



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho FSM

Manuel de l'utilisateur et de l'administrateur

→ [Accéder à l'index](#)

Préparé par Nuagix · Septembre 2026

nuagix.ca · support@nuagix.ca

Rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

Index — Version française

Cliquez sur un titre pour accéder directement à la section. Chaque chapitre se termine par un lien « Retour à l'index ».

PARTIE 1 — GUIDE DE L'UTILISATEUR

1. Introduction et accès à Zoho FSM

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho FSM?
- 1.3 Se connecter

2. Interface et navigation

- 2.1 Modules principaux
- 2.2 Repères utiles

3. Clients et adresses de service

- 3.1 Créer un client
- 3.2 Fiche client

4. Demandes et estimations

- 4.1 Enregistrer une demande
- 4.2 Préparer une estimation

5. Bons de travail

- 5.1 Contenu d'un bon de travail
- 5.2 Créer un bon de travail
- 5.3 États d'un bon de travail

6. Rendez-vous de service

- 6.1 Planifier un rendez-vous
- 6.2 Cycle de vie d'un rendez-vous
- 6.3 Rendez-vous sur plusieurs jours

7. Console de répartition

- 7.1 Utiliser la console
- 7.2 Aides à la décision

8. Application mobile du technicien

- 8.1 Déroulement d'une intervention
- 8.2 Fonctions de l'application

9. Actifs et plans d'entretien

- 9.1 Actifs clients (Assets)
- 9.2 Plans d'entretien et contrats de service

10. Facturation et paiements

- 10.1 Facturer une intervention
- 10.2 Options de facturation

11. Rapports et tableaux de bord

- 11.1 Indicateurs utiles
- 11.2 Créer un rapport

12. Bonnes pratiques

12.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

13. Utilisateurs, profils et équipes

13.1 Profils

13.2 Ajouter un utilisateur

13.3 Départ d'un employé

14. Paramètres de l'organisation

14.1 Configuration de base

14.2 Ressources de terrain

15. Personnalisation

15.1 Options de personnalisation

15.2 Fiches de travail bilingues

16. Automatisation

16.1 Outils d'automatisation

16.2 Créer une règle de workflow

17. Intégrations

17.1 Intégrations Zoho

17.2 Autres intégrations

18. Sécurité et conformité

18.1 Contrôles de sécurité

18.2 Confidentialité et Loi 25

19. Éditions et licences

19.1 Éditions

19.2 Suivre l'utilisation

20. Liste de vérification du déploiement

20.1 Avant la mise en production

ANNEXES

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Partie 1 — Guide de l'utilisateur

1. Introduction et accès à Zoho FSM
2. Interface et navigation
3. Clients et adresses de service
4. Demandes et estimations
5. Bons de travail
6. Rendez-vous de service
7. Console de répartition
8. Application mobile du technicien
9. Actifs et plans d'entretien
10. Facturation et paiements
11. Rapports et tableaux de bord
12. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho FSM

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho FSM offertes aux utilisateurs (répartiteurs, techniciens, personnel de bureau) et les fonctions réservées aux administrateurs, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les fonctions disponibles varient selon l'édition (Gratuite, Standard, Professional, Premium) et selon la configuration de votre organisation. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses.

1.2 Qu'est-ce que Zoho FSM?

Zoho FSM (Field Service Management) est le logiciel de gestion des services sur le terrain de Zoho. Il couvre tout le cycle d'une intervention : réception de la demande du client, estimation, bon de travail, planification et répartition des rendez-vous aux techniciens, exécution sur le terrain avec l'application mobile, rapport de service signé, facturation et paiement.

Il s'adresse aux entreprises d'installation, d'entretien et de réparation : CVC, plomberie, électricité, équipements, entretien paysager, services techniques, etc.

1.3 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://fsm.zoho.com> (ou <https://fsm.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho ou l'authentification unique de votre organisation.
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez FSM.
4. Validez l'authentification multifacteur avec Zoho OneAuth si elle est exigée.
5. Les techniciens installent l'application mobile Zoho FSM et se connectent avec le même compte.

Conseil Nuagix — Faites tester l'application mobile par un ou deux techniciens sur des interventions réelles avant le déploiement à toute l'équipe.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Modules principaux

Module	Contenu
Demandes (Requests)	Besoins exprimés par les clients, avant qualification
Estimations (Estimates)	Soumissions de prix envoyées au client pour approbation
Bons de travail (Work Orders)	Travaux approuvés à réaliser, avec services et pièces
Rendez-vous de service (Service Appointments)	Interventions planifiées et assignées aux techniciens
Console de répartition (Dispatch Console)	Vue calendrier et carte pour planifier et répartir
Clients et entreprises (Contacts, Companies)	Fiches clients, adresses de service et historique
Actifs (Assets)	Équipements installés chez les clients
Factures et paiements (Invoices, Payments)	Facturation des interventions et encaissements
Rapports (Reports)	Rapports et tableaux de bord
Configuration (Setup)	Paramètres, réservés surtout aux administrateurs

2.2 Repères utiles

- Bouton + pour créer rapidement une demande, un bon de travail ou un client
- Recherche globale par nom, adresse, téléphone ou numéro de document
- Vues de liste filtrables et personnalisables
- Chronologie de chaque fiche : actions, courriels et changements de statut
- Liens entre les documents : demande > estimation > bon de travail > rendez-vous > facture

[↑ Retour à l'index](#)

3. Clients et adresses de service

3.1 Créer un client

1. Clients (Contacts) > Créer.
2. Saisissez le nom, le courriel, le téléphone et, s'il y a lieu, l'entreprise.
3. Ajoutez l'adresse de facturation et une ou plusieurs adresses de service (ex. : plusieurs immeubles).
4. Indiquez la langue de préférence, les modalités de paiement et la taxe applicable (TPS et TVQ).
5. Enregistrez; les actifs, demandes et bons de travail s'afficheront dans la fiche.

3.2 Fiche client

- Historique complet des demandes, estimations, bons de travail et factures
- Actifs installés et plans d'entretien actifs
- Adresses de service géolocalisées sur la carte
- Notes d'accès (code de porte, stationnement, animaux)
- Solde à recevoir et paiements

Conseil Nuagix — Consignez les consignes d'accès dans l'adresse de service : le technicien les verra sur son téléphone avant d'arriver.

[↑ Retour à l'index](#)

4. Demandes et estimations

4.1 Enregistrer une demande

1. Demandes (Requests) > Créer, ou réception automatique par formulaire Web ou courriel.
2. Sélectionnez le client et l'adresse de service.
3. Décrivez le besoin, la priorité et la date souhaitée.
4. Ajoutez les services et pièces probables, ainsi que l'actif concerné.
5. Convertissez la demande en estimation (si un prix doit être approuvé) ou directement en bon de travail.

4.2 Préparer une estimation

1. Depuis la demande, cliquez sur Convertir en estimation, ou Estimations > Créer.
2. Ajoutez les services (main-d'œuvre) et les pièces, avec quantités et prix.
3. Appliquez les taxes (TPS et TVQ) et, au besoin, un rabais.
4. Envoyez l'estimation au client par courriel; il peut l'accepter en ligne selon la configuration.
5. Une fois approuvée, convertissez-la en bon de travail.

Conseil Nuagix — Créez des modèles d'estimation pour vos interventions courantes (ex. : entretien annuel de thermopompe) : vous gagnerez du temps et uniformiserez vos prix.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Bons de travail

5.1 Contenu d'un bon de travail

Élément	Description
Services	Tâches de main-d'œuvre à exécuter, avec durée et prix
Pièces (Parts)	Matériel utilisé ou à installer
Tâches de service (Service Tasks)	Liste de vérification à suivre sur place, selon l'édition
Actif	Équipement visé par l'intervention
Priorité et échéance	Urgence et date limite de réalisation
Rendez-vous	Une ou plusieurs visites planifiées pour réaliser les travaux

5.2 Créer un bon de travail

1. Bons de travail (Work Orders) > Créer, ou conversion d'une demande ou d'une estimation.
2. Vérifiez le client, l'adresse de service et l'actif.
3. Ajoutez les services, les pièces et les tâches de service.
4. Précisez la priorité, l'échéance et les notes pour le technicien.
5. Enregistrez, puis planifiez le rendez-vous de service.

5.3 États d'un bon de travail

- Nouveau : créé, pas encore planifié
- Planifié : un ou plusieurs rendez-vous sont fixés
- En cours : le technicien a commencé l'intervention
- Terminé : toutes les visites sont complétées
- Annulé : travaux abandonnés

[↑ Retour à l'index](#)

6. Rendez-vous de service

6.1 Planifier un rendez-vous

1. Depuis le bon de travail, cliquez sur Planifier (Schedule).
2. Choisissez la date, l'heure et la durée prévue.
3. Assignez un technicien ou une équipe (crew), selon les disponibilités et compétences.
4. Enregistrez; le technicien est avisé dans l'application mobile et le client peut recevoir une confirmation.

6.2 Cycle de vie d'un rendez-vous

Statut	Signification
Planifié (Scheduled)	Date et heure fixées, sans technicien confirmé ou en attente de répartition
Réparti (Dispatched)	Assigné et envoyé au technicien
En cours (In Progress)	Le technicien a démarré le travail sur place
Terminé (Completed)	Travail réalisé, rapport de service disponible
Annulé / Remis (Cancelled)	Visite annulée ou à replanifier

6.3 Rendez-vous sur plusieurs jours

Pour les travaux longs (ex. : installation complète), créez un rendez-vous sur plusieurs jours ou plusieurs visites liées au même bon de travail, selon l'édition. Chaque visite a son propre suivi du temps et son rapport.

[↑ Retour à l'index](#)

7. Console de répartition

7.1 Utiliser la console

1. Ouvrez la console de répartition (Dispatch Console).
2. À gauche, consultez les rendez-vous non assignés ou à replanifier.
3. Au centre, la grille affiche les techniciens et leur horaire par jour ou par semaine.
4. Glissez un rendez-vous sur la ligne du technicien et à l'heure voulue.
5. Consultez la carte pour repérer les techniciens et les interventions à proximité.
6. Cliquez sur Répartir (Dispatch) pour envoyer le travail au technicien.

Conseil Nuagix — Regroupez les interventions d'un même secteur dans la journée d'un technicien : vous réduirez les temps de déplacement et les frais de carburant.

7.2 Aides à la décision

- Disponibilité selon les quarts de travail (shifts) et les congés
- Filtres par territoire et par compétence, selon l'édition
- Localisation en temps réel des techniciens, s'ils l'ont autorisée
- Indication des conflits d'horaire et des surcharges
- Modification rapide en cas d'urgence ou d'absence

[↑ Retour à l'index](#)

8. Application mobile du technicien

8.1 Déroulement d'une intervention

1. Le technicien consulte ses rendez-vous du jour et obtient l'itinéraire vers l'adresse de service.
2. Il indique son départ (Start Trip), puis son arrivée; le temps de déplacement est enregistré.
3. Il démarre le travail (Start Work) et suit la liste des tâches de service.
4. Il ajoute les pièces utilisées, des notes et des photos avant et après.
5. Il complète le rapport de service (Service Report) et fait signer le client à l'écran.
6. Il termine le rendez-vous; le bureau reçoit le rapport et peut facturer.

8.2 Fonctions de l'application

- Mode hors ligne : consulter et mettre à jour les interventions sans réseau, avec synchronisation au retour
- Signature électronique du client
- Photos, pièces jointes et notes vocales
- Feuilles de temps (Timesheets) et suivi des déplacements (Trips)
- Historique de l'actif et des visites précédentes
- Création d'une facture et encaissement sur place, selon les permissions

Note — Le suivi de localisation n'est actif que pendant les heures de travail, selon la configuration. Informez vos techniciens de son utilisation.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Actifs et plans d'entretien

9.1 Actifs clients (Assets)

- Fiche par équipement : modèle, numéro de série, date d'installation, garantie
- Rattachement au client et à l'adresse de service
- Historique de toutes les interventions sur l'actif
- Accès rapide pour le technicien dans l'application mobile

9.2 Plans d'entretien et contrats de service

1. Plans d'entretien (Maintenance Plans) > Créer, selon l'édition.
2. Sélectionnez le client, les actifs couverts et les services à réaliser.
3. Définissez la fréquence (ex. : tous les 6 mois) et la durée du contrat.
4. Zoho FSM génère automatiquement les bons de travail ou les rendez-vous préventifs aux dates prévues.
5. Facturez le contrat selon l'entente (à l'avance, par visite ou groupé).

Conseil Nuagix — Les contrats d'entretien préventif stabilisent vos revenus et vos horaires : proposez-les systématiquement après une installation.

[↑ Retour à l'index](#)

10. Facturation et paiements

10.1 Facturer une intervention

1. Depuis le bon de travail terminé, cliquez sur Créer une facture.
2. Vérifiez les services, les pièces et le temps réellement passé.
3. Appliquez la TPS et la TVQ, puis enregistrez.
4. Envoyez la facture par courriel avec un lien de paiement en ligne, si une passerelle est configurée.
5. Enregistrez les paiements reçus (carte, chèque, virement).

Note — Si Zoho Books est intégré, les factures et paiements sont synchronisés avec la comptabilité.

10.2 Options de facturation

- Facturation groupée de plusieurs bons de travail, selon l'édition
- Factures d'acompte (retainer) avant les travaux
- Devises multiples, selon l'édition
- Modèles de factures à votre image

[↑ Retour à l'index](#)

11. Rapports et tableaux de bord

11.1 Indicateurs utiles

Indicateur	Utilité
Bons de travail par statut	Suivre la charge de travail et les retards
Rendez-vous terminés par technicien	Mesurer la productivité
Taux de résolution à la première visite	Évaluer la préparation des interventions
Temps de déplacement et de travail	Optimiser les tournées
Revenus par service ou par client	Repérer les activités rentables
Estimations acceptées	Suivre le taux de conversion des soumissions

11.2 Créer un rapport

1. Rapports (Reports) > Créer un rapport.
2. Choisissez le module (ex. : Rendez-vous de service) et les colonnes.
3. Ajoutez les filtres et regroupements (ex. : par technicien, ce mois-ci).
4. Enregistrez et planifiez l'envoi par courriel, selon l'édition.

[↑ Retour à l'index](#)

12. Bonnes pratiques

12.1 Recommandations Nuagix

- Tenez les adresses de service et les consignes d'accès à jour
- Planifiez la semaine suivante chaque jeudi dans la console de répartition
- Exigez photos et signature du client pour chaque intervention terminée
- Saisissez les pièces utilisées sur place, pas à la fin de la semaine
- Facturez le jour même où l'intervention est terminée
- Communiquez avec la clientèle québécoise en français et respectez la langue de préférence du client
- Analysez chaque mois les interventions qui ont exigé une deuxième visite

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 13. Utilisateurs, profils et équipes
- 14. Paramètres de l'organisation
- 15. Personnalisation
- 16. Automatisation
- 17. Intégrations
- 18. Sécurité et conformité
- 19. Éditions et licences
- 20. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

13. Utilisateurs, profils et équipes

13.1 Profils

Profil	Accès
Administrateur (Administrator)	Accès complet, y compris la configuration
Répartiteur (Dispatcher)	Gestion des demandes, bons de travail, planification et répartition
Technicien (Field Agent)	Consultation et exécution de ses rendez-vous, surtout dans l'application mobile
Technicien limité (Limited Field Agent)	Accès restreint à ses propres interventions
Profil personnalisé	Permissions précises par module, selon l'édition

13.2 Ajouter un utilisateur

1. Configuration (Setup) > Espace de travail > Utilisateurs (Users) > Ajouter.
2. Saisissez le nom, le courriel et le téléphone.
3. Attribuez le profil et, pour un technicien, son territoire, ses compétences et son quart de travail.
4. Ajoutez-le à une équipe (crew) si les interventions se font à plusieurs.
5. L'utilisateur reçoit une invitation et occupe une licence dès son activation.

Note — Dans Zoho One, ajoutez d'abord l'utilisateur dans la console Zoho One et attribuez-lui l'application FSM.

13.3 Départ d'un employé

1. Réassignez ses rendez-vous futurs dans la console de répartition.
2. Récupérez l'équipement et vérifiez que son application mobile a synchronisé toutes les données.
3. Retirez-le des équipes, des territoires et des automatisations.
4. Désactivez l'utilisateur pour libérer la licence.

Attention — Un technicien désactivé avant la synchronisation de son application peut entraîner la perte de photos ou de signatures enregistrées hors ligne.

[↑ Retour à l'index](#)

14. Paramètres de l'organisation

14.1 Configuration de base

1. Configuration > Profil de l'organisation : nom, adresse, logo, fuseau horaire, devise (CAD).
2. Configuration > Taxes : créez la TPS, la TVQ et un groupe TPS + TVQ, avec vos numéros d'inscription.
3. Définissez les heures d'affaires et les jours fériés du Québec.
4. Créez le catalogue des services et des pièces (Services and Parts), avec prix et unités.
5. Configurez les modèles de courriel, d'estimation, de rapport de service et de facture.

14.2 Ressources de terrain

Élément	Utilité
Territoires (Territories)	Découper la zone de service (ex. : Rive-Sud, Laval, Québec) et limiter les données visibles
Compétences (Skills)	Associer des certifications ou spécialités aux techniciens et aux services, selon l'édition
Équipes (Crews)	Groupes de techniciens intervenant ensemble
Quarts de travail (Shifts)	Horaires de disponibilité des techniciens, selon l'édition
Congés (Time Off)	Absences prises en compte lors de la répartition

Conseil Nuagix — Associez les compétences liées aux certifications obligatoires (ex. : gaz, frigorigènes, électricité) : la répartition évitera d'envoyer un technicien non qualifié.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Personnalisation

15.1 Options de personnalisation

- Champs personnalisés dans les modules (demandes, bons de travail, actifs, etc.)
- Mises en page et vues personnalisées
- Modèles d'enregistrements (Record Templates) pour les interventions courantes, selon l'édition
- Fiches de travail (Job Sheets) : formulaires à remplir par le technicien sur place, selon l'édition
- Modèles de rapport de service et de facture à votre image
- Profils personnalisés et sécurité par champ, selon l'édition

15.2 Fiches de travail bilingues

Préparez vos fiches de travail et vos rapports de service en français, avec les termes techniques de votre secteur. Si vous servez aussi une clientèle anglophone, créez une version anglaise et choisissez le modèle selon la langue du client.

[↑ Retour à l'index](#)

16. Automatisation

16.1 Outils d'automatisation

Outil	Utilisation
Règles de workflow	Actions lors d'une création ou d'un changement de statut (courriel, mise à jour, webhook, fonction)
Workflows basés sur le temps	Rappels avant un rendez-vous ou suivi après une intervention, selon l'édition
Notifications aux clients	Confirmation de rendez-vous, technicien en route, intervention terminée, par courriel ou SMS
Fonctions personnalisées (Deluge)	Logique sur mesure et appels d'API
Webhooks et connexions	Échanges avec d'autres applications

16.2 Créer une règle de workflow

1. Configuration > Automatisation > Règles de workflow > Créer.
2. Choisissez le module (ex. : Rendez-vous de service) et le déclencheur (ex. : statut = Terminé).
3. Ajoutez les conditions au besoin.
4. Ajoutez les actions : courriel de remerciement avec le rapport de service, tâche de suivi, webhook.
5. Enregistrez et testez avec un rendez-vous fictif.

Conseil Nuagix — Un avis « Technicien en route » avec l'heure d'arrivée prévue réduit fortement les appels de clients et les visites manquées.

[↑ Retour à l'index](#)

17. Intégrations

17.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Synchroniser clients et entreprises; créer des demandes ou des bons de travail depuis une affaire ou un contact
Zoho Books	Synchroniser clients, services, pièces, factures et paiements avec la comptabilité
Zoho Inventory	Gestion des stocks de pièces, selon les intégrations offertes
Zoho Desk	Transformer un billet de soutien en demande de service sur le terrain
Zoho Analytics	Analyses avancées des opérations
Zoho Sign	Signature des contrats d'entretien

17.2 Autres intégrations

- Passerelles de paiement pour les paiements en ligne et sur place
- Messagerie : WhatsApp et SMS pour les avis aux clients, selon l'édition
- Cartographie et géolocalisation
- Zoho Flow ou Zapier pour les automatisations entre applications
- API REST (OAuth 2.0) et webhooks

Attention — Définissez une seule source maîtresse pour les clients et les articles (CRM, Books ou FSM) afin d'éviter les doublons entre applications.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Sécurité et conformité

18.1 Contrôles de sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique (SAML) via Zoho Accounts / Zoho Directory
- Profils et permissions limités au strict nécessaire
- Permissions par territoire et par champ, selon l'édition
- Journal d'audit : historique des actions des utilisateurs
- Gestion des appareils mobiles : déconnexion à distance en cas de perte
- Hébergement au centre de données canadien (zohocloud.ca)

18.2 Confidentialité et Loi 25

- Informez les techniciens de la collecte de leur localisation et limitez-la aux heures de travail
- Évitez de photographier des renseignements personnels non nécessaires chez le client
- Limitez l'accès aux coordonnées des clients selon le territoire et le profil
- Traitez les demandes d'accès, de rectification et de suppression
- Définissez une durée de conservation des photos et rapports de service

Note — Ce manuel n'est pas un avis juridique. Validez vos obligations avec votre conseiller juridique.

[↑ Retour à l'index](#)

19. Éditions et licences

19.1 Éditions

Édition	Pour qui
Gratuite (Free)	Démarrage : fonctions de base, nombre de rendez-vous mensuels limité
Standard	PME : formulaires Web, tâches de service, cartes et localisation, équipes, personnalisation
Professional	Entreprises en croissance : actifs, plans d'entretien, fiches de travail, rendez-vous sur plusieurs jours
Premium	Organisations : territoires, compétences, quarts de travail, rapports planifiés, analyses avancées
Zoho One	FSM inclus avec les autres applications de la suite, selon l'offre en vigueur

19.2 Suivre l'utilisation

Configuration > Abonnement affiche l'édition, les licences utilisées et les limites propres à l'édition. Les limites exactes varient selon l'édition; retirez les licences des utilisateurs désactivés.

[↑ Retour à l'index](#)

20. Liste de vérification du déploiement

20.1 Avant la mise en production

- ☐ Profil de l'organisation, devise (CAD), fuseau horaire, heures d'affaires et jours fériés configurés
- ☐ TPS, TVQ et numéros d'inscription configurés
- ☐ Catalogue des services et des pièces créé
- ☐ Utilisateurs, profils, équipes, territoires et compétences définis
- ☐ Clients, adresses de service et actifs importés
- ☐ Modèles d'estimation, de rapport de service et de facture bilingues prêts
- ☐ Plans d'entretien préventif créés
- ☐ Notifications aux clients et workflows testés
- ☐ Application mobile installée et testée par les techniciens (y compris hors ligne)
- ☐ Intégrations (CRM, Books) et passerelle de paiement configurées
- ☐ Paramètres de confidentialité (Loi 25) appliqués
- ☐ Répartiteurs et techniciens formés

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho FSM. Réservez une rencontre Zoom :
<https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

[↑ Retour à l'index](#)

Annexes

A. Glossaire français-anglais

[↑ Retour à l'index](#)

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Français	Anglais (interface)
Demande	Request
Estimation	Estimate
Bon de travail	Work Order
Rendez-vous de service	Service Appointment
Console de répartition	Dispatch Console
Répartir	Dispatch
Technicien	Field Agent
Répartiteur	Dispatcher
Équipe	Crew
Territoire	Territory
Compétence	Skill
Quart de travail	Shift
Actif	Asset
Plan d'entretien	Maintenance Plan
Tâche de service	Service Task
Pièce	Part
Rapport de service	Service Report
Fiche de travail	Job Sheet
Feuille de temps	Timesheet
Déplacement	Trip

[↑ Retour à l'index](#)