

w.c.s. - Development #56952

Pouvoir définir qu'une demande n'est pas "en attente d'une action de votre part", même si un saut manuel est possible pour mon rôle

15 septembre 2021 09:58 - Stéphane Laget

Statut:	Nouveau	Début:	15 septembre 2021
Priorité:	Normal	Echéance:	
Assigné à:	Frédéric Péters	% réalisé:	0%
Catégorie:		Temps estimé:	0:00 heure
Version cible:		Planning:	Non
Patch proposed:	Non		
Description			
D'une discussion dans #45564 sur le détournement de l'action globale			
Cas d'usage : on souhaite mettre une demande "en attente" (parce qu'en cours de traitement dans les services techniques) jusqu'à une certaine date. L'agent GRU doit pouvoir reprendre la main sur la demande à tout moment (avec un bouton "Reprendre le traitement" par exemple), mais il ne souhaite pas voir cette demande dans ses demandes "en attente de votre part".			
Donc on souhaiterait que le bouton "reprendre le traitement" ne déclenche pas automatiquement le classement de la demande en "en attente d'une action de votre part" (avec une option sur l'action de saut manuel ? un autre type de saut ?...)			
Fonctionnellement, cela permettrait aux agents d'avoir une vue de traitement bien plus pertinente.			

Historique

#1 - 15 septembre 2021 10:02 - Thomas Noël

En terme d'interface, on imaginerait une case à cocher « Ne pas inclure dans les demandes en attente » dans la configuration d'un saut manuel (et d'autres, peut-être).

#2 - 15 septembre 2021 10:13 - Stéphane Laget

C'est surtout pour le saut manuel.

(A la marge, il pourrait y avoir : "Saut à la soumission", "Édition".)

#3 - 15 septembre 2021 10:31 - Thomas Noël

Stéphane Laget a écrit :

C'est surtout pour le saut manuel.

Je pensais aussi au dépôt d'un commentaire et, surtout, au formulaire de workflow. Mais oui, le saut manuel serait certainement suffisant, dans l'idée d'un bouton « Je (re)prends cette demande »

#4 - 01 avril 2022 12:16 - Renaud Boitouzet

Je me permets un +1 sur ce ticket, que j'ai trouvé en cherchant une solution à mon cas d'usage : j'ai un statut sur lequel on attend une action de l'utilisateur (formulaire de workflow en réponse à une demande de complément). J'ai également mis en place un saut manuel sur ce statut, réservé aux agents, qui permet d'annuler la demande de complément en cas d'erreur et permettre à l'agent de reprendre la main.

Les demandes à ce statut ne devraient pas être dans les vues en attente des agents, puisqu'on attend une action de l'utilisateur et que le saut n'est là que pour permettre un débrayage exceptionnel.

J'ai le même problème pour d'autres sauts que je me réserve pour des tâches d'administration exceptionnelles, j'ai contourné le problème en les réservant à un rôle que je ne m'affecte que quand j'en ai besoin.

#5 - 28 avril 2022 17:36 - Stéphane Laget

Je mets une relance sur ce ticket pour discussion cpf/cpt pour voir si cette évolution serait envisageable (avec un besoin exprimé à la Ville de Grenoble)

#6 - 28 avril 2022 17:47 - Frédéric Péters

De la description :

jusqu'à une certaine date

Dans la suite ce besoin n'est plus évoqué.

?

#7 - 13 mai 2022 10:28 - Stéphane Laget

oui, le besoin c'est juste comme l'indique Thomas :

"En terme d'interface, on imaginerait une case à cocher « Ne pas inclure dans les demandes en attente »"

il y aurait plusieurs actions concernées, principalement (surtout) : saut manuel, saut à la soumission, édition

#8 - 13 mai 2022 11:17 - Pierre Cros

Vraiment pas fan du fait d'ajouter pour tout le monde cette case à cocher qui complique la prise en main de Publik concernant une action basique.

Créer de toute pièce des situations pour lesquelles "oui j'ai bien le rôle destinataire mais je vois pas la demande parce que la case est cochée", c'est aussi complexifier le support.

Je préfère de loin le ticket original sur les actions globales (qui sont des actions avec peu d'options à l'heure actuelle, et réservées à un usage plus avancé).

#9 - 13 mai 2022 15:29 - Stéphane Laget

On ne peut pas mettre de conditions d'affichage sur les actions globales, du coup cela ne fonctionne pas (sauf à faire des contournements bien complexes avec les fonctions, ce qui pour le coup devient compliqué pour le support).

C'est dommage de ne pas chercher dans la direction de ce ticket car cela casse la logique "tableau de bord" que représente nativement la liste des demandes "en attente de votre part" de Publik.

Moi je suis fan en tout cas.

#11 - 05 janvier 2023 08:46 - Frédéric Péters

On pourrait quand même imaginer que cette option soit dans l'onglet "avancé", ça ne compliquerait pas la prise en main initiale et éviterait d'avoir à tordre les workflows à coups d'actions globales pour garder un tableau de traitement utile ?

#14 - 30 mai 2023 13:20 - Marie Kuntz -> retour le 13 mai

Frédéric Péters a écrit :

On pourrait quand même imaginer que cette option soit dans l'onglet "avancé", ça ne compliquerait pas la prise en main initiale et éviterait d'avoir à tordre les workflows à coups d'actions globales pour garder un tableau de traitement utile ?

Oui

#16 - 29 juin 2023 15:41 - Stéphane Laget

- Statut changé de Nouveau à Information nécessaire

- Assigné à mis à Frédéric Péters

#21 - 16 septembre 2023 10:01 - Frédéric Péters

- Statut changé de Information nécessaire à Nouveau