

Chrono - Gestion_des_files_d'attentes - # 1

La demande : exprimée par Alfortville

https://dev.entrouvert.org/projects/alfortville-gru/wiki/File_d%E2%80%99attente

Généralités

Principe général :

- Chrono : pour gérer les demandes avec RV
- dans ce cas : pour gérer le "flux" i.e. les personnes venant sans RV

Idéalement lien avec Chrono pour insérer les créneaux depuis flux dans créneaux libres des RV mais pour ne pas complexifier dans un premier temps, on pourrait séparer les agents ayant des RV fixés par Chrono, des agents dispos pour recevoir le flux.

A terme serait bien de "travailler sur un aspect back-office de chrono : présentation "graphique" des créneaux dispos selon un type de rendez-vous choisi" (Thomas)
"On peut supposer que les agents traitants disposent d'une vue leur donnant la prochaine personne à prendre et permettant de dire c'est fini, ou ça va durer plus longtemps que prévu." (Benjamin)

Lien également avec welco : choix compétence peut guider directement vers bonne démarche.

à voir avec Alfortville

- mode d'enregistrement à l'entrée du flux ? Nous = un écran spécifique pour agent d'accueil, Alfortville parle bien de "gestionnaire de file d'attente" (homme ou machine ?;-)
- exemples de compétences : un thésaurus ou quelque chose qui permettrait de classer ?
- exemples de demandes (se caler sur démarches wcs ?) / Alfortville parle de "prestation demandée"

Premières réflexions

Notions :

- notion d'agent individuel vs nos rôles
- notion de bureau
- notion de compétence d'un agent / d'un rôle / d'un bureau ...

Mesures :

- côté BI, une analyse des rendez-vous pris versus leur durée effective (aïe), des retards, selon telle ou telle "compétence" (= type de rendez-vous). > On a des tuples (agent, demande, heure prévue, heure de prise en charge, durée prévue, durée effective) et des tuples (agent, compétence) : on doit pouvoir faire des stats là dessus sans trop de problème dans bijoe.

Plutôt partir sur notion de bureau/guichet :

- avec 1 planning
- avec n compétences
peu nous chaut le nombre d'agents dans ce bureau, ça ferait un diagramme ER un peu comme ça:

Bureau - 1-n > Ouverture < *- * - Compétence

^
1 | * |
Période