

AST.GS.003_fr

Lignes directrices pour la compilation correcte de Service Report - Web et application mobile

1. BUT	2
2. PRÉMISSE	2
3. ACCES AUX APPLICATIONS WEB - EN LIGNE	2
3.1. PRÉMISSE	2
3.2. LIEN DE CONNEXION.....	2
3.3. PREMIÈRE CONNEXION	2
3.4. CRÉATION D'UTILISATEUR	3
3.5. MOT DE PASSE OUBLIÉ	4
4. APPLICATION MOBILE	5
4.1. APP.....	5
4.2. IDENTIFIANTS DE CONNEXION.....	5
5. LA FICHE DE DOLEANCE EN FORMAT ELECTRONIQUE	6
5.1. GÉNÉRAUX.....	6
5.2. CLIENT.....	6
5.3. INTERVENTION	6
5.4. COMPOSANTS REMPLACÉS.....	7
5.5. SIGNATURE.....	7
5.5.1. Pièces jointes.....	7
6. GUIDE DE COMPILATION DES FICHES DE DOLEANCE	7
6.1. TUTORIELS VIDÉO - MOBILE APP	7
7. NOTES	8
8. EXEMPLE DE RAPPORT - IMPRIMER	8

Rev. Ind.	Emissione	Descrizione
04	07/06/2023	• Nouveau chapitre 3.3 Première connexion et 3.5 Récupérer le mot de passe
05	27/08/2025	• Changement de Titre

Redatto da:
F.Zoccante

Verificato da:
A.Battistello

Approvato da:

 Firma recuperabile

X 

A. Battistello

Firmato da: 8a152aff-2ecd-4ffc-8292-700caa305549

1. But

Fournir des indications pour la compilation correcte de la fiche de doléance électronique.

2. Prémisses

Suite à toute intervention technique réalisée sur un produit pendant la période de garantie contractuelle, ou lors de l'installation d'une pièce détachée, le rapport d'intervention doit être rempli avec l'App Service Report (Chap.4)

N.B.: Le rapport doit être rempli uniquement après l'achat de la pièce de rechange via le portail dédié dans la zone réservée: <https://wks.extraflame.it/>

Une fois rempli tous les champs obligatoires, il doit être signé par un technicien formé à Extraflame Spa et par le client final (utilisateur).

Une copie de la facture / du reçu de vente comme preuve d'achat et de garantie doit être jointe à la fiche. Il est également recommandé de joindre d'autres photos illustrant l'installation du produit et l'ensemble du système de conduits et de plomberie si nécessaire.

3. Accès aux applications Web - en ligne

3.1. Prémisses

L'accès au système en ligne (Web) nécessite l'utilisation d'informations de connexion.

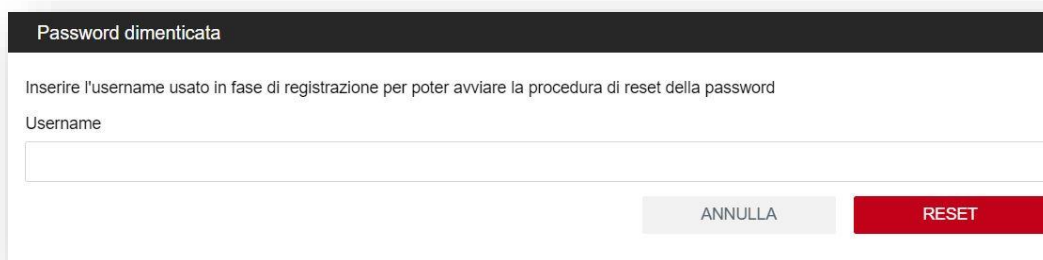
Les identifiants sont récupérables grâce à votre code client via le lien ci-dessous (chap 3.2).

3.2. Lien de connexion

<http://rapp-ui.extraflame.it/>

3.3. Première connexion

Grâce au lien, vous pouvez effectuer la première connexion :

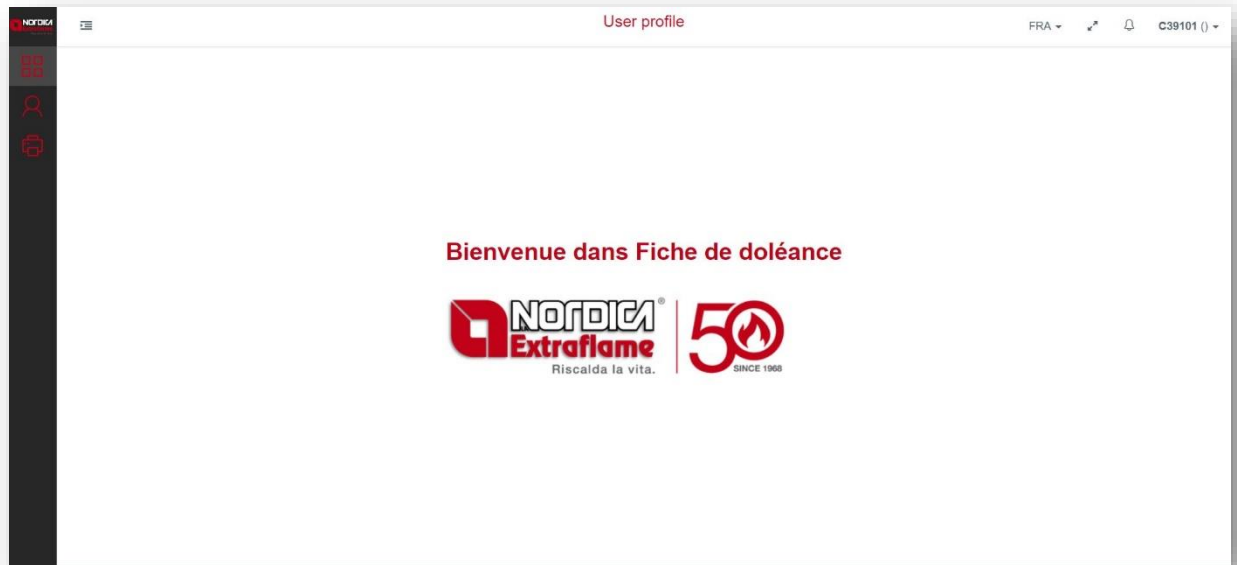


Form titled "Password dimenticata" (Forgot Password). The form contains the following text: "Inserire l'username usato in fase di registrazione per poter avviare la procedura di reset della password". Below this is a text input field labeled "Username". At the bottom right of the form are two buttons: "ANNULLA" (grey) and "RESET" (red).

Dans le champ Nom d'utilisateur il faut entrer votre code client, exemple : C39101

Un mail arrivera alors sur votre adresse e-mail où vous pourrez saisir votre password: **celui-ci doit avoir au moins 8 caractères et avoir au moins une majuscule et un chiffre.**

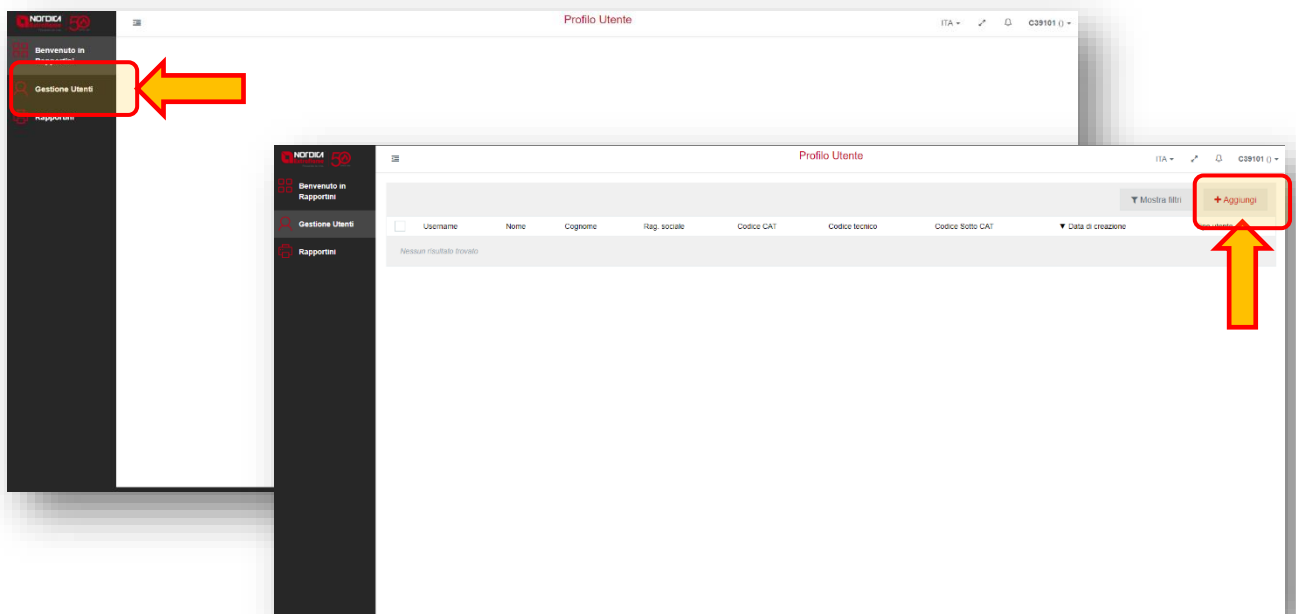
Cette image montre la page d'accueil de l'application Web:



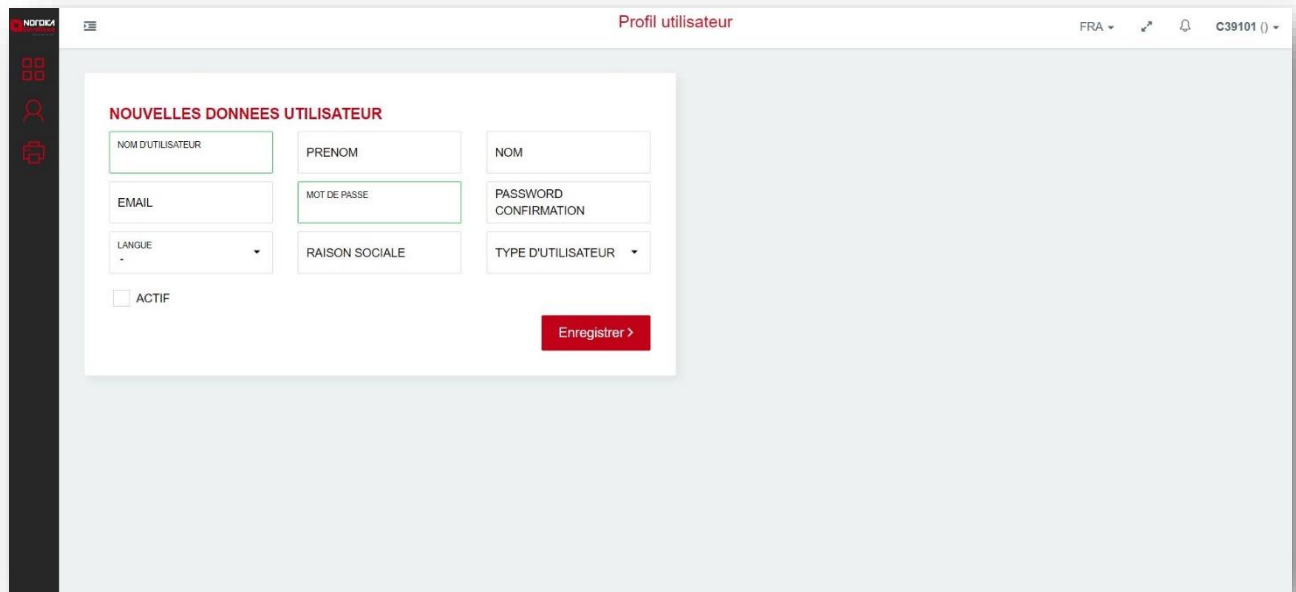
3.4. Création d'utilisateur

L'accès à l'application sur l'appareil mobile s'effectue avec les informations de connexion qui doivent être créées via l'interface Web.

À cet effet, les commandes suivantes sont utilisées : **Gestion des utilisateurs → Ajouter**



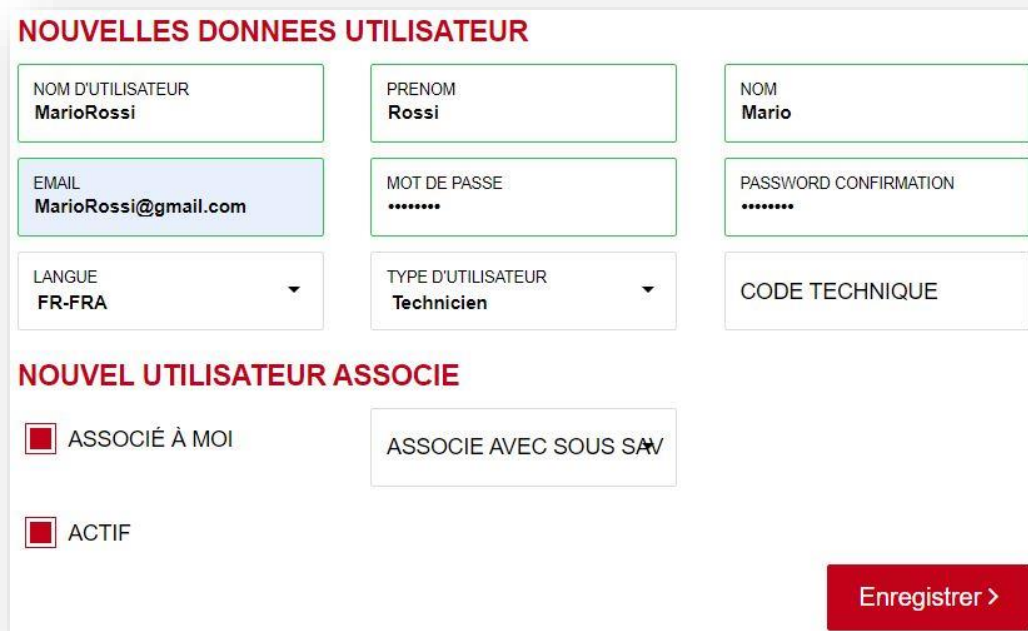
Et procédez à la saisie des données requises :



Important:

- Le champ NOM D'UTILISATEUR doit être différent du code client
- L'item "Technicien" doit être sélectionné dans le champ TYPE D'UTILISATEUR

Une fois tous les champs remplis, l'écran devrait ressembler à ceci :



3.5. Mot de passe oublié

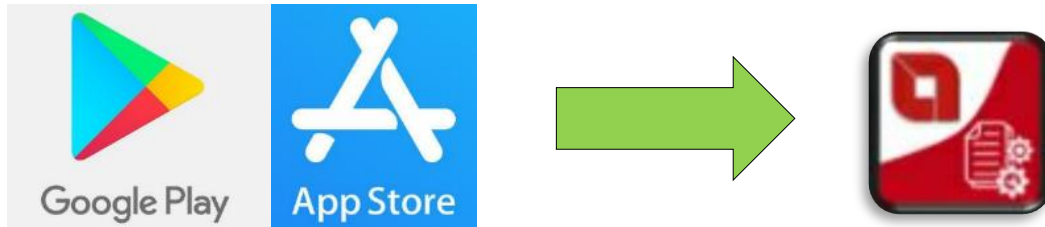
La fenêtre présente au chap. 3.3 le bouton "*Récupérer le mot de passe*" apparaîtra également en cliquant sur l'écran de connexion, cela réinitialisera la clé d'accès précédente pour en insérer une nouvelle. C'est pour aider l'utilisateur en cas d'oubli.

4. Application mobile

4.1.App

L'application « Service Report » est disponible au téléchargement pour les systèmes d'exploitation Android ou Apple directement sur les stores correspondants.

Nom de l'application : **Service Report**



Cette image montre la page d'accueil de l'application Web :



4.2. Identifiants de connexion

Ils doivent être créés indépendamment par le partenaire d'assistance en accédant à la plateforme en ligne (Chapitre 3)

L'utilisateur et les informations de connexion associées doivent être créés pour chaque technicien afin d'accéder ensuite à l'application sur l'appareil mobile.

Important : cette activité est gérée par le partenaire de service.

5. La fiche de doléance en format électronique

La fiche de doléance électronique (Web ou application mobile) doit être rempli intégralement en saisissant les informations suivantes

5.1. Généraux.

NOM DU CHAMP	DESCRIPTION
Revendeur	Indiquez le nom de l'entreprise ou du magasin où le poêle a été acheté.
Date d'Achat	Indiquez la date d'achat mentionnée dans le document de vente (joignez une copie du document de vente)
Code Article	Code indiqué sur les étiquettes de codes-barres des poêles et dans le manuel d'utilisation avec l'index de révision - total 12 caractères
Numéro de série	Code alphanumérique indiqué sur les étiquettes de codes-barres des poêles et dans le manuel d'utilisation - 10 caractères au total
Date de rapport	Indiquez la date du rapport du client, le jour où il a appelé pour signaler le problème

5.2. Client

NOM DU CHAMP	DESCRIPTION
Prénom, Nom Client	Indiquez le nom et prénom du client
Rue	Entrez la rue du client
Code postal	Entrez le code postal du client
Ville	Entrez la ville du client
Département	Entrez le département du client
Pays	Entrez la nation du client
Téléphone	Entrez le numéro de téléphone du client
Email	Entrez l'adresse e-mail du client ²
Langue fiche de doléance	Spécifiez la langue dans laquelle vous souhaitez imprimer la fiche client (qui sera envoyé automatiquement par e-mail)

⁽²⁾ est l'adresse à laquelle la fiche d'intervention sera envoyé au format électronique

5.3. Intervention

NOM DU CHAMP	DESCRIPTION
Intervention de garantie	Indiquez si l'intervention est sous garantie ou non. Si l'intervention, même dans la période de garantie, n'est pas considérée comme garantie, indiquez la raison dans le champ "Notes" - réf.25
Code défaut signalé	Indiquer le code du défaut signalé par le client ³
Date rapport	Indiquer la date de la panne signalée par le client
Description du défaut remarqué	Indiquer le code du défaut réellement constaté lors de l'intervention ³
Code description intervention	Indiquez le code de la description de l'intervention réalisée ³
Logiciel	Indiquez toujours la version du firmware présent (également lisible sur l'écran du produit)
Logiciel installé	En cas de mise à jour du firmware lors de l'intervention, indiquez la nouvelle version qui a été installée
Logiciel écran	Si le produit est équipé d'un écran, indiquez toujours la version du firmware présent
Logiciel installation écran	En cas de mise à jour du firmware de l'écran pendant l'intervention, indiquez la nouvelle version qui a été installée

⁽³⁾ se référer au registre AST.RG.006 pour l'utilisation des codes et descriptions corrects.

5.4. Composants remplacés

Si des composants ont été remplacés pendant l'intervention, ils doivent être indiqués

NOM DU CHAMP	DESCRIPTION
Code pièce	Entrez la référence du composant remplacé
Quantité	Précisez la quantité
Code panne	Spécifiez le code d'erreur qui représente la raison du remplacement du composant ³

(³) se référer au registre AST.RG.006 pour l'utilisation des codes et descriptions corrects.

Si plusieurs pièces détachées ont été remplacés, répétez l'opération pour saisir les codes et les quantités en déclarant tous les composants remplacés.

5.5. Signature

NOM DU CHAMP	DESCRIPTION
Remarque	Intégrez avec plus d'informations concernant le type de défaut détecté et les solutions adoptées. Ces descriptions sont utiles pour clarifier et mieux comprendre le contexte, les causes de l'échec et l'étendue de la réparation. Se référer aux photos jointes en cas de non-conformités esthétiques
Signature technicien	Signature lisible du technicien ayant réalisé l'intervention (avec formation chez Extraflame)
Informatif	Le client doit déclarer avoir pris connaissance des informations relatives à l'exécution de l'intervention
Confidentialité	Le client doit déclarer avoir pris connaissance de la politique de confidentialité relative au traitement de données personnelles
Signature client	Signature lisible du client final attestant l'exactitude du rapport et des travaux effectués
Km couvert	Précisez les km parcourus pour l'exécution de l'intervention

5.5.1. Pièces jointes

NOM DU CHAMP	DESCRIPTION
Photo facture / reçu	Il est obligatoire de joindre une photo du document d'achat (reçu, facture, etc.) qui identifie le produit acheté, et qui est fiscalement valable
Plus de photos / vidéo / audio	Il est important de joindre des photos, des vidéos, des fichiers audios, ou tout autre élément utile pour comprendre le type de problème, le type d'installation, etc.

6. Guide de compilation des fiches de doléance

La compilation du rapport d'intervention est simple et aucune instruction particulière n'est nécessaire pour sa compilation.

Cependant, des tutoriels vidéo illustrant le processus de compilation sont disponibles sur demande ; Références ci-dessous :

6.1. Tutoriels vidéo - Mobile App

Veuillez-vous référer au tutoriels vidéo *AST.MV.003_it Tutorial Service Report - App Mobile*⁴

(⁴) vidéos mises à disposition pour visualisation et téléchargement selon les besoins. Contactez simplement l'équipe du service client aux adresses suivantes :

Téléphone : +39 0445 865970

Ticket: <https://wks.extraflame.it/tickets>

7. Notes

Le rapport doit ensuite être envoyé avec l'App au plus tard le lendemain de la date d'exécution de l'intervention.

La couverture économique des services de réparation effectués sous garantie qui ne sont pas correctement accompagnés de preuves techniques à l'appui, ne sera reconnue qu'avec l'autorisation écrite d'Extraflame SPA.

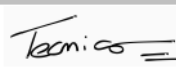
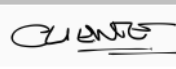
Tout rapport qui sera envoyé avec des champs mal renseignés ou incomplets sera considéré comme nul avec des répercussions éventuelles sur la reconnaissance économique du service rendu.

8. Exemple de rapport - Imprimer

Le rapport d'intervention, une fois envoyé par l'application, traité et vérifié, est automatiquement envoyé par le système par e-mail à :

- Partenaire de service ayant réalisé l'intervention
- Client utilisateur du produit (à l'adresse e-mail indiquée dans la rubrique « client » de l'application mobile)

Voici un exemple de rapport (fac-similé) :

RAPPORTE INTERVENTO		N. EF20RAP-0000497	
CODICE CAT C20036	CODICE ARTICOLO 001280208-001	MATRICOLO A300020887	MODELLO STUFA PELLETT KETTY EVO BO
PARTNER DI ASSISTENZA FERRAMENTA MOSONI REMIGIO SRL VIA RICARTA 20 23045 - OMBROSCIOLO (VI) Sala P. Nr. 170214-18026		C. Fiscale 0011418026 E-mail ferramentam@remigio.it Telefono: 030-642069	
TECNICO testTecnico 1 -	REMOVEDORE Progetto Fuoco Srl	CLIENTE Carlo Rossi Via della Repubblica, 96 38015 - Sals (VI) IT Tel. 022 024887 E-mail Carlo.rossi@gmail.com	
DATA ACQUISTO 19/09/2020	DATA INTERVENTO 29/09/2020	INTERVENTO IN GARANZIA Si	DATA SEGNALEZIONE 19/09/2020
TIPILOGIA CANNA FUMARIA 155 PA / PASCAL	GIUSTO SEGNALEATO A006 - All.Comando Cool-Blocco Cool	TIPOLOGIA PRODOTTO PEL - PELLETT	VERSIONE FIRMWARE PRESENTE 1.4 - INSTALLATO 2.5
GIUSTO RICOSTRATO A004 - All.Botola-Guasto/Blocco	DESCRIZIONE INTERVENTO B207 - Sostituzione Componente	VERSIONE FIRMWARE DISPLAY PRESENTE 1.6 - INSTALLATO 2.5	
CODICE PEZZO SOSTITUITO 002271036-000	DESCRIZIONE CARTUCCIA ULTRAWATT 230V 300W FM5,3	Q.TY 1,00	U.M. NR
NOTE			
<p>Il Cliente dichiara di essere soddisfatto dell'intervento eseguito e che, a seguito dello stesso e delle prove effettuate in sua presenza, il prodotto funziona correttamente.</p> <p>Il Cliente è stato informato sulle modalità di segnalazione e consegna richiesta per l'installazione e prima della data.</p> <p>Informazioni al sensi del D.lgs. 146/2001 - i costi dell'eventuale trasporto della scrivente società nel pieno rispetto del D.lgs. 146/2001 per tutta la durata dei rapporti contrattuali individuali e anche successivamente per l'implemento di tutti gli adempimenti di legge nonché per conseguire un'efficace gestione dei rapporti commerciali. I dati potranno essere comunicati ad altri soggetti esterni al solo fine della totale del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto commerciale, oltre che eventualmente autorizzati a terzi in esecuzione di specifici delegati di legge. L'interessato ha la facoltà di esercitare i diritti successivamente indicati, 7 (sette) giorni.</p>			
FIRMA DEL TECNICO		FIRMA CLIENTE	
			
YRAPF - 29/09/2020		Pagina 1 di 1	