FAQ et dépannage côté client

Foire aux questions sur le module Campagnes, mise à jour régulièrement à partir des retours utilisateurs.

Soumission et CSV

Mon fichier est rejeté avec le message "aucune prestation définie sur la ligne X"

Vérifiez la ligne X de votre CSV. Au moins une colonne de quantité (LEGIO Qté, D1 Qté, PHYSICO Qté, B2 Qté, DISCO Qté, AUTRE Qté) doit contenir une valeur strictement supérieure à 0. Une ligne avec uniquement des 0 ou des cellules vides est considérée comme sans prestation.

Une adresse n'est pas géolocalisée

Vérifiez que le code postal a 5 chiffres et que la ville est orthographiée sans erreur. Évitez les abréviations type "St" à la place de "Saint". Si l'adresse est dans un lieu dit, ajoutez la commune principale. En dernier recours, vous pouvez soumettre sans cette ligne et nous l'ajoutons manuellement.

Je veux relier plusieurs campagnes à un même devis

Mentionnez le numéro du devis dans le champ Observations à l'étape 1 du wizard. Notre équipe rattache manuellement les campagnes au devis lors de la validation.

Combien de campagnes puis je avoir en parallèle

Vous pouvez avoir jusqu'à 3 campagnes en attente de validation simultanément. Une fois validées, il n'y a plus de limite. Cette restriction vise à éviter l'effet d'engorgement côté équipe planning.

Combien de sites maximum par campagne

50 sites par campagne. Au delà, scindez en plusieurs campagnes thématiques. Si vous gérez un parc de plus de 100 sites avec des passages réguliers, contactez nous pour mettre en place une organisation contractuelle dédiée.

J'ai des contraintes horaires spécifiques sur certains sites

Précisez dans la colonne Disponibilités du CSV, par exemple "Uniquement Lun, Mar, Jeu 9h à 12h" ou "Pas avant 14h, accès chambre interdit avant". Notre algorithme de planification respecte ces contraintes.

Suivi et planning

Je n'ai pas reçu l'email de confirmation

Vérifiez vos spams. Ajoutez noreply@aquatycia.fr à votre liste blanche. Si vous ne trouvez toujours rien, l'email est consultable dans votre espace client, onglet "Notifications".

Le planning proposé ne me convient pas

Répondez à l'email de confirmation en précisant le ou les rendez vous à décaler et la nouvelle plage souhaitée. Notre équipe revoit et vous renvoie une proposition mise à jour sous 24 h ouvrées.

Un contact site n'a pas reçu son SMS

Vérifiez le format du numéro dans le CSV (10 chiffres sans espace, ou +33 suivi de 9 chiffres). Si le numéro est correct, le SMS peut être bloqué côté opérateur (filtre anti spam). Demandez au contact d'autoriser les SMS courts depuis numéro "Aquatycia".

Tarifs et facturation

Le prix affiché à l'étape récap diffère de mon devis signé

C'est normal au stade de la soumission, le prix affiché est indicatif. La validation tarifaire par Aquatycia ré applique votre grille contractuelle. Vous voyez le prix final dans l'email "campagne validée".

Comment télécharger ma facture

Onglet Factures de votre espace client, ou directement depuis la page de la campagne au bouton "Factures liées".

Rapports

Quand vais je recevoir le rapport

Comptez 5 à 7 jours pour un panel physico chimie simple, 12 à 14 jours pour une Légionelle (durée d'incubation laboratoire).

Le rapport est-il émis sous accréditation COFRAC ?

Oui, pour les essais et prélèvements couverts par la portée d'accréditation (accréditation COFRAC Essais n° 1-5057, portée disponible sur www.cofrac.fr). Les résultats non couverts par l'accréditation sont clairement identifiés sur les rapports concernés.