

w.c.s. - Development #3659

Possibilité de définir des actions globales.

24 septembre 2013 14:46 - Victor Claudet

Statut:	Fermé	Début:	24 septembre 2013
Priorité:	Normal	Echéance:	
Assigné à:	Frédéric Péters	% réalisé:	0%
Catégorie:		Temps estimé:	0:00 heure
Version cible:	v1.27	Planning:	
Patch proposed:	Oui		
Description			
Actuellement il faut définir une liste d'actions au sein de chaque statut de workflow. Il serait parfois utile et beaucoup plus rapide de pouvoir définir des actions valables pour la totalité du circuit.			
Par exemple donner la possibilité à un agent de rediriger une demande dans n'importe quel statut en cours d'instruction.			
Possibilité de supprimer une demande.			
Possibilité "d'attacher" des renseignements à une demande de manière globale.			
Demandes liées:			
Lié à w.c.s. - Development #4228: Actions de workflow Appel et Retour		Fermé	17 janvier 2014

Révisions associées

Révision 1dd5e103 - 08 janvier 2016 17:41 - Frédéric Péters

general: add support for global actions (#3659)

Historique

#1 - 24 septembre 2013 14:51 - Frédéric Péters

Par "statut en cours d'instruction", tu entends quoi ?

#2 - 24 septembre 2013 15:48 - Thomas Noël

"n'importe quel statut, en cours d'instruction" : au CG14 il y a plus de dix statuts traversés au fur et à mesure de l'instruction ; s'il faut avoir un bouton "on annule tout", il faut l'implémenter dans tous ces statuts, c'est pas marrant. C'est ça qu'il faut résoudre, la technique d'avoir des "actions globales" est une possibilité... Dans une certaine mesure, ça pourrait rejoindre l'idée des workflow en parallèle, mais bon, bref, dur.

#3 - 24 septembre 2013 16:02 - Frédéric Péters

Ma question elle pointait vers l'idée que "statuts en cours d'instruction" n'était pas forcément "tous les statuts", si ? Et que de toute façon, si ce n'est pas le cas ici, ça pourrait l'être ailleurs, je pense (sur un mode "possibilité à tout moment de supprimer, sauf une fois que la demande a été marquée comme clôturée").

#4 - 24 septembre 2013 16:26 - Victor Claudet

Mon idée initiale était vraiment de permettre des actions globales sans restrictions du type "sauf une fois que la demande a été marquée comme clôturée".

Dans la pratique ces fonctionnalités seraient attribuées à des rôles (un responsable par exemple).

Le gros problème que l'on a actuellement c'est l'impossibilité de "corriger" une erreur de traitement sans l'avoir prévu avant.

On pourrait d'ailleurs imaginer qu'une demande clôturée est finalement ré-ouverte par un responsable qui ne serait pas satisfait d'une réponse on d'un traitement appliqué.

#5 - 24 septembre 2013 18:31 - Thomas Noël

Une idée pourrait être de permettre à des "supermen" de changer le statut d'une demande en dehors de tout workflow. Et quand le statut est changé, on exécute les actions de celui-ci... un peu comme un "saut forcé".

C'est "dangereux" car si la personne joue n'importe comment, elle peut se retrouver avec des demandes incohérentes.

Une possibilité serait de ne présenter que certains statuts, et donc d'ajouter une notion de "rôle autorisé à me sauter dessus sans prévenir" dans les statuts. Mouais...

#6 - 25 septembre 2013 08:24 - Victor Claudet

Thomas Noël a écrit :

ajouter une notion de "role autorisé à me sauter dessus sans prévenir" dans les statuts

ça me paraît pas utile à partir du moment où le rôle autoriser à agir sur les actions globales est bien paramétré.
exemple : seul de le chef de service peut agir sur certaines actions. Les actions "sans risques" sont laissées à dispo des gestionnaires.

#7 - 25 septembre 2013 09:28 - Thomas Noël

Victor Claudet a écrit :

Thomas Noël a écrit :

ajouter une notion de "role autorisé à me sauter dessus sans prévenir" dans les statuts

ça me paraît pas utile à partir du moment où le rôle autoriser à agir sur les actions globales est bien paramétré.
exemple : seul de le chef de service peut agir sur certaines actions. Les actions "sans risques" sont laissées à dispo des gestionnaires.

C'est parce que tu imagines que les actions globales ne seront utiles que pour des "super user". C'est très limitant, et ça veut dire de rendre configurable.

Ce que je propose moi, c'est d'avoir la possibilité dans un statut de le rendre "accessible directement" (case à cocher), accès limité à "tel et tel rôle" (liste de rôles). Dans le backoffice, les personnes qui ont un des rôles indiqués peuvent alors envoyer n'importe quelle demande dans un de ces statuts.

Exemples :

- un statut "supprimé parce que c'est un spam" accessible aux rôles destinataires
- un statut "supprimé par le demandeur", accessible uniquement au demandeur (statut qui demandera confirmation)

#8 - 04 octobre 2013 14:02 - Victor Claudet

Pour aider à la réflexion, illustration par l'exemple d'une demande client :
"Une secrétaire a fait proposition de plan d'aide alors qu'il ne fallait pas.
Est ce que l'on peut revenir à l'étape précédente (visite du TMS) ?
Si oui est ce que je peux le faire moi-même ?"

#9 - 17 janvier 2014 11:42 - Benjamin Dauvergne

Discussion ce jour avec Thomas sur les actions globales: on a utilisé le cas d'usage d'une demande de pièce jointe à tout moment d'une procédure. Dans ce cas on a envie de partir sur un workflow qui contiendrait l'envoi d'un mail à l'utilisateur, l'affichage du formulaire pour la pièce sur sa page de liaison, puis l'acceptation de la pièce jointe par l'agent et enfin le retour au statut dont on est parti. Sans une pile où on stockerait le statut d'où on est parti cela paraît difficile, cela donne vie au ticket [#4228](#).

#10 - 17 janvier 2014 16:46 - Frédéric Péters

Cette direction n'amène rien de particulier quant à l'idée de ces "actions globales", il resterait en tout point du workflow la nécessité d'ajouter une commande envoyant l'appel au sous-workflow, ou je rate un truc ?

#11 - 17 janvier 2014 16:53 - Benjamin Dauvergne

Ça ne change rien à cette demande; ça la rend juste plus utile.

#12 - 17 janvier 2014 16:55 - Benjamin Dauvergne

J'explique: plus utile dans le sens où si on développe le [#4228](#) avant on peut par exemple extrêmement simplifier le workflow CG14 ou tout autre workflow avec des actions exceptionnelles compliquées sur tous les statuts en combinant actions globales et Appel/Retour.

#13 - 17 janvier 2014 17:01 - Frédéric Péters

Étrange, j'aurais au final dit que ça rendait cette demande **moins** utile, sur l'idée qu'en diminuant le nombre de statuts il y a moins de lourdeur à permettre (statut par statut) la bascule sur une action parallèle.

#14 - 17 janvier 2014 17:14 - Thomas Noël

Je confirme ce que dit Fred, je serai pour nous pencher sur [#4228](#) d'abord.

Ensuite, une fois que l'action appel existera, on revient ici et l'idée est alors (idée floue et encore un peu théorique pour moi) que les "actions générales" seraient une liste d'actions de workflow utilisant le code de celles déjà existantes, genre :

- envoyer un mail
- forcer la demande à passer à un statut X (et l'exécuter)
- lancer un appel au statut Y (sous-workflow) et à la fin revenir au statut S -- ce qui est l'objet de l'action imaginée dans [#4228](#)

Chaque action générale étant présentée sous forme d'un bouton si l'utilisateur a le rôle nécessaire.

#15 - 27 mars 2014 16:51 - Victor Claudet

un petit up parce que se serait quand même bien utile.

Le cas d'usage de base serait pour un rôle pré-défini, pouvoir à tout moment supprimer la demande. Pouvoir à tout moment déplacer la demande dans un autre statut du workflow.

#16 - 27 mars 2014 16:56 - Frédéric Péters

Tu peux donner ton cas concret du jour ?

Pour moi des actions comme "supprimer" ou "changer arbitrairement d'état", elles n'ont pas forcément à être réfléchies dans le cadre d'un truc général.

#17 - 01 avril 2014 08:11 - Victor Claudet

A vrai dire je vois pas bien ce que je peux dire de plus que ma remarque précédente.

Dans la cas du cg14 par exemple, il peut arriver que par erreur une demande soit saisie deux fois par un agent. Cette demande doit être supprimée. Mais les agents ont parfois commencé à la traiter, elle peut donc être dans n'importe quel statut du workflow. C'est alors un rôle "chef de projet" qui peut venir et supprimer la demande en doublon.

Il y a aussi parfois des cas particuliers dans lesquels il est nécessaire au chef de projet d'intervenir pour déplacer la demande dans un statut antérieur et donc pouvoir à n'importe quel moment choisir un statut à attribuer c'est bien.

ça c'est pour la demande la plus courante. L'idéal serait biensûr d'étendre les possibilités à des actions personnalisables et même un formulaire back-office global...

#18 - 01 avril 2014 08:20 - Frédéric Péters

Pour moi c'est important d'affiner la demande, parce que dans la description initiale il y a « Possibilité "d'attacher" des renseignements à une demande de manière globale », et ça appellerait pour moi quelque chose de très particulier, pareil plus tard dans le commentaire #9.

Alors que si l'on parle uniquement d'actions "supprimer" / "changer d'état", je perçois quelque chose d'autre.

Aussi, tu fais maintenant intervenir une notion de "chef de projet".

#19 - 01 avril 2014 14:10 - Victor Claudet

l'intervention d'un "chef de projet" est pas nouvelle si tu lis tous les commentaires au-dessus.

Il me semble assez logique de dire que l'agent gestionnaire de base ne peut pas accéder à une action de suppression globale. Ce que je dis plus haut aussi c'est que pour bien faire ces actions globales il est possible de leur attribuer un rôle et seul se rôle peut agir.

Maintenant qu'il y ait des différences entre donner la possibilité d'une action globale "joindre une pièce" ou "supprimer la demande" ça me semble logique oui. C'est pas pour autant qu'on a pas besoin des deux. Peut-être que qu'il y a plusieurs choses techniquement différentes derrière la demande initial, je te laisse juger.

Le mieux serait peut-être qu'on en discute autour d'une conf pour éclaircir les choses pour ceux qui le souhaitent.

#20 - 06 avril 2014 15:10 - Frédéric Péters

À revenir à réfléchir sur tout ça, le développement pourrait être l'ajout d'un rôle superviseur / manager à un formulaire, et l'utilisateur qui en disposerait aurait une action en plus, lui permettant de changer le formulaire vers n'importe quel statut. Libre au statut ensuite d'exécuter ou permettre une action particulière (par exemple supprimer).

Cela correspond au commentaire 5 de Thomas. L'autre piste, commentaire 7 de Thomas, c'est de ne pas faire ça en définissant un superviseur au niveau du formulaire mais en définissant les possibilités de saut arbitraire au niveau des différents statuts (oui/non, et par quels rôles).

Que l'une ou l'autre option soit choisie, il manquera la possibilité de revenir à l'état initial, mais ça pourra être fait en réutilisant la possibilité de changement arbitraire de statut, en attendant une mécanique comme [#4228](#).

(ce commentaire me semble faire synthèse de tout ce qui a été dit plus haut)

#21 - 13 novembre 2014 16:51 - Thomas Noël

- Patch proposed mis à Non

Pour relance de l'idée, demande cg14 qui pourrait être satisfaite par ce ticket, je pense : "Prévoir un statut de "contournement" pour les demandes dans le cas du décès du bénéficiaire en cours d'instruction. (...)"

#22 - 13 novembre 2014 16:58 - Frédéric Péters

Certes.

Juste au-dessus, je reprends deux approches évoquées le long des commentaires :

- avoir un rôle "superviseur" pour un formulaire, qui aurait la possibilité de passer à n'importe quel statut ;
- avoir la possibilité de marquer un statut comme tout le temps accessible.

#23 - 13 novembre 2014 17:01 - Thomas Noël

Frédéric Péters a écrit :

À revenir à réfléchir sur tout ça, le développement pourrait être l'ajout d'un rôle superviseur / manager à un formulaire, et l'utilisateur qui en disposerait aurait une action en plus, lui permettant de changer le formulaire vers n'importe quel statut. Libre au statut ensuite d'exécuter ou permettre une action particulière (par exemple supprimer).

Cette solution me semble simple, claire, efficace.

Pour éviter une fausse manip par quelqu'un qui serait superviseur mais aussi gestionnaire classique au quotidien, j'ajouterai un popup de confirmation dans le cas d'une demande de changement de statut non prévue par le workflow ("attention, vous allez passer directement la demande vers son statut XXX").

Enfin, le rôle "superviseur" n'est pas obligatoire. Par défaut, un formulaire n'en a pas.

#24 - 05 décembre 2014 16:31 - Frédéric Péters

Discussion à l'eocamp, ce qu'on aurait c'est simplement pour un workflow une liste (libellé, workflow action), et des boutons pour celles-ci seraient ajoutés sur la page du formdata (peut-être bien dans la barre latérale, même si ça fait qu'on ne pourrait alors pas avoir d'action globale pour l'usager).

#25 - 13 décembre 2015 16:46 - Frédéric Péters

- Fichier 0001-general-add-support-for-global-actions-3659.patch ajouté

- Statut changé de Nouveau à En cours

- Patch proposed changé de Non à Oui

#26 - 13 décembre 2015 16:47 - Frédéric Péters

Il y a la structure générale pour avoir différents types de déclencheurs pour ces actions globales mais pour le moment seulement le déclenchement manuel (par un bouton) est implémenté.

#27 - 08 janvier 2016 18:21 - Thomas Noël

- Assigné à mis à Frédéric Péters

Ack (en cachant pour l'instant le lien de config, tel que discuté par ailleurs)

#28 - 08 janvier 2016 18:35 - Frédéric Péters

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

```
commit 1dd5e103ba397266c8b30574509db51ee09c14d2
Author: Frédéric Péters <fpeters@entrouvert.com>
Date: Sat Dec 12 10:46:24 2015 +0100
```

```
general: add support for global actions (#3659)
```

#29 - 26 janvier 2016 11:10 - Frédéric Péters

- Version cible mis à v1.27

#30 - 26 janvier 2016 11:10 - Frédéric Péters

- Statut changé de Résolu (à déployer) à Fermé

Fichiers

0001-general-add-support-for-global-actions-3659.patch

57,2 ko 13 décembre 2015

Frédéric Péters