

w.c.s. - Development #10075

Organisation de prise en charge des demandes au sein d'un pool d'agents

24 février 2016 16:53 - Brice Mallet

Statut:	Fermé	Début:	24 février 2016
Priorité:	Normal	Echéance:	
Assigné à:		% réalisé:	0%
Catégorie:		Temps estimé:	0:00 heure
Version cible:	v1.36	Planning:	
Patch proposed:	Oui		

Description

Quand plusieurs agents sont susceptibles de traiter les mêmes demandes (cas typique, les guichets uniques à la façon Alfortville), ceux-ci peuvent être nombreux et ne pas pouvoir communiquer (sur sites différents, là encore cas d'Alfortville), il est alors nécessaire qu'un agent prenant en charge une demande soit certain que celle-ci ne soit pas déjà en cours de traitement par un autre agent (plus rapide;-).

Solution esquissée lors EO Camp marseillais = afficher une alerte :

- les demandes récemment vues/travaillées par quelqu'un ayant une action possible sur le statut actuel de la demande seraient marquées via un cadenas
- rafraîchir régulièrement le listing pour avoir les cadenas
- afficher le cadenas et message "la demande est en cours de traitement par <nom de l'agent>" sur l'écran de traitement de l'agent n°2
- sur la vue de la demande, si elle est signalée comme lockée pour l'agent et que l'agent quitte la page -> onbeforeunload pour délocker

Possible d'aller plus loin sur contrôle :

- en plus du haut de page, affichage en bas de page au-dessus de la zone d'action (et clic sur un bouton nécessaire avant d'agir sur les actions si la demande était lockée)

Possible d'autres moyens d'alerte (visualisation) :

- avoir un bouton 'Passer à la demande suivante' qui ouvrirait la prochaine demande non déjà prise en charge dans ce statut (par rapport au listing et ses critères sur lequel l'agent était). Rq : faire gaffe à sauter les formulaires dont le statut aurait entre temps changé
- si utilisation préférentielle de la vue globale, afficher directement le cadenas dans cette vue (icône + ligne estompée ?)

Demandes liées:

Lié à Publik - Development #9418: Pool de demandes pour aiguillage vers agents

Fermé

22 décembre 2015

Révisions associées

Révision 3aeec7ca - 01 mars 2016 10:55 - Frédéric Péters

backoffice: add advisory locking to formdata (#10075)

Historique

#1 - 24 février 2016 17:45 - Brice Mallet

- Tracker changé de Bug à Project management

- Description mis à jour

#2 - 24 février 2016 17:47 - Brice Mallet

- Description mis à jour

#4 - 25 février 2016 11:09 - Brice Mallet

- Lié à Development #9418: Pool de demandes pour aiguillage vers agents ajouté

#5 - 25 février 2016 12:10 - Frédéric Péters

- Tracker changé de Project management à Development

- *Projet changé de Publik à w.c.s.*

#6 - 28 février 2016 12:02 - Frédéric Péters

- *Fichier 0001-backoffice-add-advisory-locking-to-formdata-10075.patch ajouté*
- *Fichier Capture d'écran 2016-02-28 à 11.57.52.png ajouté*
- *Fichier Capture d'écran 2016-02-28 à 11.57.55.png ajouté*
- *Fichier Capture d'écran 2016-02-28 à 11.58.02.png ajouté*
- *Statut changé de Nouveau à En cours*
- *Patch proposed changé de Non à Oui*

- rafraîchir régulièrement le listing pour avoir les cadenas

Laissé à la discrétion de l'agent, pas de rafraichissement automatique (pour le moment).

- sur la vue de la demande, si elle est signalée comme lockée pour l'agent et que l'agent quitte la page -> onbeforeunload pour délocker

Le onbeforeunload est trop compliqué. (il faudrait tracker chaque onglet/fenêtre indépendamment, pas tenable).

en plus du haut de page, affichage en bas de page au-dessus de la zone d'action (et clic sur un bouton nécessaire avant d'agir sur les actions si la demande était lockée)

Dans mon patch affichage d'un message uniquement au-dessus de la zone d'action, mais pas de bouton supplémentaire, juste une information.

avoir un bouton 'Passer à la demande suivante' qui ouvrirait la prochaine demande non déjà prise en charge dans ce statut (par rapport au listing et ses critères sur lequel l'agent était). Rq : faire gaffe à sauter les formulaires dont le statut aurait entre temps changé

Hors scope.

#7 - 28 février 2016 12:03 - Frédéric Péters

(à noter que niveau perf j'ai regardé sur nos sites de prod et charger toutes les sessions ça se faisait partout en moins de 0,05 secondes, je suis donc resté au pickle.) (mais c'était un dimanche matin).

#8 - 28 février 2016 12:58 - Thomas Noël

Frédéric Péters a écrit :

en plus du haut de page, affichage en bas de page au-dessus de la zone d'action (et clic sur un bouton nécessaire avant d'agir sur les actions si la demande était lockée)

Dans mon patch affichage d'un message uniquement au-dessus de la zone d'action, mais pas de bouton supplémentaire, juste une information.

Ça serait un argument imparable contre « les agents ne lisent pas l'écran ». Blague à part, je crois que le message n'est pas suffisant pour éviter les fausses manip quand on a 10 demandes à gérer depuis 10 mails reçus, i.e. sans passer par les listings avec les cadenas. Ceci dit, pour une v0, c'est suffisant.

Au passage, comme dans les autres messages de lock, on pourrait afficher la date du lock ?

(sinon je n'ai pas lu le patch attentivement encore)

#9 - 28 février 2016 13:04 - Frédéric Péters

Blague à part, je crois que le message n'est pas suffisant pour éviter les fausses manip quand on a 10 demandes à gérer depuis 10 mails reçus, i.e. sans passer par les listings avec les cadenas. Ceci dit, pour une v0, c'est suffisant.

Oui, et un autre avantage à ne pas afficher le formulaire d'action quand c'est verrouillé c'est qu'on n'a alors pas à ajouter de verrou sur la demande pour cette seconde personne. (j'ai fait le patch avant de lire le ticket)

Au passage, comme dans les autres messages de lock, on pourrait afficher la date du lock ?

Genre la liste des noms d'agents et entre parenthèses la date de verrou de chacun d'eux ?

#10 - 28 février 2016 18:08 - Thomas Noël

Frédéric Péters a écrit :

Blague à part, je crois que le message n'est pas suffisant pour éviter les fausses manip quand on a 10 demandes à gérer depuis 10 mails reçus, i.e. sans passer par les listings avec les cadenas. Ceci dit, pour une v0, c'est suffisant.

Oui, et un autre avantage à ne pas afficher le formulaire d'action quand c'est verrouillé c'est qu'on n'a alors pas à ajouter de verrou sur la demande pour cette seconde personne. (j'ai fait le patch avant de lire le ticket)

Ce qui serait super c'est d'afficher les actions, mais grisées. Et qu'une case à cocher soit présente dans le message (« débloquer les actions ») si l'agent doit quand même intervenir.

Je me demande dans quelle mesure on pourra ensuite faire en sorte qu'un agent puisse dire "je ne m'occupe plus de cette demande, libérer mon lock" (cas d'usage : j'ai fini ma partie du travail). Peut-être voir au niveau du lien final "retour au listing". (c'est plutôt une idée pour un ticket à venir, après qu'on aura une première version validée)

Au passage, comme dans les autres messages de lock, on pourrait afficher la date du lock ?

Genre la liste des noms d'agents et entre parenthèses la date de verrou de chacun d'eux ?

Yep.

#11 - 29 février 2016 21:26 - Frédéric Péters

- Fichier 0001-backoffice-add-advisory-locking-to-formdata-10075.patch ajouté

Ce qui serait super c'est d'afficher les actions, mais grisées. Et qu'une case à cocher soit présente dans le message (« débloquer les actions ») si l'agent doit quand même intervenir.

Ce que fait ce nouveau patch, c'est ajouter un lien "unlock actions" derrière le message d'avertissement, un clic dessus affiche le formulaire. (après un reload, cela sans jouer avec du javascript).

#12 - 01 mars 2016 10:04 - Thomas Noël

Ack, j'aime bien la logique du truc.

#13 - 01 mars 2016 10:57 - Frédéric Péters

- Statut changé de *En cours* à *Résolu* (à déployer)

```
commit 3aeec7ca786c1b5fa3051029a56e1cb8df91c1c7
Author: Frédéric Péters <fpeters@entrouvert.com>
Date: Sun Feb 28 11:58:12 2016 +0100
```

```
backoffice: add advisory locking to formdata (#10075)
```

#14 - 01 mars 2016 13:56 - Pierre Cros

Traductions :

- Be warned this form is also being looked at by: Thomas Noël (less than 2 minutes ago).=> Attention ! Ce formulaire est actuellement bloqué car consulté par : (il y a moins de 2 min).
- Unlock actions => Débloquer

#15 - 01 mars 2016 15:55 - Thomas Noël

- Version cible mis à v1.36

#16 - 02 mars 2016 11:39 - Frédéric Péters

J'écrivais :

(à noter que niveau perf j'ai regardé sur nos sites de prod et charger toutes les sessions ça se faisait partout en moins de 0,05 secondes, je suis

donc resté au pickle.) (mais c'était un dimanche matin).

Je viens de refaire ce test maintenant (fin de matinée d'un jour de semaine), et les résultats sont similaires (le plus long c'est Meyzieu, avec 0,036 secondes).

#17 - 02 mars 2016 18:25 - Frédéric Péters

Je viens de pousser ça en plus :

```
commit fled5fbdde80fdccde4ab8fab06471f3df368c62
Author: Frédéric Péters <fpeters@entrouvert.com>
Date: Wed Mar 2 18:23:08 2016 +0100
```

```
style: update colour of infonotice action link
```

```
(blue on another blue was not readable)
```

#19 - 04 avril 2016 10:10 - Thomas Noël

- *Statut changé de Résolu (à déployer) à Fermé*

Fichiers

0001-backoffice-add-advisory-locking-to-formdata-10075.patch	16,2 ko	28 février 2016	Frédéric Péters
Capture d'écran 2016-02-28 à 11.57.52.png	176 ko	28 février 2016	Frédéric Péters
Capture d'écran 2016-02-28 à 11.57.55.png	174 ko	28 février 2016	Frédéric Péters
Capture d'écran 2016-02-28 à 11.58.02.png	32,8 ko	28 février 2016	Frédéric Péters
0001-backoffice-add-advisory-locking-to-formdata-10075.patch	18,4 ko	29 février 2016	Frédéric Péters