



- Septembre 2025 -

ÉTATS DES DOSSIERS ET AUTOMATISATIONS Sur LICIEL WEB

Les états des dossiers

ETATS DU DOSSIER :

La frise colorée présente les différents états possibles du dossier et permet de les quantifier.

Elle permet d'avoir un tableau de bord de l'état des dossiers en cours et/ou finalisé.



En cliquant sur une étiquette, le système va filtrer les dossiers affichés dans le tableau et on peut combiner avec les autres filtres.

DEVIS ET RDV – Préparer l'intervention : Collecter les informations, deviser et planifier

- ➔ A DEVISER -> Le dossier est créé, mais aucun devis n'a pas encore été généré
- ➔ DEVIS -> Le devis a été généré et envoyé au client, en attente de réponse
- ➔ DEVIS CONFIRMÉ -> Le devis a été accepté, il ne reste plus qu'à prendre le RDV (équivalent aux dossiers à planifier)
- ➔ RDV A REPROGRAMMER -> Un premier RDV a été posé, mais annulé. Le dossier est en attente de reprogrammation

TERRAIN – Intervention en cours : le dossier passe sur la partie terrain Liciel

- ➔ RDV PRIS -> Le RDV a été pris et confirmé avec le client -> Le dossier bascule dans la zone d'échange avec Liciel
- ➔ DIAG EN ATTENTE -> Le technicien a récupéré la mission sur son Liciel, mais n'a pas encore commencé à traiter la mission
- ➔ DIAG EN COURS -> Le technicien a commencé à traiter la mission dans Liciel
- ➔ ANALYSES -> Permet d'identifier les dossiers qui sont en attente de retours d'analyse Labo

RAPPORT ET ADMINISTRATIF – Intervention terminée : préparer l'envoi des comptes rendu au client

- ➔ ADMIN A TERMINER -> La saisie terrain est terminée le dossier redescend dans le back-office via la zone d'échange
- ➔ FACTUR. EN COURS -> La facturation n'est pas encore terminée
- ➔ RAPPORTS/ÉDITION -> les rapports sont disponibles à l'édition
- ➔ RAPPORTS IMPRIMÉS -> Les rapports sont prêts à l'envoi ainsi que la facture

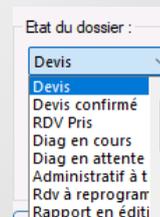
CLIENT - Dossier terminé : Les comptes rendus et factures sont transmis aux destinataires

- ➔ RAPPORTS ENVOYÉ -> Les rapports + factures ont été transmis aux destinataires – la facture est réglée
- ➔ PAIEMENT EN ATTENTE -> Les rapports + factures ont été transmis aux destinataires – la facture n'est pas réglée
- ➔ DOSSIERS CLOS -> Permet d'archiver les dossiers terminés et réglés

ANNULATIONS – Le dossier a été annulé à un moment donné dans le processus de traitement

- ➔ MISSIONS -> Dossiers dont la mission a été annulée avant son commencement
- ➔ DIAGNOSTICS -> Dossiers dont la mission a été annulée après avoir commencé

Cette Etats correspondent à ceux que l'on retrouve dans le logiciel LICIEL v4



- AUTOMATISATION DES ETATS DANS LES MOMENTS CLES DE LA VIE DU DOSSIER :

Les changements d'états automatiques du dossier permettent de limiter les actions manuelles de changement d'états, qui sont potentiellement nombreuses dans la vie du dossier. Ces automatismes s'appliquent également lors de la création du dossiers via les commandes externes du système (site Arobiz, extranet Client).

Moment 1 : Définition de l'état au moment de la création du dossier (manuelle)

Se déclenche au premier enregistrement du dossier et/ou au moment de la création via les commandes externes (site ou extranet client)

- Si le dossier a un devis de généré - mais pas de RDV → Etat : "Devis"
- Si le dossier a un RDV de posé → Etat : "RDV pris"
- Si le dossier n'a ni devis, ni RDV → Etat : "A deviser"
- Si commande externe en ligne sans paiement et sans RDV → Etat : "A deviser"

Moment 2 : Définition de l'état après validation du devis en ligne

Se déclenche après la validation du devis en ligne par le client

- Si le devis est validé en ligne sans RDV proposé → Etat : "Devis confirmé"
- Si le devis est validé en ligne avec un RDV proposé et retenu → Etat : "RDV Pris"

Moment 3 : Définition de l'état après acquittement du dossier

Se déclenche au moment de l'acquittement manuel du dossier et également si Paiement CB en ligne par le client

- Si la totalité du dossier est payée (restant dû=0) et que l'état en cours est "Paiement en attente" → Etat : "Dossier Clos".
- Si commande externe en ligne avec paiement validé → Etat : "Devis confirmé"
- Si commande externe en ligne avec paiement validé et sans RDV → Etat : "Devis confirmé"

Moment 4 : Définition de l'état après positionnement du 1er RDV

Se déclenche au moment du positionnement du RDV par l'utilisateur ou si un créneau est proposé au client dans les commandes externes

- Si le dossier n'avait aucun RDV, juste après avoir validé le positionnement par l'utilisateur → Etat : "RDV Pris"

