

Mode opératoire — Application Interventions IMG

Oct 26, 2026 · @aymen

1. Présentation

L'application Interventions suit chaque raccordement fibre de l'import de la liste client jusqu'à l'activation et à la facturation. Chaque profil ne voit que les tâches qui le concernent.

Accès

- Ouvrir le lien de l'application avec son compte Claude de l'organisation IMG (pas de mot de passe propre à l'application).
- Pour modifier des données (appels, RDV, clôtures, import), il faut l'accès **Contributeur**, donné par le conducteur via le bouton Partager de la page.
- À la première ouverture, l'application reconnaît la personne par son nom ; sinon elle choisit son nom dans la liste des comptes créés.
- Le **code mission** est la référence unique d'un client : on le retrouve partout et on peut le chercher dans la barre de recherche en haut.

Profils

Profil	Rôle dans l'application
Conducteur de travaux	Importe les listes, gère projets, autorisations, comptes, paramètres et attachements ; voit tout
Responsable agents d'appel	Répartit les packages (campagnes) entre les agents ; suit leurs statistiques
Agent d'appel	Appelle les clients qui lui sont attribués et prend les RDV
Porte-à-porte	Passe chez les clients injoignables et prend les RDV sur place
Compte HC (GC + HV)	Planifie, affecte et valide les visites et le génie civil
Compte soufflage	Planifie, affecte et valide le soufflage
Compte activation (D3)	Planifie, affecte et valide le raccordement et l'activation

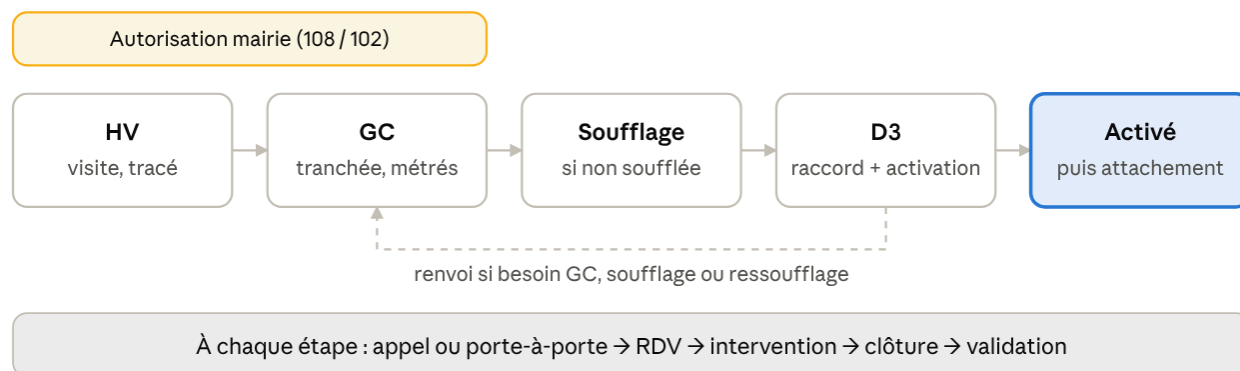
Profil	Rôle dans l'application
Technicien terrain	Voit son planning sur téléphone, réalise et clôture ses interventions

Menu principal (selon le profil) : Tableau de bord · Appels · Planification · Validations · Clients · Projets · Administration. Chaque menu s'ouvre d'un clic et affiche un compteur des tâches en attente.

2. Le parcours d'un dossier

Le code statut décide des étapes à faire ; dès qu'une étape est clôturée en succès, le dossier passe tout seul à la suivante.

Chaque dossier avance étape par étape jusqu'à l'activation



parcours d'un dossier · 4 étapes jusqu'à l'activation

Un renvoi (par exemple D3 « besoin ressoufflage ») fait repartir le dossier vers l'étape concernée, avec le motif dans l'historique.

Code	Étapes à faire
108	HV + GC + soufflage + D3
102	HV + GC + D3 (fibre déjà soufflée)
109	Soufflage + D3
103	D3 : raccordement + activation
101	D3 : pose équipement + activation (ou immeuble)
100	Activation seule
ACTIVATED	Terminé, prêt à facturer

États d'un dossier : À appeler · À rappeler · Porte-à-porte · Attente autorisation mairie · RDV planifié · Résultat à saisir · En cours sur le terrain · Clôture à valider · Bloqué · Activation manquante · Activé · Abandon · Verrouillé.

3. Conducteur de travaux

Le conducteur alimente l'application et surveille l'avancement ; il ne modifie pas le statut d'appel, réservé aux agents.

Importer une liste de clients

1. Cliquer sur **Importer Excel** → **Importer une liste de clients (modèle IMG)**. Le modèle vide se télécharge depuis la même fenêtre.
2. Choisir le projet (ou créer un nouveau projet avec sa catégorie Cat Teams, MSA ou NAS), puis déposer le fichier.
3. Lire le résumé : nouveaux clients, doublons identiques (ignorés), doublons différents.
4. Pour chaque doublon différent, comparer les deux versions et choisir « Garder l'application » ou « Prendre le fichier », puis cliquer sur **Importer**.

La colonne **Zipcode** du modèle contient le code mission. La migration Lark ne sert qu'une seule fois.

Ajouter un client à la main : bouton + **Client**, mêmes champs que le modèle. Si le code mission existe déjà, l'application affiche le comparatif.

Projets (menu Projets → Projets)

- Classer chaque projet dans sa catégorie, puis ouvrir **Fiche projet** : chef de projet DG, Bauleiter, Land, date de réception, état (en cours, en veille, clôturé).

Autorisations mairie (menu Projets → Autorisations)

- Une autorisation par projet : statut, date de dépôt, date d'accord ou de refus, période autorisée du... au...
- Sans autorisation valable, les clients 108 et 102 restent en « Attente autorisation mairie » et ne peuvent pas être planifiés.
- Alertes : aucune demande, expiration dans 15 jours, expirée, refusée, sans réponse depuis 30 jours, RDV hors période.

Suivre l'avancement (Tableau de bord)

- Le tableau « Ce qu'il reste à faire, par étape » : cliquer sur un chiffre affiche la répartition par projet, puis la liste des clients.
- Les tuiles signalent les dossiers sans activité depuis 7 jours, bloqués, en attente d'autorisation, verrouillés.

- Les classements montrent les techniciens (succès, taux de réussite) et les agents (RDV, appels).

Fiche client (clic sur un client ou recherche par code mission)

- **Corriger le code** : change le code statut actuel avec un motif ; le code initial reste visible.
- **Renvoyer à une étape précédente** : par exemple D3 → soufflage, avec motif.
- **Verrouiller / Déverrouiller** : un client verrouillé sort des listes d'appel (menu Clients → Verrouillés).
- **Intervention faite sans RDV** : clôture directe quand un technicien est intervenu sur place sans appel (ex. un voisin).

4. Comptes HC, soufflage et activation (D3)

Chaque compte d'étape gère son stock, envoie des campagnes de RDV, affecte les techniciens et valide les clôtures de son étape seulement (HC = HV + GC).

Préparer les RDV : campagne (Planification → Stock par étape)

1. Filtrer le stock (« Sans RDV, hors campagne », DP, rue) et cocher les clients.
2. Cliquer sur **Créer une campagne de RDV** : dates du... au..., jours travaillés, créneaux (ex. 08:00, 10:00, 13:00), nombre de RDV par créneau, consigne pour les agents.
3. La campagne part chez le responsable des agents d'appel. Les agents ne peuvent proposer que ces créneaux, sans dépasser la capacité d'une journée.

Les clients en « Attente autorisation mairie » sont retirés automatiquement d'une campagne HV ou GC.

Affecter les techniciens (Planification → RDV & clôture)

- Choisir l'étape en haut à droite, puis le filtre « À venir ».
- Chaque ligne affiche le **code mission**, le client et l'adresse ; choisir le technicien dans la liste (internes, puis chaque sous-traitant).
- Le planning de la semaine (Planification → Planning) permet de déplacer un RDV par glisser-déposer, jamais vers une date passée.

Clôturer depuis le bureau (RDV & clôture → « À clôturer » → **Clôturer...**)

1. Choisir le résultat dans sa catégorie : Succès, Succès provisoire, Échec provisoire, Échec définitif. Chaque motif indique sa responsabilité (Infra, Client, IMG) et son action automatique.
2. Renseigner le technicien et la date.

3. GC en succès : statut de la fibre, métrés par revêtement (terre, pavé, pavé mosaïque, asphalte, béton, gaine, rocket, fouilles) et photos avant, en cours, après.
4. Soufflage : constat câble GC obligatoire.
5. Si le technicien a déjà pris RDV pour l'étape suivante, cocher la case et saisir date, heure et technicien : le dossier passe directement en « RDV planifié ».
6. **Enregistrer** : le dossier passe automatiquement à l'étape suivante.

Valider les clôtures des techniciens (Validations → Clôtures terrain)

1. Ouvrir une clôture envoyée depuis le téléphone : données, photos (les manquantes sont signalées), suivi.
2. Tout est conforme → **Valider la clôture** (en succès ou en échec ; le motif d'un échec peut être corrigé).
3. Il manque quelque chose → écrire un commentaire et **Renvoyer au technicien**. On peut renvoyer autant de fois que nécessaire.

Actions automatiques des motifs

- Remettre à l'agent : le client revient dans « À rappeler » pour un nouveau RDV.
- Verrouiller : le client sort des listes d'appel.
- Besoin GC / Besoin soufflage / Besoin ressoufflage / Besoin extension GC : le dossier repart vers l'étape concernée.

5. Responsable et agents d'appel, porte-à-porte

Seuls les agents d'appel (et leur responsable) modifient le statut d'appel et prennent les RDV ; chacun ne voit que les clients qui lui sont attribués.

Responsable des agents d'appel (Packages à attribuer)

1. Ouvrir une campagne reçue d'un compte d'étape.
2. Répartir les clients entre un ou plusieurs agents.
3. Suivre au tableau de bord les appels et RDV par agent, par projet et par période.

Agent d'appel (À appeler)

1. Filtrer la liste par campagne, étape, état, code statut ou nombre d'appels (jamais appelé, 1, 2, 3 ou plus).
2. Client injoignable → **Injoignable** : un appel daté est ajouté et le client passe en « À rappeler ».
3. Client joint → **RDV...** : choisir un créneau libre de la campagne. Hors campagne, saisir une date et une heure.

4. Après plusieurs échecs d'appel → **Porte-à-porte** : le client part chez le technicien porte-à-porte.

Règles de prise de RDV :

- Jamais à une date passée.
- Pour un client en campagne : seulement entre les dates de la campagne, un jour travaillé, dans la limite des RDV prévus par jour.
- HV et GC : seulement si le projet a une autorisation mairie valable à cette date.
- Report d'un RDV déjà pris : le motif du report est obligatoire.

Dans la fiche client, le statut d'appel se choisit dans des listes classées : Rendez-vous ; Injoignable / à rappeler ; Refus / abandon ; Déjà fait / besoin technique.

Porte-à-porte

- La liste Porte-à-porte montre les clients envoyés par les comptes d'étape.
- Sur place : **Absent** (passage daté) ou **RDV...** si le client accepte un rendez-vous.

6. Technicien terrain (téléphone)

Le technicien ouvre le même lien sur son téléphone ; il arrive sur son planning du jour, et rien de ce qu'il envoie n'est définitif avant validation par le bureau.

Avant de commencer : le conducteur crée la fiche technicien (Administration → Paramètres → Techniciens), puis un compte « Technicien terrain » relié à cette fiche (Administration → Comptes).

Réaliser une intervention

1. Dans **Mon planning**, choisir le jour avec les flèches, puis toucher l'intervention.
2. Consulter l'adresse (**Itinéraire**), appeler le client (**Appeler le client**) et lire les informations techniques : code mission, code statut, POP / DP, SP, ODF, code activation, statut fibre, autorisation mairie, ce qui a déjà été fait.
3. Sur place, toucher **Démarrer l'intervention**.
4. À la fin, toucher **Clôturer en succès** ou **Clôturer en échec**.
5. Remplir les informations demandées et prendre les photos avec l'appareil du téléphone, puis **Envoyer la clôture**.

Ce qui est demandé (* = obligatoire)

Type	Informations	Photos
HV	tracé validé avec le client	façade / point d'entrée *, tracé prévu

Type	Informations	Photos
GC	fibre déjà soufflée ? *, mètres par revêtement *	avant *, en cours (profondeur, tranchée, réfection) *, après *
Soufflage	constat câble *, couleur du tube, état DP, mètre soufflé	DP / HÜP *, soufflage *
D3	résultat (activé, multihub, succès provisoire), n° de série, puissance en dBm	équipement *, mesure / signal *
Échec	motif * et commentaire *	photo du blocage (obligatoire si cause infrastructure)

Après l'envoi

- L'intervention passe « En attente de validation ».
- Si le bureau la renvoie, elle apparaît en haut du planning dans **À compléter**, avec le commentaire : ouvrir, compléter, renvoyer.
- Une fois validée, elle affiche « Validée ».

7. Attachements, administration et questions fréquentes

Attachement hebdomadaire (Projets → Attachements, conducteurs uniquement)

1. Choisir la semaine et la catégorie : la liste montre les clients activés pas encore facturés.
2. Vérifier le Real Status et les lignes BEMERKUNG (ajoutées automatiquement depuis les mètres, modifiables).
3. **Générer l'attachement** : le fichier Excel sort au format « Situation IMG » (Zusammenfassung + une feuille par projet). L'en-tête se règle avec **En-tête du document....**
4. Un client facturé n'est plus proposé ; un attachement annulé rend ses clients à nouveau facturables.

Administration

- **Comptes** : créer un compte (prénom, nom, e-mail, rôle), puis partager la page avec cette adresse au niveau Contributeur.
- **Paramètres → Motifs** : motifs d'échec et de succès provisoire, avec étapes, type, responsabilité et action automatique.
- **Paramètres → Techniciens / Sous-traitants** : nom, prénom, interne ou société sous-traitante, métier.

- **Voir comme** (en haut) : le conducteur affiche l'application comme un autre compte pour vérifier ce qu'il voit ; les modifications sont réellement enregistrées.

Questions fréquentes

Problème	Cause et solution
Je ne peux rien modifier	Accès en lecture seule : demander l'accès Contributeur au conducteur
Un client 108 / 102 n'est pas dans « À appeler »	Pas d'autorisation mairie valable pour le projet : voir Projets → Autorisations
Le RDV est refusé	Date passée, hors dates ou capacité de la campagne, ou hors période d'autorisation
Je ne trouve pas un client	Chercher par code mission dans la barre du haut ; vérifier les filtres catégorie, ville, projet
Le technicien ne voit pas son intervention	Vérifier qu'il est affecté au RDV (RDV & clôture) et que son compte est relié à sa fiche
Le client n'apparaît plus nulle part	Il est peut-être verrouillé : Clients → Verrouillés

Toute modification est tracée dans l'historique de la fiche client (qui, quand, quoi).