

Publik - Autre #13392

Améliorer processus de saisie d'une demande depuis canal Courrier (et Courriel à terme)

03 octobre 2016 17:31 - Brice Mallet

Statut: Nouveau	Début: 03 octobre 2016
Priorité: Normal	Echéance:
Assigné à:	% réalisé: 0%
Catégorie:	Temps estimé: 0:00 heure
Version cible:	Club:
Patch proposed: Non	
Planning:	

Description

Difficulté vue à l'utilisation à Alfortville :

- nombreuses pré-demandes et demandes entamées visibles dans onglet saisie (c'est un constat #13383, pas de solution à ce pb à ce jour)
- dans tous les cas, cet écran doit permettre au rôle chargé de saisir la demande depuis un courrier de voir rapidement ce qu'il doit faire

Pistes envisagées par Thomas :

- transformé l'écran "Saisie" actuel vers un écran du type vue globale de "Traitement" (une seule liste, sélection possible du canal d'entrée)
- avoir un nouvel écran dans Welco affichant les courriers qualifiés (passés entre les mains du DGA) en attente de saisie (et donc seulement les pré-demandes rattaché à un courrier)

Historique

#2 - 03 octobre 2016 17:45 - Frédéric Péters

- *Projet changé de Welco à Publik*

- *Catégorie Canal : courriels supprimé*

- nombreuses pré-demandes et demandes entamées visibles dans onglet saisie (c'est un constat #13383, pas de solution à ce pb à ce jour)

Il y a dans le ticket #13383 des informations sur la situation post-nettoyage (uniquement des demandes "guichet") mais pas d'info sur la situation avant le nettoyage. Comme à Alfortville il n'y a pas d'ouverture de pré-demande du canal courrier dans un nouvel onglet, je serais tenté de dire que s'il y a des pré-demandes, c'est uniquement des demandes "guichet", et que ça n'a donc pas de lien avec ce ticket "courriers".

- dans tous les cas, cet écran doit permettre au rôle chargé de saisir la demande depuis un courrier de voir rapidement ce qu'il doit faire

Pistes :

- transformer l'écran "Saisie" actuel vers un écran du type vue globale de "Traitement" (une seule liste, sélection possible du canal d'entrée)

Dans ces deux cas, on parle bien de l'écran de saisie dans w.c.s.? Ce ticket est dans welco (je le déplace vers Publik).

- avoir un nouvel écran dans Welco affichant les courriers qualifiés (passés entre les mains du DGA) en attente de saisie (et donc seulement les pré-demandes rattaché à un courrier)

Et cette deuxième piste est de déplacer l'écran w.c.s. listant les demandes vers Welco ?

..

Et pour pousser plus loin la compréhension, le problème de l'écran actuel listant les saisies à effectuer, c'est qu'il peut y avoir une pré-demande qui ne vienne pas du courrier, qui soit une saisie en cours par quelqu'un du guichet ?

#3 - 03 octobre 2016 18:14 - Brice Mallet

Thomas et moi pouvons voir cela avec toi demain, compléments de ma part posés dans ton commentaire précédent

#4 - 03 octobre 2016 21:41 - Frédéric Péters

(Ne modifions pas les commentaires les uns les autres, faisons des réponses quand nous voulons répondre, ça permet les notifications, le suivi par mail, etc.). (j'ai remis mon commentaire intact, et je pose ici les réponses de Brice.)

- nombreuses pré-demandes et demandes entamées visibles dans onglet saisie (c'est un constat #13383, pas de solution à ce pb à ce jour)

Il y a dans le ticket #13383 des informations sur la situation post-nettoyage (uniquement des demandes "guichet") mais pas d'info sur la situation avant le nettoyage. Comme à Alfortville il n'y a pas d'ouverture de prédemande du canal courrier dans un nouvel onglet, je serais tenté de dire que s'il y a des prédemandes, c'est uniquement des demandes "guichet", et que ça n'a donc pas de lien avec ce ticket "courriers".

Complément Brice : en effet que des demandes guichet mais l'affichage de nombreuses pré-demandes "Guichet" va gêner le fonctionnement "Courrier" à l'ouverture du canal "Courrier"

Ok. C'est séparé entre "Saisie entamée", pour les demandes guichets, et "Prédemande" pour les demandes "Courrier"; et on place la partie "Prédemande" en premier, pour les gens du courrier; mais le problème est qu'un agent au guichet qui démarre une saisie mais qui en fait n'en fait rien, ça constitue une "prédemande", qui se mélange alors.

- dans tous les cas, cet écran doit permettre au rôle chargé de saisir la demande depuis un courrier de voir rapidement ce qu'il doit faire

Pistes :

- transformer l'écran "Saisie" actuel vers un écran du type vue globale de "Traitement" (une seule liste, sélection possible du canal d'entrée)

Dans ces deux cas, on parle bien de l'écran de saisie dans w.c.s.? Ce ticket est dans welco (je le déplace vers Publik).

Brice : oui, je parle de celui-ci = <https://demarches2016.alfortville.fr/backoffice/submission/>

ok.

- avoir un nouvel écran dans Welco affichant les courriers qualifiés (passés entre les mains du DGA) en attente de saisie (et donc seulement les pré-demandes rattaché à un courrier)

Et cette deuxième piste est de déplacer l'écran w.c.s. listant les demandes vers Welco ?

Brice : Non, serait un écran de "pré-demandes" mais uniquement celles venant de courriers à l'origine

Sans décider du logiciel où cette liste apparaît ("dans Welco" était-il écrit), il s'agit d'un écran affichant uniquement les prédemandes marquées "courrier". Et ce contournement est proposé pour contrer les prédemandes guichets, créées par erreur.

À lire ça ainsi, pour moi le problème est la perte de la fenêtre de saisie ("oh mon dieu c'est dans un onglet différent" vs "oh mon dieu ça a remplacé mon écran welco je l'ai perdu à jamais") pour les gens au guichet, et le plan doit venir de ce côté et pas prendre le courrier sur un écran distinct en se disant tant pis laissons le guichet dans sa mouise.