



Allô Mairie

Logiciel de Gestion des Appels

Manuel d'utilisation Opérateur



Créateur : P. Billes	Créé le : 01/02/2006 17:22
Modificateur : P. Billes, P Simoutre, D. Peyric	Modifié le : 29/06/2006 09:36
	Dernière impression le : 17/01/2008 09:56
Type : Manuel d'utilisation	Version : 1.03



SOMMAIRE

1. COMMENT SE CONNECTER A L'APPLICATION ?	4
2. L'ONGLET « ACCUEIL »	5
3. L'ONGLET « FICHE »	6
3.1 L'ONGLET « CREATION »	6
3.1.1 <i>Choix de la nomenclature</i>	6
3.1.2 <i>Initialisation des rubriques associées à la nomenclature</i>	11
3.1.2.1 Questionnaire	11
3.1.2.2 Commentaires	12
3.1.2.3 Pour une nomenclature sur voie	12
3.1.2.4 Pour une nomenclature sur école	14
3.1.2.5 La saisie de l'appelant	16
3.1.3 <i>Ajout de la fiche</i>	21
3.1.3.1 Recherche de doublons inactive	21
3.1.3.2 Recherche de doublons active	21
3.1.3.2.1 Si l'opérateur ne détecte pas de doublon dans les fiches présentes	23
3.1.3.2.2 Si l'opérateur détecte un doublon	23
3.1.4 <i>Création de la fiche</i>	24
3.1.4.1 Structure de la fiche	24
3.1.4.2 L'onglet « Fiche »	25
3.1.4.2.1 Mode de transmission des informations au service	29
3.1.4.2.2 Numérotation des lignes services	30
3.1.4.3 L'onglet « Rdv »	31
3.1.4.4 L'onglet « Inscription »	32
3.1.4.5 L'onglet « Appelants »	33
3.2 L'ONGLET « RECHERCHE »	35
3.2.1 <i>Critères standards</i>	35
3.2.2 <i>Critères avancés</i>	37
3.2.3 <i>Résultat de la recherche</i>	38
4. L'ONGLET « RDV »	40
5. L'ONGLET « INSCRIPTION »	43
6. L'ONGLET « MESSAGE »	45
6.1 L'ONGLET « RECEPTION »	45
6.2 L'ONGLET « EMISSION »	46
6.3 LE MESSAGE	47
7. L'ONGLET « THESAURUS »	49
8. L'ONGLET « CONNEXION »	51
9. L'ONGLET « QUITTER »	52
10. LA RECEPTION D'UN APPEL ENTRANT	53
11. LA MODIFICATION / LE TRAITEMENT D'UNE FICHE	56
11.1 STRUCTURE DE LA FICHE	56
11.2 L'ONGLET FICHE	58
11.2.1 <i>Gestion des Services</i>	60
11.2.1.1 Fiche service : l'onglet « Service »	61
11.2.1.2 Fiche service : l'onglet « Notes »	64



Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
Direction du Développement
Service Projets

11.2.1.3	Fiche service : l'onglet « Equipes »	65
11.2.1.4	Fiche service : l'onglet « Relances »	66
11.3	L'ONGLET « RENDEZ-VOUS »	67
11.4	L'ONGLET « INSCRIPTIONS »	70
11.5	L'ONGLET « APPELANTS »	73
11.6	L'ONGLET « MESSAGES »	76
11.7	L'ONGLET « NOTES »	77
11.8	L'ONGLET « RAPPELS »	78
11.9	L'ONGLET « DOCUMENTS »	79
11.10	L'ONGLET « HISTORIQUE »	80
12.	HISTORIQUE DES REVISIONS	81



1. Comment se connecter à l'application ?

L'application s'exécutant en environnement « intranet », il faut donc ouvrir un navigateur (Microsoft Internet Explorer 6 sur PC ou FireFox 1.5 ou supérieur sur Mac et PC) et taper l'adresse de l'application (ex : <http://intranet/allomairie>).

L'écran suivant apparaît :

ici.' The date and time 'jeu. 09/03/06 - 15:59' are displayed in the top right corner."/>

Identification :

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

Pour visualiser la documentation utilisateur Service, Cliquez [ici](#).

L'utilisateur saisit ensuite dans la zone « Nom d'utilisateur » son login (compte utilisateur Windows) la première fois (par la suite, la zone sera remplie automatiquement avec le login du dernier utilisateur connecté sur l'ordinateur).

Puis saisir le mot de passe (fourni avec le compte utilisateur Windows) dans la zone « Mot de passe » et cliquer sur le bouton .

Dans le cas où le serveur de mots de passe est inactif, on peut utiliser le mot de passe « BCC ».



2. L'onglet « Accueil »



L'application demandera si l'opérateur veut s'assigner sur le téléphone.

Le menu de l'application variera en fonction des profils de l'utilisateur (ex : si l'utilisateur a le profil « Gestion des Paramètres », le menu « Paramétrage » sera visible) et du service auquel il est rattaché (ex : un service peut avoir des agendas et le menu « Agenda » sera visible).

Dans le bandeau supérieur est affiché :

- le nombre de messages en attente (actualisation toutes les minutes) sous forme de lien, ce qui permettra d'accéder directement à la messagerie en réception en cliquant dessus (un signal sonore signalera que des messages sont en attente au démarrage ou lors d'une arrivée d'un nouveau message).
- si des interventions ont des rappels dépassés (interventions traitées avec rappel en cours ou les rappels avec délai dépassé), le nombre d'interventions avec rappel sera affiché sous forme de lien, ce qui permettra d'accéder directement à la liste de ces interventions en cliquant dessus.

L'utilisateur pourra visualiser ses caractéristiques personnelles (pseudo, nom, prénom, dernière connexion et profils).

L'utilisateur pourra accéder directement à certains sites selon le paramétrage de l'application.

Un lien est disponible permettant à l'utilisateur de consulter à tout moment le manuel d'utilisation de l'application.

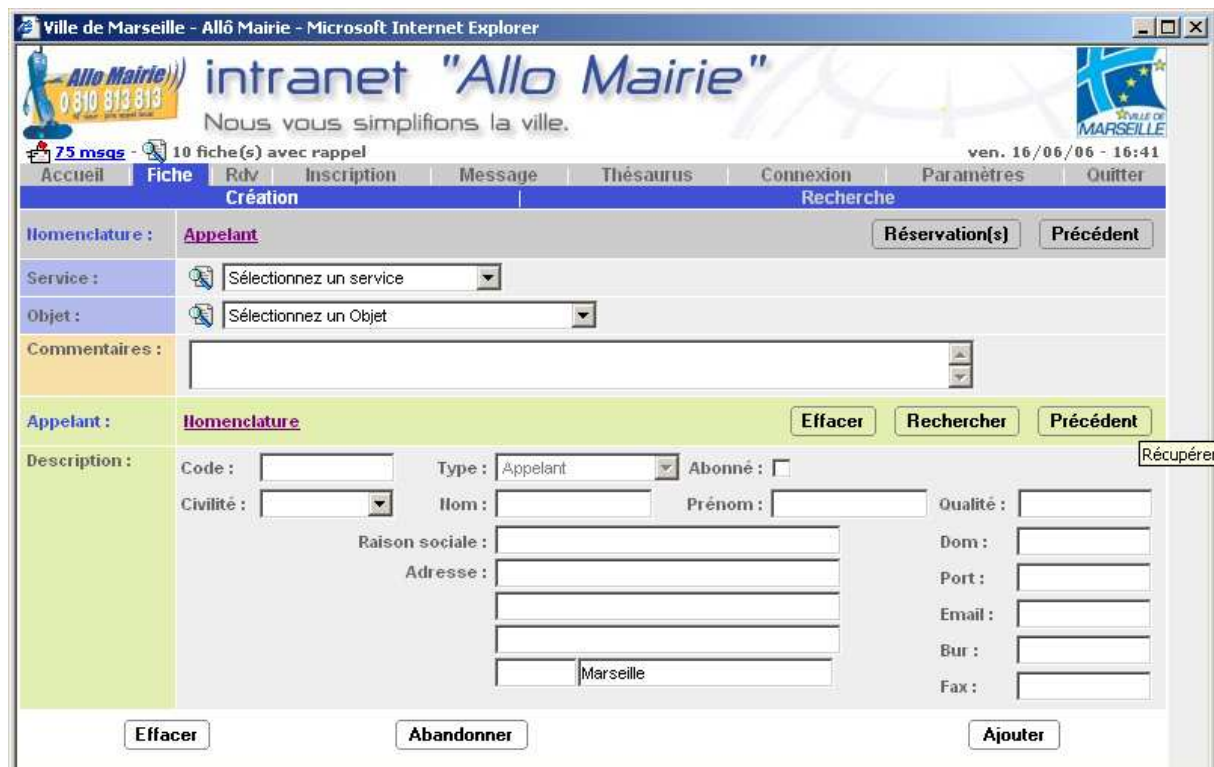
3. L'onglet « Fiche »

3.1 L'onglet « Création »

La création d'une fiche se fait par l'intermédiaire de cet onglet en plusieurs étapes décrites ci-dessous :

3.1.1 Choix de la nomenclature

Cette phase permet de sélectionner la nomenclature de la fiche en fonction de l'appel reçu.



Cet écran sera unique quel que soit le type de fiche à créer.

Le bouton **Effacer** efface toutes les données déjà saisies.

L'opérateur aura la possibilité d'abandonner la création de la fiche en cliquant sur le bouton **Abandonner**. Le système enregistrera l'ensemble des éléments saisis de cette fiche avec l'état « Abandonnée » (le contrôle des zones obligatoires ne sera pas réalisé). Par contre, une fenêtre s'ouvrira afin de saisir le motif de l'abandon.

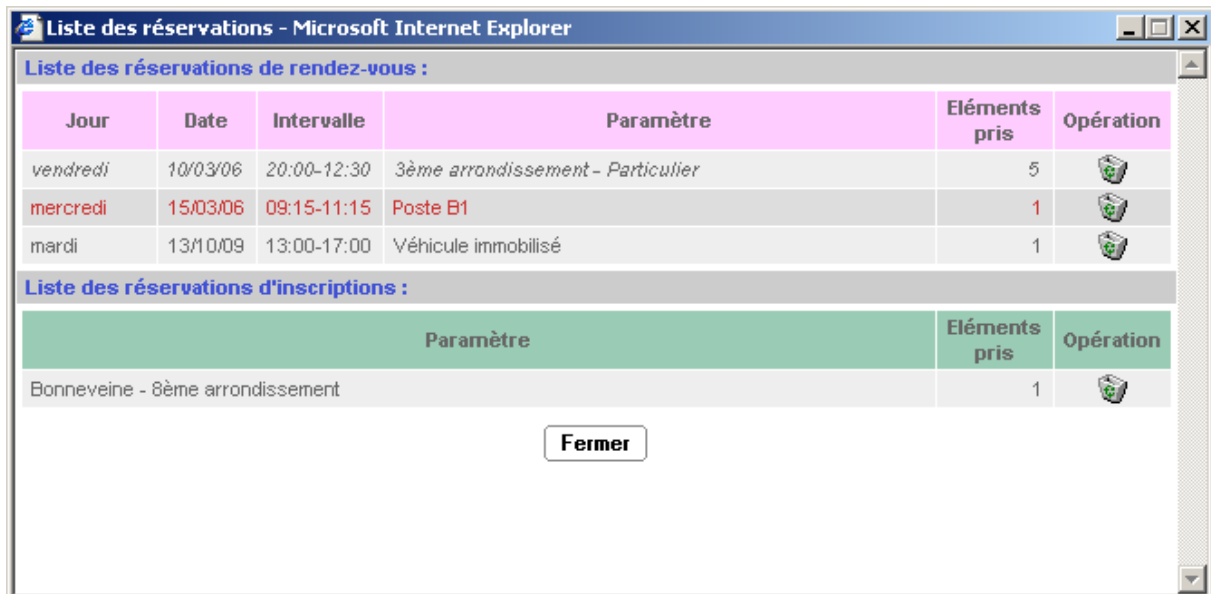
L'appelant sera enregistré si un abonné a été sélectionné ou si au moins le nom ou la raison sociale a été saisi.




Le bouton **Précédent** situé dans la zone « Nomenclature » permettra après saisie de la fiche, de récupérer les informations de la nomenclature sélectionnée lors de la création de la fiche précédente (objet, problème et les questions) ou lors de la copie de la nomenclature d'une fiche précédente.


Si des inscriptions ou des rendez-vous ont été réservés avant la création de la fiche, l'opérateur a la possibilité de les afficher en cliquant sur le bouton

Réservation(s)


Ceci permet en cliquant sur une de ces réservations de remplir automatiquement la nomenclature de la fiche (objet si la réservation est écrite en italique ou objet et problème s'il n'y a qu'une nomenclature correspondante et la réservation est écrite en gras et pas de récupération possible si la réservation est écrite en rouge) (et le nombre d'éléments si la question est rattachée à l'agenda dans une version ultérieure de l'application) :



Jour	Date	Intervalle	Paramètre	Eléments pris	Opération
<i>vendredi</i>	10/03/06	20:00-12:30	<i>3ème arrondissement - Particulier</i>	5	
mercredi	15/03/06	09:15-11:15	Poste B1	1	
mardi	13/10/09	13:00-17:00	Véhicule immobilisé	1	

Paramètre	Eléments pris	Opération
Bonneveine - 8ème arrondissement	1	

Fermer


Le bouton  supprime une réservation et le bouton **Fermer** ferme la fenêtre.

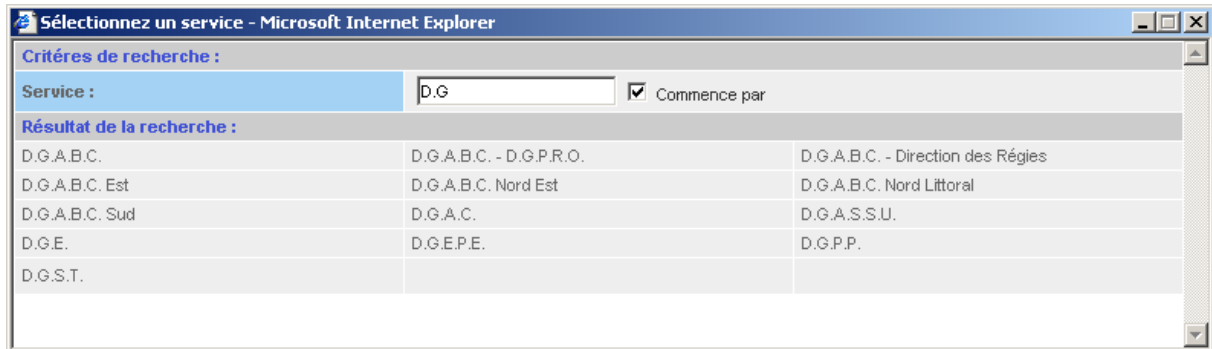
Dans un premier temps, ne seront présents à l'écran que les champs « Service », « Objet » et « Commentaires » car la nomenclature est composée du duo « Objet / Problème ».

Le service est présent pour aider à la saisie car la sélection d'un service présentera tous les objets pour lequel ce service est désignable dans la nomenclature active.




Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
Direction du Développement
Service Projets

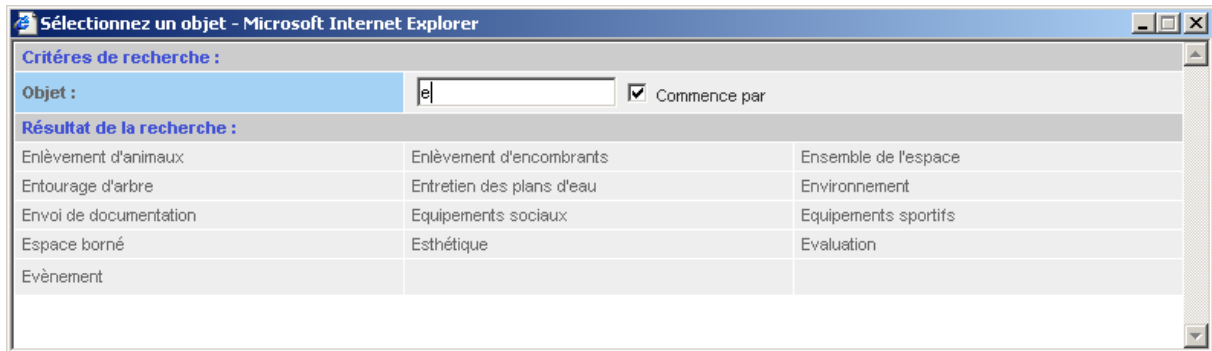
Le bouton  du service ouvre une fenêtre permettant la sélection rapide d'un service :



Critères de recherche :		
Service :	D.G.	<input checked="" type="checkbox"/> Commence par
Résultat de la recherche :		
D.G.A.B.C.	D.G.A.B.C. - D.G.P.R.O.	D.G.A.B.C. - Direction des Régies
D.G.A.B.C. Est	D.G.A.B.C. Nord Est	D.G.A.B.C. Nord Littoral
D.G.A.B.C. Sud	D.G.A.C.	D.G.A.S.S.U.
D.G.E.	D.G.E.P.E.	D.G.P.P.
D.G.S.T.		

Après validation de la zone « Service », le résultat de la recherche est mis à jour et la sélection d'un service ferme la fenêtre et le met en tant que service sélectionné.

Le bouton  de l'objet ouvre une fenêtre permettant la sélection rapide d'un objet :



Critères de recherche :		
Objet :	e	<input checked="" type="checkbox"/> Commence par
Résultat de la recherche :		
Enlèvement d'animaux	Enlèvement d'encombrants	Ensemble de l'espace
Entourage d'arbre	Entretien des plans d'eau	Environnement
Envoi de documentation	Equipements sociaux	Equipements sportifs
Espace borné	Esthétique	Evaluation
Evènement		

Après validation de la zone « Objet », le résultat de la recherche est mis à jour et la sélection d'un objet ferme la fenêtre et le met en tant qu'objet sélectionné.



Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
Direction du Développement
Service Projets

Après sélection d'un objet, le système affichera les conditions préalables existantes et la liste « Problème » sera filtrée en fonction de l'objet choisi :

The screenshot shows the 'Allo Mairie' intranet interface. The main form is titled 'Création' and 'Recherche'. It includes fields for 'Nomenclature' (Appelant), 'Service' (Enlèvement d'encombrants), 'Objet' (with pre-conditions), and 'Problème'. Below these is a 'Description' section with various input fields for contact and address information. Buttons for 'Effacer', 'Rechercher', 'Précédent', 'Ajouter', and 'Abandonner' are visible.

Le bouton du problème ouvre une fenêtre permettant la sélection rapide d'un problème :

The screenshot shows a search window titled 'Sélectionnez un problème'. It has a search criteria section with a text input and a 'Commence par' checkbox. Below is a table of search results:

Résultat de la recherche :		
Ameublement	Boiserie	Ménager
Objets divers	Sanitaire	

Après validation de la zone « Problème », le résultat de la recherche est mis à jour et la sélection d'un problème ferme la fenêtre et le met en tant que problème sélectionné.



Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
Direction du Développement
Service Projets

Après sélection d'un problème, les conditions préalables existantes associées à la nomenclature (couple Objet / Problème) seront affichées :

Screenshot of the 'Allo Mairie' intranet interface. The page title is 'Ville de Marseille - Allo Mairie - Microsoft Internet Explorer'. The main heading is 'intranet "Allo Mairie"'. Below the heading, there is a navigation menu with options: Accueil, Fiche, Rdv, Inscription, Message, Thésaurus, Connexion, and Quitter. The 'Nomenclature' section is highlighted, showing a dropdown menu for 'Service' (Sélectionnez un service), a dropdown menu for 'Objet' (Enlèvement d'encombrants), and a dropdown menu for 'Problème' (Ameublement). The 'Objet' and 'Problème' sections display 'Condition(s) préalable(s)' with two conditions each. A 'Solutions' button is visible next to the 'Problème' dropdown.

Si la nomenclature est liée à des informations dans le thésaurus, le bouton **Solutions** permettra de les visualiser (clic sur un des documents ou sur une url d'un site, les documents sont triés par titre) :

Screenshot of the 'Solutions de la nomenclature' window. The window title is 'Solutions de la nomenclature - Microsoft Internet Explorer'. The table below shows the following data:

Documents associés	Type	Validité	Opération
Adjudicataire - D.P.U.(Adjudicataire_-_DPU.txt)	Thésaurus	21/04/06	
Amiante - Recyclage-Elimination déchets(Amiante_-_Recyclage-Elimination_dechets.txt)	Thésaurus	15/11/05	
Coordonnées - D.P.U.(Coordonnees_-_DPU.txt)	Thésaurus	14/12/05	
Correspondants - D.P.U.(Correspondants_-_DPU.txt)	Thésaurus	25/05/06	
Déchets spéciaux - Recyclage-Elimination déchets(Dechets_speciaux_-_Recyclage-Elimination_dechets.txt)	Thésaurus	20/06/06	
Enlèvement d'encombrants - D.P.U.(Enlevement_d'encombrants_-_DPU.txt)	Thésaurus	12/03/06	
Piles - Accumulateurs - Recyclage-Elimination déchets(Piles_-_Accumulateurs_-_Recyclage-Elimination_dechets.txt)	Thésaurus	30/12/05	
Plainte pour non retrait d'encombrants - D.P.U.(Plainte_pour_non_retrait_d'encombrants_-_DPU.txt)	Thésaurus	20/12/05	
Secteurs - D.P.U.(Secteurs_-_DPU.txt)	Thésaurus	15/12/05	

Below the table, there is a section titled 'Sites associées' with the text 'Ville de Marseille' and a 'Fermer' button.

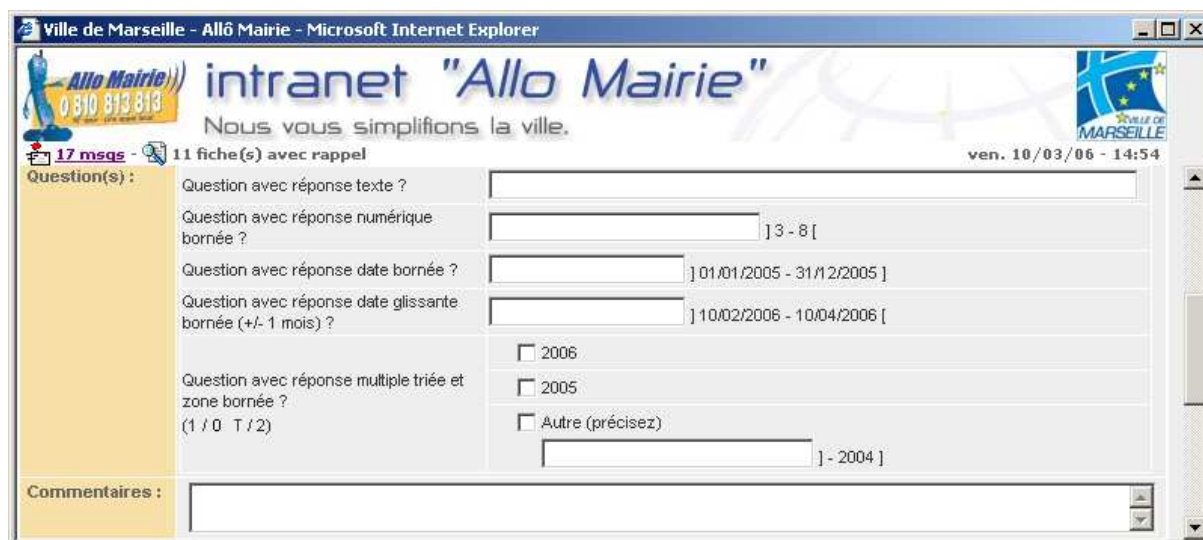
Le système affichera le formulaire de saisie de la fiche avec les rubriques (Lieu voie ou école, Appelant) associées en fonction de la nomenclature sélectionnée.

Chaque rubrique (Nomenclature, Lieu voie ou école et Appelant) sera accessible directement à partir de liens situés dans chaque entête de rubrique.

3.1.2 Initialisation des rubriques associées à la nomenclature

L'opérateur peut encore modifier la nomenclature dans cette phase. Si l'opérateur change la nomenclature, le système conservera les éléments saisis à partir de l'ancienne nomenclature si ces éléments sont disponibles dans la nouvelle nomenclature sélectionnée (questionnaire, voie, école).

3.1.2.1 Questionnaire



The screenshot shows the 'Allo Mairie' intranet interface in Microsoft Internet Explorer. The page title is 'Ville de Marseille - Allô Mairie - Microsoft Internet Explorer'. The main header includes the 'Allo Mairie' logo with the phone number '0 310 813 813' and the slogan 'Nous vous simplifions la ville.'. The date and time are 'ven. 10/03/06 - 14:54'. The interface displays a list of question types under the heading 'Question(s) :':

- Question avec réponse texte ? [input field]
- Question avec réponse numérique bornée ? [input field]] 3 - 8 [
- Question avec réponse date bornée ? [input field]] 01/01/2005 - 31/12/2005 [
- Question avec réponse date glissante bornée (+/- 1 mois) ? [input field]] 10/02/2006 - 10/04/2006 [
- Question avec réponse multiple triée et zone bornée ? (1 / 0 T / 2)
 - 2006
 - 2005
 - Autre (précisez) [input field]] - 2004 [

At the bottom, there is a 'Commentaires : [input field]' section.

Le questionnaire ne sera visible que si des questions sont associées à la nomenclature sélectionnée.

Il existe deux catégories de questions :

- à réponse simple avec une zone de saisie associée de type nombre, texte ou date et obligation de réponse,
- à multi-réponse avec plusieurs zones à cocher pour sélection de la réponse, zone de saisie associée de type nombre, texte ou date.

Les réponses seront éventuellement bornées et seront contrôlées ou forcées (affichage de crochets ouverts ou fermés) pour les zones dates ou numérique, en fonction de la configuration de la réponse définie dans le module de création du questionnaire. Des messages d'avertissements seront affichés en fonction des saisies réalisées.

Pour le type date, il sera mis en place la possibilité de faire glisser les bornes selon un délai par rapport à la date du jour. Les réponses pourront être modifiées dans la saisie complète de la fiche.



Cas des Réponses multiples :

L'opérateur pourra choisir de 1 à n réponses avec un minimum et un maximum (affiché sous la question) et celles-ci pourront être triées (affiché sous la question et numérotation automatique des réponses sélectionnées au fur et à mesure).

Exemple :

1 / 2 T / 3 ou « 1 » est le minimum de réponses attendues, « 2 » le nombre de réponses sélectionnées, « T » est présent si la sélection des réponses est triée et « 3 » est le maximum de réponses attendues. Ceci est défini lors de la constitution du questionnaire de la nomenclature.

Si l'opérateur change de nomenclature et si des questions sont identiques, les réponses faites précédemment seront récupérées.

3.1.2.2 Commentaires

Les commentaires sur la nomenclature ne sont pas obligatoires mais en cas de saisie, ceux-ci seront historisés (créateur, date et heure de création).

Selon que la nomenclature est sans lien, sur voie ou sur école, la suite de l'écran sera différente. Dans le cas d'une nomenclature sans lien, on passera directement à la saisie de l'appelant.

3.1.2.3 Pour une nomenclature sur voie

The screenshot shows a web browser window titled 'Ville de Marseille - Allô Mairie - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes the 'Allo Mairie' logo with the phone number 0 310 813 813 and the slogan 'Nous vous simplifions la ville.' The date and time are 'ven. 10/03/06 - 14:57'. The main content area is a form titled 'Voie : Nomenclature - Appelant'. It contains several fields: 'Code : 74040', 'Rivoli : 7515', 'Statut : VCC', and 'Tronçon : 165 169 VCC 13008'. Below these are 'N° : 165' and 'B', and the street name 'AVE DU PRADO'. There are also search icons and dropdown menus for '13008 *', 'Marseille', and 'Quartier : Rouet (le) *'. At the bottom, there is a 'Localisation : Angle de rue' field. Navigation buttons 'Rechercher' and 'Précédent' are visible.

Le quartier et l'arrondissement de la voie sont obligatoires.

La sélection d'un arrondissement (une étoile sera affichée à côté des arrondissements des tronçons de cette voie) modifiera la liste des quartiers (une étoile sera affichée à côté des quartiers des tronçons de cette voie). S'il n'y a qu'un quartier pour cet arrondissement dans les tronçons de cette voie alors celui-ci sera directement sélectionné.



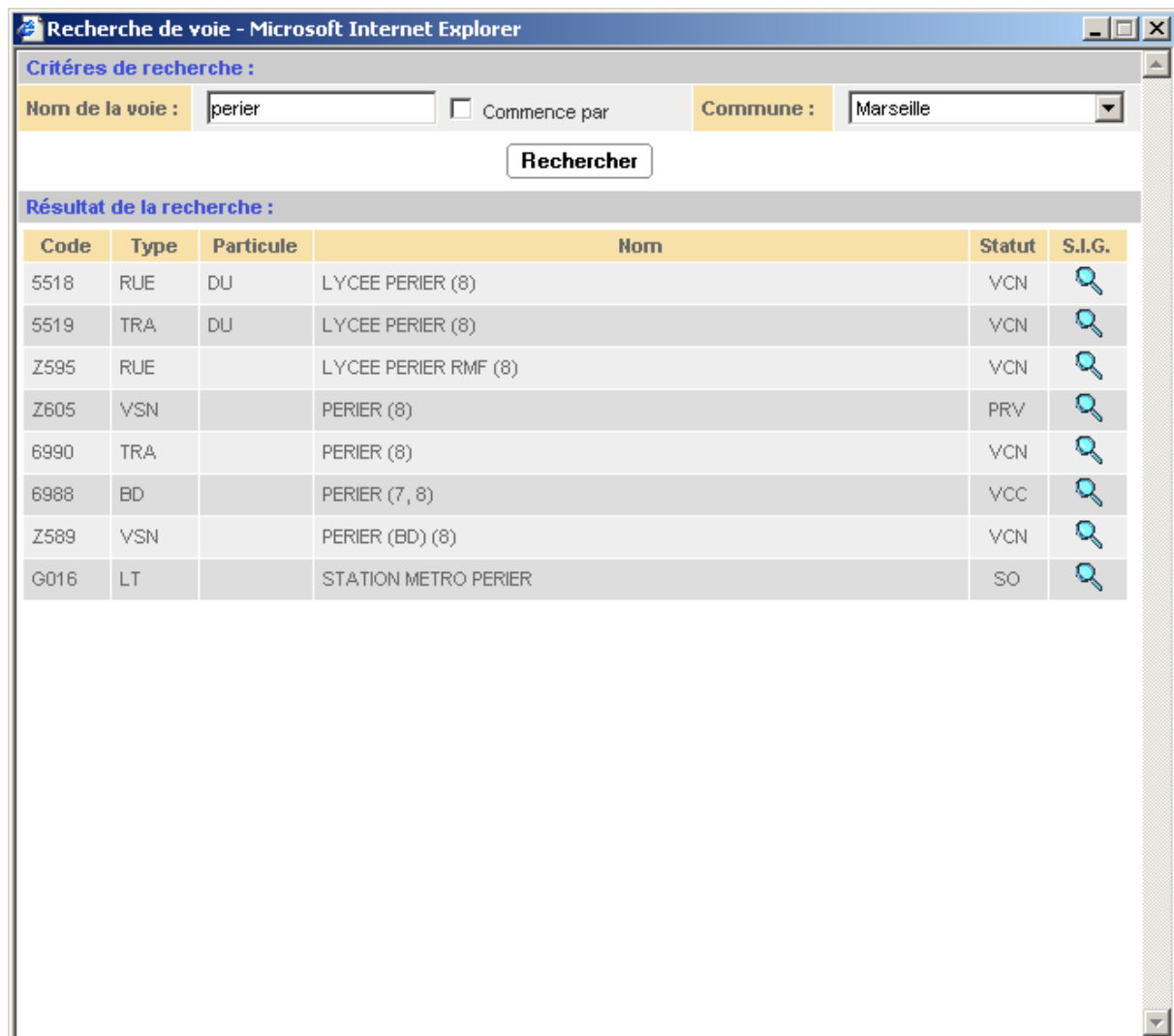
La sélection d'un des tronçons de la voie modifiera automatiquement le quartier et l'arrondissement sélectionnés. Dans la liste des tronçons, on affichera les boîtes postales de début et d'arrivée, le statut du tronçon, l'arrondissement et le quartier.

Le bouton  permettra de visualiser la voie sur l'intranet S.I.G.

Les commentaires sur la localisation ne sont pas obligatoires mais en cas de saisie, ceux-ci seront historisés (créateur, date et heure de création).

Le bouton **Précédent** permettra après saisie de la fiche, de récupérer les informations de la voie de la dernière fiche créée ou lors de la copie de la voie d'une fiche précédente.

Le bouton **Rechercher** permettra d'ouvrir l'écran de recherche de la voie :











Critères de recherche :

Nom de la voie : Commence par Commune :

Rechercher

Résultat de la recherche :

Code	Type	Particule	Nom	Statut	S.I.G.
5518	RUE	DU	LYCEE PERIER (8)	VCN	
5519	TRA	DU	LYCEE PERIER (8)	VCN	
Z595	RUE		LYCEE PERIER RMF (8)	VCN	
Z605	VSN		PERIER (8)	PRV	
6990	TRA		PERIER (8)	VCN	
6988	BD		PERIER (7, 8)	VCC	
Z589	VSN		PERIER (BD) (8)	VCN	
G016	LT		STATION METRO PERIER	SO	

Le champ « Nom de la voie » devra contenir au moins 2 caractères et la liste « Commune » sera positionnée par défaut sur « Marseille ».



Le bouton **Rechercher** lancera la recherche et les voies seront triées par nom puis par type.

Si la commune est « Marseille », on affichera à la suite du nom de la voie, les arrondissements que celle-ci traverse en fonction des tronçons de la voie.

Le bouton  permettra de visualiser la voie sur l'intranet S.I.G.


Le clic sur une voie ramènera la voie sur l'écran d'initialisation.

3.1.2.4 Pour une nomenclature sur école



The screenshot shows a web browser window titled "Ville de Marseille - Allô Mairie - Microsoft Internet Explorer". The page header includes the "Allo Mairie" logo with the phone number 0 810 813 813 and the slogan "Nous vous simplifions la ville.". Below the header, there are notification icons for "17 msgs" and "11 fiche(s) avec rappel", and a timestamp "ven. 10/03/06 - 15:00". The main content area is a form titled "Ecole : Nomenclature - Appelant". It features a "Rechercher" button and a "Précédent" button. The form fields include: "Description : Code : 0514ND (13005) Type : ELEMENTAIRE Nom : ABBE DE L'EPEE" and "Localisation : 12-18 SQUARE SIDI BRAHIM 13005 Marseille".

La sélection d'un code (académique) modifiera l'école sélectionnée.

Le bouton  permettra de visualiser l'école sur l'intranet S.I.G (disponible quand l'intranet S.I.G. le permettra).

Les commentaires sur la localisation ne sont pas obligatoires mais en cas de saisie, ceux-ci seront historisés (créateur, date et heure de création).

Le bouton **Précédent** permettra après saisie de la fiche, de récupérer les informations de l'école de la dernière fiche créée ou lors de la copie de l'école d'une fiche précédente.



Le bouton **Rechercher** permettra d'ouvrir l'écran de recherche de l'école :

Code	Type	Nom	C.P.	S.I.G.
0514N0	ELEMENTAIRE	ABBE DE L'EPEE	13005	
0672K0	ELEMENTAIRE	ABEILLES	13001	
0833K0	MATERNELLE	ABBE DE L'EPEE	13005	

Les champs « Nom de l'école » et « Code acad. » devront contenir au moins 2 caractères et la liste « Commune » sera positionnée par défaut sur « Marseille ».

Le bouton **Rechercher** lancera la recherche et les écoles seront triées par nom.

Le bouton permettra de visualiser l'école sur l'intranet S.I.G.

Le clic sur une école ramènera l'école sur l'écran d'initialisation.



3.1.2.5 La saisie de l'appelant

The screenshot shows a web browser window titled 'Ville de Marseille - Allô Mairie - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes the 'Allo Mairie' logo with the phone number 0 810 813 813 and the slogan 'Nous vous simplifions la ville.' The date and time are 'ven. 10/03/06 - 15:02'. The main form is titled 'Appelant : Nomenclature - Lieu' and contains the following fields:

Code :	00747345	Type :	Appelant	Abonné :	<input checked="" type="checkbox"/>
Civilité :	Monsieur	Nom :	Billes	Prénom :	Pierre
Raison sociale :	Ville de Marseille				
Adresse :	Lot. Les Bastides				
	Chemin de la Guitonne				
	Moulin de Redon				
	13390	Auriol			
Qualité :	Chef de projets				
Dom :	45564				
Port :	0632289653				
Email :	pbillesx@yahoo.fr				
Bur :	59452				
Fax :	45549				

Buttons at the bottom of the form include 'Effacer', 'Abandonner', and 'Ajouter'. Navigation buttons at the top right include 'Effacer', 'Lieu', 'Rechercher', and 'Précédent'.

Le bouton **Lieu** sert à récupérer dans l'adresse de l'appelant, la voie (le type et le nom de la voie avec la 1^{ère} lettre en majuscule et le reste en minuscule, la particule en minuscule) ou l'école (1^{ère} lettre de chaque mot en majuscule et le reste en minuscule) saisie précédemment.

Le bouton **Précédent** permettra après saisie de la fiche, de récupérer les informations de l'appelant précédent ou de la fiche précédemment recherchée après copie ou de l'abonné sélectionné lors de la prise d'appel.

Le bouton **Effacer** permettra de vider l'onglet appelant des informations saisies ou récupérées au travers d'un abonné.

Par défaut le type d'appelant est figé à « Appelant » (indiqué dans les paramètres de l'application) et n'est pas modifiable.

La saisie de l'appelant sera obligatoire en fonction du paramétrage de la nomenclature sélectionnée.

Le couple « Civilité »-« Nom » ou la zone « Raisonsociale » doit être renseigné.

Règles sur les moyens de communication :

Pour les téléphones, la longueur doit être de 5 ou 10 caractères numériques ou avec le format « xxxxx@xxxx.xx » pour les adresses de messagerie.



Gestion des abonnés :

Le système d'abonnement permet d'obtenir les informations de l'appelant automatiquement à partir du n° d'abonné ou du n° de téléphone récupéré lors d'un appel.

Les Appelants de type « CCAS » ou « Ecole » sont automatiquement considérés comme des abonnés (n° abonné attribué lors de l'import des fichiers externes).

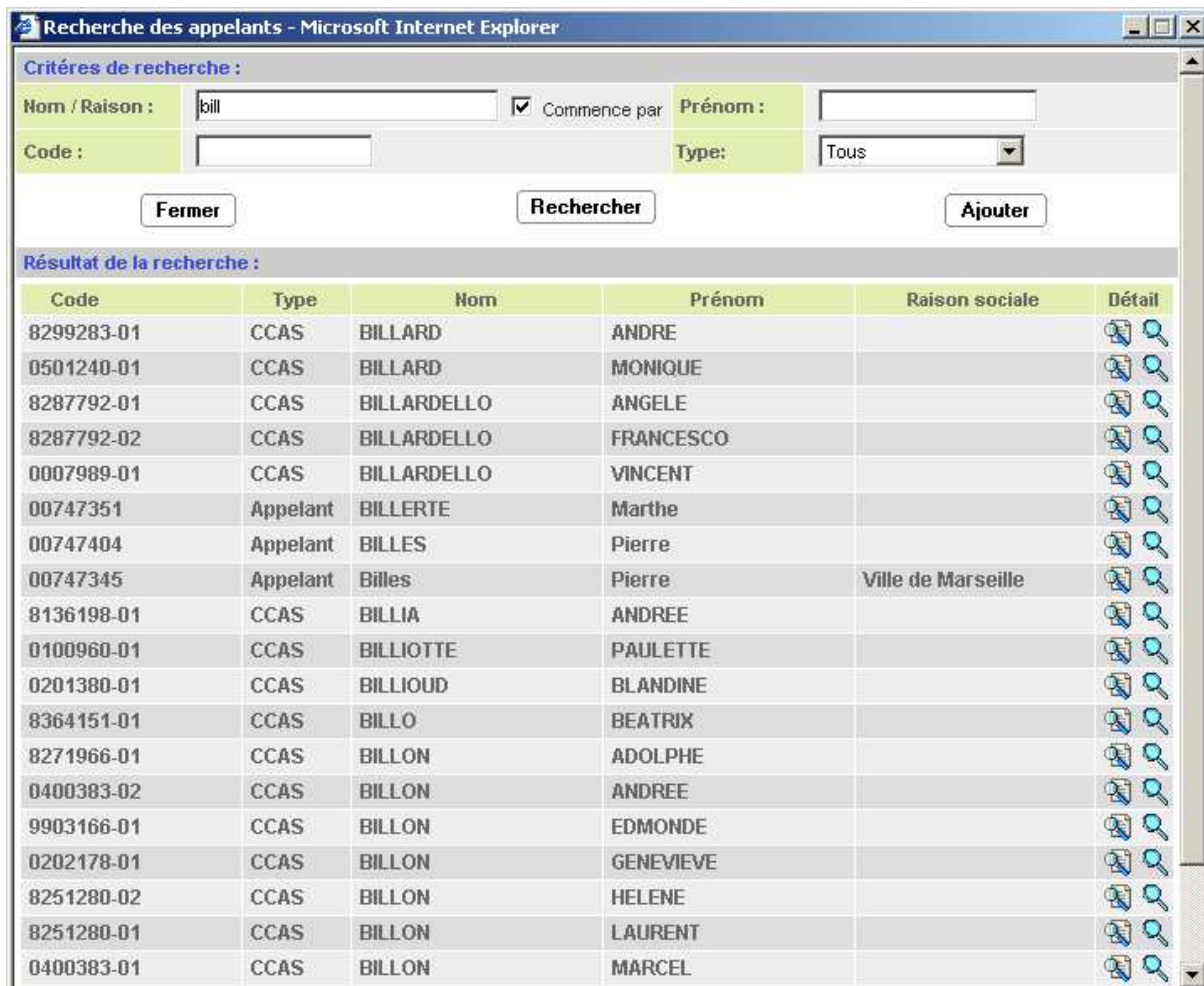
Les autres appelants sont abonnés par l'opérateur ou désabonnés manuellement par le gestionnaire des appelants en fonction du type d'appelant.




















Pour abonner un appelant, il faut cliquer sur la case à cocher « Abonné ». Le système permettra alors à l'opérateur de sélectionner le type d'abonné souhaité (en fonction du paramétrage réalisé). Positionné toujours par défaut sur le type « Appelant ».

Le n° d'appelant sera calculé automatiquement lors de l'enregistrement de la fiche.

Pour les abonnés récupérés, les zones « Nom », « Prénom », « Qualité », « Raison sociale » et « Abonné » ne peuvent pas être modifiées directement. Pour les modifier ou pour désabonner un appelant, il faudra posséder le profil « Gestionnaire appelant » et se positionner dans l'écran « Détail appelant » après avoir effectué une recherche (pré renseignée avec le nom).

Le bouton **Rechercher** de l'appelant ouvrira l'écran de recherche de l'appelant « Abonné » :




Code	Type	Nom	Prénom	Raison sociale	Détail
8299283-01	CCAS	BILLARD	ANDRE		
0501240-01	CCAS	BILLARD	MONIQUE		
8287792-01	CCAS	BILLARDELLO	ANGELE		
8287792-02	CCAS	BILLARDELLO	FRANCESCO		
0007989-01	CCAS	BILLARDELLO	VINCENT		
00747351	Appelant	BILLERTE	Marthe		
00747404	Appelant	BILLES	Pierre		
00747345	Appelant	Billes	Pierre	Ville de Marseille	
8136198-01	CCAS	BILLIA	ANDREE		
0100960-01	CCAS	BILLIOTTE	PAULETTE		
0201380-01	CCAS	BILLIOUD	BLANDINE		
8364151-01	CCAS	BILLO	BEATRIX		
8271966-01	CCAS	BILLON	ADOLPHE		
0400383-02	CCAS	BILLON	ANDREE		
9903166-01	CCAS	BILLON	EDMONDE		
0202178-01	CCAS	BILLON	GENEVIEVE		
8251280-02	CCAS	BILLON	HELENE		
8251280-01	CCAS	BILLON	LAURENT		
0400383-01	CCAS	BILLON	MARCEL		

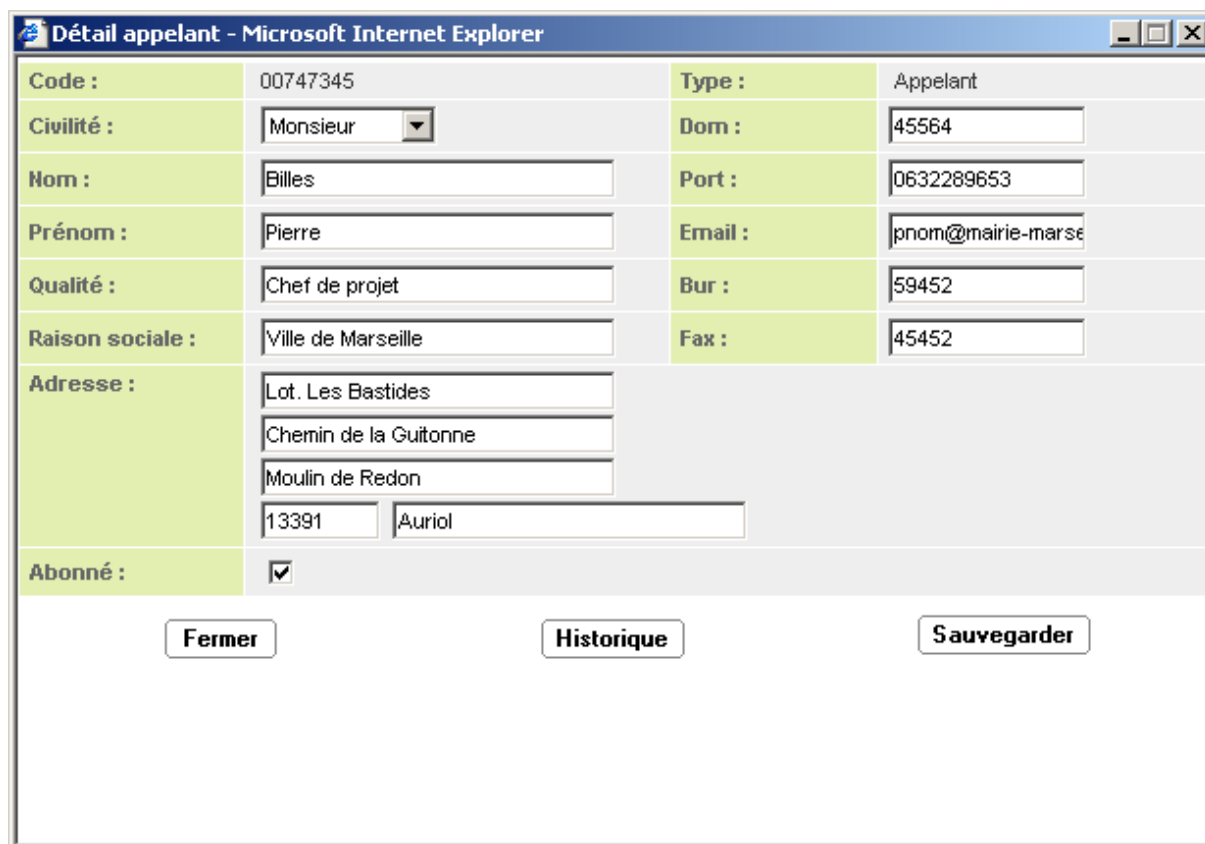
La recherche sera réalisée à partir du nom ou de la raison sociale, du prénom, du n°abonné et/ou du type d'abonné (Ecole, CCAS, Abonné ...). Le nom est obligatoirement saisi avant de lancer la recherche.

Le bouton **Rechercher** lancera la recherche et la liste des appelants sera affichée par rapport aux critères renseignés et triée par nom et prénom.

Le clic sur un appelant ramènera l'appelant sur l'écran précédent.



Le bouton  permettra de visualiser le détail des informations de l'appelant :



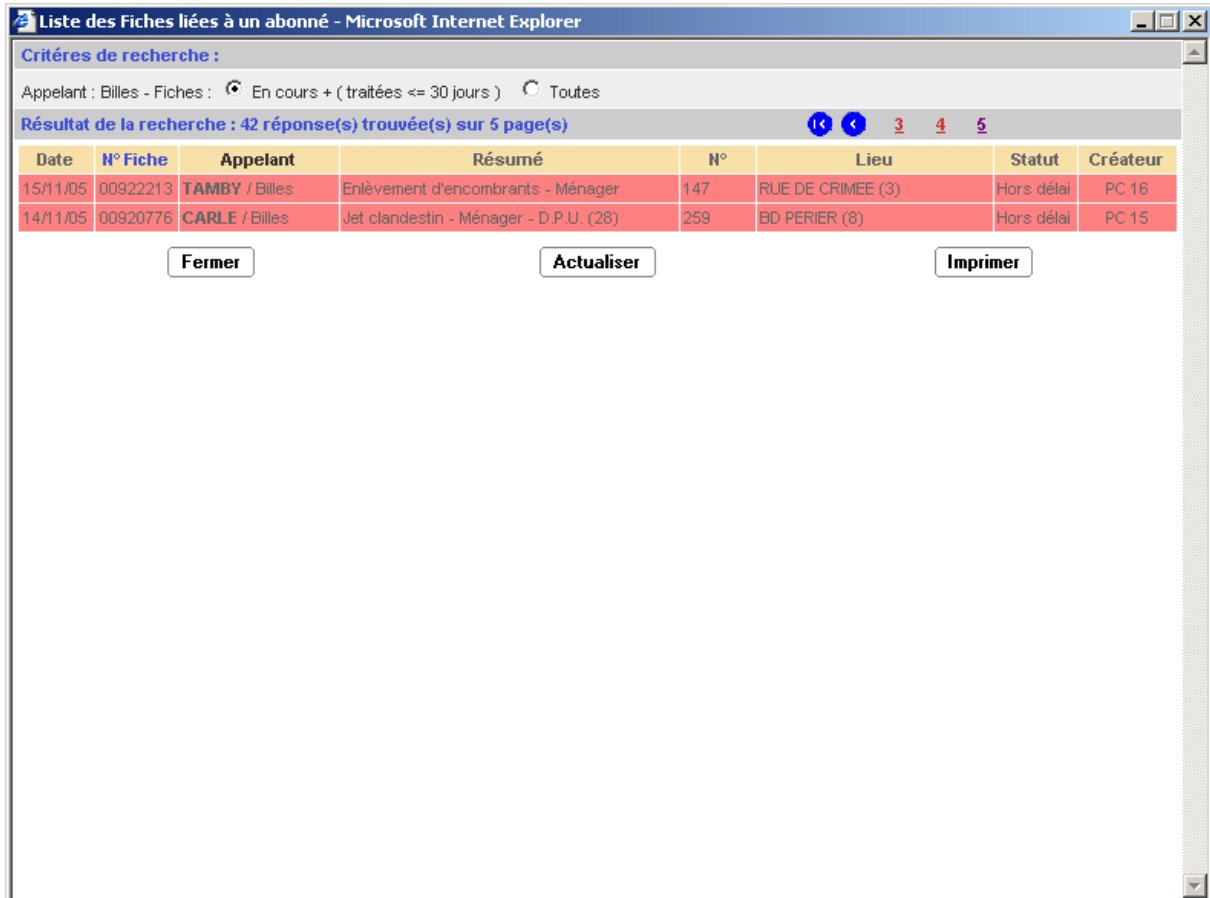
Code :	00747345	Type :	Appelant
Civilité :	Monsieur	Dom :	45564
Nom :	Billes	Port :	0632289653
Prénom :	Pierre	Email :	pnom@mairie-marse
Qualité :	Chef de projet	Bur :	59452
Raison sociale :	Ville de Marseille	Fax :	45452
Adresse :	Lot. Les Bastides Chemin de la Guïtonne Moulin de Redon 13391 Auriol		
Abonné :	<input checked="" type="checkbox"/>		

Fermer **Historique** **Sauvegarder**

Cet écran est en saisie si l'utilisateur est « Gestionnaire des appelants » et le type d'appelant n'est pas modifiable.



Le bouton  permettra de visualiser les fiches associées à l'appelant :



Liste des Fiches liées à un abonné - Microsoft Internet Explorer

Critères de recherche :

Appelant : Billes - Fiches : En cours + (traitées <= 30 jours) Toutes

Résultat de la recherche : 42 réponse(s) trouvée(s) sur 5 page(s)

Date	N° Fiche	Appelant	Résumé	N°	Lieu	Statut	Créateur
15/11/05	00922213	TAMBY / Billes	Enlèvement d'encombrants - Ménager	147	RUE DE CRIMEE (3)	Hors délai	PC 16
14/11/05	00920776	CARLE / Billes	Jet clandestin - Ménager - D.P.U. (28)	259	BD PERIER (8)	Hors délai	PC 15

Le détail de la fiche est accessible en cliquant sur une des colonnes de la ligne du tableau.

Par défaut, les fiches en cours et traitées de moins d'un mois sont affichées. Il aura la possibilité d'afficher toutes les fiches.

L'opérateur a la possibilité d'imprimer la liste des fiches liées à l'appelant.

Les règles définies pour ce type de liste sont identiques à celles décrites dans le chapitre 3.2.3 Résultat de la recherche.



3.1.3 Ajout de la fiche

Deux cas se présentent alors à l'opérateur en fonction du paramétrage de la nomenclature sélectionnée dans l'écran d'initialisation.

3.1.3.1 Recherche de doublons inactive

Le système efface l'écran d'initialisation et affiche l'onglet de création de fiche avec les éléments saisis précédemment.

3.1.3.2 Recherche de doublons active

La recherche de doublons s'effectue automatiquement lors du clic sur le bouton « Ajout ».

Les critères de recherche par défaut sont :

- fiches dans l'état « En cours »,
- objet et problème (nomenclature) identique,
- voie ou école identique si celle-ci est demandée,
- n° de voie identique si celui-ci est saisi (cas de la voie) à +/-10 près.

Si cette recherche ne donne aucun résultat, alors une deuxième recherche est effectuée sur les critères :

- fiches dans l'état « En cours » ou « Traitée » et créées il y a moins d'un mois,
- sans nomenclature,
- voie et voies limitrophes ou école si celle-ci est demandée,
- sans n° de voie si celui-ci est saisi.

Si des éléments ne sont toujours pas trouvés, le système efface l'écran d'initialisation et affiche l'onglet de création de fiche avec les éléments saisis précédemment.



Si des éléments sont trouvés, le système affichera l'écran suivant :

Critères de recherche :

Etat : En cours En cours + Traitées < 1 mois Nomenclature : Sans Objet Objet et problème

Voie : Seule Avec voies limitrophes

Service : Sélectionnez un service

Résultat : 143 réponse(s) trouvée(s) sur 15 page(s)

Date	N° Fiche	Appelant	Résumé	N°	Lieu	Statut
19/01/06	00987028	xx	Fer - Signalé dangereux		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
19/01/06	00987027	rrr	RECLAMATION - SUR PRECEDENT APPEL - SERAM (1544)		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
19/01/06	00987026	xx	Espace borné - Endommagé		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
19/01/06	00987025	xxx	Demande - Boîte de lavage		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
19/01/06	00987024	xxx	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé		AVE DU PRADO (6)	En cours
19/01/06	00987022	XX	Demande d'enquête - Propreté		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
18/01/06	00987021	wxvw<	RECLAMATION - SUR PRECEDENT APPEL - SERAM (1544)		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
18/01/06	00987020	fff	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé		AVE DU PRADO (6)	Hors délai
16/01/06	00987008	// NOUVEL / Billes	Test Validation Fiche - Lieu Voie	10	AVE DU PRADO (6)	En cours
16/01/06	00986996	BREJAT	Test Validation Fiche - Lieu Voie et Agenda	23	AVE DU PRADO (6)	Hors délai

Fermer Actualiser Ajouter

A chaque modification de critère, la liste des fiches sera mise à jour. La liste peut être triée par tous les champs (par défaut : le numéro de fiche). La liste des services présente les services possibles de la nomenclature et recherchera les fiches qui ont ce service comme service désigné.

Les règles définies pour ce type de liste sont identiques à celles décrites dans le chapitre 3.2.3 Résultat de la recherche.

Le bouton **Fermer** reviendra sur l'écran précédent sans effacer les champs déjà saisis.

Le bouton **Actualiser** mettra à jour les fiches selon les critères présents.

L'opérateur pourra visualiser le détail de chacune des fiches présentes en cliquant sur les lignes de la liste.



3.1.3.2.1 Si l'opérateur ne détecte pas de doublon dans les fiches présentes

Il cliquera sur le bouton qui permet de :

- basculer dans l'onglet création de fiche en récupérant l'ensemble des éléments saisis dans l'écran d'initialisation,
- effacer l'écran d'initialisation,
- fermer l'écran de consultation des doublons.

3.1.3.2.2 Si l'opérateur détecte un doublon

L'opérateur cliquera sur la fiche concernée afin de prendre en compte cet appelant.

Les informations de l'appelant, saisies précédemment, seront affichées automatiquement dans la partie ajout de l'onglet « Appelant ». Cet appelant sera réellement pris en compte après clic de l'opérateur sur le bouton « Ajouter ».

L'opérateur aura également la possibilité d'ajouter un rappel si cet appelant est déjà enregistré sur la fiche consultée.

- Lors de la mise à jour de cette fiche, le système efface l'écran d'initialisation,
- ferme la fenêtre des doublons.

Ces actions seront permises si cette fiche n'est pas actuellement en cours de consultation par un autre utilisateur.



3.1.4 Création de la fiche

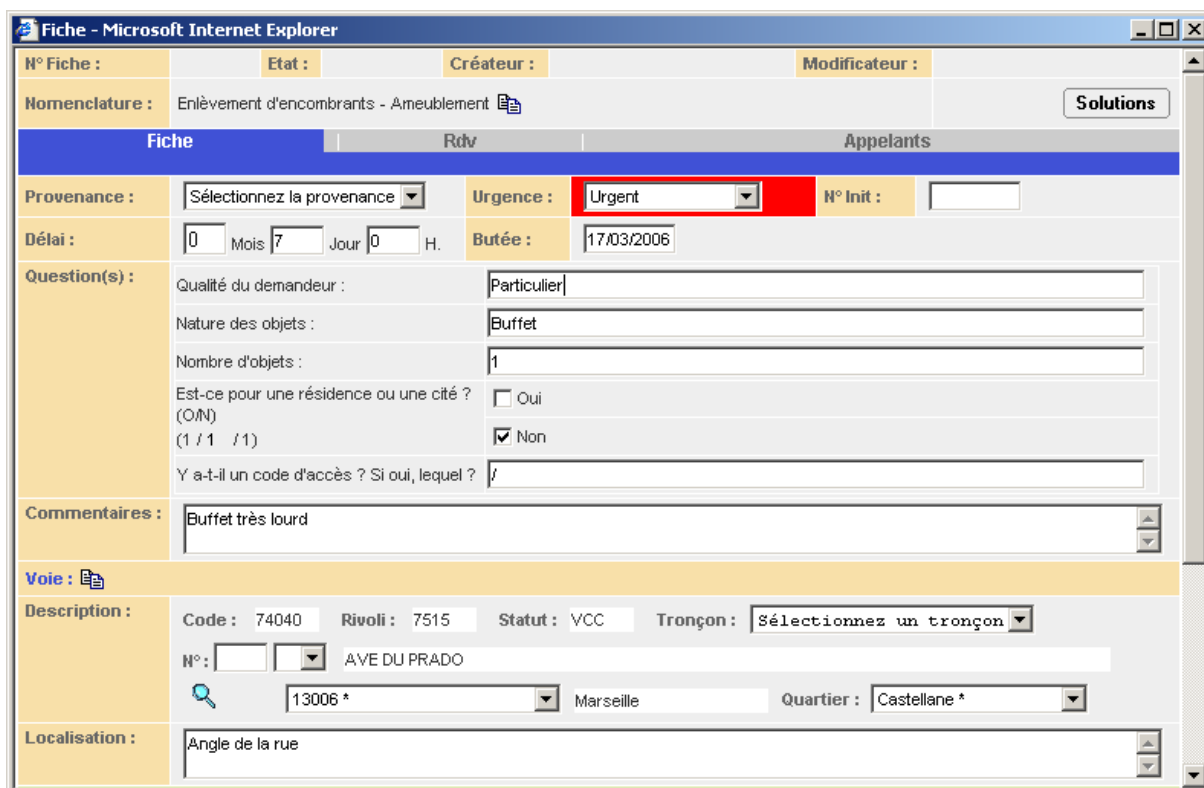
3.1.4.1 Structure de la fiche

La fiche est composée d'une partie fixe et de plusieurs onglets associés (Fiche / Rendez-vous ou Inscription ou Rien / Appelant) en fonction de la nomenclature sélectionnée. La partie fixe affiche :

- le créateur (pseudo, date et heure de création)
- la nomenclature (objet et problème), il n'y a pas de possibilité de changer la nomenclature d'une fiche. La seule solution est d'annuler la fiche et de créer une nouvelle fiche qui sera liée à la fiche annulée.
- le bouton **Solutions** permet de visualiser les informations du thésaurus liées à cette nomenclature.

Elle s'ouvre par défaut sur l'onglet « Fiche » et affiche l'ensemble des éléments saisis dans l'écran d'initialisation.

3.1.4.2 L'onglet « Fiche »



Cet onglet n'est pas modifiable pour un utilisateur ayant le profil « Service ».

Les zones provenance et source (dans le cas des fiches simplifiées) sont affichées en fonction du paramétrage de la nomenclature (avec obligation de sélection).

La source est affichée en fonction du paramétrage de la nomenclature.

L'urgence, le délai et de la date de butée proviennent par défaut de la nomenclature mais peuvent être modifiés. Si la date de butée est modifiée, le délai sera recalculé en nombre de jours en fonction de celle-ci et vice-versa.

La couleur de l'urgence est modifiable afin de faire ressortir les niveaux.

Le système affichera les informations dans la zone « Appelant en cours » jusqu'à la validation de la fiche : l'appelant saisi ou l'abonné sélectionné.

Le système affichera le texte « Non pris » dans la zone d'information de prise d'un rendez-vous ou d'inscription si la nomenclature est associée à un agenda.

On peut saisir le numéro de fiche initiale à la fiche créée, celle-ci peut être obligatoire selon la nomenclature et le nombre de fiches liées à cette fiche est affiché en rouge (c'est aussi le cas pour la fiche initiale). Si un n° de fiche a été mémorisé



auparavant par l'opérateur, il sera affecté automatiquement à cette zone. Ce n° sera effacé lors de la création de la fiche afin qu'il ne soit pas réaffiché dans la prochaine création de fiche.

Les fiches liées servent à la gestion des inscriptions pour une même famille ou pour la création d'une fiche de réclamation.

L'opérateur aura la possibilité d'abandonner la création de la fiche en cliquant sur le bouton **Abandonner**. Le système enregistrera l'ensemble des éléments saisis de cette fiche avec l'état « Abandonnée » (les services désignés par défaut ou par l'opérateur seront supprimés et le contrôle des zones obligatoires ne sera pas réalisé). Par contre, une fenêtre s'ouvrira afin de saisir le motif de l'abandon. L'appelant sera enregistré si un abonné a été sélectionné ou si au moins le nom ou la raison sociale a été saisi.

L'abandon ne sera pas possible si un rendez-vous ou une inscription a été réalisée car la fiche aura été déjà enregistrée.

Le bouton **Créer fiche** valide et crée physiquement la fiche dans la base de données à partir des informations saisies dans les onglets « Fiche » et « Appelants ».

Si un des onglets « Rendez-vous » ou « Inscription » est affiché, la prise en compte d'un rendez-vous ou d'une inscription entraîne la création physique de la fiche après réalisation de l'ensemble des contrôles.

Si la saisie n'est pas conforme dans l'onglet « Appelant », le système affiche un message afin de prévenir l'opérateur que la création est impossible et l'application se positionne sur l'onglet et affiche un message disant quelle zone pose problème.

Un message non bloquant avertira l'opérateur :

- Si la nomenclature sur rendez-vous ou inscription n'a pas de prise de rendez-vous ou d'inscription.
- Si l'appelant a demandé à être abonné lors de la création et qu'il existe déjà un appelant abonné avec ce nom et ce prénom.

Le statut de la fiche sera calculé en fonction des éléments saisis.

Si la fiche porte sur une nomenclature où des services doivent intervenir, le statut passe à :

- « En cours » : si au moins un service en exécution a été désigné par l'opérateur,
- « Traitée » : si tous les services sont désignés pour information par l'opérateur,
- « En attente » : si aucun service n'a été désigné par l'opérateur.

Si la fiche ne porte pas sur une nomenclature où des services doivent intervenir, le statut passe à : « Traitée ».



Après avoir créé la fiche, le système vous positionne sur cette fiche dans l'onglet « Fiche » en mode modification, afin de pouvoir éventuellement compléter les éléments ou se servir des options d'impression (cf. 11 La modification / le traitement d'une fiche)

Le bouton **Fermer** ferme la fenêtre sans prendre en compte la saisie réalisée. Un message d'avertissement sera affiché si l'opérateur n'a pas sauvegardé les saisies réalisées.



Gestion des Services désignés :

Fiche - Microsoft Internet Explorer

Délai : 0 Mois 7 Jour 0 H. Butée : 17/03/2006

Question(s) :

Qualité du demandeur : Particulier

Nature des objets : Buffet

Nombre d'objets : 1

Est-ce pour une résidence ou une cité ? (O/N)
(1 / 1 / 1) Oui Non

Y a-t-il un code d'accès ? Si oui, lequel ? /

Commentaires : Buffet très lourd

Voie :

Description : Code : 74040 Rivoli : 7515 Statut : VCC Tronçon : Sélectionnez un tronçon

N° : 10 AVE DU PRADO

13006 * Marseille Quartier : Castellane *

Localisation : Angle de rue

Appelant en cours : Mr Billes Pierre - Ville de Marseille - Chef de projets

Rendez-vous : Pas de rendez-vous pris

Service(s) désigné(s) :

Service : Sélectionnez un service Type : Exécution Information

En attente de : Sélectionnez un service

N°	Service	Type	En attente	Re-routage	Création	Exécution	Etat	Rép.	Edité	Action
101	D.P.U.	E					Non vu		N	

Le système affichera les services prédéfinis pour la nomenclature dans la liste des services. Ces services sont par défaut applicables pour toutes les communes sauf si une commune est précisée pour le service lors du paramétrage de la nomenclature.

L'opérateur aura alors la possibilité de supprimer un des services désignés tant que la fiche n'est pas enregistrée en cliquant sur le bouton .

L'opérateur peut ajouter des services en sélectionnant le service, le type d'exécution et le service en attente éventuellement en cliquant sur le bouton

. L'opérateur pourra supprimer les services qu'il vient d'ajouter dans le tableau tant qu'ils ne sont pas enregistrés en base en cliquant sur le bouton .

Le type « Exécution » signale que le service a un rôle moteur dans le traitement de cette fiche (valeur par défaut).

Le type « Information » signale que le service doit simplement être informé de l'existence de cette fiche (la ligne créée sera automatiquement mise à jour quand le service désigné visualisera cette fiche).



La liste des services du champ « En attente » correspond aux services déjà désignés et non exécutés.

Le champ « N° » est calculé automatiquement en fonction des services désignés.

La zone « Etat » sera positionnée à « non vu ».

3.1.4.2.1 Mode de transmission des informations au service

Si le gestionnaire de paramètres active l'information du service par mail alors :

- si le service est connecté : il sera prévenu d'une nouvelle affectation à une fiche d'intervention au travers de la messagerie de la Ville de Marseille,
- sinon il sera prévenu avec la fiche jointe (au format PDF) au travers de la messagerie de la Ville de Marseille.

Dans ces 2 cas, le système affichera une fenêtre d'avertissement signalant que le service a été prévenu par mail pour la création de cette fiche

Si le gestionnaire de paramètres n'active pas l'information du service par mail alors pour un service non connecté, le système affichera une fenêtre d'avertissement signalant que le service doit être prévenu par fax.



3.1.4.2.2 Numérotation des lignes services

Le niveau d'intervention du service est défini en fonction de son lien avec un des services désignés (constitution d'une arborescence). Le numéro est calculé lors de l'ajout d'un service pour la fiche.

Initialisation des services définis par défaut :

Le système récupère les services désignés dans la nomenclature et calcule le n° d'ordre de l'action en fonction de l'arborescence définie. Ce numéro est incrémenté de +1 par rapport au dernier n°ordre du niveau associé.

Si pour une nomenclature de fiche il y a 4 services désignés par défaut :

- Service A
 - Service B (fils de service A)
- Service C
- Service D

Lors de la création de la fiche, l'arborescence suivante est créée :

- 1.1 Service A
 - 1.2 Service B (fils de service A)
- 2.1 Service C
- 3.1 Service D

Ajout d'un service désigné lors de la création de la fiche (Service E) :

Si le service n'est pas en attente d'un autre, le n° attribué sera celui du dernier numéro affecté + 1 du premier niveau :

- 1.1 Service A
 - 1.2 Service B (fils de service 1.1)
- 2.1 Service C
- 3.1 Service D
- 4.1 Service E

Si le service est en attente d'un autre (du service B), le n° attribué sera celui du dernier numéro affecté + 1 du niveau du service en attente sélectionné :

- 1.1 Service A
 - 1.2 Service B
 - 1.3 Service E (En attente 1.2 Service B)
- 2.1 Service C
- 3.1 Service D

Re-routage du service désigné sur un autre service disponible (Service F) :

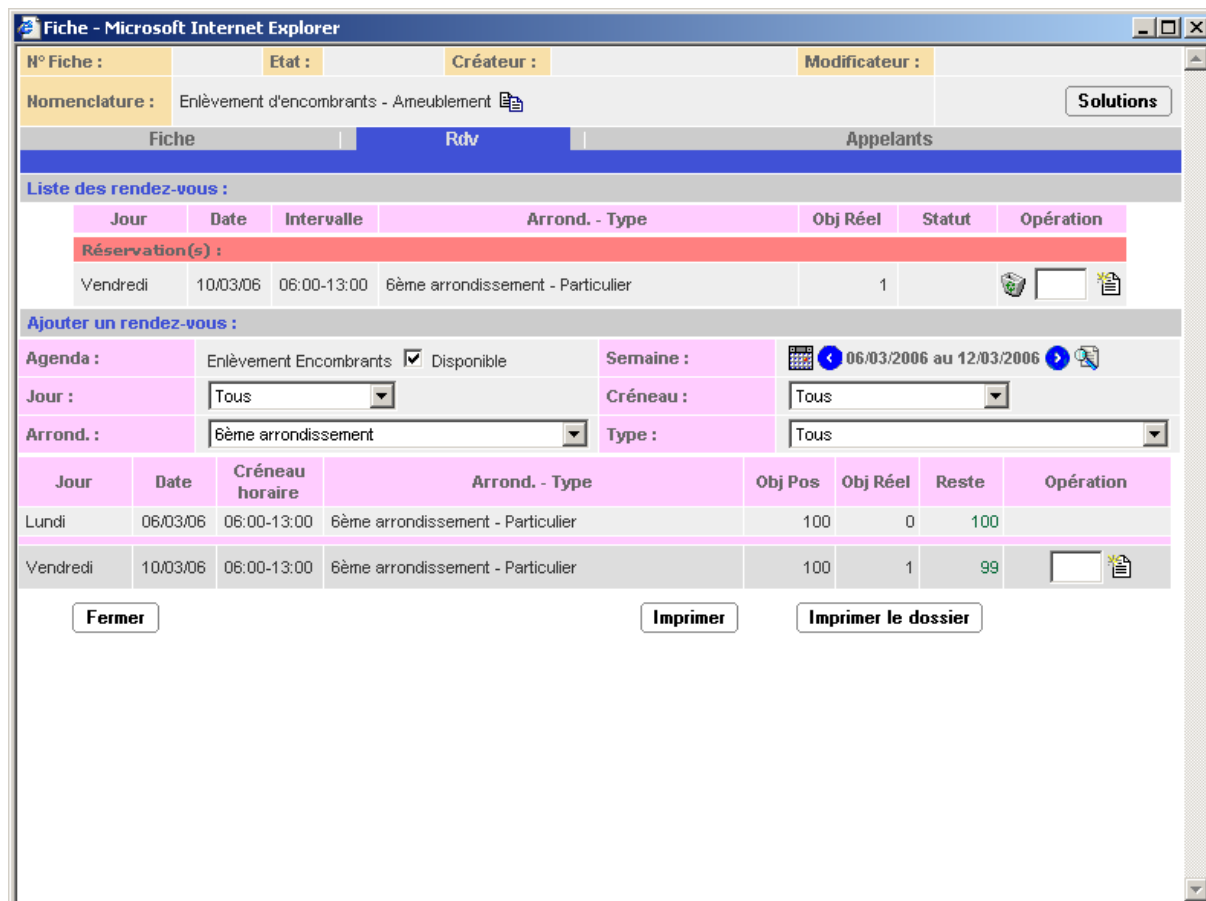
Si le service re-route vers un autre service, le n° attribué sera celui du dernier numéro affecté + 1 du niveau du service qui re-route:

Re-routage du Service C vers le Service F :

- 1.1 Service A
 - 1.2 Service B
 - 1.3 Service E (En attente 1.2 – Service B)
- 2.1 Service C (re-routage 2.2 Service E)
 - 2.2 Service E
- 3.1 Service D

3.1.4.3 L'onglet « Rdv »

Cet onglet n'est visible que si la nomenclature porte sur un agenda avec prise de rendez-vous.



Jour	Date	Intervalle	Arrond. - Type	Obj Réel	Statut	Opération
Réservation(s) :						
Vendredi	10/03/06	06:00-13:00	6ème arrondissement - Particulier	1		

Jour	Date	Créneau horaire	Arrond. - Type	Obj Pos	Obj Réel	Reste	Opération
Lundi	06/03/06	06:00-13:00	6ème arrondissement - Particulier	100	0	100	
Vendredi	10/03/06	06:00-13:00	6ème arrondissement - Particulier	100	1	99	

Le fonctionnement de cet écran est identique à celui de l'onglet « Rdv » en modification (cf. 11.3 L'onglet « Rendez-vous »).

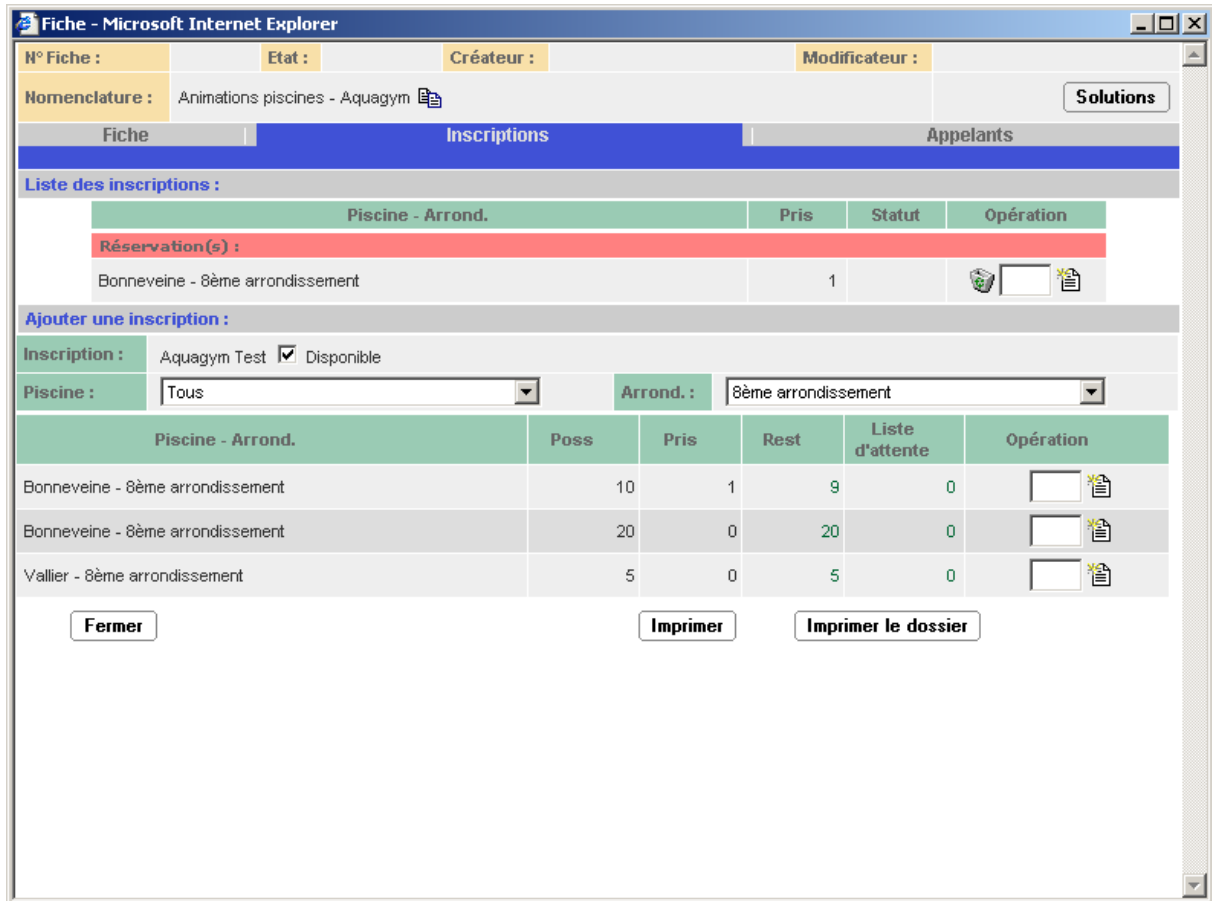
La seule différence est que l'ajout d'un rendez-vous, entraîne automatiquement la création et l'enregistrement de la fiche en base après contrôle.

Si la saisie n'est pas conforme dans l'onglet « Fiche » ou « Appellant », le système affiche un message afin de prévenir l'opérateur que la création est impossible en donnant la première erreur détectée et le renvoie vers l'onglet correspondant.

Un message non bloquant avertira l'opérateur si l'appelant a demandé à être abonné lors de la création et qu'il existe déjà un appelant abonné avec ce nom et ce prénom.

3.1.4.4 L'onglet « Inscription »

Cet onglet n'est visible que si la nomenclature porte sur une inscription.



Fiche - Microsoft Internet Explorer

N° Fiche : Etat : Créateur : Modificateur :

Nomenclature : Animations piscines - Aquagym Solutions

Fiche **Inscriptions** Appelants

Liste des inscriptions :

Piscine - Arrond.	Pris	Statut	Opération
Réservation(s) :			
Bonneveine - 8ème arrondissement	1		

Ajouter une inscription :

Inscription : Aquagym Test Disponible

Piscine : Tous Arrond. : 8ème arrondissement

Piscine - Arrond.	Poss	Pris	Rest	Liste d'attente	Opération
Bonneveine - 8ème arrondissement	10	1	9	0	
Bonneveine - 8ème arrondissement	20	0	20	0	
Vallier - 8ème arrondissement	5	0	5	0	

Fermer Imprimer Imprimer le dossier

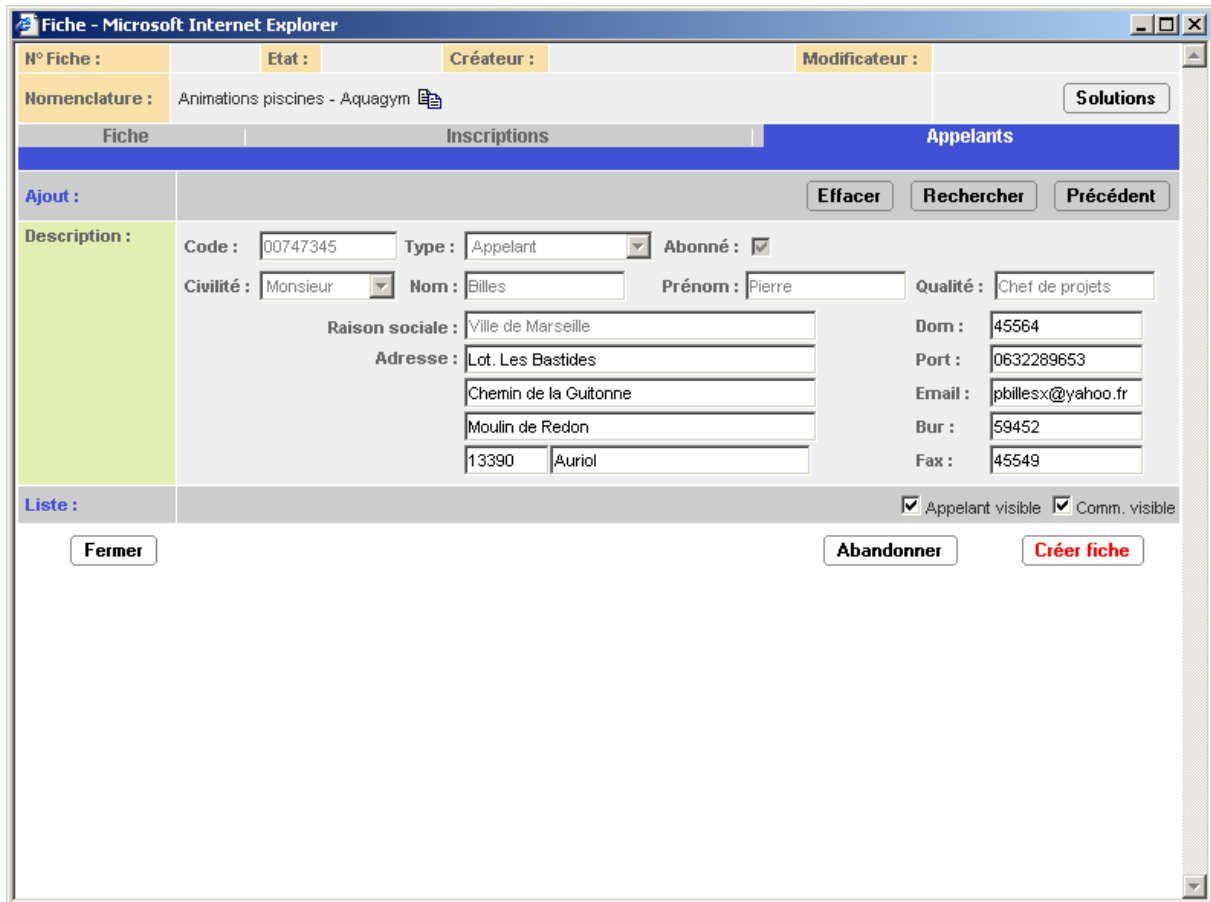
Le fonctionnement de cet écran est identique à celui de l'onglet « Inscription » en modification (cf. 11.4 L'onglet « Inscriptions »).

La seule différence est que l'ajout d'une inscription, entraîne automatiquement la création et l'enregistrement de la fiche en base après contrôle.

Si la saisie n'est pas conforme dans l'onglet « Fiche » ou « Appelant », le système affiche un message afin de prévenir l'opérateur que la création est impossible en donnant la première erreur détectée et le renvoie vers l'onglet correspondant.

Un message non bloquant avertira l'opérateur si l'appelant a demandé à être abonné lors de la création et qu'il existe déjà un appelant abonné avec ce nom et ce prénom.

3.1.4.5 L'onglet « Appellants »



The screenshot shows a web browser window titled 'Fiche - Microsoft Internet Explorer'. The page is for managing 'Appellants' (callers) under the nomenclature 'Animations piscines - Aquagym'. The 'Appellants' tab is active, showing a form with the following data:

N° Fiche :	Etat :	Créateur :	Modificateur :
Nomenclature : Animations piscines - Aquagym			
Fiche Inscriptions Appellants			
Ajout : [Effacer] [Rechercher] [Précédent]			
Description :	Code : 00747345	Type : Appelant	Abonné : <input checked="" type="checkbox"/>
	Civilité : Monsieur	Nom : Billes	Prénom : Pierre
	Raison sociale : Ville de Marseille		Qualité : Chef de projets
	Adresse : Lot. Les Bastides		Dom : 45564
	Chemin de la Guitonne		Port : 0632289653
	Moulin de Redon		Email : pbillesx@yahoo.fr
	13390	Auriol	Bur : 59452
			Fax : 45549
Liste :	<input checked="" type="checkbox"/> Appelant visible <input checked="" type="checkbox"/> Comm. visible		
[Fermer] [Abandonner] [Créer fiche]			

Les informations de l'appelant sont récupérées par rapport à la saisie réalisée dans l'écran d'initialisation.

Le fonctionnement est identique à celui de l'initialisation appelant (cf. 3.1.2.5 La saisie de l'appelant). Le bouton **Rechercher** de l'appelant ouvre l'écran de recherche de l'appelant afin de sélectionner un abonné.

Le bouton **Effacer** permettra de vider l'onglet appelant des informations saisies ou récupérées au travers d'un abonné.

Les zones « Appelant visible » et « Communication visible » sont initialisées à la création à partir de la nomenclature associée. L'opérateur a la possibilité de modifier ces zones afin de rendre ou non visible, au service concerné par l'appel, l'onglet appelant et ou les moyens de communication (téléphone, email ...).

Le bouton **Créer fiche** valide et crée physiquement la fiche dans la base de données à partir des informations saisies dans les onglets « Fiche » et « Appellants » après contrôle en fonction de la nomenclature associée :

- Appelant obligatoire (civilité et nom ou raison sociale)
- Coordonnées appelant (la 1^{ère} ligne adresse, code postal et ville renseignés)



- Moyens de communication appelant (au moins 1)

Si la saisie n'est pas conforme dans l'onglet fiche, le système affiche un message afin de prévenir l'opérateur que la création est impossible en donnant la première erreur détectée.

Un message non bloquant avertira l'opérateur :

- Si la nomenclature sur rendez-vous ou inscription n'a pas de prise de rendez-vous ou d'inscription.
- Si l'appelant a demandé à être abonné lors de la création et qu'il existe déjà un appelant abonné avec ce nom et ce prénom.

Le nombre d'appel réalisé par l'appelant est initialisé à 1 et une ligne d'historique d'appel est créée avec le commentaire «Prise en compte de la demande », l'opérateur, la date et l'heure de création.

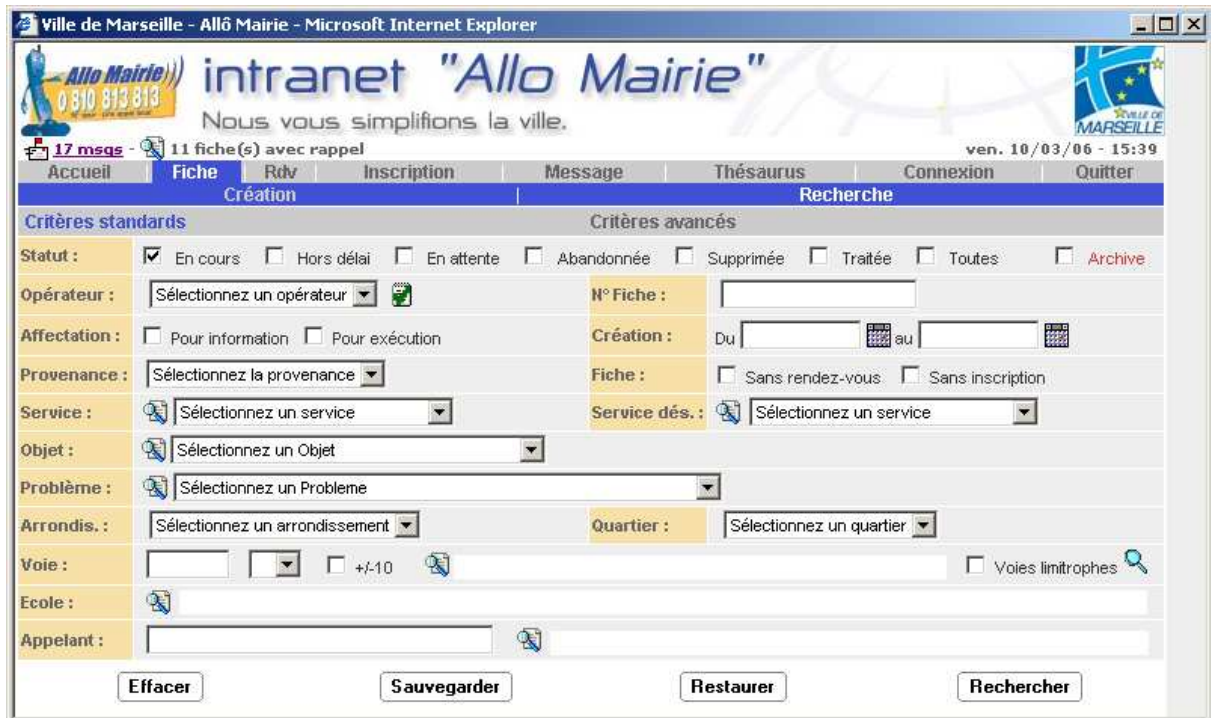
3.2 L'onglet « Recherche »

Le résultat de la recherche est toujours affiché sous forme de liste.

L'opérateur a la possibilité d'effectuer une recherche sur les fiches (critères classiques et critères avancés). **Les « Critères standards » et les « Critères avancés » sont cumulés pour la recherche.**

3.2.1 Critères standards

Il permet de réaliser une recherche sur les informations de recherche utilisées fréquemment par l'opérateur.



Sélectionnez un ou plusieurs critères disponibles et cliquez sur le bouton

Rechercher

pour lancer la recherche.

Le bouton **Effacer** permet de vider l'ensemble des critères afin de pouvoir établir une nouvelle sélection.

Le bouton **Sauvegarder** permet de stocker en mémoire les critères sélectionnés afin de pouvoir les réutiliser. Les critères seront perdus lors d'une nouvelle sauvegarde ou après avoir quitté l'application.

Le bouton **Restaurer** permet de récupérer les critères stockés en mémoire.

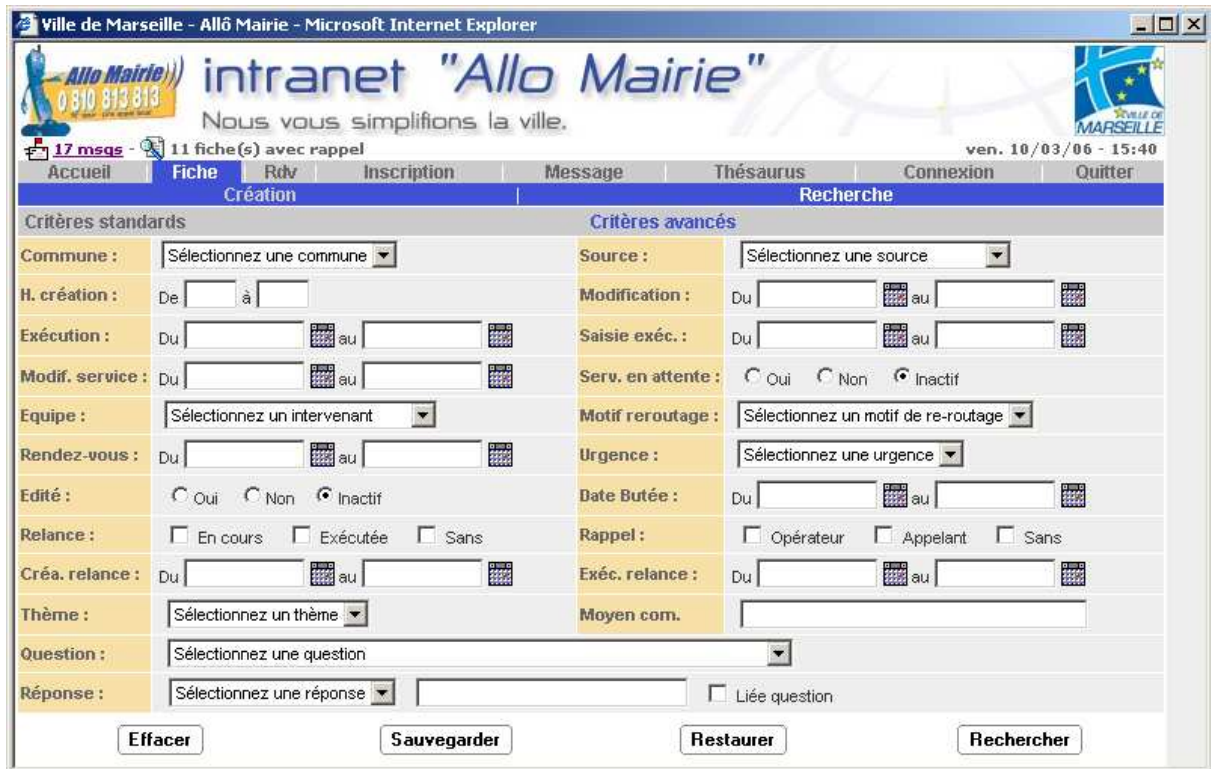


Informations sur les critères :

- La recherche, sur les zones « N°Fiche » et « Appelant », fonctionne sur le mode « contient » mais on peut rajouter le caractère générique de remplacement (« % ») à l'intérieur du texte saisi,
- La zone « Objet » est filtrée par rapport au service sélectionné (le service n'est pas pris en compte dans la recherche, ce n'est qu'une aide à la décision pour trouver un objet),
- La zone « Problème » est filtrée par rapport à l'objet sélectionné,
- Les voies limitrophes sont calculées par rapport au référentiel des voies (voies de départ et d'arrivée de chaque tronçon de voie),
- La zone « Quartier » est filtrée selon la zone « Arrondissement » si l'arrondissement est sélectionné.
- La zone « Service désigné » contient l'ensemble des services et l'option « Sans service désigné ». Cette option permettra de retrouver les fiches sans service désigné.

3.2.2 Critères avancés

Cet écran permet de réaliser une recherche sur les informations les moins utilisées par les opérateurs.



The screenshot shows the 'Allo Mairie' intranet search interface. The browser title is 'Ville de Marseille - Allo Mairie - Microsoft Internet Explorer'. The page header includes the 'Allo Mairie' logo with the phone number 0 810 813 813 and the slogan 'Nous vous simplifions la ville.' The navigation menu includes 'Accueil', 'Fiche', 'Rdv', 'Inscription', 'Message', 'Thésaurus', 'Connexion', and 'Quitter'. The main content area is titled 'Recherche' and is divided into 'Critères standards' and 'Critères avancés'. The 'Critères avancés' section includes fields for 'Commune', 'Source', 'H. création', 'Modification', 'Exécution', 'Saisie exéc.', 'Modif. service', 'Serv. en attente', 'Equipe', 'Motif reroutage', 'Rendez-vous', 'Urgence', 'Edité', 'Date Butée', 'Relance', 'Rappel', 'Créa. relance', 'Exéc. relance', 'Thème', 'Moyen com.', 'Question', and 'Réponse'. There are also buttons for 'Effacer', 'Sauvegarder', 'Restaurer', and 'Rechercher'.

Le fonctionnement des boutons est identique à la recherche sur « Critères standards ».

Informations sur les critères :

- La zone « Exécution » correspond à la date d'exécution du ou des services,
- La zone « Saisie de l'exécution » correspond à la date de saisie de la date d'exécution du ou des services,
- La valeur saisie dans la zone « Moyen de communication » sera recherchée dans tous les moyens de communication des appelants. Elle fonctionne sur le mode « contient » mais on peut rajouter le caractère générique de remplacement (« % ») à l'intérieur du texte saisi comme pour la zone de saisie « Réponse »,
- La case à cocher « Liée question » permet de faire une recherche sur une réponse à une question bien précise. Si cette case n'est pas cochée, la recherche de la réponse se fait sur toutes les questions.

3.2.3 Résultat de la recherche

Le résultat de la recherche est affiché dans une nouvelle page. Elle affichera dans l'entête les critères retenus et dans le corps, le résultat sous forme de liste.

Liste des Fiches liées à un opérateur - Microsoft Internet Explorer

Critères de recherche :
Statut(s) : En cours - Opérateur : PC 20 - Objet : Bac roulant à ordure ménagère - Sans archive

Résultat : 13 réponse(s) trouvée(s) sur 2 page(s) 1 2 > <

<input type="checkbox"/>	Date	N° Fiche	Appelant	Résumé	N°	Lieu	Statut	Créateur
<input type="checkbox"/>	11/08/05	00867018	MAUREL	Bac roulant à ordure ménagère - Disparu	3	RUE ANTOINE FORTUNE MARION (9)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	27/05/05	00830894	BERNAL	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé	14	RUE MALLOT (16)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	06/05/05	00820520	TERMINE	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé	9	IMP ABOVIAN (15)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	15/04/05	00811444	ROUCOU	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé	9	PCE JOSEPH ETIENNE (7)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	12/04/05	00809507	LAZZARI	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé	173	ANC CHEMIN DE CASSIS (9)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	18/03/05	00798789	NAVARRO	Bac roulant à ordure ménagère - Disparu	16	ALL DES ABEILLES (16)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	18/03/05	00798691	SUSINI	Bac roulant à ordure ménagère - Disparu	37 /	BD JEAN CASSE (14)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	28/12/04	00765310	BATTESTI / BATTESTI	Bac roulant à ordure ménagère - Endommagé		ALL DE LA BASTIDE (11)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	18/12/04	00762511	BARBEY / BARBEY	Bac roulant à ordure ménagère - Disparu	16	CHE DU VALLON DE L' ORIOL (7)	Hors délai	PC 20
<input type="checkbox"/>	10/12/04	00758878	PONS / PONS	Bac roulant à ordure ménagère - Disparu	231	BD DE SAINT LOUP RN 8 (11)	Hors délai	PC 20

Fermer Actualiser Imprimer Ajouter

Par défaut, la liste est triée par n° de fiche décroissante.

Le bouton **Imprimer** imprime le bordereau des fiches recherchées.

La sélection de l'ensemble des fiches correspondantes aux critères de sélection, hors pagination, est réalisée par l'activation de la coche situé dans le bandeau de titre du tableau. L'opérateur pourra sélectionner ou désélectionner une ligne en cliquant sur la coche associée.

Le bouton **Ajouter** ouvre une fenêtre de saisie d'une note commune « Opérateur » qui sera ajoutée aux fiches sélectionnées (case à cocher).



Règles communes aux listes des fiches :

L'utilisateur aura la possibilité de modifier l'ordre de tri de cette liste en cliquant sur l'entête de la colonne correspondante au tri souhaité. Le nom de la colonne triée sera affiché en « **bleu** » afin de visualiser que ce tri est actif.





Les lignes des fiches « hors délai » seront distinctes des autres (couleur de fond en rouge).

L'utilisateur aura la possibilité de cliquer sur toutes les colonnes de chaque ligne trouvées afin de visualiser le détail de celle-ci.

La colonne Appelant contient l'ensemble des appelants de la fiche. Les appelants sont séparés par le symbole « / ». Le nom du premier appelant sera en gras pour montrer que c'est l'initiateur de la fiche.

La colonne lieu contient le lieu et la commune si la fiche ne concerne pas une voie ou une école de Marseille sinon elle contient le lieu et l'arrondissement.

La liste affichera 10 lignes par page. La navigation sera réalisée à partir des boutons de déplacement :

-  : première page,
-  : dernière page,
-  : page précédente,
-  : page suivante.

Les n° de pages calculés en fonction du nombre d'éléments retournés (**12345**) permettront de se positionner directement sur la page souhaitée. La page en cours sera toujours encadrée par les n° de page à + ou – 2 (ex : si vous êtes positionné sur la page 5, les n° de pages accessibles seront « 3 4 **5** 6 7 » et si vous êtes positionné sur la page 10, les n° de pages accessibles seront « 8 9 **10** 11 12 »).

4. L'onglet « Rdv »

Cet onglet n'est visible que pour les opérateurs et les utilisateurs des services gestionnaires des agendas. Il n'affiche que les agendas actifs.

Cet écran permet de visualiser les créneaux existants d'un agenda et de réaliser :

- une réservation sur un créneau donné,
- la visualisation des fiches associées à un créneau



The screenshot shows the 'Allo Mairie' intranet interface. The main navigation menu includes 'Accueil', 'Fiche', 'Rdv', 'Inscription', 'Message', 'Thésaurus', 'Connexion', and 'Quitter'. The 'Rdv' tab is selected. The interface displays search filters for 'Agenda' (Enlèvement Encombrants), 'Jour' (Tous), 'Arrond.' (Tous), 'Semaine' (06/03/2006 au 12/03/2006), and 'Créneau' (Tous). A 'Réserve(s)' section shows a reservation for '10/03/06 20:00-12:30 - 3ème arrondissement - Particulier (1)'. Below this is a table of reservations:

Jour	Date	Créneau horaire	Arrond. - Type	Obj Pos	Obj Réel	Reste	Opération
Lundi	06/03/06	06:00-13:00	6ème arrondissement - Particulier	100	0	100	
		20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	75	0	75	
Mercredi	08/03/06	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	75	0	75	
Vendredi	10/03/06	06:00-13:00	6ème arrondissement - Particulier	100	1	99	
		20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	75	1	74	

Pour consulter un agenda il faut, avant tout en sélectionner un.

Il affichera également la liste des réservations en cours que l'opérateur a réalisée pour cet agenda (sans tenir compte de la semaine sélectionnée et des critères saisis).

La case à cocher « Disponible » permet de n'afficher que les créneaux avec des éléments restants, elle est cochée par défaut pour les opérateurs et décochée pour les services.

Les paramètres qui composent le créneau seront affichés et remplis ou non directement avec l'option « Tous » en fonction du paramétrage de l'agenda.

La rubrique « Jour » contient l'ensemble des jours disponibles de l'agenda.


La rubrique « Créneau » affiche l'ensemble des créneaux horaires existants.




La liste des créneaux ne sera pas calculée et affichée si un des critères n'est pas sélectionné. Elle sera recalculée automatiquement à chaque changement de valeur d'un des critères.


Le système se positionnera, par défaut, sur la semaine ayant des disponibilités.

Les boutons  et  font défiler les semaines précédentes ou suivantes.

Le bouton  permet de se positionner sur une semaine en fonction d'une date sélectionnée à partir du calendrier. Le jour courant sera indiqué sur fond rouge, et le jour sélectionné sur fond vert.

Le bouton  permet de se positionner sur la prochaine semaine ayant des disponibilités en fonction des paramètres sélectionnés (fonctionnement identique lors du changement d'agenda). Il ne sera pas affiché tant que l'ensemble des paramètres ne sera pas sélectionné. Le système n'affichera pas ce bouton si des places ne sont pas disponibles pour ce créneau dans les semaines suivantes.


Le bouton  supprime la réservation sélectionnée.

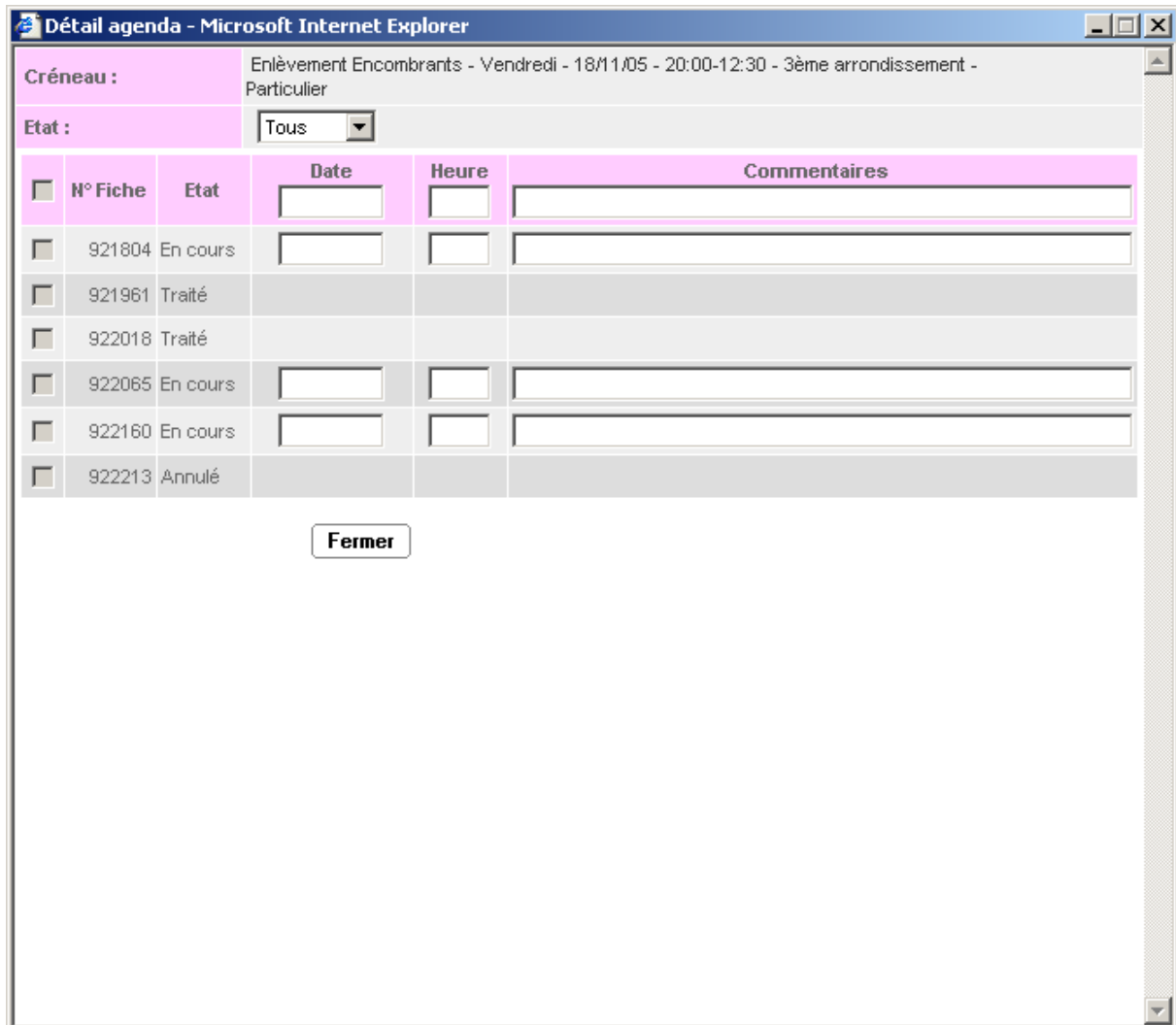
Le bouton  permet de réserver des éléments (1 de manière automatique ou plusieurs à partir d'un nombre saisi dans une zone associée selon le paramétrage de l'agenda). Ce nombre sera vérifié par rapport au nombre de places restantes lors de la mise à jour (somme des éléments pris et réservés \leq nombre éléments possibles).

Cette réservation est supprimée automatiquement au bout de 15 minutes si elle n'est pas utilisée.

L'intitulé des colonnes « Objets possibles », « Objets pris » et « Objets restants » est celui indiqué dans le paramétrage de l'agenda.



Le bouton  ouvre la fenêtre du détail des fiches d'un créneau :



<input type="checkbox"/>	N° Fiche	Etat	Date	Heure	Commentaires
<input type="checkbox"/>	921804	En cours			
<input type="checkbox"/>	921961	Traité			
<input type="checkbox"/>	922018	Traité			
<input type="checkbox"/>	922065	En cours			
<input type="checkbox"/>	922160	En cours			
<input type="checkbox"/>	922213	Annulé			

Fermer

On peut sélectionner les interventions selon leur état. Cette fenêtre n'est disponible pour les opérateurs qu'en consultation.

Le bouton  ferme la fenêtre.



5. L'onglet « Inscription »

Cet onglet n'est visible que pour les opérateurs et les utilisateurs des services gestionnaires des inscriptions. Il n'affiche que les inscriptions actives.

Le but est de pouvoir inscrire pour des interventions selon la nomenclature (associée ou non à une inscription) et le paramétrage des inscriptions (sans contrôle ou contrôle sur arrondissement ou sur secteur mairie ou sur secteur école, nombre maximum d'inscriptions par intervention, demande du nombre d'éléments).

The screenshot shows the 'Allo Mairie' intranet interface. The main navigation menu includes: Accueil, Fiche, Rdv, **Inscription**, Message, Thésaurus, Connexion, and Quitter. The 'Inscription' section contains the following fields:

- Inscription :** Aquagym Test (dropdown), Dispo.
- Piscine :** Tous (dropdown), **Arrond. :** 8ème arrondissement (dropdown)
- Réservation(s) :** Bonneveine - 8ème arrondissement (5) (dropdown)

Below these fields is a table with the following data:

Piscine - Arrond.	Poss	Pris	Rest	Liste d'attente	Opération
Bonneveine - 8ème arrondissement	10	10	0	0	<input type="text"/>
Bonneveine - 8ème arrondissement	20	5	15	0	<input type="text"/>
Vallier - 8ème arrondissement	5	0	5	0	<input type="text"/>

Pour consulter une inscription il faut, avant tout, sélectionner une inscription.

Le système affichera la liste des réservations en cours que l'opérateur a réalisée pour cette inscription (sans tenir compte des critères saisis).

La case à cocher « Disponible » permet de n'afficher que les créneaux avec des éléments restants, elle est cochée par défaut pour les opérateurs et décochée pour les services.

Les paramètres qui composent le créneau seront affichés et remplis ou non directement avec l'option « Tous » en fonction du paramétrage de l'inscription.

La liste des créneaux ne sera pas calculée et affichée si un des critères n'est pas sélectionné. Elle sera recalculée automatiquement à chaque changement de valeur d'un des critères.


Le bouton permet aux opérateurs de réserver une inscription (1 de manière automatique ou plusieurs à partir d'un nombre saisi dans une zone associée selon le paramétrage de l'inscription). Ce nombre sera vérifié par rapport au nombre de




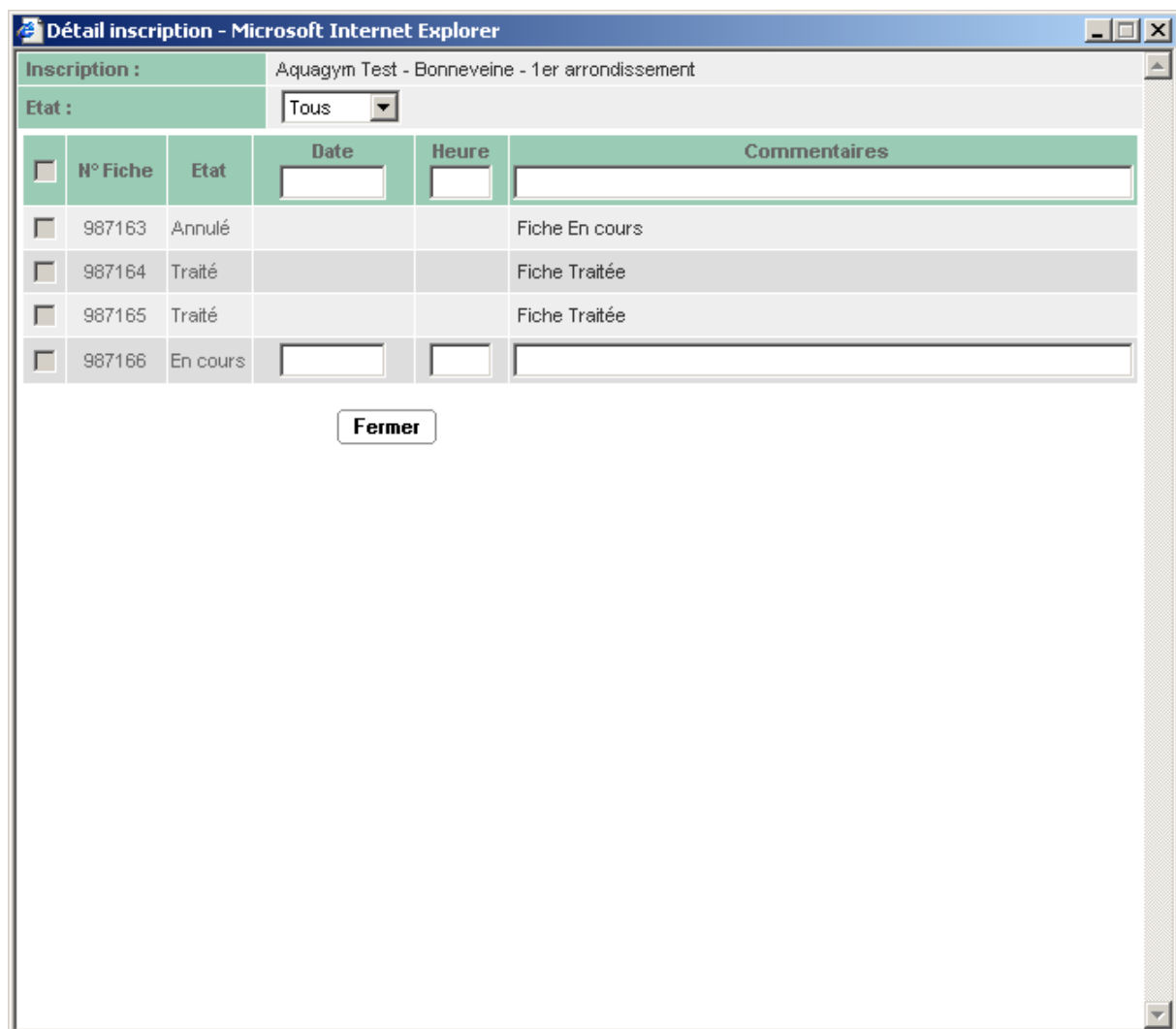
places restantes lors de la mise à jour (somme des éléments pris et réservés + somme des éléments en attente <= nombre éléments possibles).

S'il n'y a pas de places restantes la réservation ne sera pas réalisée. La liste d'attente sera gérée après initialisation de la fiche dans l'onglet inscription de la fiche.

Cette réservation est supprimée automatiquement au bout de 15 minutes si elle n'est pas utilisée.

Le bouton  supprime la réservation sélectionnée.

Le bouton  ouvre la fenêtre du détail des fiches d'une inscription :



<input type="checkbox"/>	N° Fiche	Etat	Date	Heure	Commentaires
<input type="checkbox"/>	987163	Annulé			Fiche En cours
<input type="checkbox"/>	987164	Traité			Fiche Traitée
<input type="checkbox"/>	987165	Traité			Fiche Traitée
<input type="checkbox"/>	987166	En cours			

On peut sélectionner les inscriptions selon leur état. Cette fenêtre n'est disponible pour les opérateurs qu'en consultation.

Le bouton ferme la fenêtre.



6. L'onglet « Message »

La messagerie interne à l'application permet de dialoguer entre utilisateurs et de recevoir des messages automatiques (re-routage, ajout / suppression de rendez-vous ...).

Pour l'utiliser, il faut aller dans le menu « Messagerie ». Le sous-menu sera automatiquement positionné sur « Réception ».

6.1 L'onglet « Réception »

Réception						Emission
<input type="checkbox"/>	Date envoi	Heure	Etat	Expéditeur	Priorité	Objet du message
<input type="checkbox"/>	18/01/2006	10:56:44	Non lu	Admin	Urgent	Ajout d'un document à la fiche N°987004
<input type="checkbox"/>	27/01/2006	12:57:20	Non lu	Admin	Urgent	TEST INTER SANS RDV
<input type="checkbox"/>	10/03/2006	16:02:57	Non lu	Admin	Important	Test message
<input type="checkbox"/>	21/11/2003	10:52:20	Lu	PC Radio	Urgent	RE-ROUTAGE DE FICHE
<input type="checkbox"/>	07/12/2005	11:25:24	Lu	Admin	Message	Test

Cet écran permet de consulter les messages reçus, ils sont triés selon l'état (Non lu puis Lu) et la date d'envoi (du plus ancien au plus récent).

La couleur de la priorité est modifiable afin de faire ressortir les niveaux.

Le clic sur un message permet de le visualiser. Si son état est « Non lu », il passera dans l'état « Lu ».

La case à cocher permet de sélectionner des messages dans l'état « Lu » afin de les supprimer en utilisant le bouton **Supprimer** (un message de confirmation apparaîtra). Si l'on coche la case qui se trouve dans la barre de titres, tous les messages dans l'état « Lu » seront cochés et seront décochés si on décoche cette même case.

Le bouton **Nouveau message** crée un nouveau message et le bouton **Actualiser** actualise les messages reçus.



6.2 L'onglet « Emission »

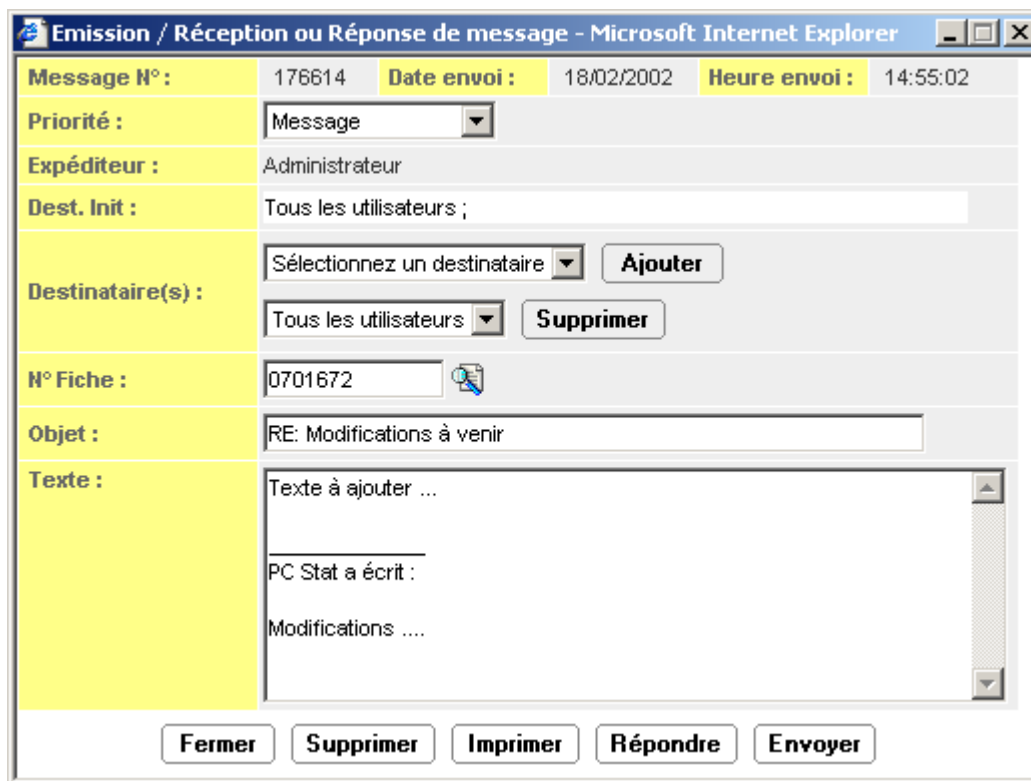
Il permet de visualiser les messages envoyés entre 2 dates.


Date envoi	Heure	Etat	Destinataire	Priorité	Objet du message
10/03/2006	15:35:41	Non lu	DPU	Urgent	Ajout de rendez-vous pour le 10/03/06
10/03/2006	15:35:41	Non lu	Ser Test	Urgent	Ajout de rendez-vous pour le 10/03/06
10/03/2006	15:35:41	Non lu	DPU Test	Urgent	Ajout de rendez-vous pour le 10/03/06

Le bouton **Rechercher** affiche les messages envoyés par l'utilisateur entre les 2 dates saisies (par défaut les 2 dates sont positionnées sur la date du jour).

Le clic sur un message permet de le visualiser sans changer son état (c'est au destinataire de le lire).

6.3 Le message



La priorité est fixée par défaut mais peut être modifiée. Le bouton  visualise l'intervention saisie dans le champ « N°Fiche » et le bouton **Fermer** ferme la fenêtre.

- Dans le cas de la lecture d'un message reçu :
- tous les champs ne sont pas modifiables,
 - le bouton **Supprimer** supprime le message,
 - le bouton **Imprimer** imprime le message,
 - le bouton **Répondre** permet de passer en écriture d'un nouveau message dont le destinataire sera par défaut l'expéditeur précédent, l'objet reprendra l'objet précédent avec « RE : » devant et le texte reprendra le texte précédent,
 - la liste des destinataires est renseignée avec l'ensemble des utilisateurs actifs (« tous ... » ne prend en compte que les actifs).

- Dans le cas de la lecture d'un message émis :
- tous les champs ne sont pas modifiables,
 - le bouton **Imprimer** imprime le message,

Dans le cas d'écriture d'un message :



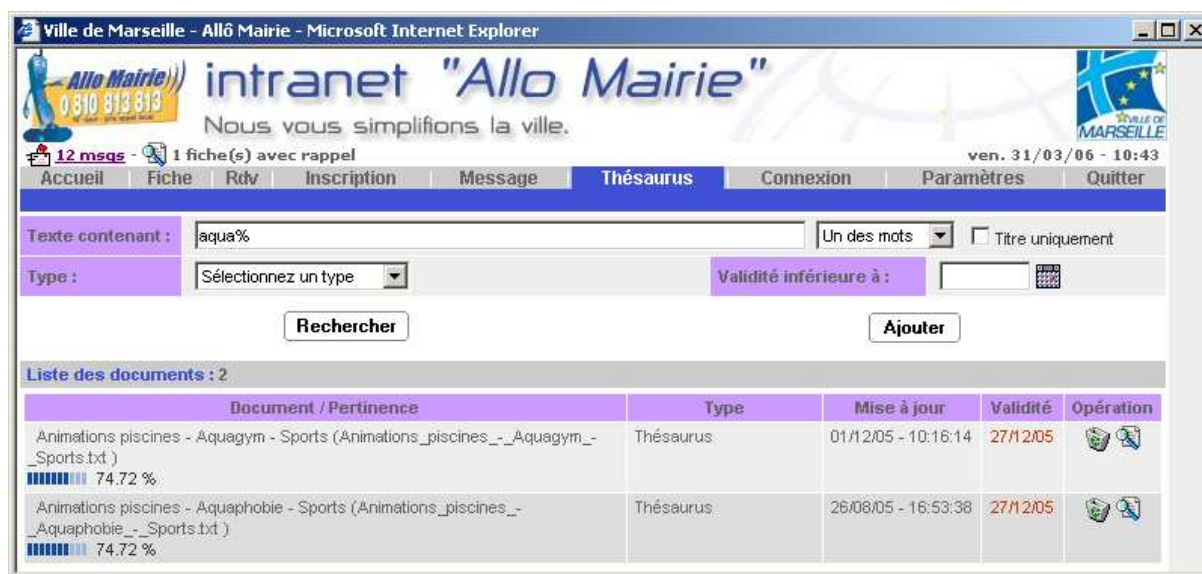
Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
Direction du Développement
Service Projets





- la sélection d'un destinataire fait apparaître une nouvelle liste de sélection pour un autre destinataire et ainsi de suite,
- le bouton **Envoyer** envoie le message,
- au niveau du destinataire, le bouton **Ajouter** ajoute un destinataire à la liste des destinataires du message,
- et le bouton **Supprimer** supprime le destinataire sélectionné dans cette liste des destinataires.

7. L'onglet « Thésaurus »

Le Thésaurus est un moteur de recherche où sont indexés tout types de documents ainsi que les documents associés aux fiches. Le Thésaurus est accessible en consultation par les opérateurs.

Les utilisateurs ayant le profil « Gestion du Thésaurus » pourront ajouter ou modifier un document dans le thésaurus.






Document / Pertinence	Type	Mise à jour	Validité	Opération
Animations piscines - Aquagym - Sports (Animations_piscines_-_Sports.txt) ■■■■■■ 74.72 %	Thésaurus	01/12/05 - 10:16:14	27/12/05	 
Animations piscines - Aquaphobie - Sports (Animations_piscines_-_Aquaphobie_-_Sports.txt) ■■■■■■ 74.72 %	Thésaurus	26/08/05 - 16:53:38	27/12/05	 

Il permet de rechercher des documents selon un texte avec la possibilité de rechercher ceux qui contiennent au moins un des mots du texte, tous les mots du texte ou l'expression exacte. On peut aussi affiner la recherche en ne cherchant que sur un type de document. Le caractère générique est « % ».

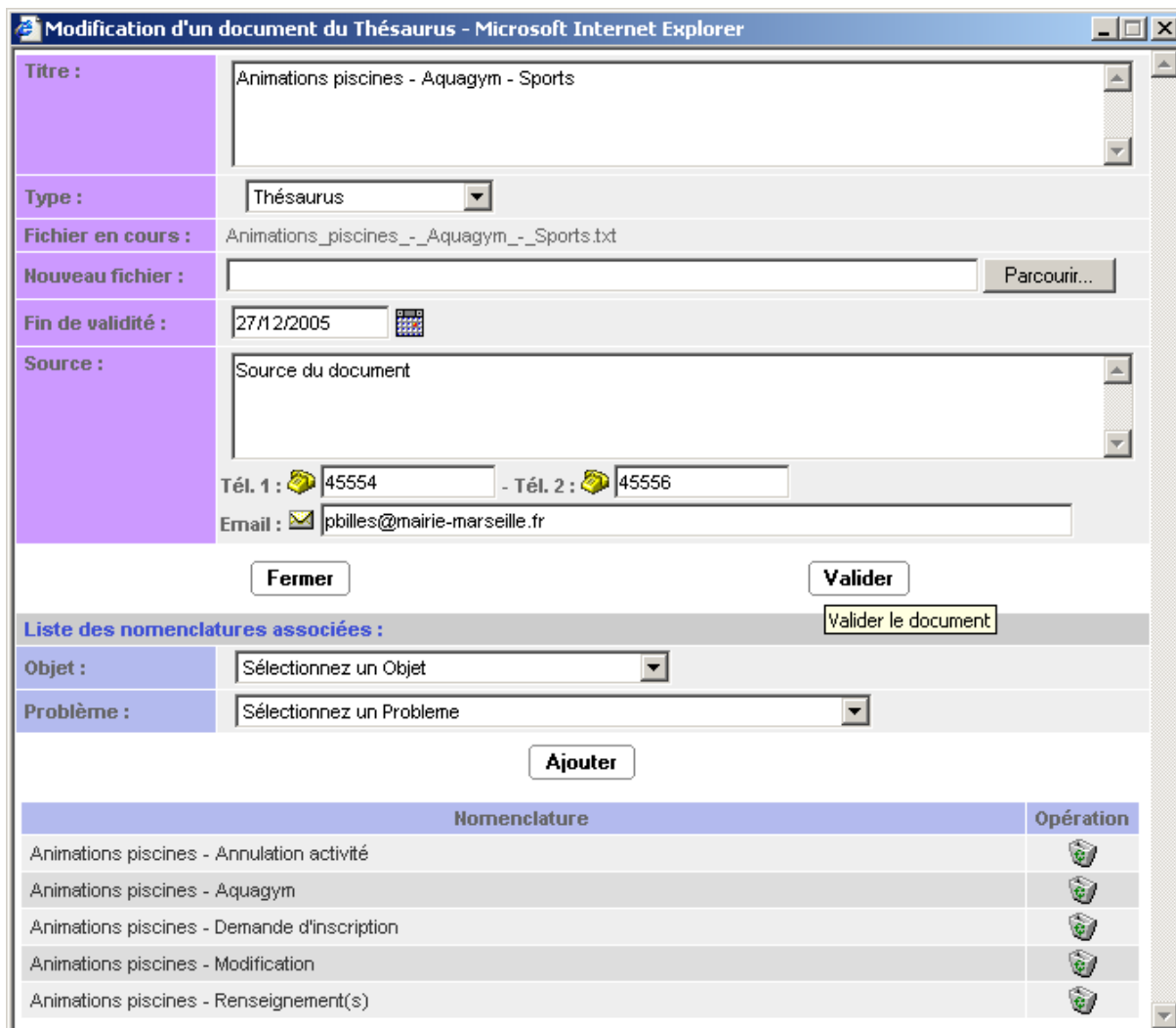
Le bouton **Rechercher** lance la recherche et les documents sont affichés et triés selon la « pertinence » (occurrences du texte recherché dans le document par rapport aux autres documents) du document.

Le gestionnaire du Thésaurus aura la possibilité :

- de rechercher les informations dans le titre uniquement ou à partir d'une date de validité,
- de supprimer les documents à partir du bouton ,
- d'ajouter un document à partir du bouton **Ajouter**,
- de modifier un document à partir du bouton .

Le clic sur un document ouvre celui-ci et le bouton  ouvre la fenêtre de consultation.

La fenêtre de consultation / ajout / modification :








The screenshot shows a web browser window titled "Modification d'un document du Thésaurus - Microsoft Internet Explorer". The interface is divided into several sections:

- Titre :** Animations piscines - Aquagym - Sports
- Type :** Thésaurus
- Fichier en cours :** Animations_piscines_-_Aquagym_-_Sports.txt
- Nouveau fichier :** (empty text field) with a "Parcourir..." button.
- Fin de validité :** 27/12/2005
- Source :** Source du document
- Tél. 1 :** 45554 - **Tél. 2 :** 45556
- Email :** pbilles@mairie-marseille.fr


Buttons: "Fermer", "Valider", "Valider le document", "Ajouter".

Liste des nomenclatures associées :

Nomenclature	Opération
Animations piscines - Annulation activité	
Animations piscines - Aquagym	
Animations piscines - Demande d'inscription	
Animations piscines - Modification	
Animations piscines - Renseignement(s)	

Cet écran est accessible en modification pour les utilisateurs gestionnaire du thésaurus et en consultation pour les autres.


Si cet écran est ouvert en modification, l'utilisateur pourra :

- associer un nouveau fichier (champ « Nouveau fichier »)
- ajouter ou supprimer une nomenclature (boutons **Ajouter** et )
- modifier le document (bouton **Valider**).

Dans le cas d'un ajout d'un document, le champ « Fichier en cours » n'est pas visible.

La sélection du nouveau fichier entraînera la copie de celui-ci dans le répertoire dédié sur le serveur et son indexation.

Les boutons  permettent de composer le n°affiché dans la zone associée.

Le bouton  permet d'ouvrir la fenêtre applicative de création d'un Email dans le cas où l'utilisateur est « Gestionnaire du Thésaurus ».



8. L'onglet « Connexion »

0 msg

Accueil | Fiche | Rdv | Inscription | Message | Thésaurus | **Connexion** | Paramètres | Quitter

Service : Etat :

Utilisateur	Service	Dernière connexion	Sessions ouvertes	Dernière action
CCAS	CCAS	29/06/06 - 09:03:39	1	29/06/06 - 09:04:40
Circu 1	Circulation		0	
DGEPE 1	DGEPE	19/06/06 - 09:17:12	0	
DIL 1	DIL	29/06/06 - 09:04:12	1	29/06/06 - 09:05:13
DPJ 1	DPJ	22/06/06 - 09:08:06	0	
DPMVP F1	DPMVP - Fourrière	22/06/06 - 09:03:10	0	
DPU 1	DPU	29/06/06 - 09:04:49	1	29/06/06 - 09:04:49
DTD 1	DTD	22/06/06 - 09:44:32	0	
Eclair 1	Eclairage	29/06/06 - 09:05:18	1	29/06/06 - 09:05:18
Admin	PC	28/06/06 - 08:58:59	0	
Admin 2	PC	28/06/06 - 10:14:41	0	
PC Cad 1	PC	22/06/06 - 11:50:41	0	
PC Stat	PC	29/06/06 - 09:02:43	1	29/06/06 - 09:04:44
PC 29	PC	21/06/06 - 18:46:54	0	
Radio 1	PC Liaison Radio		0	
Voirie 1	Voirie	22/06/06 - 08:40:55	0	

16 utilisateurs

Il visualise tous les utilisateurs de l'application, ceux-ci sont triés par service et par pseudo. En vert sont représentés les utilisateurs actifs (au moins une session ouverte et la dernière action inférieure à 2 minutes) et en rouge les inactifs.

Par défaut les listes sont positionnées sur « Tous les services » et « Actif ».

Le nombre d'utilisateurs affichés dans la liste est indiqué en bas à droite sous cette liste.



9. L'onglet « Quitter »

Il permet de quitter « **proprement** » l'application après avoir confirmé le fait de vouloir réellement sortir de l'application.

Dans ce cas, l'application demandera si l'opérateur veut se désassigner sur le téléphone.



10. La réception d'un appel entrant

Lors d'un appel, la fenêtre suivante apparaîtra (un signal sonore le préviendra) :

Appel Entrant - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Provenance : Callback
N° Téléphone : 59452
Civilité : Monsieur
Nom : Nom
Prénom : Prénom
Email : pnom@mail.com
Objet : Objet

Liste des abonnés associés au 59452

Code	Civilité	Nom	Prénom	Raison Sociale	Qualité	Opération
00747345	Mr	Billes	Pierre	Ville de Marseille	Chef de projets	
00747351	Mme	BILLERTE	Marthe			

Fermer Décrocher

Si l'appel a pour thème « Callback » (appel en provenance d'une demande de renseignements sur le site Internet de la Ville de Marseille), les champs « Civilité », « Nom », « Prénom », « Email » et « Objet » seront visibles.

Le système affichera automatiquement la liste des abonnés correspondant au n° de téléphone récupéré (si celui-ci n'est pas caché).

L'opérateur a alors la possibilité de :

- Prendre l'appel en cliquant sur le bouton **Décrocher**,
- Fermer simplement la fenêtre par le bouton **Fermer**,
- Copier l'abonné en mémoire en cliquant sur le bouton : les éléments de l'appelant seront récupérés dans l'écran de création de fiche en cliquant sur le bouton **Précédent**.



- Visualiser le détail de l'appelant en cliquant sur le bouton  :

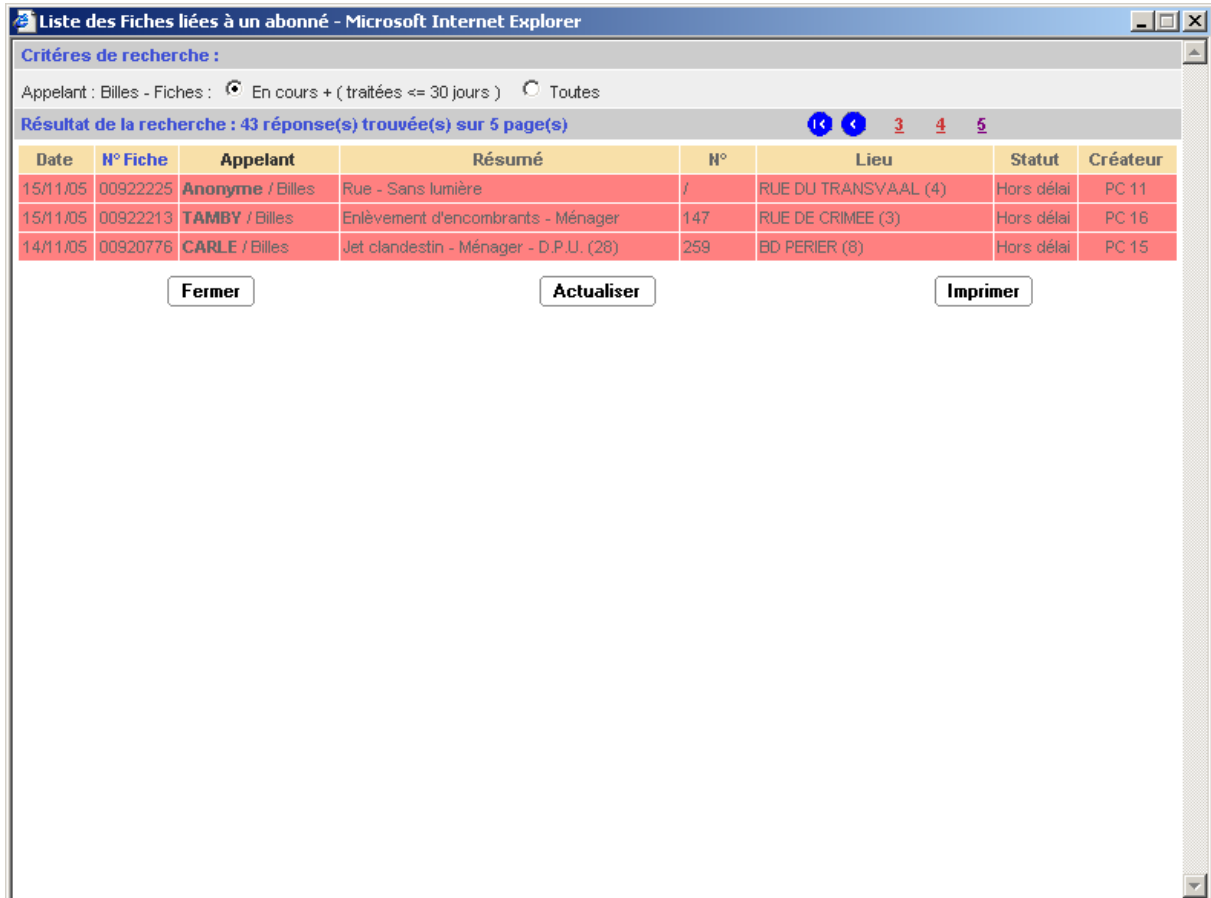
Détail appelant - Microsoft Internet Explorer

Code :	00747345	Type :	Appelant
Civilité :	Monsieur	Dom :	45564
Nom :	Billes	Port :	0632289653
Prénom :	Pierre	Email :	pbillesx@yahoo.fr
Qualité :	Chef de projets	Bur :	59452
Raison sociale :	Ville de Marseille	Fax :	45549
Adresse :	Lot. Les Bastides Chemin de la Guitonne Moulin de Redon 13390 Auriol		
Abonné :	<input checked="" type="checkbox"/>		

[Sauvegarder](#) [Fermer](#) [Historique](#)



- Visualiser les fiches associées en cliquant sur le bouton  :



Microsoft Internet Explorer - Liste des Fiches liées à un abonné

Critères de recherche :

Appelant : Billes - Fiches : En cours + (traitées <= 30 jours) Toutes

Résultat de la recherche : 43 réponse(s) trouvée(s) sur 5 page(s)

Date	N° Fiche	Appelant	Résumé	N°	Lieu	Statut	Créateur
15/11/05	00922225	Anonyme / Billes	Rue - Sans lumière	/	RUE DU TRANSVAAL (4)	Hors délai	PC 11
15/11/05	00922213	TAMBY / Billes	Enlèvement d'encombrants - Ménager	147	RUE DE CRIMEE (3)	Hors délai	PC 16
14/11/05	00920776	CARLE / Billes	Jet clandestin - Ménager - D.P.U. (28)	259	BD PERIER (8)	Hors délai	PC 15

Fermer Actualiser Imprimer

Le détail de la fiche est accessible en cliquant sur une des colonnes de la ligne du tableau.

Par défaut, les fiches en cours et traitées de moins d'un mois sont affichées. Il aura la possibilité d'afficher toutes les fiches.

L'opérateur a la possibilité d'imprimer la liste des fiches liées à l'appelant.

Les règles définies pour ce type de liste sont identiques à celles décrites dans le chapitre 3.2.3 Résultat de la recherche.

11. La modification / le traitement d'une fiche

11.1 Structure de la fiche



La fiche est composée d'une partie fixe et de plusieurs onglets en fonction de la nomenclature associée. Elle s'ouvre par défaut sur l'onglet « Fiche » après création physique de la fiche ou après une recherche réalisée par l'utilisateur (sélection d'une fiche dans la liste résultant d'une recherche multicritères, la liste des fiches de l'abonné, la liste des doublons ...).

Afin d'éviter le sur chargement de fenêtre, l'utilisateur pourra consulter qu'une seule fiche à la fois. L'utilisateur devra obligatoirement fermer la fiche ouverte avant d'en consulter une autre (un message informera l'utilisateur si une fiche est déjà ouverte).

Elle permet de prendre en compte le suivi de la fiche (évolution de la fiche, appelant supplémentaire, rappel ...).

Le libellé des onglets sera blanc s'il n'y a aucune donnée à l'intérieur ou gris si des données sont présentes (il peut être rouge pour l'onglet rappel si un rappel est actif).

La partie fixe affiche :

- le numéro de fiche avec le bouton  pour copier ce numéro de fiche qui servira de numéro de fiche initiale lors de la prochaine création de fiche (un message de confirmation apparaîtra) et le bouton  pour supprimer logiquement la fiche après confirmation (ce bouton n'est accessible que pour le profil « Gestion des paramètres » et les fiches traitées).
- l'état de la fiche :
 - En cours : au moins un service désigné est « En cours » (zone affichée en vert),
 - Hors délai : au moins un service désigné est « En cours » et la butée est dépassée (zone affichée en rouge),
 - En attente : il n'y a pas de service désigné et un message sera envoyé au créateur,
 - Abandonnée : tous les services désignés ont été abandonnés (paramétrage du délai d'abandon au niveau de la nomenclature ou des services),
 - Supprimée : la fiche a été supprimée logiquement (erreur de saisie),
 - Traitée : tous les services désignés ont traité la fiche. Seul l'opérateur peut dé traiter la fiche en enlevant la date d'exécution d'un des services désignés pour exécution. Le système basculera alors la fiche dans l'état « En cours ».
- le créateur (pseudo, date et heure de création)



- le dernier modificateur (pseudo, date et heure de modification),
- la nomenclature (objet et problème),
- le bouton **Solutions** permet de visualiser les informations du thésaurus liées à cette nomenclature.

Pour les onglets « Rendez-vous », « Inscription », « Messages », « Notes », « Rappel » et « Document » les actions d'ajouts de l'opérateur ou de prise de rendez-vous seront directement enregistrées en base.

Définition des boutons d'impressions, accessibles dans chaque onglet :

Le bouton **Imprimer** imprime directement la fiche avec les informations suivantes :

- les informations de la fiche : numéro, date, créateur, dernier modificateur, urgence, provenance, état, date de butée ...
- l'appelant ou pas (selon le paramétrage de la nomenclature ou du service),
- la voie ou l'école ou rien,
- le détail de la fiche : questions et commentaires,
- les services désignés, sans note.

Pour l'impression des fiches dans les services, le titre de la fiche sera :

- « Fiche Intervention » : si le service est désigné pour exécution,
- « Fiche Information » : si le service est désigné pour information,
- « Fiche Modificative » avec date et heure de modification : pour les fiches d'interventions modifiées par les opérateurs.

Le bouton **Imprimer le dossier** ouvre une fenêtre afin de choisir les options à ajouter :

- les appelants (coché par défaut),
- les notes des services,
- les notes des opérateurs,
- les documents,
- l'historique,
- les messages liés à la fiche,
- les rappels,
- les relances aux services,
- les intervenants des services,
- les dossiers des fiches liées,
- Toutes (pour sélectionner l'ensemble des options).



11.2 L'onglet Fiche

N° Fiche : 00922213 Etat : En cours Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 Modificateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03

Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager Solutions

Fiche Rdv Appelants Messages Notes Rappels Documents Historiques

Provenance : Appel Urgence : Nécessaire N° Init : 2 liées

Délai : Mois 7 Jour H. Butée : 22/11/2005

Question(s) :

Qualité du demandeur : Particulier

Nature des objets : 1 seche linge

Nombre d'objets : 1

Est-ce pour une résidence ou une cité ? (O/N) (1 / 1 / 1) Non Oui

Y a-t-il un code d'accès ? Si oui, lequel ? N

Commentaires :

Voie :

Description : Code : 48740 Rivoli : 2608 Statut : VCC Tronçon : Sélectionnez un tronçon

N° : 147 RUE DE CRIMEE

13003 * Marseille Quartier : Saint Lazare *

Localisation :

Appelant en cours : Non sélectionné

Rendez-vous : 1 rendez-vous pris

Service(s) désigné(s) :

Service : Sélectionnez un service Type : Exécution Information


En attente de : Sélectionnez un service Ajouter

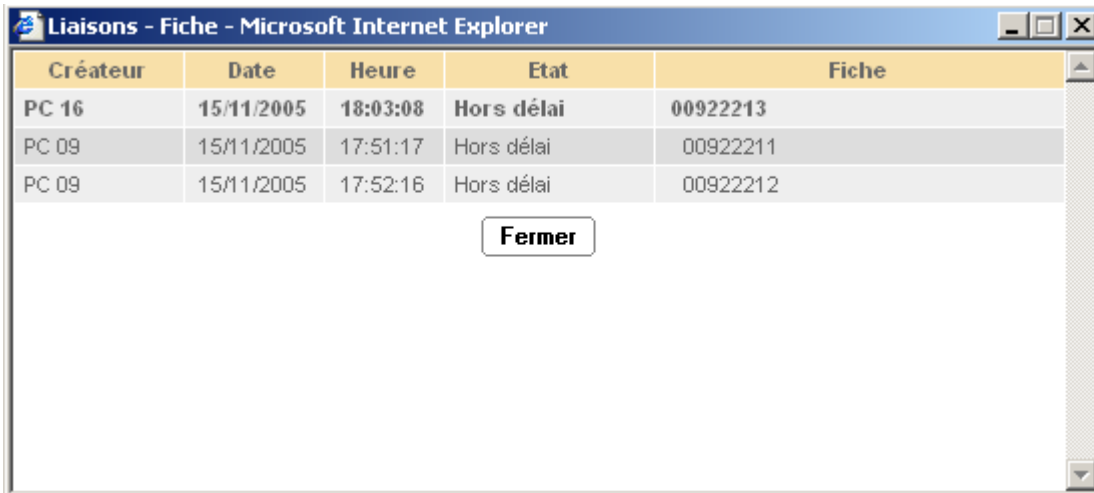
N°	Service	Type	En attente	Re-routage	Création	Exécution	Etat	Rép.	Edité	Action
101	D.P.U.	E			15/11/05		Vu	O	N	

Fermer Imprimer Imprimer le dossier Modifier fiche

Le fonctionnement de l'écran est identique à celui défini en création.

Un verrou de la fiche et des fiches liées sera réalisé lorsqu'un opérateur ou un service se positionne sur la fiche afin que les autres utilisateurs ne puissent accéder à celle-ci en modification.

Le bouton  permettra de visualiser les liaisons de cette fiche (le clic sur une des fiches ouvrira la fiche), avec **en gras** la fiche courante :



Créateur	Date	Heure	Etat	Fiche
PC 16	15/11/2005	18:03:08	Hors délai	00922213
PC 09	15/11/2005	17:51:17	Hors délai	00922211
PC 09	15/11/2005	17:52:16	Hors délai	00922212

Le système affichera les informations dans la partie appelant en cours :

- *pour un appel en cours*,
 - si rappel et si pas d'appelant sélectionné : la zone contient « Appelant non sélectionné » sinon elle contient les informations de l'appelant sélectionné.
 - Si ajout d'appelant, elle contient le nom de l'appelant ajouté par l'opérateur sinon la zone contient « Appelant non sélectionné »
- *Si pas d'appel en cours (consultation)* : la zone contient « Appelant non sélectionné »

Le système affichera également les informations de prise de rendez-vous ou d'inscription si la nomenclature de la fiche est associée à un agenda. Le message suivant sera affiché :

Pour les rendez-vous :

- « Nombre de lignes de rendez-vous pris » pour les lignes en cours ou traitée
- Sinon « Pas de rendez-vous pris »

Pour les inscriptions

- « Nombre de lignes d'inscriptions prises » pour les lignes avec statut différent d'« Annulé ». Si des éléments sont en attente, on ajoutera le texte « dont x lignes en attente »,
- Sinon « Pas d'inscription réalisée »

Le bouton valide les modifications réalisées sur les onglets « Fiche » et « Appelant ». Un message demandera lorsque la fiche a déjà été vue par les services si la fiche doit passer dans l'état « Modifié » afin que les services soient informés de ces modifications dans le bandeau de l'applicatif (si tel est le cas, un message « Service(s) prévenu(s) » sera ajouté dans l'historique).



11.2.1 Gestion des Services :

L'ensemble des informations « Services » est accessible en cliquant sur une des lignes du tableau des services désignés.

La colonne « Rép. » signale aux services ou aux opérateurs, qu'une réponse a été saisie par le service. Elle permet de savoir que le service a pris en compte la fiche et qu'une information a été ajoutée.

Si le service est désigné pour information, la consultation du détail de la fiche entraînera un traitement automatique du service.

La zone « Etat » des lignes services possède 4 valeurs :

- Non vu : fiche non vue par le service,
- Vu : fiche visualisée par le service,
- Modifié : fiche modifiée par l'opérateur mais non revue par le service,
- Vu après modif : fiche modifiée par l'opérateur et revue par le service.

Pour les onglets « Notes », « Equipes », « Relances », et la zone « Réponse » de l'onglet « Service », les actions d'ajouts seront directement enregistrées en base.



11.2.1.1 Fiche service : l'onglet « Service »

Cet onglet permet aux services de tracer l'exécution ou le re-routage d'une fiche. Il permet également de modifier la date de butée prévisionnelle.

Si l'utilisateur appartient à un service qui n'est pas le service désigné, il ne pourra pas modifier les données et seul l'onglet « Service » sera visible (les opérateurs ont les mêmes droits que le service désigné).

Si la date d'exécution est renseignée, les onglets seront accessibles en consultation uniquement pour les services et les opérateurs. Pour débloquer la situation, seuls les opérateurs pourront effacer la date d'exécution si le service n'a pas rerouté.

Si l'utilisateur appartient au service désigné et qu'une relance est en cours, un message l'avertira que la relance est exécutée automatiquement et qu'il est souhaitable d'ajouter une réponse.

Si l'utilisateur est un opérateur et que le service désigné n'est pas connecté, un message lui demandera s'il veut exécuter la relance en cours.

Si le service est en attente, celui-ci ne peut saisir de date d'exécution tant que le service précédent n'a pas exécuté. L'heure d'exécution n'est pas obligatoire.

Le bouton  ajoute une réponse à la liste des réponses déjà saisies.



Le bouton **Fermer** ferme la fenêtre sans valider les modifications.

Le bouton **Nouveau message** permet de créer un nouveau message lié à la fiche.

Le bouton **Valider** valide les modifications effectuées et ferme la fenêtre.

Le service désigné pourra traiter sa partie en donnant la date d'exécution (comprise entre la date d'affectation et la date courante) et en ajoutant au moins une réponse en date du jour courant. La validation de cette date entraînera ou pas le changement du statut de la fiche.

La fiche restera dans l'état en cours si la fiche possède un autre service désigné en exécution qui n'a toujours pas renseigné son intervention.

Si toutes les lignes services désignés en exécution ont une date exécution renseignée, la fiche basculera dans l'état :

- Traitée : si aucune de ces lignes n'a été épurée manuellement ou automatiquement,
- Abandonnée : si au moins une de ces lignes a été épurée.

Le service aura la possibilité de modifier la date de butée de la fiche. La date de prévision d'exécution sera mise à jour pour la ligne du service désigné et également pour la fiche même si d'autres services sont désignés pour cette fiche. Ces changements seront enregistrés dans l'historique de la fiche.

Le re-routage permet de transférer une action d'un service vers un autre service pour une fiche d'intervention.

La liste des services pour re-routage est composée des services associés à la nomenclature si l'utilisateur est de type service ainsi que des services « fils » du service désigné. Pour les opérateurs cette liste sera composée de tous les services.

Si le service re-route, il doit impérativement sélectionner :

- le nouveau service (avec impossibilité de re-router sur lui-même),
- le motif de re-routage,
- le type d'action (Information/Exécution),
- le contrôle à réaliser ou pas (valeur par défaut), après exécution du service nouvellement désigné,
- la réponse est ou n'est pas obligatoire en fonction du motif sélectionné (indiqué par (c) en fin de ligne).



Après confirmation, le système traitera la ligne du service qui vient de réaliser le re-routage. La date d'exécution sera renseignée automatiquement par la date et l'heure système si le service n'a pas saisi une date valide.

Le système créera la ligne du service nouvellement désigné (Etat « Non vu » et Edité à « Non »).

Si le service a souhaité contrôler les éléments saisis par le service nouvellement désigné, le système créera une ligne supplémentaire qui correspond à la ligne du service qui vient de réaliser le re-routage (en action d'exécution, en attente du service nouvellement désigné pour contrôle).

Le système proposera au service re-routeur, au travers d'une fenêtre de confirmation, que le nouveau service désigné, le remplace comme prédécesseur s'il était désigné comme prédécesseur pour une ou plusieurs autres lignes de la fiche (lignes en attente). **Si la réponse est négative les services en attente pourront exécuter leurs tâches puisque le service maître aura exécuté sa ligne.**

Le numéro d'ordre affecté à ces nouvelles lignes sera calculé par rapport au prochain numéro disponible du niveau du service re-routeur.

La case à cocher « Rappel » sera cochée par le service afin qu'il puisse signaler que cette fiche doit être suivie avec attention par son service. Le service aura la possibilité de retrouver les fiches de ce type dans la recherche multicritères.

En cas de modification des délais, le service pourra saisir la date prévue qui modifiera en conséquence la date de butée de la fiche.

La zone « Abandon » passera à « O » si le service désigné est traité de manière automatique ou manuelle (Epuration).



11.2.1.2 Fiche service : l'onglet « Notes »

Service désigné - Microsoft Internet Explorer

N° Fiche : 00922213 Etat : En cours Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 Abandon : N

Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager Editée : N

Service Notes Equipes Relances

Ajout :

Note :

Ajouter

Liste des notes :

Créateur	Date	Heure	Note
DPU	10/03/06	12:16:32	Texte de note

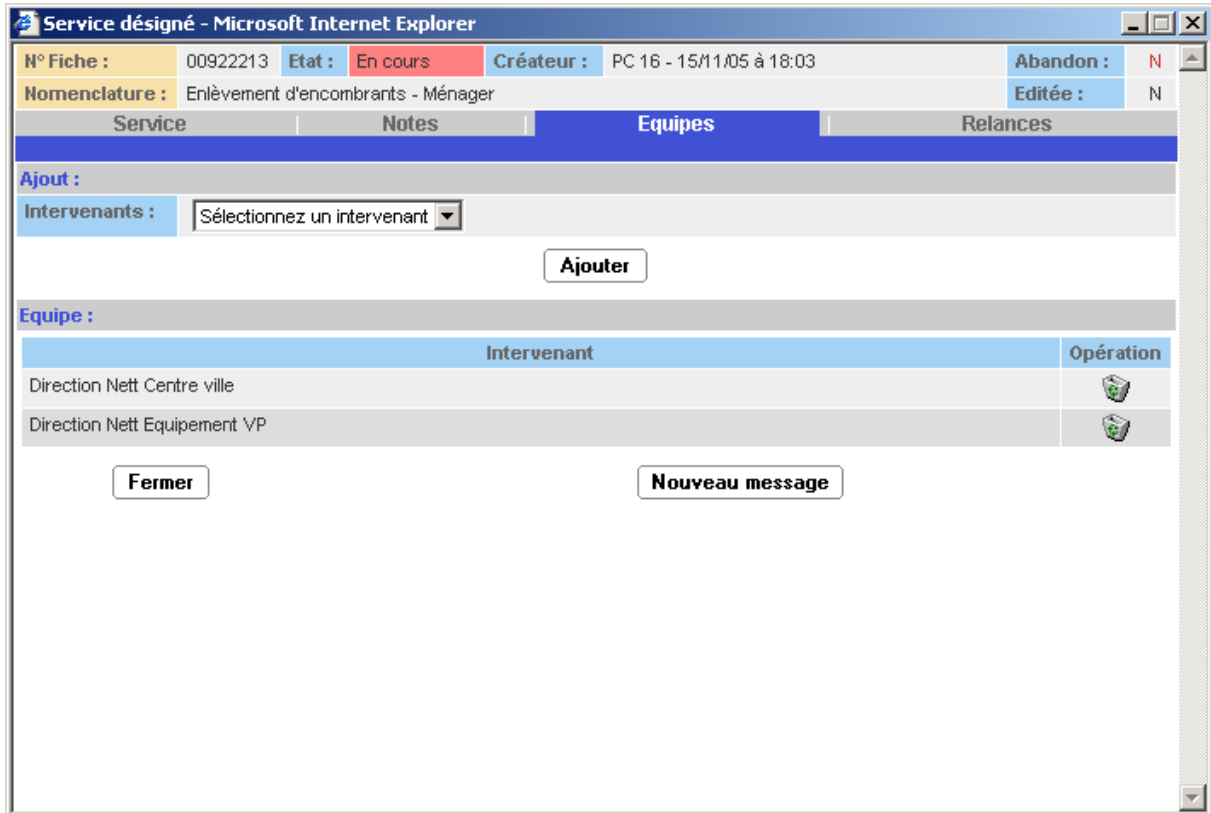
Fermer Nouveau message

Seul un utilisateur du service et les opérateurs peuvent saisir des notes personnelles en renseignant la zone « Notes » et en cliquant sur le bouton **Ajouter**.

Cet onglet n'est visible que pour les utilisateurs du service et les opérateurs. Il est modifiable tant que la fiche service n'est pas exécutée.

Il n'est pas possible de modifier ou de supprimer des notes.

11.2.1.3 Fiche service : l'onglet « Equipes »



Service désigné - Microsoft Internet Explorer

N° Fiche : 00922213 Etat : En cours Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 Abandon : N

Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager Editée : N



Service Notes Equipes Relances

Ajout :

Intervenants : Sélectionnez un intervenant

Ajouter

Equipe :

Intervenant	Opération
Direction Nett Centre ville	
Direction Nett Equipement VP	


Fermer Nouveau message

Seul un utilisateur du service et les opérateurs peuvent saisir des intervenants pour cette fiche.

Cet onglet n'est visible que pour les utilisateurs du service et les opérateurs. Il est modifiable tant que la fiche service n'est pas exécutée.

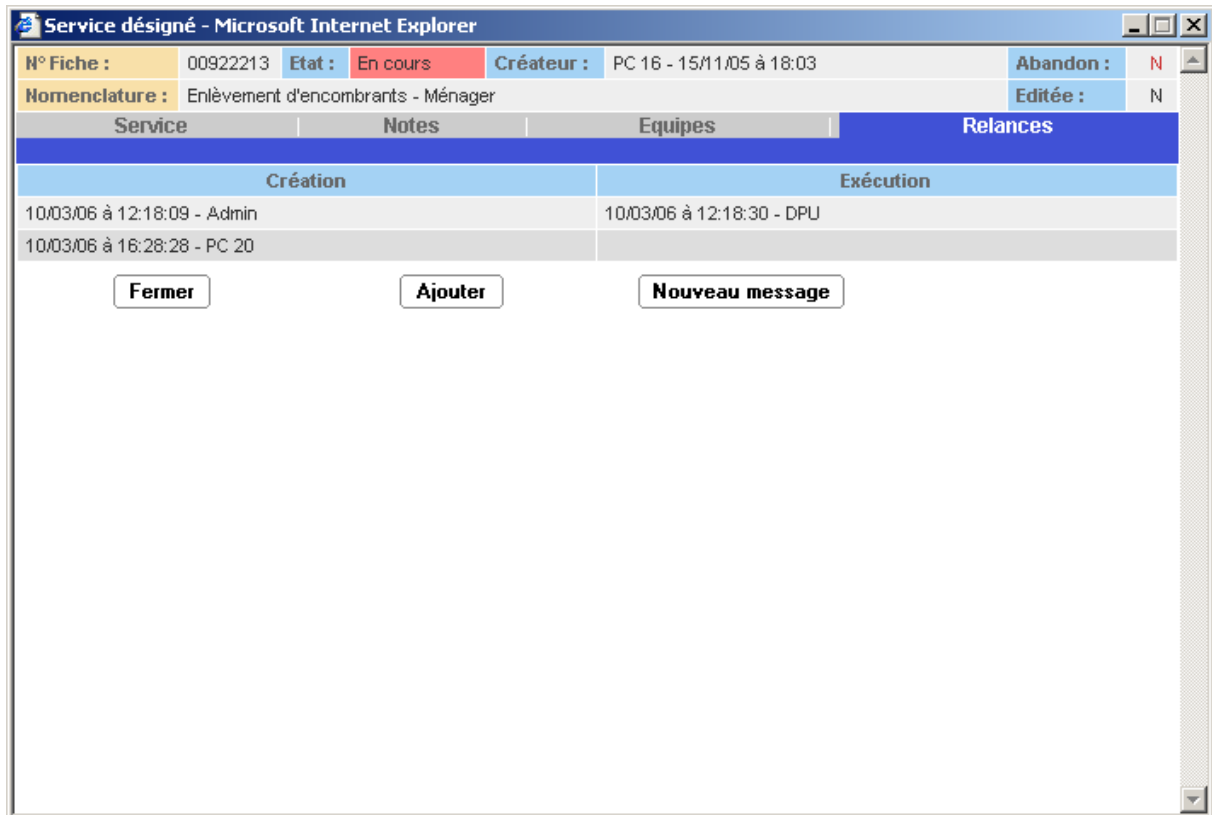
La liste des intervenants est saisie par le « Gestionnaire des paramètres ».

Le bouton  ajoute l'intervenant sélectionné à l'équipe qui est intervenue.

Le bouton  supprime l'intervenant de l'équipe.



11.2.1.4 Fiche service : l'onglet « Relances »



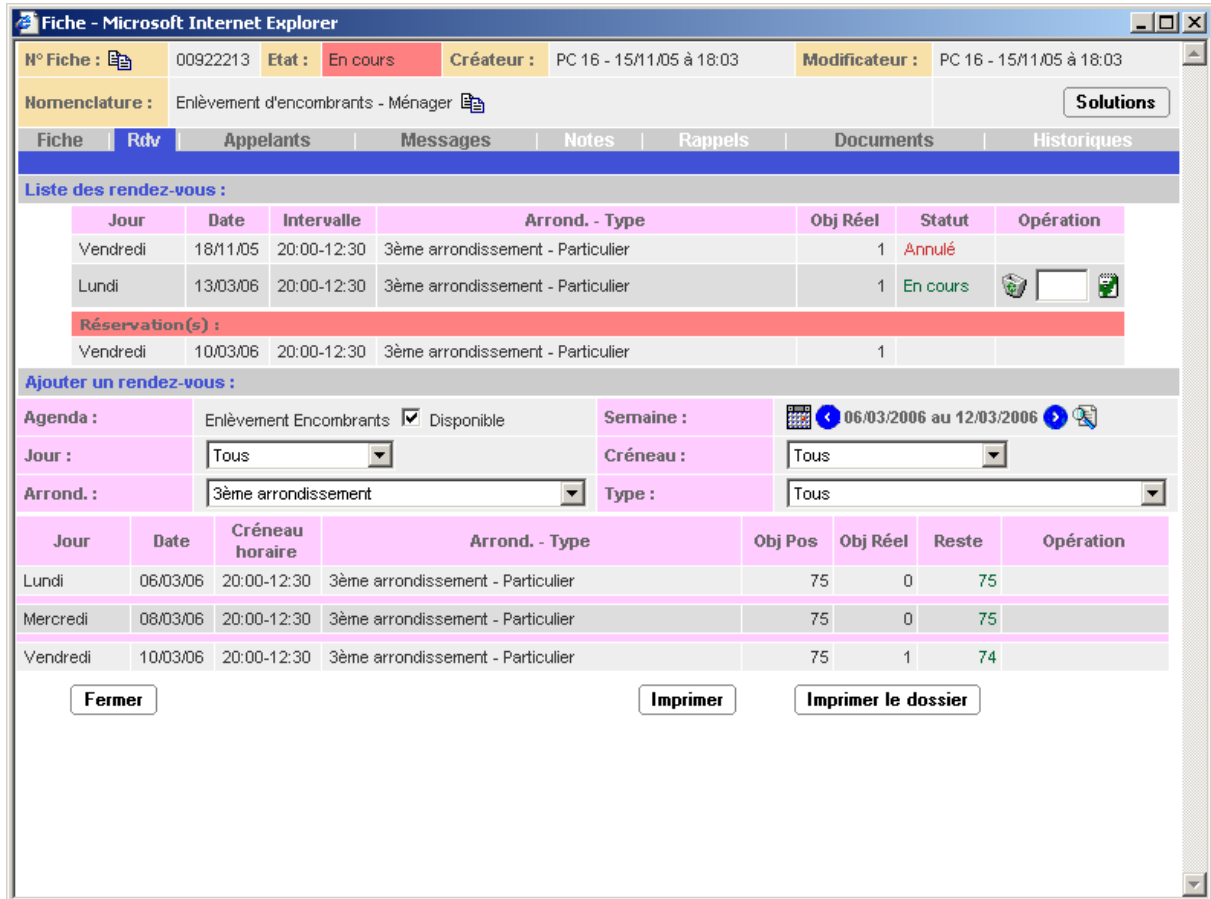
Seuls les opérateurs disposent du bouton **Ajouter** pour créer une nouvelle relance pour le service désigné à condition que le délai d'intervention soit dépassé (fiche d'intervention).

L'opérateur peut ajouter 3 relances en cours au maximum. L'ouverture de la fiche service par le service concerné traitera automatiquement les relances en cours. S'il s'agit d'un service « non connecté », un message demandera à l'opérateur s'il veut traiter les relances en cours lors de l'ouverture de la fiche service.

Cet onglet n'est visible que pour les utilisateurs du service et les opérateurs. Il est modifiable tant que la fiche service n'est pas exécutée.



11.3 L'onglet « Rendez-vous »

Il permet de visualiser, de modifier ou de fixer un rendez-vous.



Header: N° Fiche : 00922213 | Etat : En cours | Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 | Modificateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03
 Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager

Liste des rendez-vous :

Jour	Date	Intervalle	Arrond. - Type	Obj Réel	Statut	Opération
Vendredi	18/11/05	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	1	Annulé	
Lundi	13/03/06	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	1	En cours	 

Réservation(s) :

Vendredi	10/03/06	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	1		
----------	----------	-------------	-----------------------------------	---	--	--

Ajouter un rendez-vous :

Agenda : Enlèvement Encombrants Disponible | Semaine : 06/03/2006 au 12/03/2006
 Jour : Tous | Créneau : Tous
 Arrond. : 3ème arrondissement | Type : Tous

Table of appointments:

Jour	Date	Créneau horaire	Arrond. - Type	Obj Pos	Obj Réel	Reste	Opération
Lundi	06/03/06	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	75	0	75	
Mercredi	08/03/06	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	75	0	75	
Vendredi	10/03/06	20:00-12:30	3ème arrondissement - Particulier	75	1	74	

Buttons: Fermer, Imprimer, Imprimer le dossier

Il est accessible pour les opérateurs en modification / consultation et en consultation pour les services désignés.

L'écran est composé de deux parties :

1 - Rendez-vous associés à la fiche

Affiche l'ensemble des rendez-vous pris, annulés ou réalisés sur la fiche.

Il affiche également la liste des réservations en cours que l'opérateur a réalisée pour cet agenda (invisible pour les services). Ces réservations seront filtrées par rapport au paramètre pré renseigné à partir des éléments de la fiche (exemple arrondissement).

Le bouton  permet :

- d'annuler le rendez-vous pris (bascule à l'état Annulé),
- de supprimer la réservation sélectionnée

Le bouton  permet :

- de modifier le nombre d'élément inscrit dans un créneau horaire si la zone « saisi élément » est activée pour les rendez-vous dans l'état « En cours ».
- de basculer la réservation en rendez-vous en fonction du nombre d'éléments souhaité pour les réservations.

2 - Ajout d'un rendez-vous

Cette partie n'est pas visible pour les services.

Le type de rendez-vous sera déterminé automatiquement par rapport à la nomenclature de la fiche.

La case à cocher « Disponible » permet de n'afficher que les créneaux avec des éléments restants, elle est cochée par défaut. Le système se positionnera sur la semaine en cours par rapport à la date courante.


La rubrique « Jour » contient l'ensemble des jours disponibles de l'agenda.
La rubrique « Créneau » affiche l'ensemble des créneaux horaires existants


Les listes de valeurs des paramètres « Arrondissement », « Secteur Ecole » et « Secteur Mairie » seront filtrées par rapport aux éléments saisis dans la fiche si la zone « Contrôle paramètre » est renseignée dans le paramétrage de l'agenda.


Toutes ces listes peuvent être présélectionnées avec l'option « Tous » en fonction du paramétrage de l'agenda et de ses paramètres.

La liste des créneaux ne sera pas affichée automatiquement si un des critères n'est pas sélectionné.

Les boutons  et  font défiler les semaines précédentes ou suivantes.

Le bouton  permet de se positionner sur une semaine en fonction d'une date sélectionnée à partir du calendrier.

Le bouton  permet de se positionner sur la prochaine semaine ayant des disponibilités en fonction des paramètres sélectionnés (fonctionnement identique lors du changement d'agenda). Il ne sera pas affiché tant que l'ensemble des paramètres ne sera pas sélectionné. Le système n'affichera pas ce bouton si des places ne sont pas disponibles pour ce créneau dans les semaines suivantes.

Le bouton  permet aux opérateurs d'ajouter un rendez-vous dans un créneau horaire (1 de manière automatique ou plusieurs à partir d'un nombre saisi dans une zone associée selon le paramétrage de l'agenda).

Si le questionnaire de la fiche possède la question « nombre d'éléments » et que l'agenda est paramétré avec cette question, chaque zone de saisie de la liste



sera pré renseignée avec la valeur de la réponse, si et seulement si l'agenda est paramétré avec saisie d'éléments.

L'intitulé des colonnes « Objets possibles », « Objets pris » et « Objets restants » est celui indiqué dans le paramétrage de l'agenda.

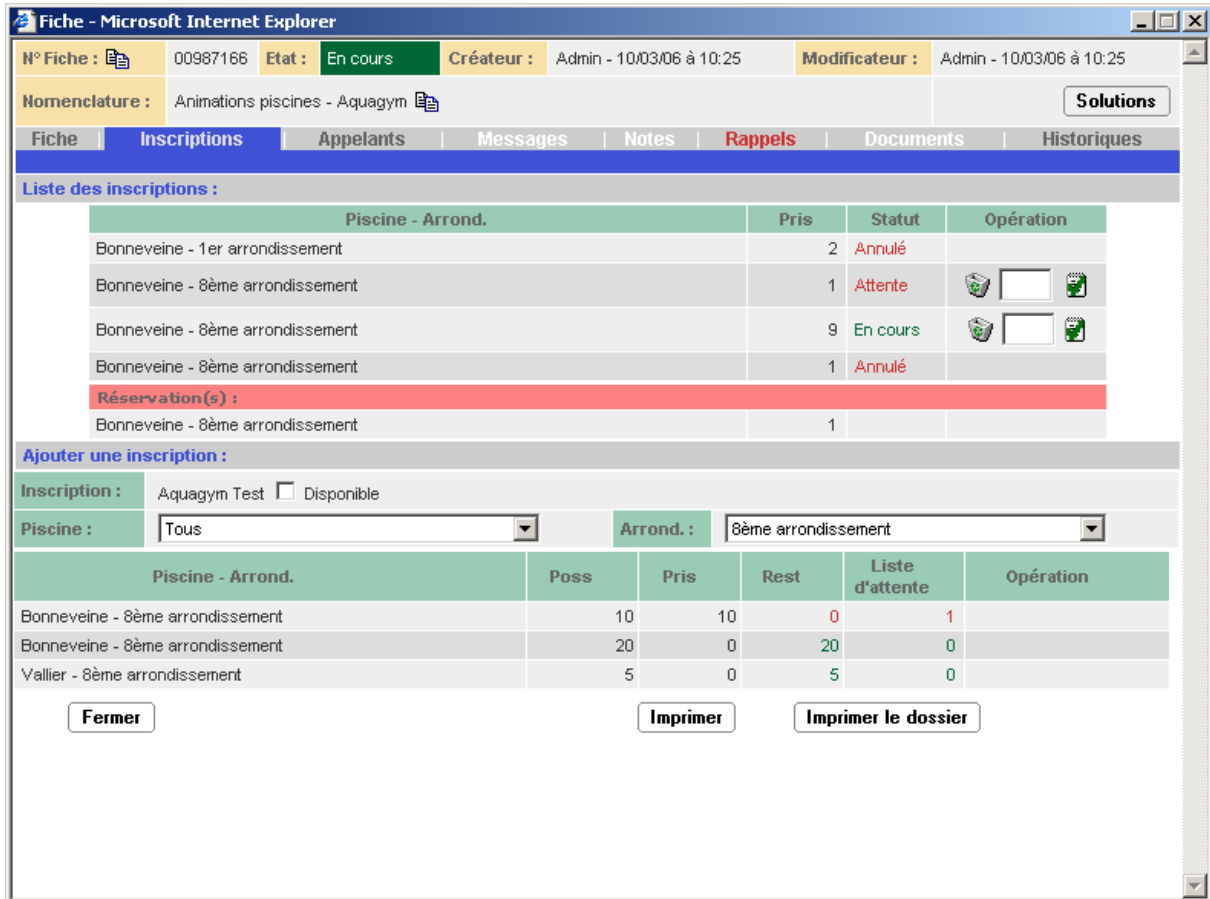
Vérifications à réaliser lors de la prise en compte ou de la modification d'un rendez-vous en fonction du paramétrage de l'agenda :

- Le nombre d'élément saisi sera vérifié par rapport au nombre d'objets restants dans le créneau sélectionné.
- Si le nombre de lignes de rendez-vous pris pour cette fiche (statut en cours et traités) est égal au paramètre « nombre maximum de rdv par fiche » de l'agenda alors l'opérateur n'a plus la possibilité d'ajouter un rendez-vous.
- Si le contrôle d'écart entre deux rendez-vous est activé (nomenclature de l'agenda possède un délai agenda), le système affichera un message d'erreur si des rendez-vous avec statut ≠ « Annulé » pour cet agenda et cet appelant (destination nomenclature ≠ Ecole) ou cette école (si destination nomenclature sur Ecole) sont trouvés entre la date saisie – délai et la date saisie + délai).
- Si « nombre de jours ouvrés minimum entre le jour en cours et le jour du rendez-vous » + la date du jour > date créneau, le système affichera une fenêtre d'avertissement afin que l'opérateur confirme son action. Un message applicatif sera envoyé au service responsable de cet agenda si confirmation. Attention, ce système sera réalisé si le nombre de jours ouvrés min est égal à 1 et si date créneau = date du jour +1 et heure du jour > 12h00 (**ceci sera modifié dans une version ultérieure afin de le paramétrer par agenda**). Ce contrôle est également réalisé lors des suppressions de rendez-vous.





Attention ! Ce calcul est effectué par rapport aux jours désignés ouvrés de l'agenda (jours cochés dans le paramétrage) et aux dates non ouvrées associées.

11.4 L'onglet « Inscriptions »

Il permet de visualiser, de modifier ou de fixer une inscription.



Liste des inscriptions :

Piscine - Arrond.	Pris	Statut	Opération
Bonneveine - 1er arrondissement	2	Annulé	
Bonneveine - 8ème arrondissement	1	Attente	 
Bonneveine - 8ème arrondissement	9	En cours	 
Bonneveine - 8ème arrondissement	1	Annulé	
Réservation(s) :			
Bonneveine - 8ème arrondissement	1		

Ajouter une inscription :

Inscription : Aquagym Test Disponible

Piscine : Tous Arrond. : 8ème arrondissement

Piscine - Arrond.	Poss	Pris	Rest	Liste d'attente	Opération
Bonneveine - 8ème arrondissement	10	10	0	1	
Bonneveine - 8ème arrondissement	20	0	20	0	
Vallier - 8ème arrondissement	5	0	5	0	

Fermer Imprimer Imprimer le dossier

Il est accessible pour les opérateurs en modification / consultation et en consultation pour les services désignés.

L'écran est composé de deux parties :

1 - Inscriptions associées à la fiche

Affiche l'ensemble des inscriptions prises, annulées, en attente ou réalisées sur la fiche.


Il affichera également la liste des réservations en cours que l'opérateur a réalisé pour cette inscription (invisible pour les services). Ces réservations seront filtrées par rapport au paramètre pré renseigné à partir des éléments de la fiche (exemple arrondissement).

Le bouton  permet :

- d'annuler l'inscription prise (bascule à l'état Annulé),
- de supprimer la réservation sélectionnée

Le bouton  permet :

- de modifier le nombre d'élément inscrit dans le créneau si la zone « saisi élément » est activée pour les inscriptions dans l'état « En cours »,
- de basculer une inscription en attente en une inscription en cours si cela est possible.

Le bouton  permet de basculer la réservation en inscription en fonction du nombre d'éléments souhaité pour les réservations.

2 - Ajout d'une inscription


Le type d'inscription sera déterminé automatiquement par rapport à la nomenclature de la fiche.

La case à cocher « Disponible » permet de n'afficher que les créneaux avec des éléments restants, elle est cochée par défaut pour les opérateurs.

Les listes de valeurs des paramètres « Arrondissement », « Secteur Ecole » et « Secteur Mairie » seront filtrées par rapport aux éléments saisis dans la fiche si la zone « Contrôle paramètre » est renseignée dans le paramétrage de l'inscription.

Toutes ces listes peuvent être présélectionnées avec l'option « Tous » en fonction du paramétrage de l'inscription et de ses paramètres.

La liste des créneaux ne sera pas affichée automatiquement si un des critères n'est pas sélectionné.

Le bouton  permet aux opérateurs d'ajouter une inscription dans un créneau (1 de manière automatique ou plusieurs à partir d'un nombre saisi dans une zone associée selon le paramétrage de l'inscription). Cette inscription sera mise en attente s'il n'y a plus de places disponibles.

Si le questionnaire de la fiche possède la question « nombre d'éléments » et que l'inscription est paramétrée avec cette question, chaque zone de saisie de la liste sera pré renseignée avec la valeur de la réponse, si et seulement si l'inscription est paramétrée avec saisie d'éléments.

L'intitulé des colonnes « Places possibles », « Places prises » et « Places restantes » est celui indiqué dans le paramétrage de l'inscription.

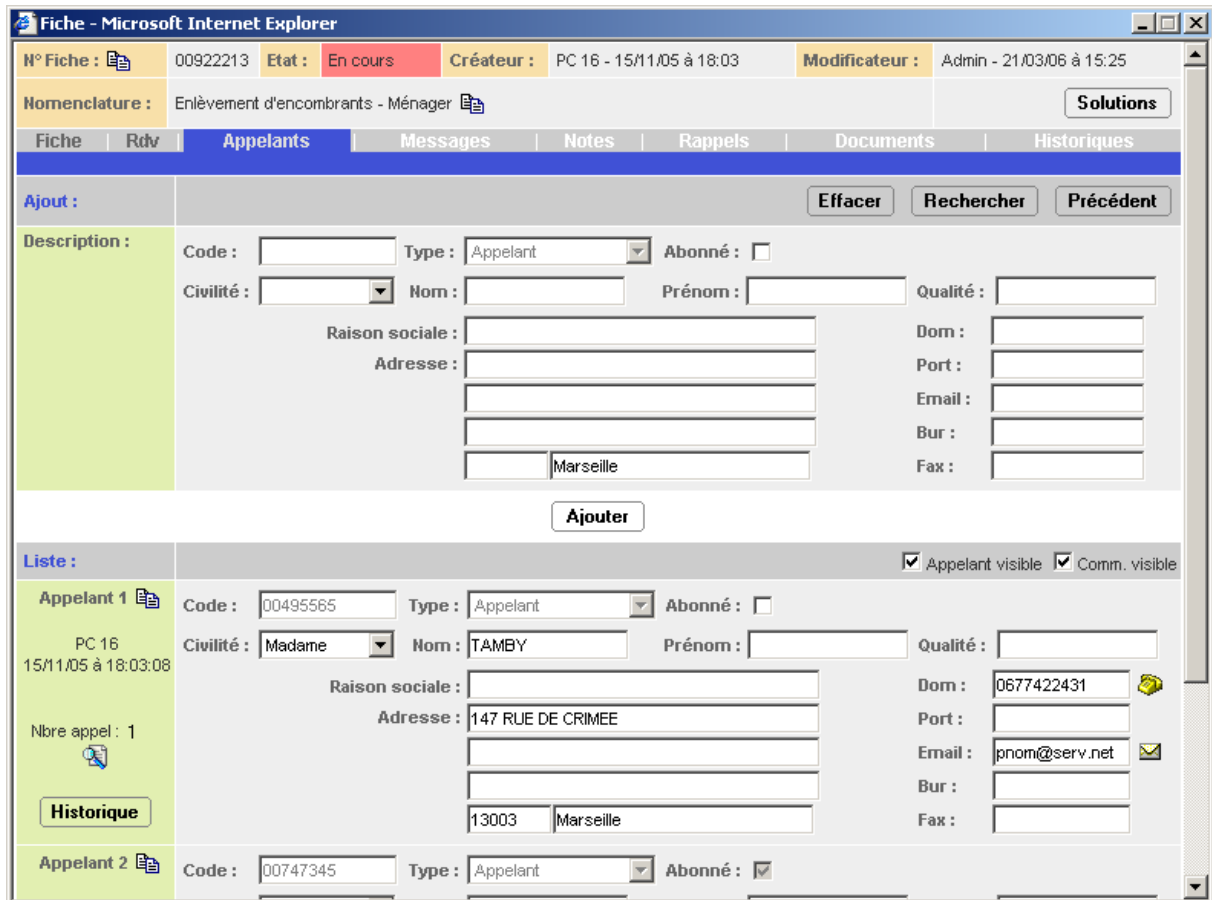
Vérifications à réaliser lors de la prise en compte ou la modification d'une inscription :

- Le nombre d'élément souhaité sera vérifié par rapport au nombre de places restantes dans le créneau sélectionné.
- Si le nombre de lignes d'inscriptions pris pour cette fiche (statut en cours et traités) est égal au paramètre « nombre maximum de rdv par fiche » de l'agenda alors l'opérateur n'a plus la possibilité d'ajouter une inscription.



- Si pas de places restantes, l'inscription bascule automatiquement en liste d'attente. L'opérateur aura la possibilité de supprimer cette inscription si la personne ne souhaite pas être en liste d'attente.

11.5 L'onglet « Appellants »



The screenshot displays the 'Appellants' tab in a web application. At the top, there is a header with the following information: 'N° Fiche : 00922213', 'Etat : En cours', 'Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03', and 'Modificateur : Admin - 21/03/06 à 15:25'. Below this is a 'Nomenclature' section with the text 'Enlèvement d'encombrants - Ménager' and a 'Solutions' button. The main interface is divided into several sections: 'Ajout' (Add) with buttons for 'Effacer', 'Rechercher', and 'Précédent'; 'Description' (Description) with a form for adding a caller, including fields for 'Code', 'Type' (set to 'Appelant'), 'Abonné' (checkbox), 'Civilité', 'Nom', 'Prénom', 'Qualité', 'Raison sociale', 'Adresse', 'Dom', 'Port', 'Email', 'Bur', and 'Fax'; and 'Liste' (List) with checkboxes for 'Appelant visible' and 'Comm. visible'. The list contains two entries: 'Appellant 1' with code '00495565', type 'Appelant', name 'TAMBY', address '147 RUE DE CRIMEE', and 'Appellant 2' with code '00747345', type 'Appelant', and 'Abonné' checked. Each entry has a 'Historique' button.

Cet onglet n'est pas modifiable pour un utilisateur de type « Service ». Pour les services, les coordonnées de l'appelant ou seulement les moyens de communication sont visibles selon le paramétrage de la nomenclature ou la modification par l'opérateur des zones « Appelant visible » et « Comm. Visible ».

Il permet d'enregistrer tous les appelants liés à cette fiche et de visualiser le nombre d'appels réalisés pour chaque appelant sur cette fiche afin de prendre en compte les rappels.


L'opérateur a la possibilité de modifier ces zones afin de rendre ou non visible, au service concerné par l'appel, l'onglet appelant et ou les moyens de communication (téléphone, email ...).


Dans le cas d'une consultation d'une fiche à partir de la liste des doublons, les informations de l'appelant, saisies dans la phase d'initialisation de la fiche, seront affichées automatiquement dans la partie ajout de l'onglet « Appelant ». Cet appelant sera réellement pris en compte après clic de l'opérateur sur le bouton « Ajouter ».

Le fonctionnement est identique à celui de l'initialisation appelant (cf. 3.1.4.5 L'onglet « Appellants ») pour la partie ajout ou modification.


Le bouton **Rechercher** de l'appelant ouvre l'écran de recherche de l'appelant afin de sélectionner un abonné.

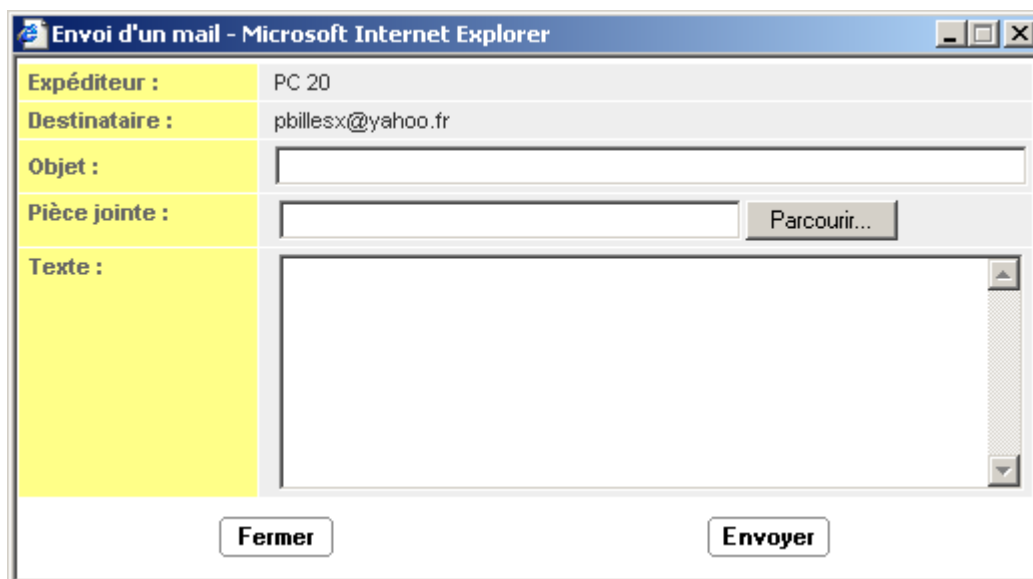
Le bouton **Ajouter** ajoute cet appelant à la liste des appelants de la fiche (la civilité et le nom ou la raison sociale sont obligatoires au minimum). Le nombre d'appel réalisé par l'appelant est initialisé à 1 et une ligne d'historique d'appel est créée avec le commentaire «Prise en compte de la demande », l'opérateur, la date et l'heure de création. Il sera possible d'ajouter un appelant même si la fiche est traitée.

Pour chaque appelant, le système affiche le créateur et la date et l'heure de la création. Le bouton  copie l'appelant en mémoire afin de pouvoir l'utiliser lors de la création d'une nouvelle fiche en utilisant le bouton **Précédent**

Le bouton  compose automatiquement le numéro de téléphone qui suit (il faut qu'il soit correctement saisi : sans espace et de 10 ou 5 chiffres).

La saisie de l'adresse de l'appelant et de ses moyens de communications seront obligatoires en fonction de la nomenclature associée.


Le bouton  ouvre une fenêtre d'envoi de mail à l'appelant dont une copie est stockée dans l'onglet des messages :

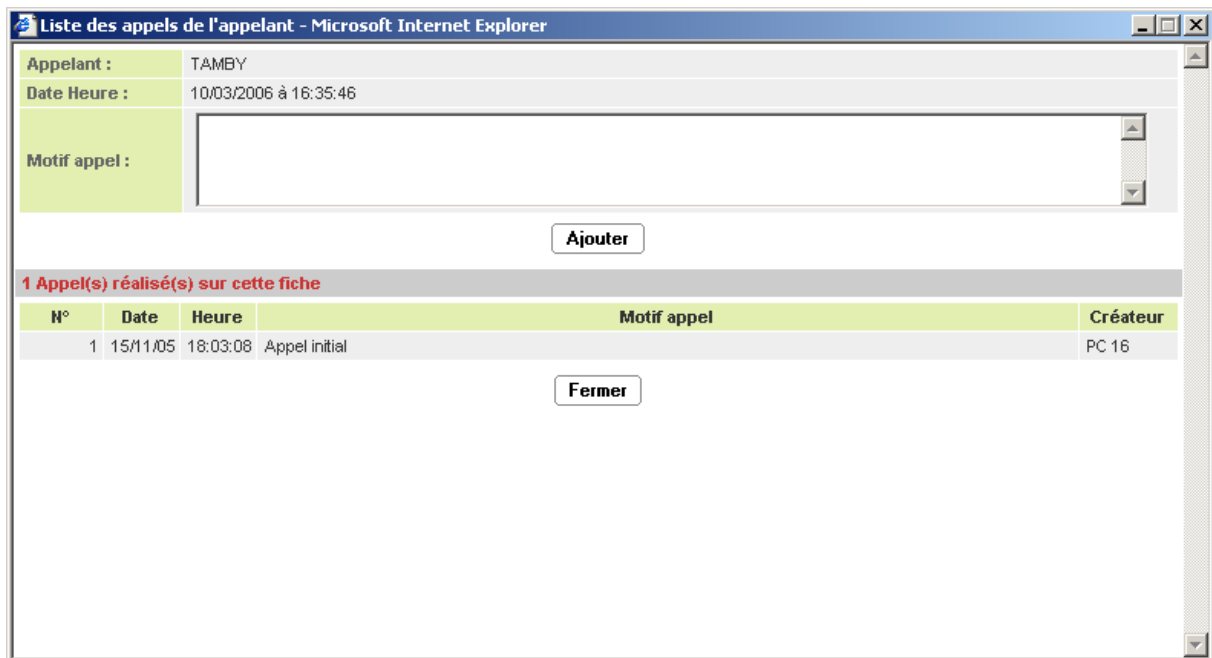


L'utilisateur aura la possibilité de joindre un fichier à ce mail, le message comportera alors le texte suivant : « Fichier xxx a été joint au mail envoyé».

Le bouton **Fermer** ferme la fenêtre sans envoyer le message et le bouton **Envoyer** envoie le message.



L'opérateur aura la possibilité d'enregistrer chaque appel appelant ou de les visualiser en cliquant sur le bouton  :



N°	Date	Heure	Motif appel	Créateur
1	15/11/05	18:03:08	Appel initial	PC 16

L'opérateur pourra ajouter un appel en cliquant sur le bouton **Ajouter** après avoir obligatoirement saisi le motif de l'appel (seulement si l'opérateur a accès en modification sur la fiche).

Le bouton **Fermer** fermera la fenêtre sans prendre en compte l'appel si celui-ci n'a pas été ajouté.

Le bouton **Historique** permet de visualiser l'historique des modifications de l'appelant abonné ou non abonné.



11.6 L'onglet « Messages »

N° Fiche : 00922213 Etat : En cours Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 Modificateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03

Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager Solutions

Fiche Rdv Appelants Messages Notes Rappels Documents Historiques

Liste :

Date envoi	Heure	Etat	Destinataire	Priorité	Objet du message
10/03/2006	12:31:41	Lu	DPU	Urgent	Annulation de rendez-vous pour le 18/11/05
10/03/2006	12:31:41	Non lu	DPU Test	Urgent	Annulation de rendez-vous pour le 18/11/05
10/03/2006	12:31:41	Non lu	Ser Test	Urgent	Annulation de rendez-vous pour le 18/11/05
10/03/2006	12:44:32	Non lu	PC 16	Urgent	Ajout d'un document à la fiche N°922213
10/03/2006	12:44:48	Non lu	PC 16	Urgent	Ajout d'un document à la fiche N°922213
10/03/2006	12:45:05	Non lu	PC 16	Urgent	Ajout d'un document à la fiche N°922213
10/03/2006	12:45:24	Non lu	PC 16	Urgent	Ajout d'un document à la fiche N°922213

6 messages non lus

Fermer Nouveau message Actualiser Imprimer Imprimer le dossier

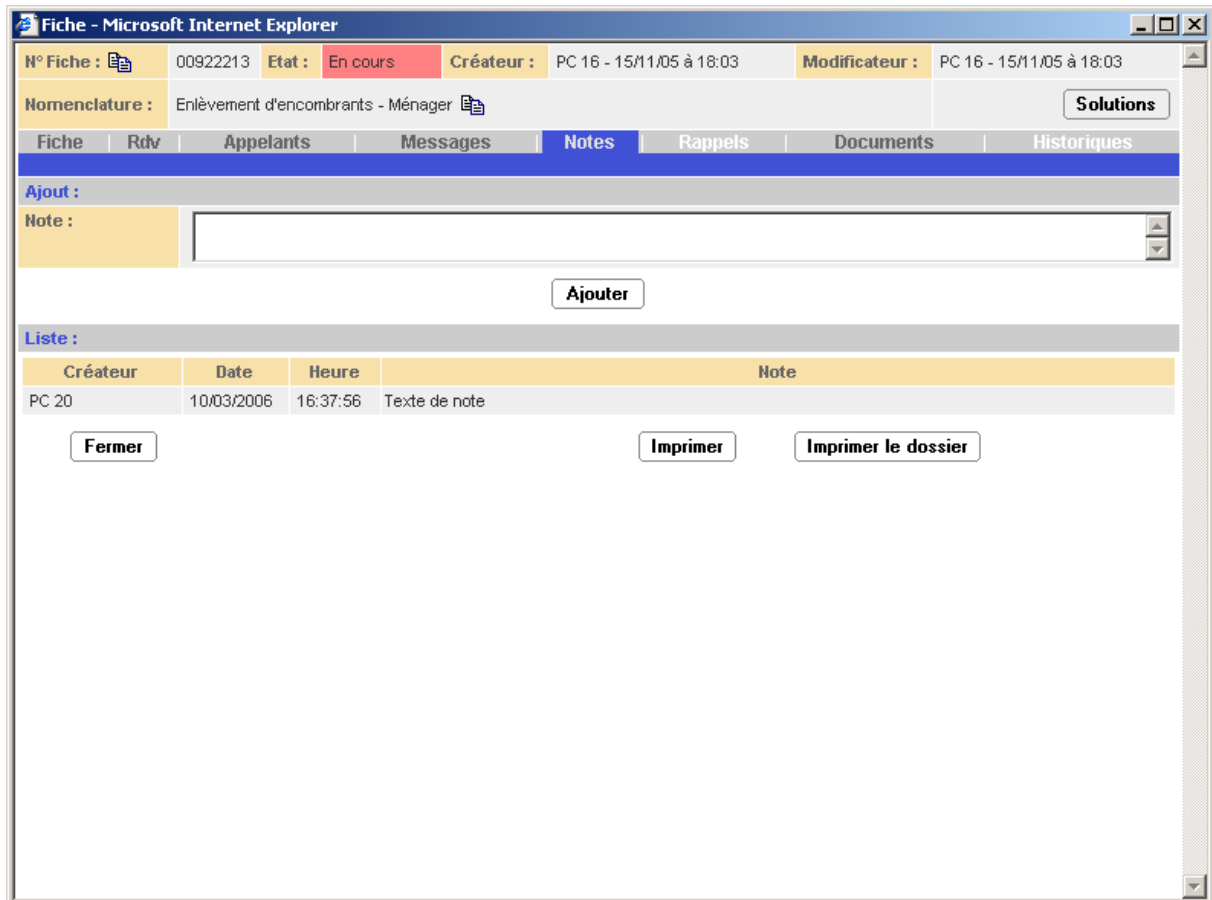
Il permet de visualiser et de lire les messages liés à la fiche. Ils sont triés par ordre croissant de création.

Le clic sur un message permet de le lire en détail.

Le bouton **Nouveau message** permet de créer un nouveau message lié à cette fiche.

Le bouton **Actualiser** actualise la liste des messages.

11.7 L'onglet « Notes »



Fiche - Microsoft Internet Explorer

N° Fiche : 00922213 Etat : En cours Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 Modificateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03

Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager Solutions

Fiche Rdv Appelants Messages **Notes** Rappels Documents Historiques

Ajout :

Note :

Ajouter

Liste :

Créateur	Date	Heure	Note
PC 20	10/03/2006	16:37:56	Texte de note

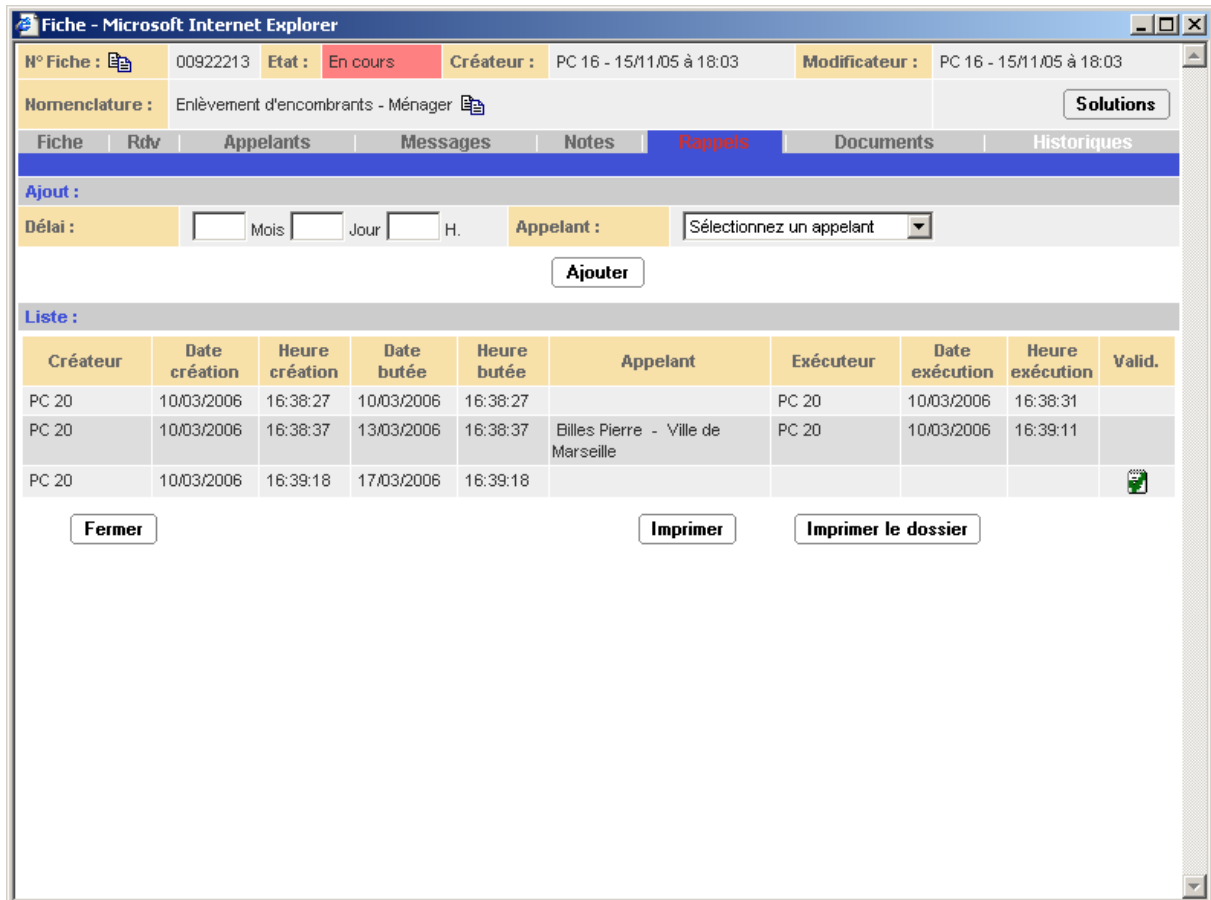
Fermer Imprimer Imprimer le dossier

Il permet de saisir des notes liées à la fiche. Celles-ci sont triées par ordre croissant de création.

Le bouton **Ajouter** ajoute la note saisie.

Il n'est pas possible de modifier ou de supprimer des notes.

11.8 L'onglet « Rappels »



Fiche - Microsoft Internet Explorer

N° Fiche : 00922213 Etat : En cours Créateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03 Modificateur : PC 16 - 15/11/05 à 18:03

Nomenclature : Enlèvement d'encombrants - Ménager Solutions


Fiche Rdv Appelants Messages Notes **Rappels** Documents Historiques

Ajust :

Délai : Mois Jour H. Appelant : Sélectionnez un appelant

Ajouter

Liste :

Créateur	Date création	Heure création	Date butée	Heure butée	Appelant	Exécuteur	Date exécution	Heure exécution	Valid.
PC 20	10/03/2006	16:38:27	10/03/2006	16:38:27		PC 20	10/03/2006	16:38:31	
PC 20	10/03/2006	16:38:37	13/03/2006	16:38:37	Billes Pierre - Ville de Marseille	PC 20	10/03/2006	16:39:11	
PC 20	10/03/2006	16:39:18	17/03/2006	16:39:18					

Fermer Imprimer Imprimer le dossier

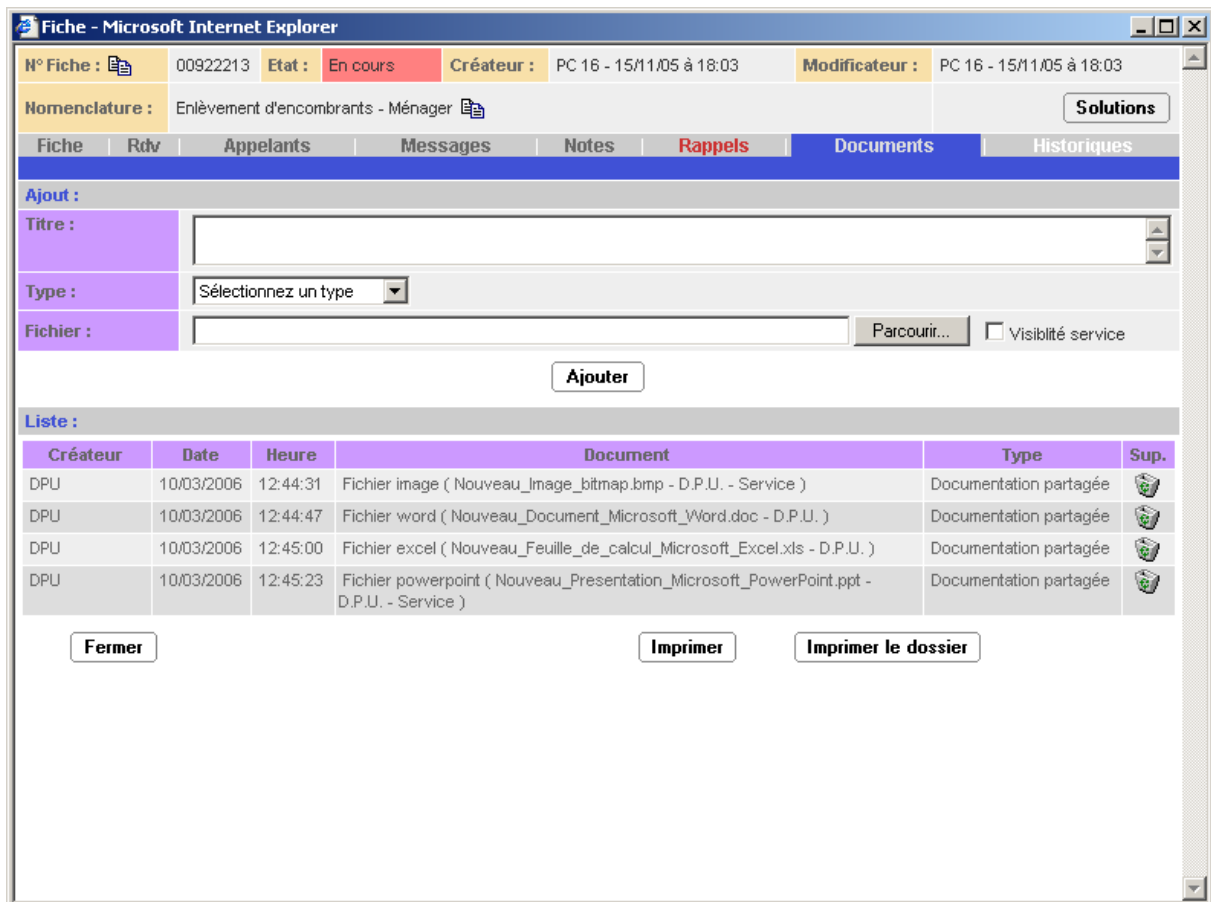
Cet onglet sert à créer des rappels pour les opérateurs. Le délai n'est pas obligatoire (s'il est saisi, il est calculé par rapport à la date de création du rappel) ainsi que l'appelant (ce sera alors un rappel opérateur).

Le bouton  valide le rappel.

Le rappel sera actif si la fiche est traitée ou s'il y a une réponse des services désignés postérieure à la date de création du rappel ou si le délai est dépassé.

La liste des appelants est composée des appelants de la fiche consultée. Le rappel est adressé au créateur de la fiche.


11.9 L'onglet « Documents »



Cet onglet permet d'associer des documents à une fiche, ceux-ci seront indexés et pourront être recherchés par l'intermédiaire du Thésaurus.

Le bouton **Parcourir** permet de sélectionner un fichier sur l'ordinateur de l'utilisateur connecté, la case à cocher « Visibilité service » permet aux autres services de voir le document et le bouton **Ajouter** ajoute ce document à la fiche à condition que le titre soit saisi.

Cette partie n'est visible que pour les utilisateurs ayant le profil « Gestion des documents » ou pour les services désignés qui peuvent ajouter des documents qui sont visibles ou non par tous les services désignés (un message sera envoyé au créateur de la fiche dans tous les cas).

Seuls les utilisateurs ayant le profil « Gestion des documents » disposent du bouton  pour supprimer un document.

La liste des documents est triée par ordre croissant de création des documents.



11.10 L'onglet « Historique »

Il est accessible par les opérateurs et les services.

Fiche - Microsoft Internet Explorer

N° Fiche : 00903128 Etat : En cours Créateur : PC 24 - 17/10/05 à 11:52 Modificateur : Admin - 10/03/06 à 13:37

Nomenclature : Animations piscines - Prénatal Solutions

Fiche | Rdv | Appelants | Messages | Notes | Rappels | Documents | Historiques

Modifications :

Créateur	Date	Heure	Modification
Admin	10/03/2006	13:36:58	Etat : 'Vu' -> 'Modifié'
Admin	10/03/2006	13:36:59	Service(s) connecté(s) prévenu(s)
Admin	10/03/2006	13:37:03	Commentaires : " -> 'Texte commentaire'

Éditions :

N° Bordereau	Date	Heure	Edition	Type d'envoi
1987	27/01/2006	16:45:37	Pré-inscription Prénatal	Edition

Fermer Imprimer Imprimer le dossier

Il permet de visualiser les modifications et les éditions de la fiche. La liste est triée par ordre croissant de création.



12. Historique des révisions

Version	Rédacteur	Date	Objet de la révision
0.01	P. Billes	01/02/2006	Création du document
1.00	P. Simoutre, D. Peyric	23/03/2006	Version initiale
1.01	P. Simoutre	15/06/2006	Ajout intervenants lors de l'impression du dossier, fiche courante en gras dans les fiches liées, sélection de toutes les fiches de la recherche non disponible, commentaires constamment présents à la création de fiche
1.02	P. Simoutre	21/06/2006	Critères de recherche des doublons
1.03	P. Simoutre	27/06/2006	Ajout du nombre d'utilisateurs dans l'onglet Connexion