

Refonte de welco synchrone - approche fonctionnelle

L'écran principal devra contenir :

- Saisie d'une démarche
- Recherche d'une demande / d'un usager
- Possibilité de création d'un compte usager
- Recherche dans la base de connaissance
- En tant qu'agent, je ne dois voir que les démarches pour lesquelles j'ai un droit de saisie

Commentaires sur la recherche :

- La recherche
 - 1 champ de recherche unique avec la possibilité de sélectionner le périmètre de la recherche (tout / usagers / demandes existantes)
 - L'élément "tout" peut intégrer des contenus assez larges comme ceux stockés dans passerelle
 - Recherche par code de suivi, qui renvoie vers l'interface de traitement en backoffice
- Les résultats de recherche :
 - Attention à pouvoir bien identifier ce que l'on trouve (avec des icônes par exemple pour les démarches, les usagers, les factures, les fiches de la base de connaissance, ...)

Note Fred : L'idée ici c'est qu'on a différentes sources pour la recherche et un champ de recherche unique, il s'agit d'éteindre la cellule recherche de combo pour permettre l'agrégation de résultats de différentes sources.

Comme sources il y aurait :

* les demandes w.c.s. (l'API pour faire une recherche full text existe),
* les utilisateurs (il s'agirait dans authentic d'ajouter un filtre full text à /api/users/)
* la base de connaissance (l'API existe également, mais on reparle de la base de connaissances plus loin)

On pourrait également avoir une source "code de suivi", je tape un code de suivi et dans les résultats de recherche ça matche et ça permet d'ouvrir la demande, alors que la recherche sur les demandes, elle va aussi matcher sur le code de suivi mais cliquer dessus ne fera pas le nécessaire (donner les autorisations à l'agent).

Et des sources de recherche qui seraient fournies par des connecteurs, pour permettre par exemple de retrouver une facture à partir de son numéro.

Commentaires sur la fiche usager

- A intégrer dans Combo - Différents blocs à prévoir :
- bloc Profil usager
- bloc demandes en cours / finies (l'agent ne peut cliquer que sur les demandes auxquelles il a des droits de traitement)
- Autres éléments liés à faire afficher dans des blocs (ou onglets?) : factures, abonnement corbo (pour un éventuel désabonnement), éléments stockés dans passerelle Store (ex. associations à Tournai)...
L'affichage de ces blocs peut être contrôlé par des rôles.

Commentaires sur la création de l'usager

- Doit être cohérente avec la page de création d'A2 (les attributs des profils paramétrés dans A2, le mieux c'est que ce soit directement la page de création de compte de A2)
- Doit pouvoir intégrer un référentiel adresse (BAN, SIG, fichier csv...)
- Comment faire apparaître cette page ? Il semblerait plus simple de ne pas la faire apparaître en lightbox mais d'afficher une page A2, pour autant attention au fonctionnement du menu gauche pour ne pas perdre l'agent
- Une fois la fiche créée, on édite la fiche de l'usager dans combo
- Le plan est donc de faire d'A2 le référentiel usager, ce qui implique :
 - la gestion d'attributs supplémentaires et des types de champs, (date, N° de tel)
 - pas de création de doublons sur l'email et / ou le tel portable (qui devient un identifiant)

La base de connaissance

- Garder la prévisualisation directe de la fiche comme aujourd'hui dans welco (Pour préciser les choses, en passant d'une fiche à l'autre dans la barre latérale, on voit son contenu dans la zone centrale sans avoir à changer de page.)

- La base de connaissance serait indépendante (module spécifique avec un nom en 0, on a pensé à Cervo)
- Mieux lier les démarches et la base de connaissance : pouvoir démarrer une démarche à partir d'une fiche de la base de connaissance (associer des fiches de BD à des démarches)
- Un modèle "Welco" sera réalisé avec Combo, celui-ci disponible sur Matrik, pourrait être facilement exporter et ré-importer sur une instance de Publik.

Welco courrier : pas le sujet ici