

## Publik - Support #32537

### Permettre à un agent d'accueil de renvoyer le code de suivi

23 avril 2019 16:14 - Pierre Cros

<b>Statut:</b>	Rejeté	<b>Début:</b>	23 avril 2019
<b>Priorité:</b>	Normal	<b>Echéance:</b>	
<b>Assigné à:</b>		<b>% réalisé:</b>	0%
<b>Catégorie:</b>		<b>Temps estimé:</b>	0:00 heure
<b>Version cible:</b>		<b>Club:</b>	Non
<b>Patch proposed:</b>	Non		
<b>Planning:</b>	Non		
<b>Description</b>			
<a href="#">#28101</a> a supprimé cette possibilité.			

#### Historique

##### #1 - 23 avril 2019 17:41 - Thomas Noël

- Fichier Screenshot\_2019-04-23 Backoffice de Démarches - Traitement.png ajouté

Pierre Cros a écrit :

[#28101](#) a supprimé cette possibilité.

Plus exactement, la possibilité existe toujours, mais n'est plus jamais affichée :)

On aimerait afficher le bouton «Envoyer le code de suivi» au niveau de la cellule Combo, mais cela passe par une popup, un message, demande de mail, etc... Cf la copie d'écran de la fonction dans w.c.s.

##### #2 - 01 mai 2019 20:21 - Frédéric Péters

[#28101](#) a supprimé cette possibilité.

À cette occasion on avait regardé si c'était utilisé, je ne retrouve pas les données donc je viens de refaire une recherche, et,

```
root@auquo:/var/log/nginx# zgrep 'POST.*sendcode/' *-access.log.*
formulaires.demarches.lozere.fr-access.log.43.gz:37.58.186.251 - - [19/Dec/2017:16:53:01 +0100] "POST /backoffice/management/users/16/sendcode/contrats-territoriaux/415 HTTP/1.1" 302 125 "https://formulaires.demarches.lozere.fr/backoffice/management/users/16/" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:57.0) Gecko/20100101 Firefox/57.0" "formulaires.demarches.lozere.fr" [0.196 s]
formulaires.demarches.lozere.fr-access.log.43.gz:37.58.186.251 - - [19/Dec/2017:16:54:35 +0100] "POST /backoffice/management/users/631/sendcode/contrats-territoriaux/396 HTTP/1.1" 302 126 "https://formulaires.demarches.lozere.fr/backoffice/management/users/631/" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:57.0) Gecko/20100101 Firefox/57.0" "formulaires.demarches.lozere.fr" [0.137 s]
formulaires.demarches.lozere.fr-access.log.43.gz:37.58.186.251 - - [19/Dec/2017:16:54:56 +0100] "POST /backoffice/management/users/631/sendcode/contrats-territoriaux/400 HTTP/1.1" 302 126 "https://formulaires.demarches.lozere.fr/backoffice/management/users/631/" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:57.0) Gecko/20100101 Firefox/57.0" "formulaires.demarches.lozere.fr" [0.126 s]
formulaires.demarches.lozere.fr-access.log.43.gz:37.58.186.251 - - [19/Dec/2017:16:55:05 +0100] "POST /backoffice/management/users/631/sendcode/contrats-territoriaux/402 HTTP/1.1" 302 126 "https://formulaires.demarches.lozere.fr/backoffice/management/users/631/" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64; rv:57.0) Gecko/20100101 Firefox/57.0" "formulaires.demarches.lozere.fr" [0.262 s]
formulaires.demarches.lozere.fr-access.log.43.gz:37.58.186.251 - - [20/Dec/2017:17:07:05 +0100] "POST /backoffice/management/users/667/sendcode/contrats-territoriaux/504 HTTP/1.1" 302 126 "https://formulaires.demarches.lozere.fr/backoffice/management/users/667/" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; rv:31.0) Gecko/20100101 Firefox/31.0" "formulaires.demarches.lozere.fr" [0.496 s]
```

Bref, 5x, sur un an.

On veut vraiment redévelopper un truc pour si peu d'usage ?

Et si oui, on peut passer du temps pour définir un peu les scénarios, et peut-être arriver à quelque chose de plus pertinent ?

Parce qu'actuellement, l'interaction rêvée me semble celle-là :

- Bonjour je suis votre agent d'accueil, comment puis-je vous aider ?
- Je voudrais savoir où en est ma demande de crèche
- Vous avez son code de suivi ?
- Non
- Je regarde dans vos demandes, votre nom ?
- Machin
- Voilà, je vois une demande en mars, c'est bien ça ?
- Oui, et ?
- Je ne peux pas vous donner d'infos, mais je peux cliquer sur un bouton qui va vous envoyer un message avec votre code de suivi, que vous pourrez ainsi me donner.
- ...

### #3 - 01 mai 2019 22:43 - Thomas Noël

Frédéric Péters a écrit :

- Voilà, je vois une demande en mars, c'est bien ça ?
- Oui, et ?
- Je ne peux pas vous donner d'infos, mais je peux cliquer sur un bouton qui va vous envoyer un message avec votre code de suivi, que vous pourrez ainsi me donner.

En fait ce qu'on avait imaginé, avec le client de l'époque, c'était : je peux vous indiquer le code de suivi qui vous permettra ensuite de suivre par vous même l'actualité de cette demande... (dans l'hypothèse que la demande est anonyme, que l'utilisateur a perdu le code de suivi ou ne l'a jamais eu). Certainement un cas rare.

Mais "je ne peux pas vous donner d'info et on va bypasser le truc ensemble" : non, mauvais scénario, je suis d'accord. Si l'agent d'accueil n'a pas accès, c'est à dessein. Il peut renseigner l'utilisateur sur le statut de la demande, et l'orienter vers un service concerné s'il n'a pas les droits en consultation.

### #4 - 31 mai 2019 13:50 - Thomas Noël

- Statut changé de Nouveau à Rejeté

Pas de cas d'usage pertinent.

## Fichiers

---

Screenshot_2019-04-23 Backoffice de Démarches - Traitement.png	34,9 ko	23 avril 2019	Thomas Noël
--	---------	---------------	-------------