

FAQ TELEGESTION MOBILE

1. Je n'arrive pas à décrocher l'appel entrant

Pour décrocher un appel entrant,

- appuyer sur le combiné qui s'affiche au centre de l'écran
- maintenir son doigt et faire glisser vers la droite vers le combiné bleu

2. Je n'arrive pas à écouter mes messages vocaux

Pour écouter un message vocal laissé par l'association :

- Appuyer sur APPEL STRUCTURE dans le menu principal de l'application
- Appuyer sur Messagerie 888
- Appuyer sur OUI, quand le message « Confirmer l'appel » s'affiche
- Si c'est une première utilisation, suivre les instructions et personnaliser son message d'accueil

3. Mon planning ne s'affiche pas ou s'affiche partiellement

MON PLANNING NE S'AFFICHE PAS :

Vérifier si le réseau Orange (**4G, 3G, H+ ou H**) et la **NFC** sont activés :

- mettre un doigt en haut de l'écran,
- maintenir la pression et faire glisser le doigt vers le bas
- vérifier si la NFC (icône tout en bas à droite) est en blanc, si ce n'est pas le cas, appuyer une fois dessus et attendre le changement de couleur.
- vérifier si le réseau orange 4G/3G/H+/H est activé (icône qui se trouve entre « NE PAS DERANGER » et « CONNEXION DONNÉES »)

Le réseau est activé si l'icône affiche la mention ORANGE F et 4G ou 3G ou H+ ou H

Le réseau n'est pas activé si l'icône affiche la mention « AUCUN SERVICE » ou uniquement ORANGE F sans l'une des mentions 4G, 3G, H+ ou H

Pour activer le réseau, essayer l'une de ces 3 solutions :

- **Désactiver le WIFI** : si l'icône WIFI apparaît en blanc, appuyer une fois dessus et attendre que celui-ci se mette en gris.
Vérifier si l'icône Orange et 4G/3G/H+/H s'affichent en blanc
- **Activer le réseau et les données** : appuyer sur l'icône « CONNEXION DES DONNEES » une fois et attendre que la mention 4G/3G/H+/H s'affiche
- **Désactiver le mode avion** : si l'icône mode avion est en blanc, appuyer une seule fois dessus et attendre que la NFC et la 4G/3G/H+/H s'affichent en blanc.

MON PLANNING NE S'AFFICHE PAS CORRECTEMENT :

Lorsque je consulte mon planning, seuls les matricules et la durée de la prestation s'affichent.

Ce problème est dû à un bug de synchronisation, si cela se produit

- Appuyer sur le FORCER SYNCHRO dans le menu principal et attendre jusqu'à 10 à 15mn
- Si le problème persiste, REDEMMARER LE TELEPHONE :
 - Appuyer quelques secondes sur le petit bouton à droite du téléphone
 - Appuyer sur REDEMMARER
 - Attendre que le téléphone s'éteigne et se rallume
 - Vérifier si le planning s'affiche correctement
- Si le problème n'est toujours pas résolu, appeler l'association.

4. La nouvelle prestation que j'ai acceptée ne s'affiche pas dans mon planning

- Appuyer sur le FORCER SYNCHRO dans le menu principal et attendre quelques minutes
- Si le planning ne s'affiche toujours pas, REDEMMARER LE TELEPHONE :
 - Appuyer quelques secondes sur le petit bouton à droite du téléphone
 - Appuyer sur REDEMMARER
 - Attendre que le téléphone s'éteigne et se rallume
 - Vérifier si le planning s'affiche correctement
- Si le problème n'est toujours pas résolu, appeler l'association.

5. Je n'arrive pas à faire ma télégestion

Plusieurs cas peuvent se présenter :

- **OUBLIER DE PRECISER LE DEBUT OU LA FIN DE TELEGESTION :**

Le scan de la puce NFC sans appuyer sur Début ou Fin entraîne un bug de télégestion. Le téléphone émet un son mais ne vibre pas = la télégestion n'est pas effectuée.

VERIFIER QUE LE BOUTON DEBUT ou FIN A BIEN ÉTÉ ACTIVÉ

- **LA NFC ET LA 4G/3G/H+/H NE SONT PAS ACTIVÉES :**

Pour vérifier si vous avez ces deux paramètres activés :

- mettre un doigt en haut de l'écran,
- maintenir la pression et faire glisser le doigt vers le bas
- vérifier si la NFC (icône tout en bas à droite) est en blanc, si ce n'est pas le cas, appuyer une fois dessus et attendre le changement de couleur.
- vérifier si le réseau orange 4G/3G/H+/H est activé (icône qui se trouve entre « NE PAS DERANGER » et « CONNEXION DONNÉES »)

Le réseau est activé si l'icône affiche la mention ORANGE F et 4G/3G/H+/H

Le réseau n'est pas activé si l'icône affiche la mention « AUCUN SERVICE » ou uniquement ORANGE F sans la mention 4G ou 3G ou H+ ou H

Pour activer le réseau, essayer l'une de ces 3 solutions :

- **Désactiver le WIFI** : si l'icône WIFI apparaît en blanc, appuyer une fois dessus et attendre que celui-ci se mette en gris.
Vérifier si l'icône Orange et 4G/3G/H+/H s'affiche en blanc
- **Activer le réseau et les données** : appuyer sur l'icône « CONNEXION DES DONNEES » une fois et attendre que la mention 4G/3G/H+/H s'affiche
- **Désactiver le mode avion** : si l'icône mode avion est en blanc, appuyer une seule fois dessus et attendre que la NFC et la 4G/3G/H+/H s'affiche en blanc.

- **LA PUCE EST DÉFECTUEUSE**

Les puces installées sur des supports métalliques ou électriques ne fonctionnent pas. Si vous vous retrouvez dans ce cas, appelez au plus vite l'association.

- **AVOIR LE BON GESTE DE POINTAGE**

Le lecteur de la puce NFC se trouve au dos du téléphone et à peu près au milieu de celui-ci (à l'emplacement du losange du logo se trouvant sur l'étiquette)

- Bien placer la puce au niveau du lecteur
- Attendre le son et la vibration
- Attendre quelques secondes que le message de confirmation s'affiche
- Eviter de toucher l'écran et les boutons d'allumage et de volumes
- APPUYER SUR OK
- **IMPORTANT** : Lors de la validation, appuyer une seule fois sur OK et attendre le message. Dans le cas contraire, plusieurs pointages seront enregistrés.

6. Je ne commence pas/ ne termine pas ma prestation au domicile du client, comment faire ma télégestion ?

- S'il y a une possibilité d'apposer une puce là où débute/termine la prestation, prévenir l'association. C'est souvent le cas pour les lieux de travail, l'accueil de jour/nuit, le médecin ou spécialiste...
- Si il n'y aucune possibilité d'installer une puce, réaliser impérativement les pointages de début et de fin, même si ce n'est pas à l'heure à laquelle la prestation a débuté/ s'est terminé :
 - Enregistrer le début



- Appeler le pôle Télégestion pour expliquer la situation
- Enregistrer la fin

7. J'interviens auprès de 2 ou plusieurs bénéficiaires habitant le même domicile, comment faire ma télégestion ?

- Suivre impérativement la chronologie des prestations indiquées dans votre planning
- Identifier la puce correspondant au 1^{er} bénéficiaire
- Enregistrer le début de la prestation pour le bénéficiaire 1, réaliser la prestation puis enregistrer la fin de la prestation pour ce même bénéficiaire
- Faire de même pour le 2^e bénéficiaire

8. Le client me demande de partir avant la fin prévue de ma prestation

En cas de temps mort à la demande du client, prévenez immédiatement le pôle Télégestion.