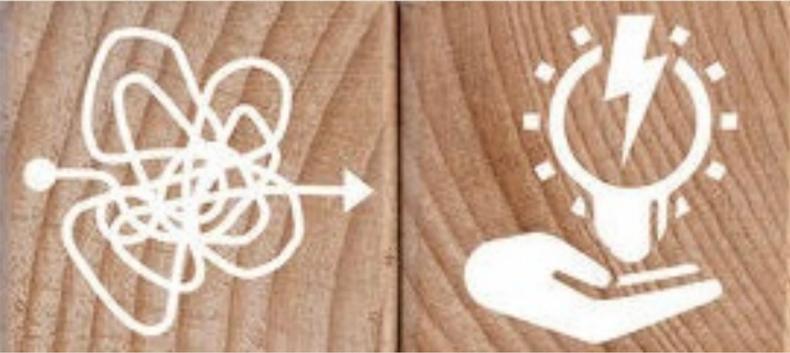


Objectif des tickets techniques



Simplification des échanges



Traçabilités des informations



Transparence des demandes



Efficience des diagnostics

Dans quels cas ?

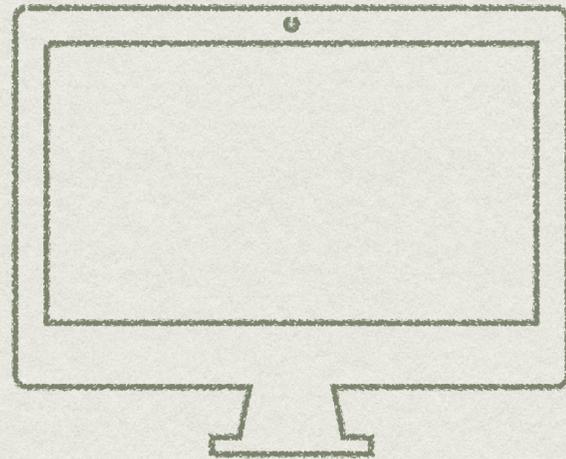
- Questions Techniques.
- Demande d'approbation pour garantie.
- Documentations.
- Problème d'identifiant Fodit.

Le modèle du Ticket Technique est à privilégier par rapport aux autres formes de communication. Ceux-ci, nous permettront d'être plus efficace, lors de nos futurs échanges, afin de répondre à vos questions et d'anticiper certaines démarches.

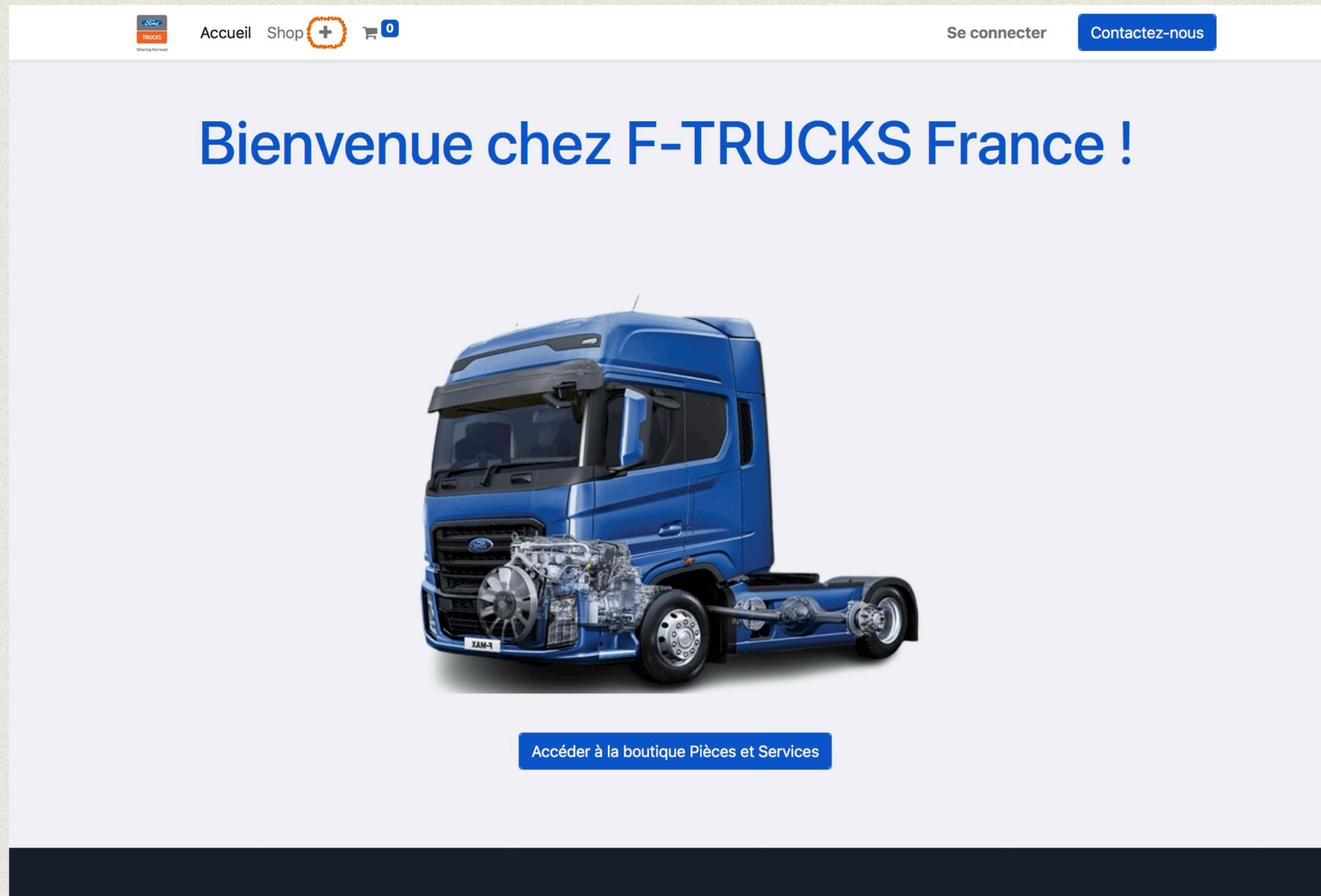


Où ?

<http://www.servicesfordtrucksfrance.fr>



Suivez le guide



Suivez le guide

The screenshot shows the top navigation bar of the F-TRUCKS France website. It includes the Ford Trucks logo, 'Accueil', 'Shop' with a plus sign and a shopping cart icon, 'Se connecter', and a 'Contactez-nous' button. A dropdown menu is open, listing various service options. The item 'Support / Tickets Technique(s)' is circled in orange. Below the menu is a large image of a blue Ford truck chassis with the text 'F-TRUCKS France !' and a button 'Accéder à la boutique Pièces et Services'.

- Contactez-nous
- Demande de garantie (Tickets)
- Support / Tickets Technique(s)
- Documentation technique ▾
- Préparation à la route
- Documentation technique véhicules
- Entretien / Maintenance
- Supports de formation
- Outils spécifiques
- Documentation Pièces de Rechange ▾
- Documentation accessoires
- Documentation Garantie ▾
- Politique de Garantie
- Campagnes de Rappels FSA
- Shop Select

Suivez le guide

 [Accueil](#) [Shop](#) [+](#)  [Se connecter](#) [Contactez-nous](#)

Your Name *

Your Email *

Subject *

VIN

Kilométrage

Heures moteur

Description

Attachment

[Soumettre](#)

Liens utiles

- [Accueil](#)
- [À propos](#)
- [Articles](#)
- [Services](#)
- [Légal](#)
- [I-Trucks](#)

A propos de nous...

Le constructeur Ford Otosan est représenté en France par l'importateur F-Trucks France créé par les Groupes Maurin, DMD et Amplitude dans le cadre de leur stratégie de diversification dans le BtoB.

Créée en 2021, la société compte aujourd'hui 15 collaborateurs couvrant tous les métiers d'un importateur. L'équipe très proche de son réseau et de ses clients est issue du monde du poids-lourds et bénéficie d'une longue expérience de ce marché aussi bien en France qu'à

Contactez-nous

 support.odoo@fordtrucksfrance.fr

 01.34.89.67.00

Pas à pas

- ◎ **Your Name** : Le nom et/ou le prénom de l'interlocuteur travaillant sur le véhicule.
- ◎ **Your Email** : L'adresse mail qui permettra les échanges et recevra les alertes de mise à jour ticket.



Dans un souci de sécurisation de nos échanges merci d'utiliser une adresse mail professionnelle.



Pas à pas

- ◎ **Subject** : Nom du Garage / Titre résumant la panne.
- ◎ **VIN** : le numéro de série complet.
- ◎ **Kilométrage et heures moteur** : Informations disponibles à l'afficheur du véhicule ou à la valise de diagnostic FODIT.

Pas à pas

◎ **Description** : Ce champ est capital pour les futurs échanges. Nous avons besoin d'informations extrêmement précises afin de pouvoir vous répondre de façon efficace et rapide. Pour vous aider, nous vous proposons la démarche suivante:

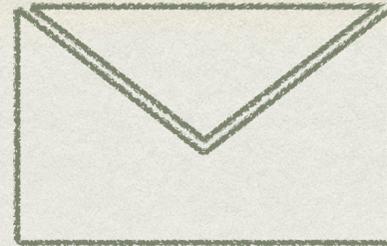
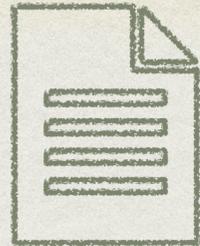
- Nom du client.
- Date de mise en circulation.
- Statut du véhicule (dossier assistance, etc...).
- Plainte client.
- Symptômes constatés.
- Contrôles effectués.

Pas à pas



Cette étape n'est pas une perte de temps. Plus elle sera structurée plus les échanges seront efficaces.

Pas à pas



Attachment : Placer les pièces jointes (PDF, Photos, ...) que vous désirez attacher au ticket technique. Si vous avez oublié, rassurez-vous, vous pourrez en ajouter une fois le ticket soumis. Il vous suffira alors de suivre le lien que vous recevrez dans la boîte mail ajoutée en contact.



Nous vous conseillons systématiquement d'envoyer le rapport des DTCs lorsque vous soumettez un ticket technique.



Et après ?

Vous allez recevoir un mail de confirmation pour la création du ticket technique (**attention à vos SPAMS**) dès que vous l'aurez soumis.

Vous pourrez accéder au contenu de celui-ci en cliquant sur le lien qui est présent dans ce mail. Cela vous permettra de prendre connaissance de nos réponses, de compléter ou modifier des informations ainsi que des pièces jointes.

Votre Ticket d'Assistance

[F-Trucks France - Formation Ticket Technique \(#1952\)](#)



Cher/Chère Nicolas TAILLANDIER,

Votre demande [F-Trucks France / Formation Ticket Technique](#) a été reçue et est en cours d'examen par notre équipe Support / Tickets Technique(s). La référence de votre ticket est 1952.

[Visualiser le ticket](#) ← 

Pour ajouter des commentaires supplémentaires, répondez à cet email.

Merci,

L'équipe de Support / Tickets Technique(s).

F-TRUCKS FRANCE
01 34 89 66 97 | aurelie.pinard@fordtrucksfrance.fr

Généré par [Odoo](#)

Et après ?

Une fois que vous aurez cliqué sur le lien de votre mail de confirmation, vous aurez accès au ticket technique qui regroupera les différentes informations que vous aurez complétées.

Le numéro du ticket technique apparaîtra à côté du titre, sous le format (#XXX).

Cette référence sera à nous communiquer lors d'éventuels échanges téléphoniques et dans votre **ticket garantie**.

Ticket
Historique

Client
F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER
nicolas.taillandier@fordtrucksfran
Fourni par odoo

F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952) Etape **Nouveau**

Reporté le 05/03/2024 11:46

Team Support / Tickets Technique(s) **Partner** Nicolas TAILLANDIER

Partner Email nicolas.taillandier@fordtrucksfrence.fr **Partner Phone**

Truck **VIN** NMOKCXP6KPJ98119

Tags
Formation Technique

Autres informations :
Kilométrage : 745
Heures moteur : 8

Historique des messages et communications
Il n'y a aucun commentaire pour le moment.

Envoyer un message...

Envoyer

Et le suivi ?

A partir, du moment où, le service technique répondra, vous pourrez voir apparaître de nouveaux éléments dans le ticket (commentaires, étape et tags ...).

The screenshot shows a web interface for a technical ticket. At the top, there are navigation links for 'Accueil', 'Se connecter', and 'Contactez-nous'. The main content area is titled 'F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952)' and includes a breadcrumb trail 'Tickets / F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952)'. On the left, there is a sidebar with 'Ticket' and 'Historique' sections. The main content area displays the following information:

- Client:** F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER (Email: nicolas.taillandier@fordtrucksfrance.fr)
- Reporté le:** 05/03/2024 11:46
- Team:** Support / Tickets Technique(s)
- Partner:** Nicolas TAILLANDIER
- Partner Email:** nicolas.taillandier@fordtrucksfrance.fr
- Partner Phone:**
- Truck:**
- VIN:** NMOKCXP6KPJ98119
- Tags:** DEFAULT MOTEUR
- Formation Technique:**
- Autres informations:** Kilométrage : 745, Heures moteur : 8

Below this information is a section for 'Historique des messages et communications' with 1 comment. A message input field with an 'Envoyer' button is present. The comment from 'F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER' (dated 5/3/2024, 12:09:03 pm) reads: 'Bonjour Nicolas, Pourriez-vous m'envoyer les DTC's ? Cordialement'.

Les Tags ?

Ils servent essentiellement à la classification des cas. Cependant, ils vous seront utiles, car vous y trouverez les informations comme les numéros de tickets techniques, de pièces et d'approbations Ford Otosan, qui seront à ajouter à vos **factures garanties**.

Format Numéro Ticket Technique FO : TXXX.

Format Numéro Approbation FO : CXXX.

Format Numéro Ticket Pièce FO : SPXXXXXXXXX.

Accueil + Se connecter Contactez-nous

Tickets / F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952)

Ticket Historique

Client F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER nicolas.taillandier@fordtrucksfrance.fr Fourni par odoo

F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952) Etape En attente

Reporté le 05/03/2024 11:46

Team Support / Tickets Technique(s) Partner Nicolas TAILLANDIER

Partner Email nicolas.taillandier@fordtrucksfrance.fr Partner Phone

Truck Tags **DEFAULT MOTEUR** VIN NMOKCXP6KPJ98119

Formation Technique

Autres informations :
Kilométrage : 745
Heures moteur : 8

Historique des messages et communications
1 commentaire

Envoyer un message...

Envoyer

F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER
Publié sur mars 5 2024, 12:09:03 pm
Bonjour Nicolas,
Pourriez-vous m'envoyer les DTC's ?
Cordialement

Les Étapes ?

Elles vous indiqueront le statut de votre ticket technique. Nous avons plusieurs niveaux:

- **Nouveau** : Création du ticket.
- **En attente** : Demande d'informations supplémentaires.
- **Administratif** : Demande de documentation, d'accès IT ou de réinitialisation de MDP.
- **Niveau 1** : Service Technique France.
- **Niveau 2** : Service Technique Ford Otosan.
- **Assistance** : Dossier 24/7.
- **Résolu** : Dossier finalisé.
- **Clôturé** : Dossier clôturé (plus de modification possible).

Accueil + Se connecter Contactez-nous

🏠 / Tickets / F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952) **Etape En attente**

Ticket
Historique

Client
F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER
nicolas.taillandier@fordtrucksfrance.fr
Fourni par odoo

F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952)

Reporté le 05/03/2024 11:46

Team Support / Tickets Technique(s) **Partner** Nicolas TAILLANDIER

Partner Email nicolas.taillandier@fordtrucksfrance.fr **Partner Phone**

Truck **VIN** NMOKCXP6KPJ98119

Tags DEFAULT MOTEUR

Formation Technique

Autres informations :
Kilométrage : 745
Heures moteur : 8

Historique des messages et communications
1 commentaire

Envoyer un message...

Envoyer

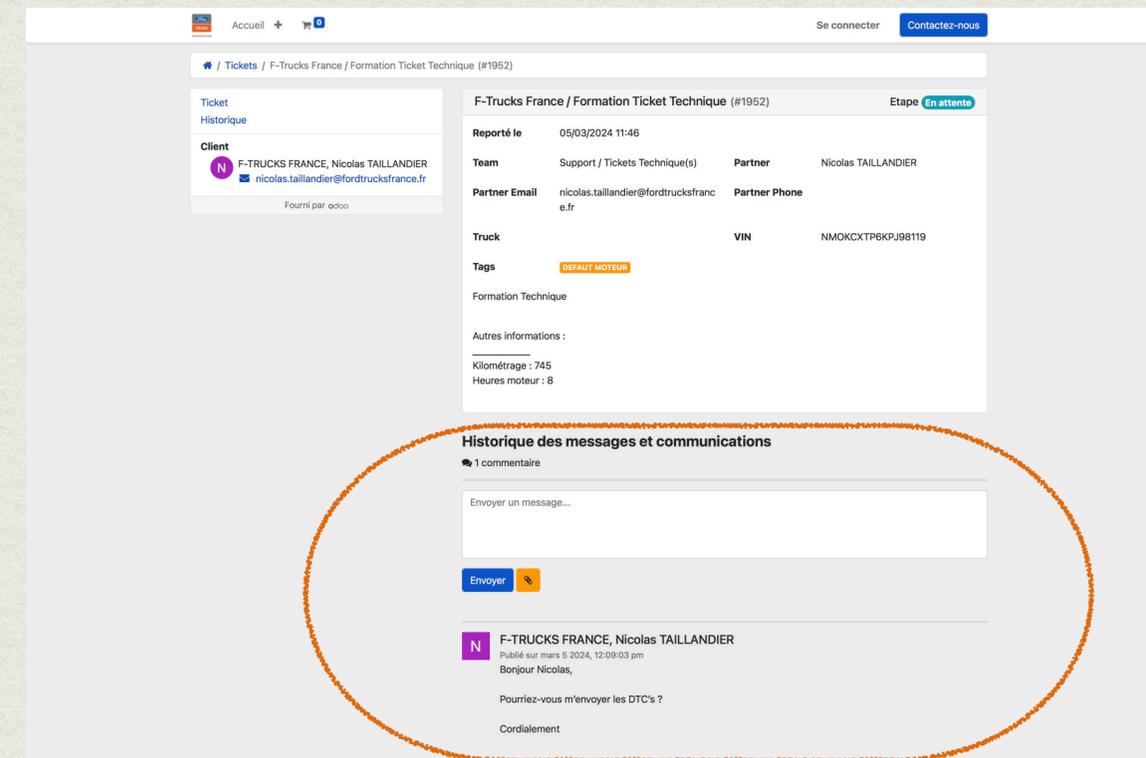
F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER
Publié sur mars 5 2024, 12:09:03 pm
Bonjour Nicolas,
Pourriez-vous m'envoyer les DTC's ?
Cordialement

Les Commentaires ?

Sous forme de discussion, nous pourrions échanger les informations nécessaires au bon dérouler du ticket technique.

Bien entendu, vous pouvez, à nouveau y ajouter des pièces jointes.

Celles-ci, sont consultables par les deux parties à loisirs.



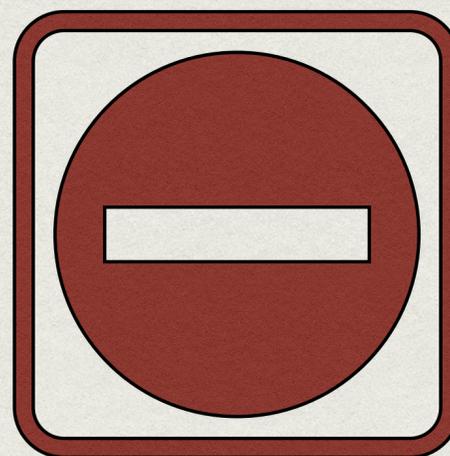
The screenshot displays a technical ticket page for 'F-Trucks France / Formation Ticket Technique (#1952)'. The ticket is currently in the 'En attente' (Waiting) stage. Key details include: reported on 05/03/2024 at 11:46, team 'Support / Tickets Technique(s)', partner 'Nicolas TAILLANDIER', and truck 'NMOKXTP6KPJ98119'. The tags are 'DEFAUT MOTEUR' and 'Formation Technique'. The 'Historique des messages et communications' section shows one comment from 'F-TRUCKS FRANCE, Nicolas TAILLANDIER' dated 05/03/2024 at 12:09:03 pm, with the text: 'Bonjour Nicolas, Pourriez-vous m'envoyer les DTC's ? Cordialement'. A text input field and an 'Envoyer' button are visible above the message history.



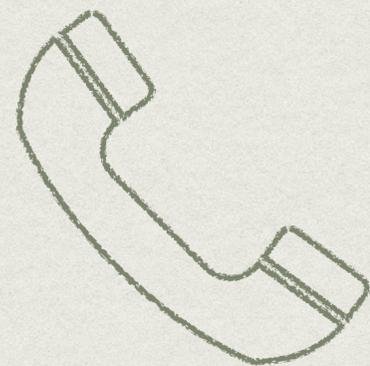
Les Tickets Techniques sont réservés exclusivement au réseau Ford Trucks France.



- © Merci de ne pas communiquer ces informations aux clients ou à d'autres prestataires.



Un numéro unique



+33 1 84 27 00 42



F-Trucks France
Service technique

20

