

Agents utilisateurs, base (0,5 jour)

- Soumission d'une demande en tant qu'utilisateur et compréhension du suivi d'une demande côté usager
- Découverte de l'espace de traitement des demandes (ergonomie des écrans)
- Traitement générique des demandes :
 - visualisation des demandes entrantes
 - prise en main d'une demande
 - cas d'une demande "réservée" par un autre agent
 - cheminement d'une demande jusqu'à sa clôture (statut final)
- Traitement d'une variable suivant workflow :
 - vérification des pièces justificatives
 - saisie d'un commentaire à destination de l'utilisateur
 - dialogue avec usager
 - ajout d'une pièce jointe à destination de l'utilisateur
 - saisie dans champ complémentaire (qualification)
 - export vers un modèle de document
 - ...

Agents utilisateurs, suivant installations (0,5 jour)

- Spécificités du traitement via canal "Guichet"
- Traitement via canal "Centre d'appels"
- Traitement via canal "Courrier"

Administrateurs fonctionnels, base (1 jour)

- Généralités sur la conceptualisation d'une démarche en ligne (contexte réglementaire, simplification, ergonomie, ...)
- Réalisation des démarches en ligne dans Publik (sur base démarche paramétrée puis construction d'une démarche) :
 - création des formulaires
 - catégories
 - options d'un formulaire
 - multi-pages, pages conditionnelles
 - champs
 - options génériques
 - types de champs
 - import, export d'un formulaire
 - création des workflows
 - statuts
 - caractéristiques d'un statut
 - actions
 - types
 - association avec formulaire(s)
 - import, export d'un workflow
 - variables
 - gestion des textes des interfaces et des modèles (courriels, sms)
 - tester un workflow
 - maintenir un workflow
- Administration des utilisateurs :
 - rôles,
 - utilisateurs
- Utilisation de la plate-forme collaborative (Redmine)

Administrateurs fonctionnels, suite (1 jour, après prise en main)

- Réponses aux questions
- Réalisation des démarches en ligne dans Publik :
 - formulaires multi-pages, conditions d'entrée et sortie de page, sources de données
 - données de traitement, variables de workflow, actions globales
- Focus (suivant demandes)
 - Statistiques
 - Rendez-vous et inscription à des événements

- Multi-canal
- Base de connaissance
- Utilisation des fiches
- Édition du portail usagers et agents (mise en ligne d'un formulaire, arborescence, ...)
- Paramètres globaux de l'instance

Administrateurs techniques si hébergement internalisé (durée spécifique à définir)

Déroulement atelier d'installation (1 jour, sur place)

- *pré-requis obligatoire : connaissance GNU/Linux, Debian de préférence*
- installation des composants et déploiement des instances (recette et prod) : 0.5j
- description des services en place
- principe des releases Publik ; mise à jour recette puis prod
- supervision : logs ; agents possibles
- backups : bases de données ; fichiers

Atelier webservices (1 jour ?)

- *pré-requis : maîtrise des technologies web (HTTP/HTML/JS), bonnes notions en programmation (idéalement en Python)*
- généralités sur la notion de "webservices"
- présentation de l'API Publik
- fédérations de comptes avec ou sans SSO
- passerelle (instanciation d'un connecteur existant, connecteurs aux applications externes)
- étude d'un cas local : 1/2 journée

Fichiers

formation-backoffice-agents_traitants_2018.odp	36,8 ko	27 mai 2020	Brice Mallet
2023-03_Formation_administrateur_fonctionnel.pdf	1,34 Mo	24 avril 2023	Brice Mallet