

Publik - Support #32557

Permettre aux agents d'accueil de faire une "relance"

24 avril 2019 11:41 - Pierre Cros

Statut:	Nouveau	Début:	24 avril 2019
Priorité:	Normal	Echéance:	
Assigné à:		% réalisé:	0%
Catégorie:		Temps estimé:	0:00 heure
Version cible:		Club:	Non
Patch proposed:	Non		
Planning:	Non		

Description

L'objectif c'est de permettre à un agent d'accueil n'ayant pas de rôle d'instruction de signaler qu'une personne a rappelé ou est venu au guichet pour telle ou telle demande.

Il lui faudrait pour ça, dans le listing des demandes sur le portail agent, avoir en face de chaque demande un bouton "relance ce jour" qui déclencherait l'affichage d'une popup dans laquelle il pourrait indiquer si le demandeur s'est manifesté au tel ou au guichet et éventuellement ajouter un commentaire.

À la validation, un mail doit être envoyé à l'instructeur.

Historique

#1 - 24 avril 2019 11:43 - Pierre Cros

Thomas et Benjamin évoquait la possibilité d'avoir un trace de la relance directement dans la demande en utilisant un déclencheur.

Thomas : "Mais sans cacher cela dans un truc de webservice, plutôt quelque chose d'explicite : on aurait dans les actions globales une possibilité de déclenchement "sur relance", et on y choisirait ce qu'on fait lors de la relance. Et seules les demandes ayant cette possibilité auraient le bouton "relance"".

#2 - 24 avril 2019 16:09 - Benjamin Dauvergne

Ça devrait être accompagné à mon avis d'une cellule combo spécifique pour appeler ce trigger (en lui passant des fichiers joints, le commentaire, tout ce qu'on souhaite) et gérer une popup puisqu'on ne peut pas permettre à l'agent d'aller dans le BO de w.c.s.

#3 - 24 avril 2019 17:11 - Thomas Noël

Benjamin Dauvergne a écrit :

Ça devrait être accompagné à mon avis d'une cellule combo spécifique pour appeler ce trigger (en lui passant des fichiers joints, le commentaire, tout ce qu'on souhaite) et gérer une popup puisqu'on ne peut pas permettre à l'agent d'aller dans le BO de w.c.s.

Oui, dans un premier temps j'imagine un simple bouton "relance" à côté des demandes dont le workflow dispose d'un système de relance, lié à un certain nombre d'action. Et quand on clique sur ce bouton, on a une popup de confirmation avec un éventuel champ de commentaire ; rien de plus dans un premier temps. (déjà, que faire de ce commentaire, ça sera un cas compliqué, l'envoyer par mail ok, mais il faudrait l'enregistrer dans l'historique... mais on n'a pas forcément envie que ça apparaisse, et c'est tout à coup moins simple).

Dans un second temps, si le besoin s'en fait vraiment sentir, permettre de dire des commentaires sur la relance, voire des fichiers attachés, etc... Mais ce n'est pas simple techniquement ni fonctionnement (où décider des informations à demander ?). Et en faire, à mon avis, on serait ici dans un statut de workflow classique "info complémentaire", où l'agent aura les droits pour ajouter des informations (et pas à n'importe quel moment du traitement).