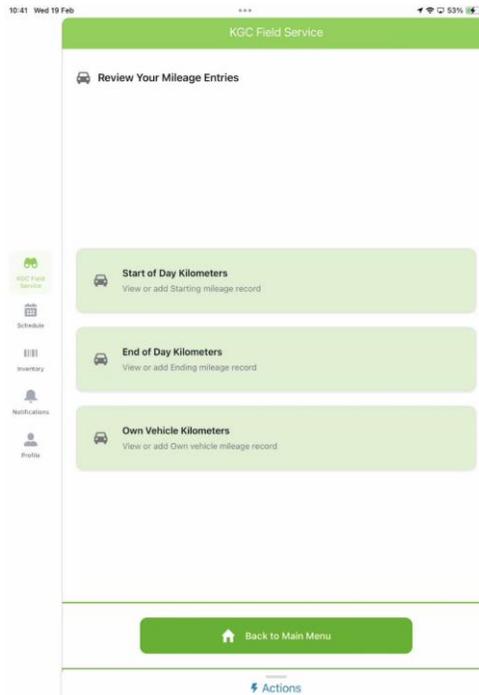
- Revoir vos kilomètres, et
- Faire ensuite le nécessaire pour vos feuilles de temps.

Commencez par revoir vos kilomètres en:

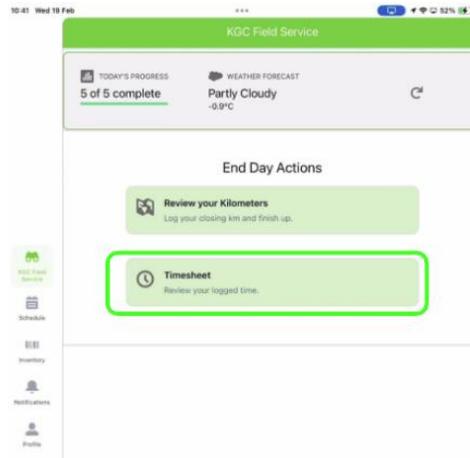
- Cliquant sur le bouton "Valider kilomètres".



- L'application a enregistré toutes les entrées précédentes, que vous pouvez désormais consulter.
- Il suffit de cliquer sur le bouton "Kilomètres au début de la journée" ou "Kilomètres à la fin de la journée" et de consulter les entrées.
- Modifiez -si nécessaire- les entrées, et une fois fait, cliquez sur "Retour au menu principal".



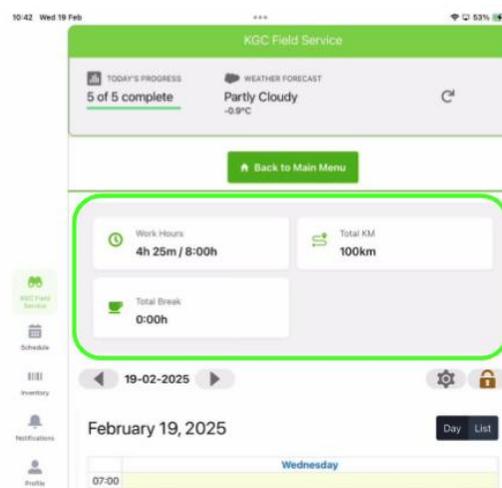
### 3.4.2.2. Révision des feuilles de temps



L'application vous présente un résumé de ce qui a été enregistré pour la journée. Accédez à votre feuille de temps pour vérifier si toutes les heures de travail et les pauses ont été automatiquement enregistrées. Il est important de vérifier s'il y a des divergences afin de garantir l'exactitude des relevés de temps.

Dans notre cas ci-dessous,

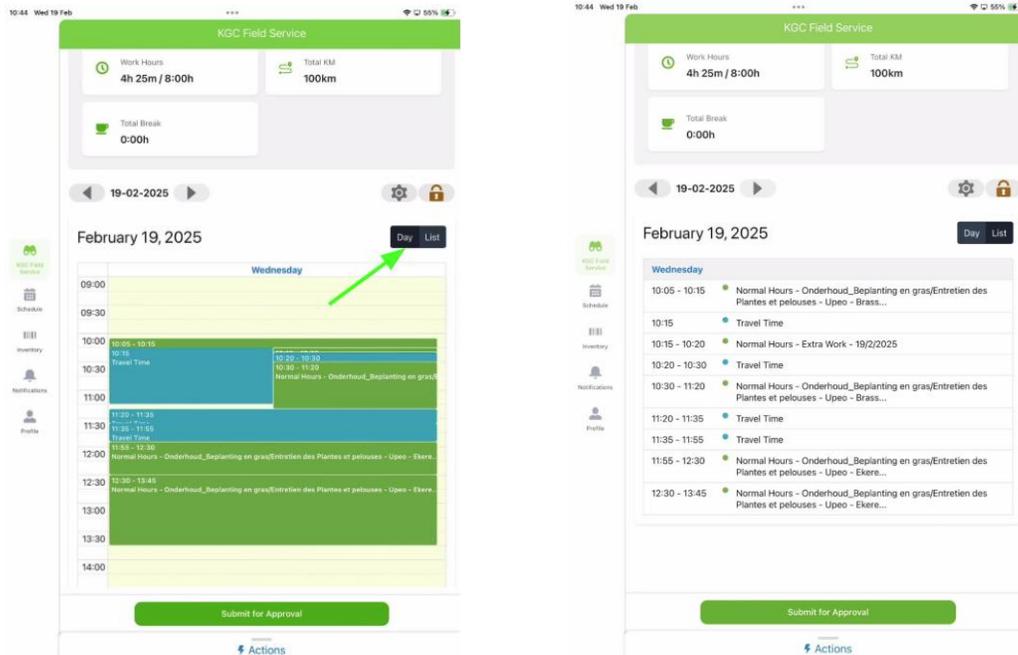
- Un total de 100 km enregistrés au début et à la fin de la journée.
- Un total de 4h25 min d'heures de travail, et
- Pas de pause (cela entraînera des problèmes lors de la soumission de la feuille de temps).



Il s'agit du résumé et de la feuille de temps du 19 février 2025. Vous pouvez utiliser les flèches à gauche et à droite de la date pour naviguer vers d'autres jours de votre calendrier.

Si vous descendez au bas de votre page, vous voyez l'aperçu du calendrier avec le résultat de toutes les activités enregistrées sur les différents work orders et les pauses pour ce jour.

Vous pouvez également choisir de les afficher sous forme de liste, simplement en utilisant le bouton (toggle noir) situé à droite de la date et en le faisant basculer entre "Jour" et "Liste".

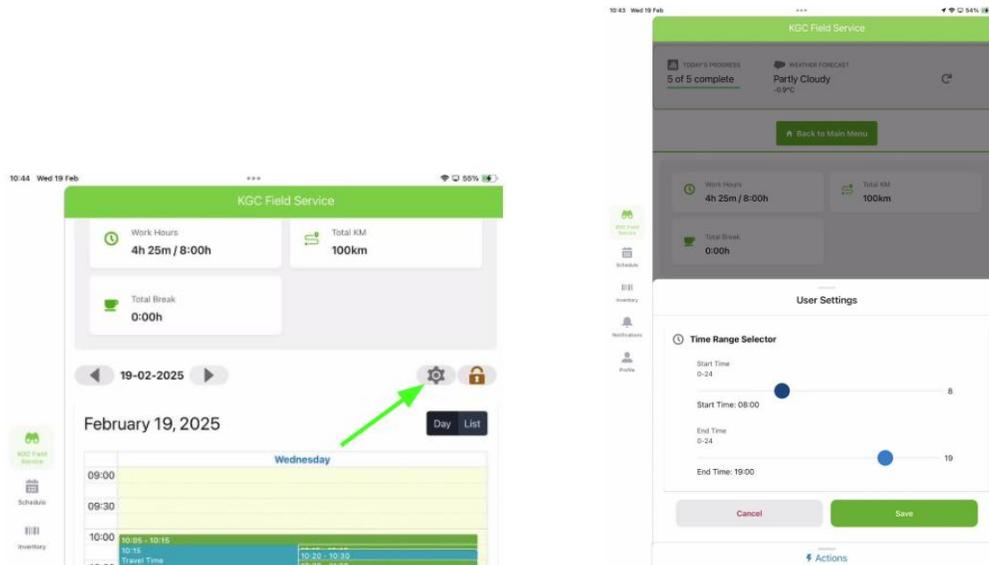


Dans notre exemple, il semble qu'un certain nombre d'ajustements doivent être apportés à ma feuille de temps pour refléter la réalité. Je peux soit cliquer sur l'une des lignes et la modifier, soit en créer de nouvelles.

### 3.4.2.3. Réglage de l'affichage du calendrier

Pour rendre cet aperçu aussi efficace que possible, vous pouvez ajuster les paramètres de votre calendrier afin de vous concentrer sur les heures de travail pertinentes. Cela peut contribuer à réduire l'encombrement de l'écran et à améliorer la concentration:

- Ouvrez les paramètres en appuyant sur l'icône de la roue dentée.
- Ajustez les heures de début et de fin de l'affichage du calendrier.
- N'oubliez pas d'enregistrer vos modifications pour appliquer le nouveau paramètre.



### 3.4.2.4. Déverrouillage du calendrier pour les modifications

Pour ajouter ou modifier des entrées dans le calendrier, vous devez d'abord délibérément "déverrouiller" le calendrier. Ceci afin d'éviter de modifier accidentellement le calendrier, ce qui serait difficilement réversible.

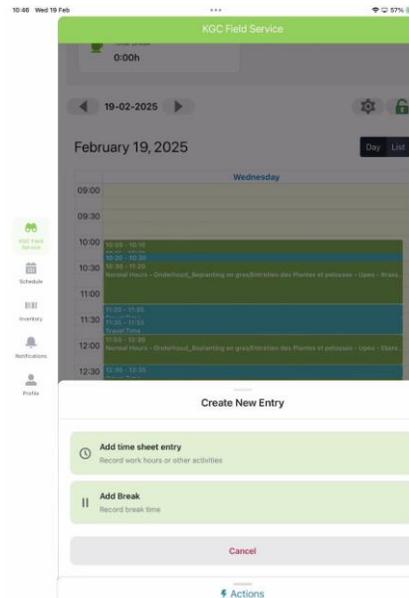
Pour déverrouiller le calendrier pour les modifications:

- Tapez sur l'icône du cadenas pour activer la modification de votre calendrier.
- Assurez-vous que l'autorisation d'édition est accordée avant de commencer toute modification.
- N'oubliez pas de reverrouiller le calendrier après avoir effectué des modifications.



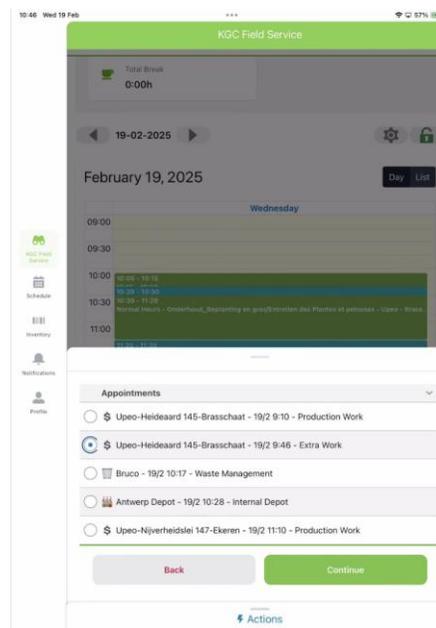
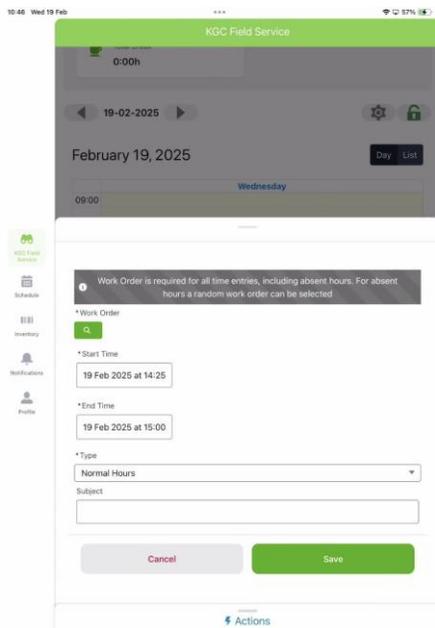
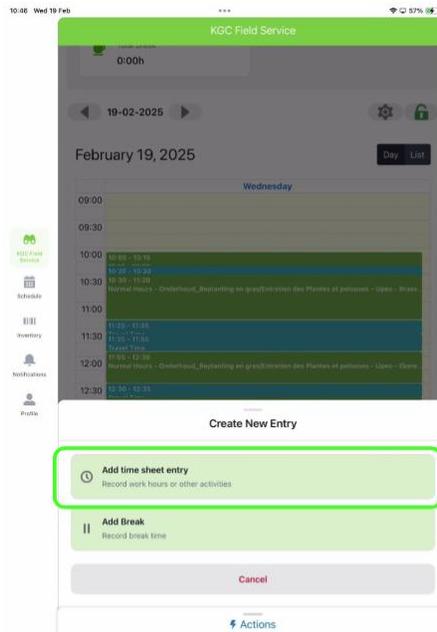
### 3.4.2.5. Modification et ajout d'heures dans les entrées de la feuille de temps

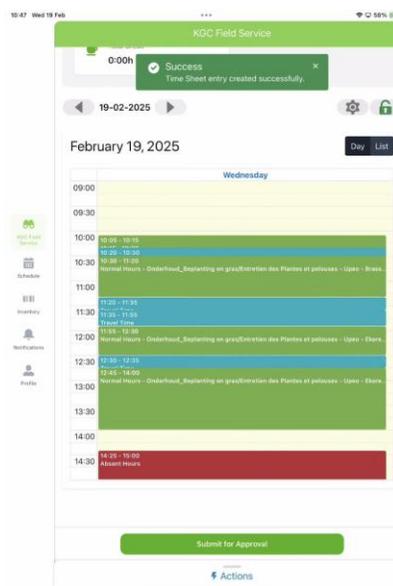
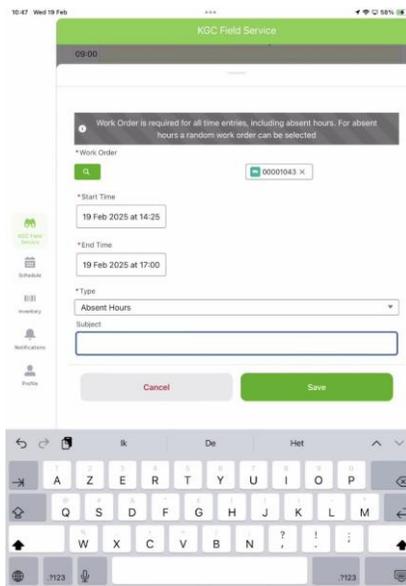
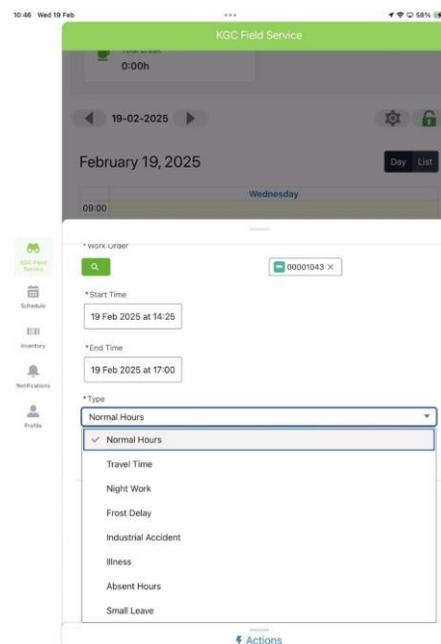
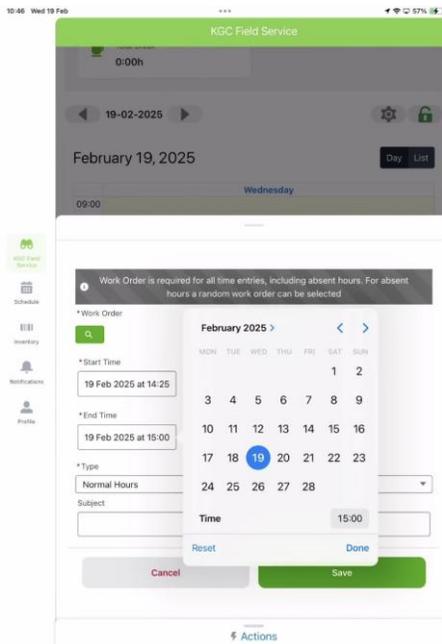
Vous pouvez modifier et ajouter le temps passé sur les work orders (production, dépôt, déchets), la durée du déplacement et les pauses.



### **Ajoutons du temps à une feuille de temps:**

- Pour ajoutez une nouvelle entrée, il faut être sur la vue “jour” (et non pas “liste”).
- Soyez sûr d’avoir déverrouillé le calendrier et appuyer quelques secondes sur le calendrier.
- Sélectionnez "Ajouter un enregistrement du temps" pour ajouter du temps passé sur un work order, ou “Ajouter une pause” pour ajouter une pause.
- Il vous sera demandé de saisir les détails. Sélectionnez le bon work order dans le menu déroulant.
- Confirmez l'heure de début et de fin de l'entrée.
- Choisissez le type d'heures approprié dans la liste déroulante.
- Enfin, saisissez le sujet de l'entrée et cliquez sur "Sauvegarder".
- Synchronisez votre application pour mettre à jour le tableau de bord.

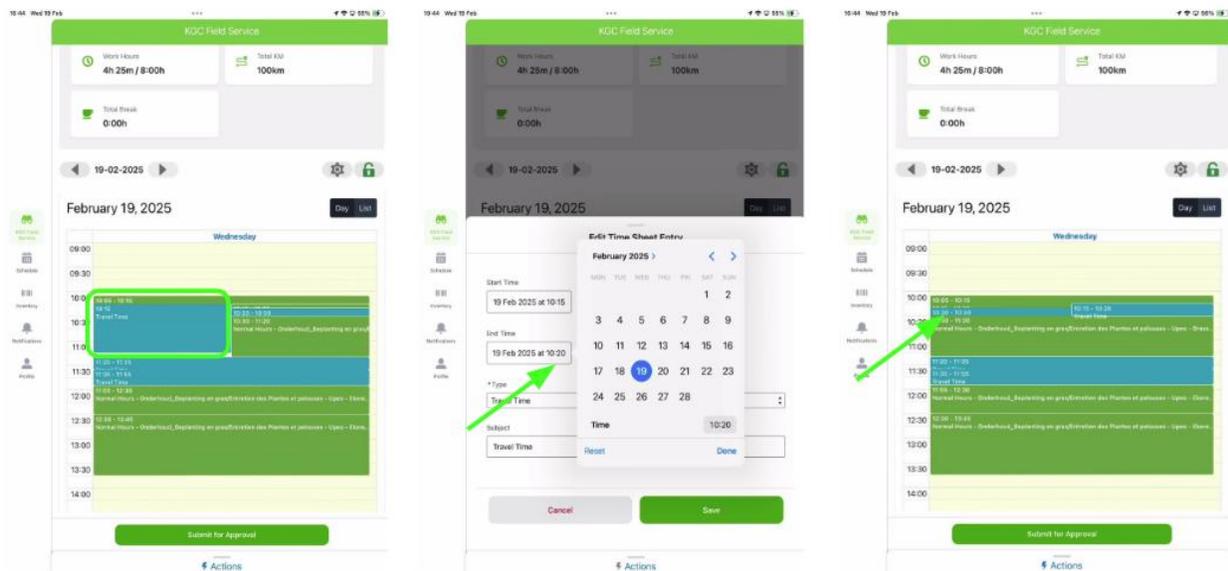




**Modifions une entrée de la feuille de temps:**

- Assurez-vous que l'agenda est déverrouillé.
- Cliquez sur l'entrée de la feuille de temps que vous souhaitez modifier.
- L'enregistrement s'ouvre.
- Vous pouvez apporter les modifications souhaitées et les enregistrer.
- Actualiser l'application.

Dans l'exemple ci-dessous, nous allons modifier l'enregistrement de la durée du déplacement:

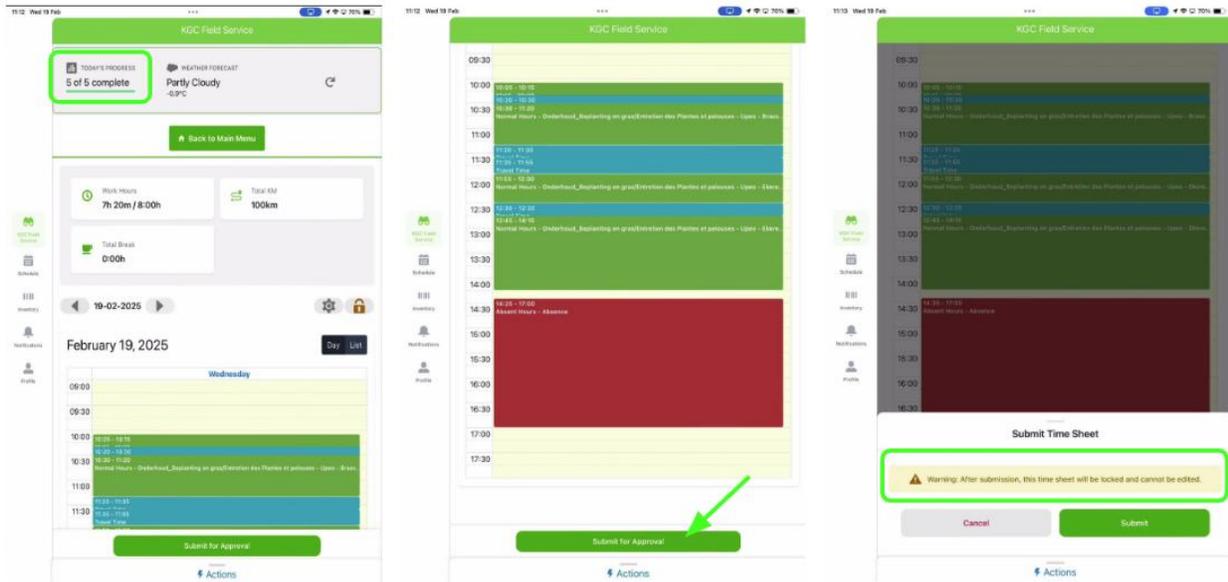


Vous continuerez à modifier et à ajouter les informations nécessaires, jusqu'à ce que vous ayez une feuille de temps qui représente la réalité de votre journée, avec 8 heures de travail (si c'est votre horaire) et au moins 30 minutes de pause.

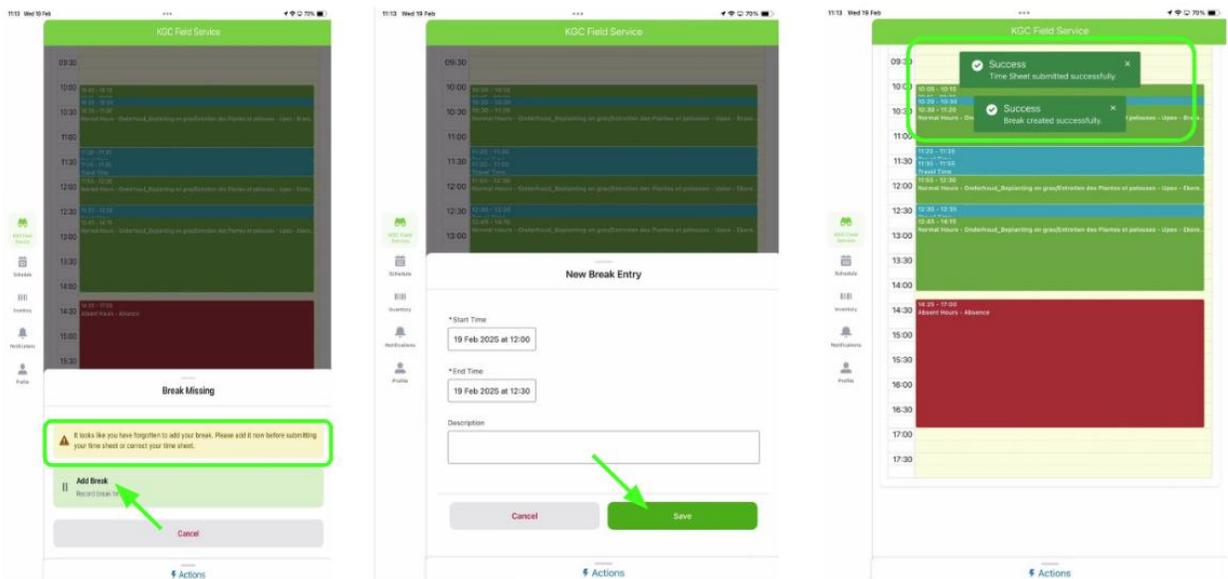
Vous êtes maintenant prêt à soumettre cette feuille de temps à l'approbation de votre contractmanager.

### 3.4.2.6. Soumettre votre feuille de temps

- Après avoir rempli votre feuille de temps, vous pouvez la soumettre en cliquant sur "Soumettre pour approbation".
- Vous recevrez un message d'avertissement "Après l'envoi, cette feuille de temps sera verrouillée et ne pourra pas être modifiée". Cela signifie que vous devrez contacter votre contractmanager si quelque chose doit être corrigé après la soumission. L'exactitude de la feuille de temps est importante, car toutes les informations sont automatiquement traduites dans ATAK pour être traitées.



- Un certain nombre de contrôles sont intégrés dans le processus de soumission.
- Dans l'exemple présenté, l'opérateur a oublié d'ajouter sa pause déjeuner. Or, il est obligatoire de faire une pause d'au moins 30 minutes par jour. C'est pourquoi un message d'erreur apparaît.
- Vous pouvez créer l'entrée directement à partir de l'écran.
- Lors de l'enregistrement, il ne créera pas seulement la pause, mais soumettra également la feuille de temps comme prévu initialement.
- Attendez la notification de succès, qui vous indique que votre demande a été acceptée.
- N'oubliez pas qu'une fois enregistrée, aucune modification supplémentaire ne peut être apportée.



### 3.5. Dépannage de votre application

#### 3.5.1. Fermeture forcée de l'application

Utilisez cette méthode de dépannage pour résoudre les problèmes de performance de l'application en la fermant de force si nécessaire. Ce processus permet de résoudre efficacement la plupart des problèmes courants.

- Sur votre appareil mobile, accédez à l'affichage du sélecteur d'applications.
- Faites glisser l'application vers le haut pour la fermer de force.
- Rouvrez l'application pour vérifier si le problème est résolu.

#### 3.5.2. Effacer le cache

Si l'ouverture et la fermeture de l'application n'ont pas résolu le problème, il se peut que vous devez vider le cache de l'application, en procédant à une actualisation du cache des métadonnées. Cette opération peut également s'avérer nécessaire après des mises à jour majeures, mais uniquement sur instruction de vos administrateurs système.

- Allez dans "Paramètres avancés" dans la section Profil.
- Trouvez l'option permettant d'effacer les métadonnées mises en cache et exécutez-la si nécessaire.

