



GUIDE PRATIQUE EN 5 ETAPES - RAMONAGE

Du premier rendez-vous à la prochaine intervention :

comment structurer efficacement
votre activité de ramonage



AVANT DE COMMENCER



Une entreprise ne se structure pas durablement avec des outils déconnectés les uns des autres.



+ 15 ans d'expérience
au contact des
professionnels de
l'énergie

+ 800 entreprises
clientes

Ce guide n'est pas un mode d'emploi de OpenFire ni une liste de fonctionnalités. Il part d'une question concrète : **comment organiser votre activité de ramonage pour que l'information circule correctement, du premier rendez-vous jusqu'au prochain passage chez le client ?**

Les difficultés apparaissent souvent dans les ruptures entre les étapes : rendez-vous à positionner, tournée à optimiser, information client à retrouver, rapport d'intervention à compléter, facture à préparer, rappel annuel à ne pas oublier.

Une entreprise ne se structure pas durablement en empilant des outils déconnectés. Elle a besoin de relier ses clients, son planning, ses équipes terrain, ses interventions et ses données dans un même environnement.

De la prise de rendez-vous à la planification, de l'intervention terrain à la facturation, puis jusqu'aux rappels clients, nous allons parcourir 5 étapes clés pour gagner du temps, limiter les ressaisies et garder une meilleure maîtrise de votre activité.

Notre objectif : vous aider à mieux structurer votre organisation sans la complexifier.

Bonne lecture
L'équipe OpenFire



Notre objectif : vous aider à mieux structurer votre organisation sans la complexifier.

SOMMAIRE

De la demande client au prochain rendez-vous

5 étapes, un seul flux métier, un outil unique

01

Simplifier la prise de rendez-vous

Prise de RDV en ligne à la demi-journée

02

Construire un planning efficace et optimisé

Planning, tournées et optimisation

03

Gérer l'intervention depuis le terrain

Application mobile métier

04

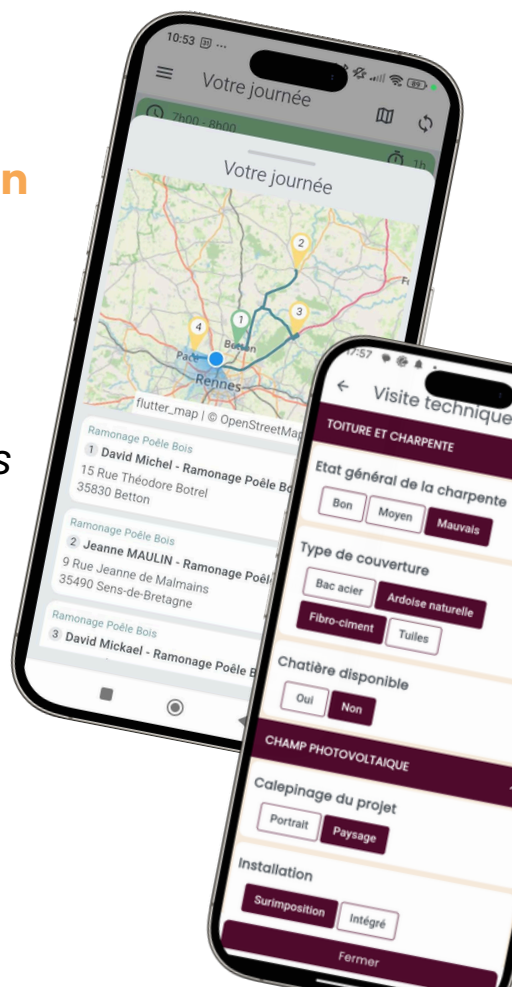
Passer de l'intervention à la facturation sans ressaisie

Document, devis, facture et règlement

05

Automatiser les rappels clients

SMS, e-mail et prochaines interventions



01/ PRISE DE RDV EN LIGNE

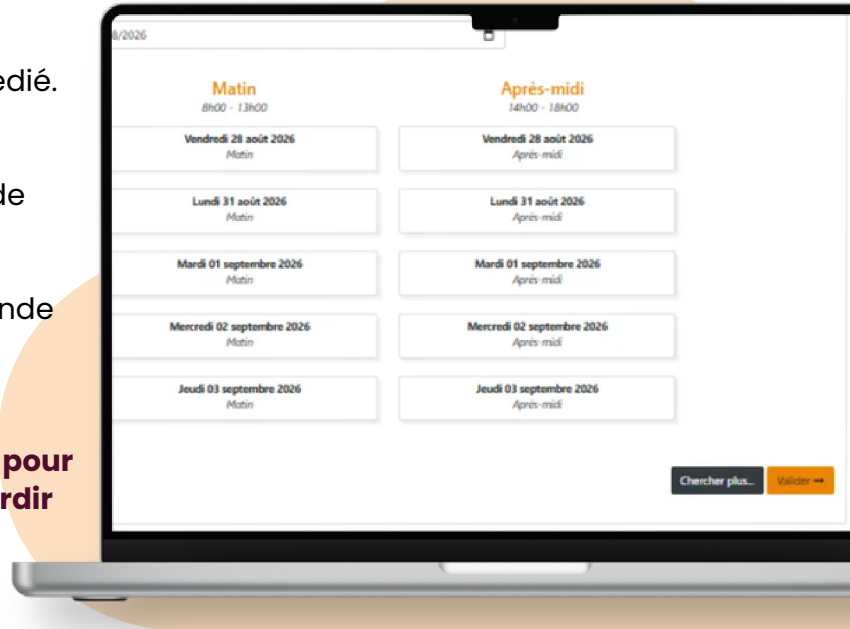
Simplifier la prise de rendez-vous sans désorganiser son planning

Vos clients prennent rendez-vous en ligne 24 h/24, depuis votre site web ou via un lien dédié.

Avec OpenFire, le rendez-vous pris en ligne s'intègre directement à votre environnement de gestion.

Vous automatisez ainsi une partie de la demande entrante sans multiplier les outils ni perdre la maîtrise de votre planning.

La prise de RDV en ligne devient alors un prolongement naturel de votre organisation, pour générer de nouvelles interventions sans alourdir votre gestion au quotidien.



Faciliter la prise de rendez-vous pour vos clients

- ✓ Choix de la prestation
- ✓ Réservation de la demi-journée (matin ou après-midi)
- ✓ Confirmation de la bonne prise en compte du rendez-vous

Préserver l'optimisation de vos tournées

- ✓ Pas d'horaire précis figé trop tôt
- ✓ Organisation selon la localisation du client et la durée de l'intervention
- ✓ Horaire confirmé par e-mail ou SMS à l'approche du rendez-vous

Communiquer automatiquement

- ✓ E-mail ou SMS personnalisable
- ✓ Confirmation immédiate
- ✓ Rappels possibles (exemples : J-7, 48 h ou 24 h avant intervention)

À retenir

Le client réserve une demi-journée via la page de prise de rendez-vous en ligne. Vous organisez ensuite votre tournée, puis confirmez l'horaire de passage selon vos règles métier. La réservation alimente directement votre planning, sans agenda parallèle.

- ✓ Page de prise de rendez-vous en ligne dédiée, même sans site web
- ✓ Fonctionnement préservant l'optimisation de tournée
- ✓ Confirmation et rappels automatisés

Construire un planning efficace et optimisé

Organiser et optimiser 10 à 15 interventions par jour à l'échelle de votre entreprise.

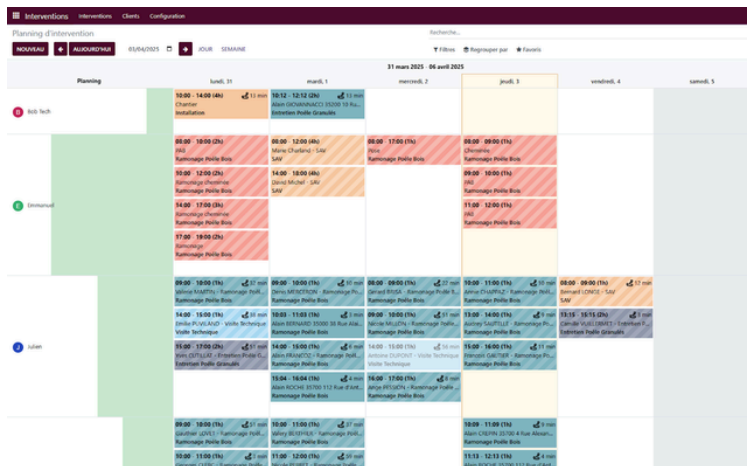
01

Planifier le bon rendez-vous dès la demande

Client connu : fiche, historique et équipements sont déjà renseignés. Vous choisissez la prestation, ajustez la durée de l'intervention puis recherchez le créneau le plus adapté.

Le truc en plus

Avec la prise de rendez-vous en ligne, le client réserve une demi-journée. Vous optimisez ensuite la tournée avant de confirmer l'heure de passage.



02

Trouver le créneau le plus adapté à votre tournée

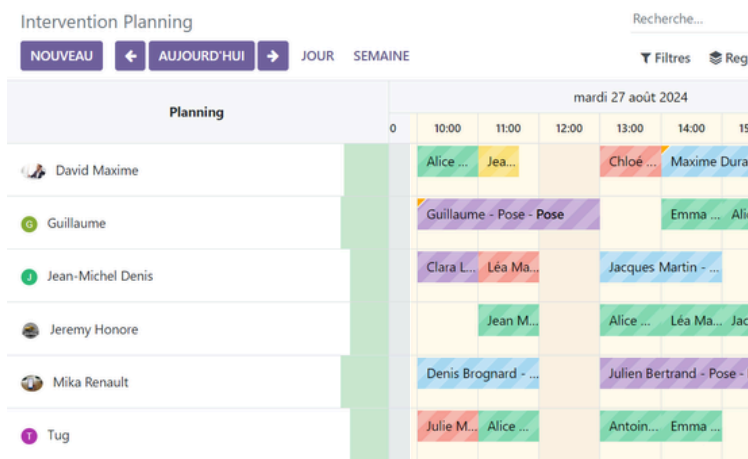
La recherche de date aide à repérer les créneaux d'intervention disponibles, en gardant de la cohérence avec les interventions déjà planifiées. L'optimisation des tournées en fonction du lieu de l'intervention est aussi possible.



03

Visualiser la charge de votre planning

La jauge d'occupation vous montre les journées chargées et les capacités d'intervention restantes. Si plusieurs techniciens utilisent OpenFire, vous pouvez aussi comparer leur charge.



04

Réorganiser facilement le planning en cas d'imprévu

Les interventions non planifiées restent centralisées. Si un créneau se libère, vous identifiez plus facilement une intervention à programmer et gardez un planning à jour.

05

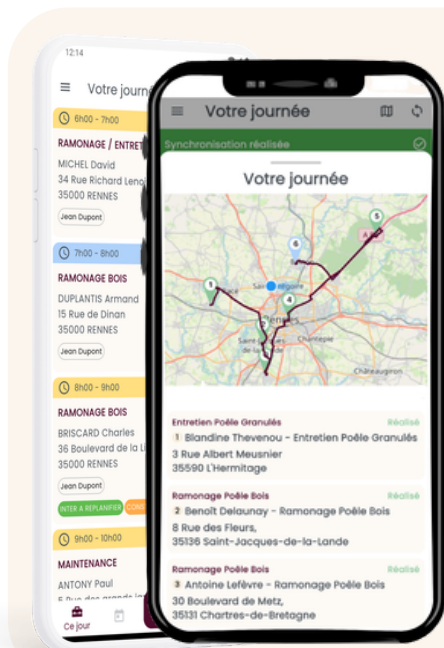
Anticiper les prochaines interventions

Une partie des prochains rendez-vous se trouve déjà dans votre portefeuille clients. Les rappels et prochaines échéances vous aident à planifier progressivement les semaines à venir.

03/ APPLICATION MOBILE

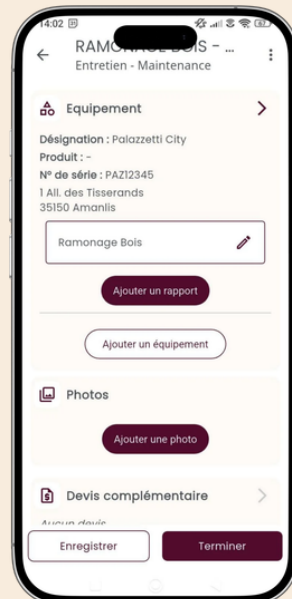
Gérer votre intervention directement depuis le terrain

Une vraie application métier iOS et Android, reliée au back-office OpenFire et utilisable hors connexion.



Commencer sa journée avec toutes les informations

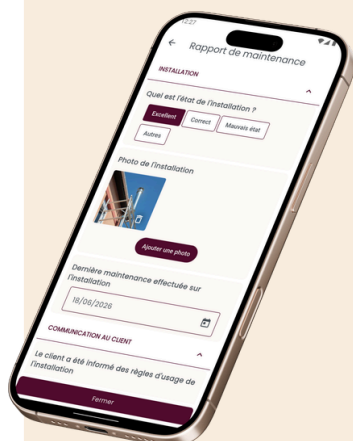
Planning du jour, client, adresse, prestation prévue et itinéraire restent à portée de main. Les principales étapes de l'intervention restent accessibles hors connexion.



Retrouver le client, ses équipements et son historique

Vous rattachez les informations au bon équipement et retrouvez les interventions déjà réalisées chez ce client.

Documenter et finaliser l'intervention sur place

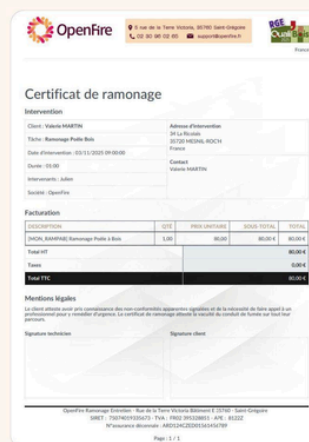


Questionnaire, observations, photos, anomalies ou non-conformités : la trame de rapport d'intervention fiabilise votre compte rendu d'intervention et vous permet de conserver une trace écrite.

Garder une continuité entre le terrain et le bureau

Certificat de ramonage, signatures et devis peuvent être préparés directement depuis l'intervention.

Reprenez ensuite la saisie et l'édition de la facture et des autres documents depuis le back-office simplement.



À retenir

Même sans réseau, l'essentiel de l'intervention reste disponible depuis votre application mobile. Dès que la connexion revient, les données se synchronisent avec le back-office OpenFire pour poursuivre la gestion du dossier sans ressaisie.

04/ FACTURATION

Passer de l'intervention à la facturation sans ressaisie

Sur le terrain, chaque donnée compte. Avec OpenFire, les informations collectées circulent automatiquement vers vos documents et factures, **sans ressaisie**.

En plus : OpenFire est prêt et conforme pour la réforme de la facturation électronique.



01

Générer les documents depuis l'intervention

Compte rendu, certificat de ramonage, signatures et observations restent reliées à l'intervention, à l'équipement et au client.

02

Passer de l'intervention à la facturation

Pour une prestation courante, poursuivez vers la facturation simplement. Si un nouveau besoin apparaît, préparez un devis complémentaire en quelques clics depuis l'intervention

Intervention terminée

Facture

03

Renseigner le mode de règlement et facturer

Renseignez le mode de règlement choisi par le client (chèque, virement, espèces), et préparez la facture puis envoyez-la par mail selon vos règles de paramétrage définies.



Intervention



Compte rendu



Signature



Mode
règlement



Facturation



Suivi



À retenir

Éviter les doubles saisies, c'est conserver la continuité des informations de l'intervention jusqu'à la facturation. Vous repartez du même dossier, sur mobile comme depuis le back-office.

Moins de ressaisies



Des données fiables



Un gain de temps et
un suivi simplifié

05/ RELANCES & RAPPELS

Automatiser vos rappels et préparer les prochains rendez-vous

Programmez vos relances à partir des interventions réalisées, par e-mail ou SMS, selon le délai et les prestations que vous choisissez.



01

Transformer vos interventions en prochains RDV

À la fin de votre intervention, définissez la prochaine échéance selon la fréquence adaptée et vos besoins.

- ✓ Intervention réalisée
- ✓ Prochaine intervention
- ✓ Relance programmée

02

Automatiser vos rappels au bon moment

Paramétrez vos règles de relances automatiques (SMS ou e-mail) selon votre organisation et construisez des modèles de relance adaptés au type d'intervention.



Règles de relances paramétrées

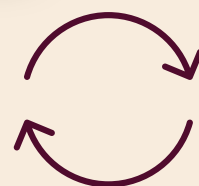


Relance client automatique

03

Faciliter la reprise du prochain rendez-vous

Le client peut réserver une nouvelle demi-journée via votre page de prise de rendez-vous en ligne. Le rendez-vous apparaît ensuite dans OpenFire comme une intervention à confirmer et à planifier.



04

Automatiser ou anticiper la planification

Plan Basique : relance automatique
Plan Standard : suivi des demandes d'intervention et des entretiens à planifier



À retenir

Les rappels deviennent un cycle récurrent, sans liste manuelle à surveiller. Selon votre formule, vous pouvez aussi mieux anticiper les interventions à planifier.



Et si toutes ces étapes fonctionnaient dans un même environnement ?



OpenFire relie vos clients, votre planning, vos interventions, vos documents, votre facturation et vos rappels clients dans un logiciel **UNIQUE**.

Moins de ressaisies



Une information saisie une fois et réutilisée.

Continuité entre bureau et terrain



Le même dossier, du mobile au back-office.

Automatisation



Moins de tâches répétitives et de rappels à gérer.

Pilotage optimisé



Planning, interventions et activités à venir visibles.



**DEMANDEZ UNE
DÉMO GRATUITE**

