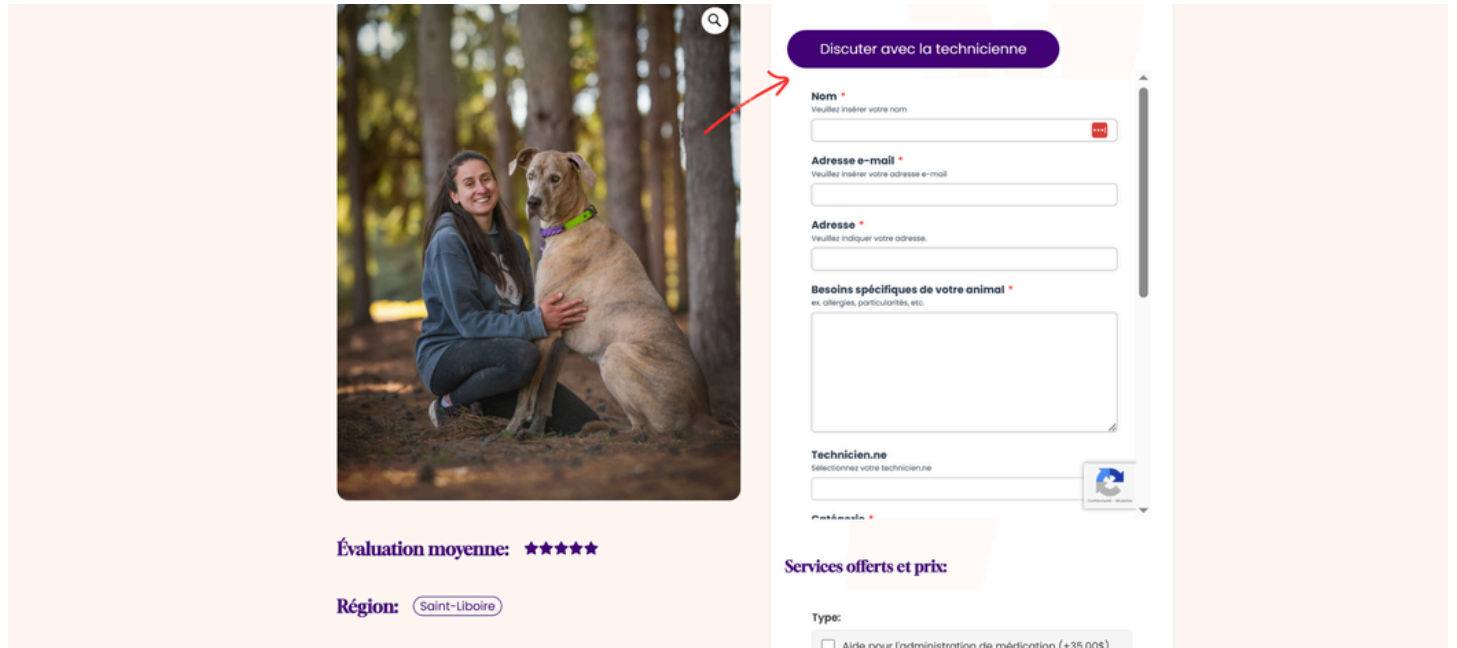


## Comment fonctionnent les tickets?

Le système de tickets sert à communiquer avec vos clients. C'est la messagerie interne de la plateforme, comme Messenger, mais pas en direct.

Lorsqu'un client vous envoie un message :

Sur votre page de profil, il y a un formulaire que le client pourra remplir pour prendre contact directement avec vous.



The image shows a screenshot of a technician's profile page. On the left, there is a photo of a woman sitting with a dog in a wooded area. Below the photo, it says "Évaluation moyenne: ★★★★★" and "Région: Saint-Liboire". On the right, there is a contact form titled "Discuter avec la technicienne". The form includes fields for "Nom", "Adresse e-mail", "Adresse", "Besoins spécifiques de votre animal", "Technicien.ne", and "Catégorie". There is also a "Services offerts et prix" section with a "Type:" label and a checkbox for "Aldis pour l'administration de médication (+35,00\$)". A red arrow points from the photo area to the "Discuter avec la technicienne" button.

Vous recevrez un courriel vous confirmant la réception d'une demande de rendez-vous.



## PATTES EN SANTÉ

SERVICES À DOMICILE

Félicitations, vous avez reçu une nouvelle demande de rendez-vous sur la plateforme Pattes en Santé, en voici les détails:

Nom du client: |

Courriel: |

Adresse: 1 |

Service(s) souhaité(s): Visites à domicile

Description:

Salut test 123

Disponibilités: Mardi

Temps de la journée: AM

Nombre d'animaux: 443

Répondre au client

Voici à quoi ressemble les tickets : (via l'onglet "Demandes de rendez-vous")

Dashboard Liste des tickets Nouveau ticket Déconnexion

Recherche...

Filtre: Tous Trier par: Date de mise à jour DESC Appliquer Réinitialiser

Actions en vrac Liste des actions

Statut du message (en attente de la réponse du client ou en attente de la réponse de l'agent/vous)

Nom du client

Quand le message a été envoyé

Pour ouvrir le message, cliquez sur le ticket souhaité

IDENTIFIANT	Statut	Sujet	Nom complet	Catégorie	Priorité	Destinataire	Date de mise à jour	ANS
#78190	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 1 jours	Id 4h 59m
#89341	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 2 jours	19h
#35238	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 4 jours	
#93846	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 7 jours	
#84961	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Francis	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 12 jours	
#49821	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Taille des griffes	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 14 jours	11d 19h
#93961	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Cynthia Lemay	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 14 jours	
#51439	Fermé	Not Applicable	Valérie Bourgeois	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 18 jours	

The screenshot shows a ticket management interface with the following elements and annotations:

- Header:** Dashboard | Liste des tickets | Nouveau ticket | Déconnexion
- Toolbar:** Rafrâchir | Fermer | Dupliquer | Copier l'URL
- Ticket ID:** [#78190] Not Applicable
- Editor:** A rich text editor with a red oval around the text area labeled "Espace pour écrire".
- Metadata:** BCC (liste séparée par des virgules), Joindre des fichiers, Insérer une macro.
- Buttons:** A "SOUMETTRE COMME" button is annotated with "Infos sur la demande".
- Client Info:** A "Client" profile card is annotated with "Infos du client".
- Message Status:** A notification "Le Statut a été modifié" with a timeline showing "En attente de la réponse du client" and "En attente de la réponse de l'agent" is annotated with "Statut du message".
- Message:** A message from "Client" with the text "Allo" is circled in red and labeled "Message du client".
- Right Sidebar:** Contains sections for "Statut du ticket" (Statut: En attente de la réponse de l'agent, Catégorie: Général, Priorité: Faible), "Client" (Client), "Champs du ticket" (service(s) souhaité(s): Visites à domicile), "Destinataire" (Cynthia Lemay), and "Infos sur les tickets" (Adresse IP: 74.221.16.12, Source: Navigateur, Navigateur: Google Chrome, Système d'exploitation: Windows 10).

## Pour répondre à un client :

Vous pouvez accéder à vos tickets en cliquant sur "Répondre au client" à partir du courriel de demande de rendez-vous ou y accéder directement via la plateforme, dans votre compte technicienne, dans l'onglet "Demandes de rendez-vous".

### 1- Répondre via le courriel :



## PATTES EN SANTÉ

SERVICES À DOMICILE

Félicitations, vous avez reçu une nouvelle demande de rendez-vous sur la plateforme Pattes en Santé, en voici les détails:

Nom du client:

Courriel:

Adresse: 1

Service(s) souhaité(s): Visites à domicile

Description:

Salut test 123

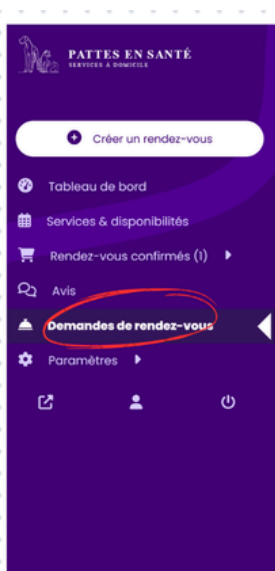
Disponibilités: Mardi

Temps de la journée: AM

Nombre d'animaux: 443

Répondre au client

## 2- Accéder aux tickets directement via la plateforme dans "Demandes de rendez-vous" :



Dashboard | **Liste des tickets** | Nouveau ticket | Déconnexion

Recherche...

Actions en vrac | Liste des actions

Tous | Trier par Date de mise à jour | DESC | Appliquer | Réinitialiser

Tous vos tickets/messages avec vos clients se retrouvent ici.

IDENTIFIANT	Statut	Sujet	Nom complet	Catégorie	Priorité	Destinataire	Date de mise à jour	ANS
#78190	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 1 jours	1d 5h 1m
#89341	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 2 jours	1h 48m
#35238	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 4 jours	
#93846	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 7 jours	
#84961	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Francis	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 12 jours	
#49821	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Taille des griffes	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 14 jours	1d 1h 48m
#93961	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Cynthia Lemay	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 14 jours	
#51439	Fermé	Not Applicable	Valérie Bourgeois	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 18 jours	

8 Tickets

\*\* Il est important de consulter vos courriels, incluant les indésirables, et vos demandes de rendez-vous régulièrement.

Vous pourrez ainsi cliquer sur la discussion souhaitée et répondre au client.

Dashboard Liste des tickets Nouveau ticket Déconnexion

Rafraichir | Fermer | Dupliquer | Copier l'URL

[#78190] Not Applicable

B I U « » ☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ 🔍 📎 🖼️ A ▼ A ▼

**Espace pour écrire**

BCC (liste séparée par des virgules)

Joindre des fichiers Insérer une macro

**SOUMETTRE COMME**

- Réponse
- Note privée

**Statut du ticket**

Statut: En attente de la réponse de l'agent

Catégorie: Général

Priorité: Faible

**Client**

Client

**Champs du ticket**

Service(s) souhaité(s): Visites à domicile

**Destinataire**

Cynthia Lemay

**Infos sur les tickets**

Adresse IP: 74.221.16.12

Source: Navigateur

Navigateur: Google Chrome

Système d'exploitation: Windows 10

Le Statut a été modifié il y a 1 jours

En attente de la réponse du client → En attente de la réponse de l'agent

Client a répondu il y a 1 jours

Allo

Voir plus !

**Soumettre comme réponse**

**Pour envoyer un message à un client :**

1- Allez dans l'onglet "Demandes de rendez-vous".

PATTES EN SANTÉ SERVICES À DOMICILE

Créer un rendez-vous

- Tableau de bord
- Services & disponibilités
- Rendez-vous confirmés (1)
- Avis
- Demandes de rendez-vous**
- Paramètres

Dashboard Liste des tickets Nouveau ticket Déconnexion

Recherche...

Rechercher

Filter: Tous Trier par: Date de mise à jour DESC Appliquer Réinitialiser

8 Tickets

IDENTIFIANT	Statut	Sujet	Nom complet	Catégorie	Priorité	Destinataire	Date de mise à jour	ANS
#78190	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 1 jours	Id 4h 47m
#89341	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 2 jours	19h 12m
#35238	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 5 jours	
#93846	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 7 jours	
#84961	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Francis	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 12 jours	
#49821	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Taille des griffes	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 14 jours	1d 19h 12m

2- Cliquer sur "Nouveau ticket".

PATTES EN SANTÉ SERVICES À DOMICILE

Créer un rendez-vous

- Tableau de bord
- Services & disponibilités
- Rendez-vous confirmés (1)
- Avis
- Demandes de rendez-vous**
- Paramètres

Dashboard Liste des tickets **Nouveau ticket** Déconnexion

Recherche...

Rechercher

Filter: Tous Trier par: Date de mise à jour DESC Appliquer Réinitialiser

8 Tickets

IDENTIFIANT	Statut	Sujet	Nom complet	Catégorie	Priorité	Destinataire	Date de mise à jour	ANS
#78190	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 1 jours	Id 4h 47m
#89341	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 2 jours	19h 12m
#35238	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 5 jours	
#93846	En attente de la réponse du client	Not Applicable	Patatepilee232323	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 7 jours	
#84961	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Francis	Général	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 12 jours	
#49821	En attente de la réponse de l'agent	Not Applicable	Patatepilee232323	Taille des griffes	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 14 jours	1d 19h 12m

### 3- Remplir les infos demandées puis "Soumettre".

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form with the following fields and annotations:

- 1** Client: Dropdown menu with 'Cynthia Lemay (cynthia.lemay@hotmail.com)'. A red arrow points to a 'Ajouter un nouveau' button with the note 'Si pas client'. Another red arrow points to a modal window titled 'Ajouter un nouveau' with fields for 'Nom' and 'Adresse e-mail', and buttons 'Soumettre' and 'Annuler'. A red note says 'Inscrivez et sélectionnez le client si déjà inscrit sur la plateforme ou cliquer sur "Ajouter un nouveau" s'il n'apparaît pas et entrez son nom et son adresse courriel.'
- 2** Adresse: Text field with the note 'Inscrivez une adresse postale (la vôtre ou celle du client si connue)'.
- 3** Description: Rich text editor with the note 'Écrire votre message ici.'
- 4** Technicien.ne: Dropdown menu with 'Cynthia Lemay' and the note 'Vous devez sélectionner votre nom'.
- 5** Catégorie: Dropdown menu with the note 'Sélectionnez une catégorie'.
- 6** Moment du rendez-vous: Radio buttons for 'AM' (checked) and 'PM'. A red note says 'Cochez ce qui s'applique (ou en cocher un seul pour pouvoir envoyer le message)'.
- 7** Disponibilités: Checkboxes for days of the week (Lundi checked).
- 8** Nombre d'animaux: Text field with '1'.
- 9** Soumettre: Button circled in red. A red note says 'Ici c'est si vous voulez que le client reçoive une copie' pointing to the 'Ne pas informer le client' checkbox. Another red note says 'Cochez cete option' pointing to the 'J'accepte les conditions d'utilisation' checkbox.

### 4- Vous allez retrouver votre message dans la liste de tickets.

**\*\*\* Vous devez immédiatement répondre à votre propre ticket en vous adressant au client.**

The screenshot shows the 'Liste des tickets' page with a table containing one ticket:

IDENTIFIANT	Statut	Sujet	Nom	Catégorie	Priorité	Destinataire	Date de mise à jour
#55207	Rendez-vous demandé	Not Applicable	Jasmine Lemay	Taille des griffes	Faible	Cynthia Lemay	Il y a 11 secondes

**Lorsque vous envoyez un ticket à un client, cela crée une discussion comme si c'est le client vous avait écrit en premier. Vous devez donc répondre à votre propre ticket en vous adressant au client. Cette réponse enverra la demande de discussion au client, qui pourra ensuite vous répondre à son tour.**

**Important :** après avoir créé le ticket, assurez-vous d'y répondre immédiatement. Le premier ticket ne s'envoie pas directement au client, c'est votre réponse au ticket qui lui sera transmise.

Rafraîchir | Fermer | Dupliquer | Copier l'URL

[#55207] Not Applicable

Bonjour,  
j'ai de la disponibilité le 16 mars à 16h30.

Répondre à votre propre ticket en vous adressant au client

BCC (liste séparée par des virgules)

Joindre des fichiers Insérer une macro

Jasmine Lemay signalé il y a 4 minutes

Bonjour

SOUMETTRE COMME

Réponse

Note privée

Soumettre comme Réponse

Statut du ticket

Statut: Rendez-vous demandé

Catégorie: Taille des griffes

Priorité: Faible

Client

Jasmine Lemay

Infos sur les tickets

Adresse IP: 74.221.16.12

Source: Navigateur

Navigateur: Google Chrome

Système d'exploitation: Windows 10

Destinataire

Cynthia Lemay

Champs du ticket

Non applicable

Champs réservés uniquement aux agents

Non applicable

Bénéficiaires supplémentaires

Ainsi, votre client recevra un courriel le notifiant de votre message et vous pourrez ainsi communiquer pour planifier une plage horaire, puis aller créer le rendez-vous dans la plateforme. Voir la procédure **"Comment créer un rendez-vous?"**.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous écrire sur [info@pattesensante.com](mailto:info@pattesensante.com).