

# MOOVAPPS WORKPLACE

Version 4.0

**Concevoir un processus avec  
Workplace**

# Sommaire

<b>En cas de problème.....</b>	<b>3</b>
<b>Préambule.....</b>	<b>4</b>
<b>Installation et présentation du processus .....</b>	<b>5</b>
Installation du processus sur l'instance Workplace .....	5
Présentation du processus .....	5
<b>Personnaliser les formulaires.....</b>	<b>7</b>
Concevoir la section Identification du client .....	7
Partie Satisfaction client.....	8
Mettre en place la valorisation des champs client et contact .....	9
Valoriser le champ client lors d'une nouvelle demande .....	9
Valoriser les informations du client lors d'une nouvelle demande .....	10
Valoriser les informations du client après sélection du client .....	11
Valoriser les informations du contact lors d'une nouvelle demande .....	11
Valoriser les informations du contact après sélection du contact .....	12
<b>Ajouter le processus dans mon site web .....</b>	<b>14</b>

# En cas de problème

Si vous vous trouvez confrontés à un problème qui ne trouve pas de solution dans ce guide, Visiativ met à votre disposition plusieurs outils, complémentaires de la documentation, pour vous permettre de trouver rapidement une réponse à vos questions.

## Support technique - Le site MyMoovapps

Dans le cadre du contrat de maintenance Visiativ, vous disposez d'un compte utilisateur sur notre site MyMoovapps, à l'adresse suivante : <http://www.mymoovapps.net>.



*Remarque - Si vous n'avez pas encore de compte, vous pouvez en faire la demande : rendez-vous sur la page d'accueil du site et suivez les instructions pour vous inscrire.*

## Les éléments suivants sont à votre disposition sur le site :

- **Base de connaissances** : recherchez d'abord dans la base de connaissances si, parmi les nombreux articles techniques régulièrement publiés, certains peuvent vous aider à résoudre votre problème.
- **Forums** : ensuite, si votre problème porte sur l'utilisation du produit, sur une adaptation que vous souhaitez réaliser, utilisez les forums. Ils vous permettront de dialoguer en ligne avec les équipes de développement et les autres utilisateurs.
- **Support en ligne** : enfin, pour un problème bloquant et urgent, utilisez le support en ligne en soumettant une demande à la hotline.

## Formations et prestations complémentaires

Plusieurs distributeurs offrent des formations à l'utilisation du logiciel, ainsi que des prestations complémentaires.

N'hésitez pas à nous contacter pour plus de détails.

# Préambule

Ce document a pour objectif d'illustrer la conception de processus Moovapps avec les nouvelles fonctionnalités apportées par Moovapps Workplace.

Pour cela, nous allons prendre comme exemple : la création d'un processus de réclamation client. Nous passerons très brièvement sur les fonctionnalités standard de Moovapps Process pour détailler plus précisément la mise en place des fonctionnalités apportées par Workplace.

Aucune application n'accompagne le processus. Le processus Réclamation client est vendu avec la solution Customer Service Portal.

# Installation et présentation du processus

## Installation du processus sur l'instance Workplace

---

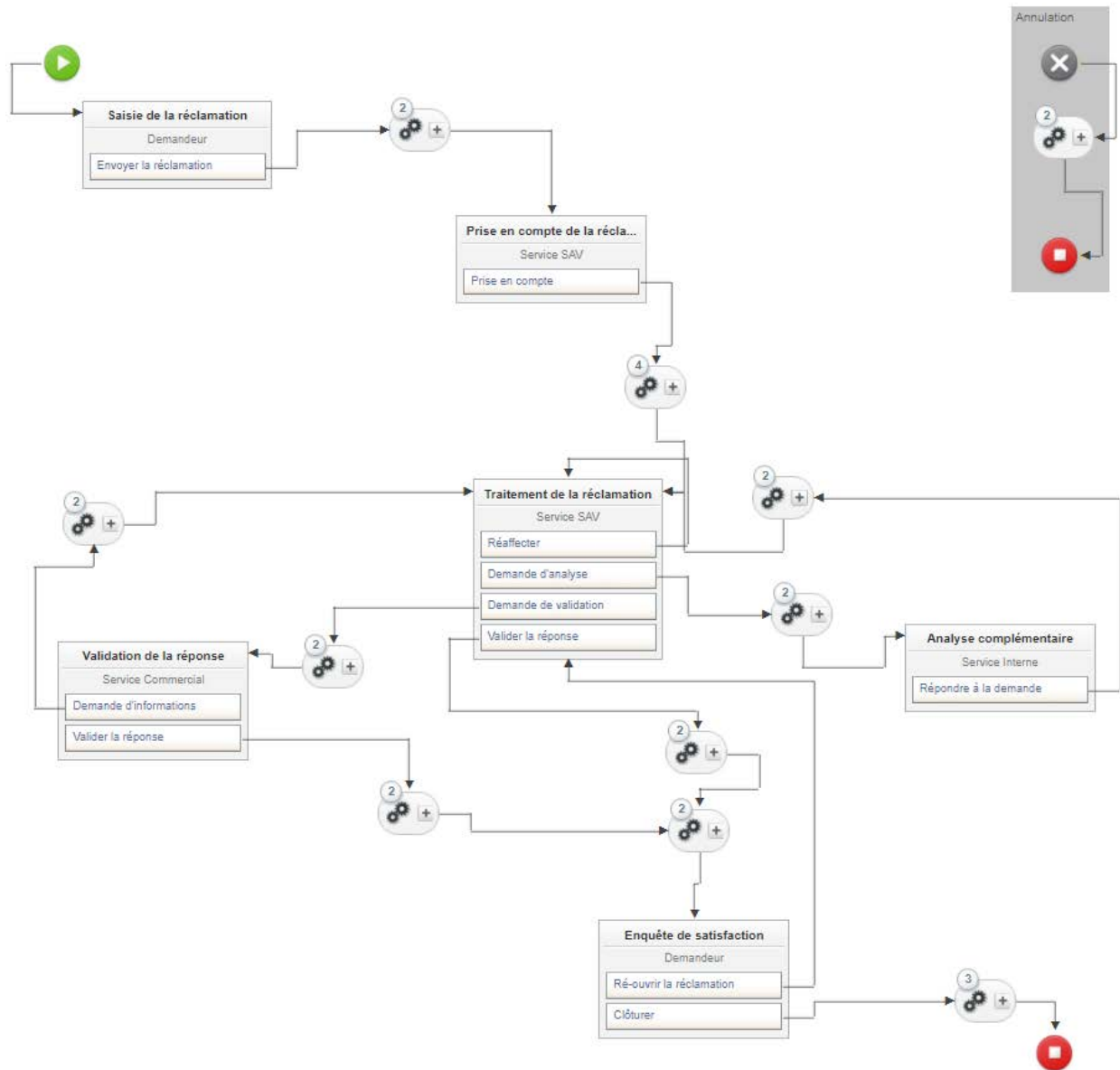
1. Récupérez l'export du processus modélisé avec Moovapps Process
2. Allez dans le **Studio**
3. Installez l'application dans le Studio
4. Sélectionnez l'organisation workplace.
5. Cliquez sur **Suivant**.  
L'application est installée.

## Présentation du processus

---

L'application se compose du processus et d'une table de données contenant les types de réclamation qui seront proposées dans un formulaire.

Elle comporte une première étape Saisie de la réclamation et une dernière étape Enquête de satisfaction. Ce sont ces deux étapes qui vont nous intéresser particulièrement dans ce tutoriel.



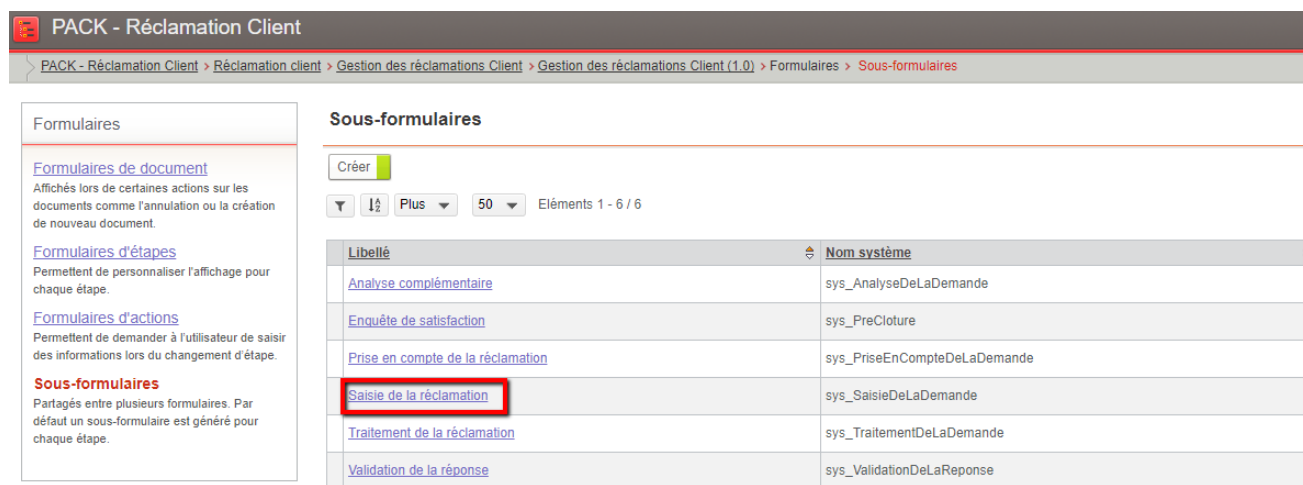
# Personnaliser les formulaires

On décrit ici comment concevoir les formulaires du processus et les champs qu'ils doivent comporter. Le choix des noms systèmes des champs est libre, le composant graphique permet de sélectionner le champ cible lors de la conception du formulaire.

## Concevoir la section Identification du client

Dans tous les processus de type service client (CSP), vous retrouvez une section Identification du client.

1. Ouvrez le sous-formulaire **Saisie de la réclamation**



The screenshot shows the 'PACK - Réclamation Client' interface. On the left, a sidebar lists 'Formulaires' with options like 'Formulaires de document', 'Formulaires d'étapes', 'Formulaires d'actions', and 'Sous-formulaires'. The main area, titled 'Sous-formulaires', contains a table of sub-forms. The 'Saisie de la réclamation' sub-form is highlighted with a red box. The table has two columns: 'Libellé' and 'Nom système'.

Libellé	Nom système
Analyse complémentaire	sys_AnalyseDeLaDemande
Enquête de satisfaction	sys_PreCloture
Prise en compte de la réclamation	sys_PriseEnCompteDeLaDemande
<b>Saisie de la réclamation</b>	sys_SaisieDeLaDemande
Traitement de la réclamation	sys_TraitementDeLaDemande
Validation de la réponse	sys_ValidationDeLaReponse

2. Ajoutez un champ de type **Liste déroulante** que vous nommerez **Origine de la demande**. Ce champ liste permettra au demandeur de renseigner l'origine de la demande. Les valeurs de la liste à définir sont : Extranet, Lettre, Email, Fax, Téléphone. Cette liste peut être personnalisée.
3. Créez une section de formulaire **Identification du client** :
4. Insérez un sélecteur **Client** et créez un champ de type **Elément externe** que vous associerez au sélecteur Client.  
Ce champ permettra d'afficher la liste des sous-organisations de type Client contenues dans l'annuaire Workplace.
5. Insérez un contrôle graphique **Texte** et associez-le au champ **Numéro de client**
6. Insérez un sélecteur **Contact** et créez un champ de type **Elément externe** que vous associerez au sélecteur de contacts.
7. Renseignez le **Champ parent (utilisé pour le filtrage)** : CUSTOMER  
Ce champ permettra d'afficher le **Contact principal** et les **Autres contacts** de l'organisation sélectionnée juste avant.
8. Insérez un contrôle graphique **Texte** et associez-le au champ **Numéro de mobile** du contact
9. Insérez un contrôle graphique **Texte** et associez-le au champ **Numéro de téléphone** du contact
10. Insérez un contrôle graphique **Texte** et associez-le au champ **Adresse email** du contact
11. Insérez six contrôles graphique **Texte** que vous associerez aux champs suivants : **Adresse**, **Complément d'adresse 1**, **Complément d'adresse 2**, **Code Postal**, **Ville**, **Pays**. Vous regrouperez ces champs sous un seul libellé **Adresse**.  
Voici à quoi doit ressembler votre formulaire dans l'éditeur :

Saisie de la réclamation

Origine de la demande

[LG\_CUSTOMER\_IDENTIFICATION/fr]

Client

...

Numéro de client

Contact

...

Numéro de mobile

Numéro de téléphone

EMail

Adresse

<HTML>

<HTML>

<HTML>

<HTML>

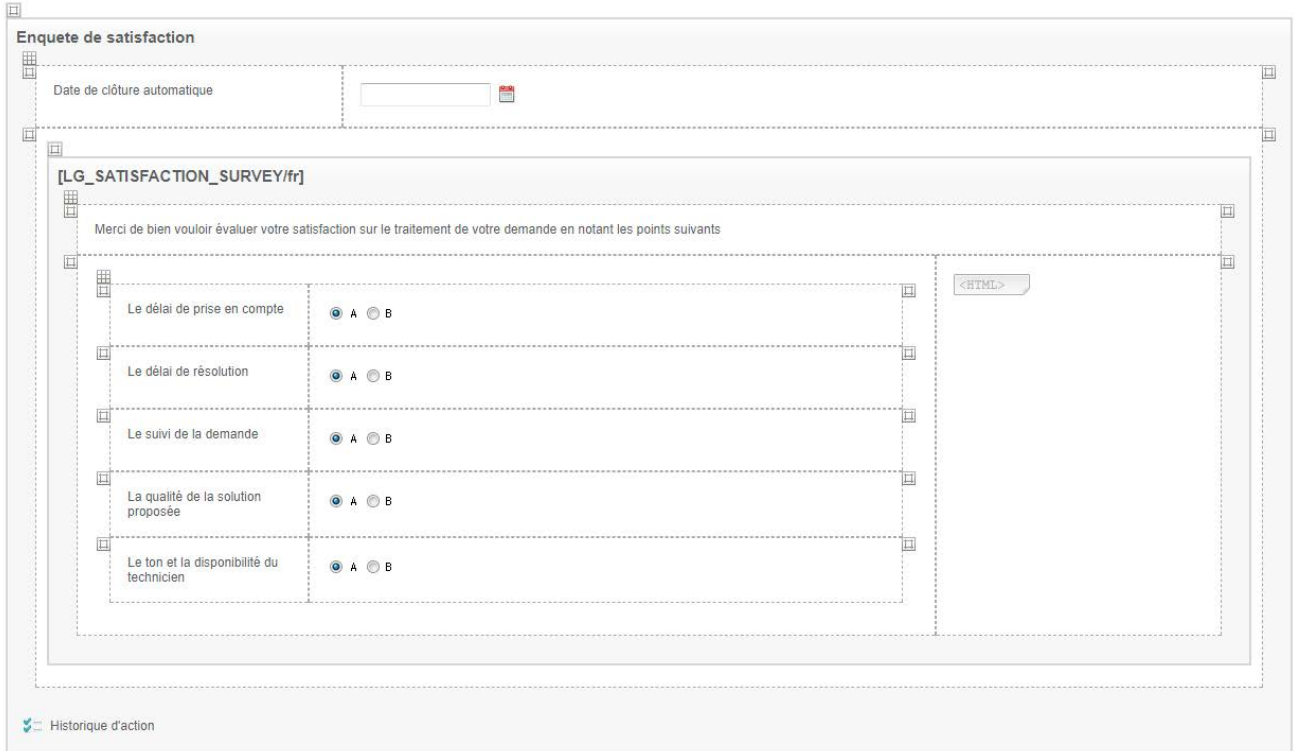
## Concevoir la section Satisfaction client

Dans tous les processus de type service client (CSP), vous retrouvez une section Enquête de satisfaction.

1. Ouvrez le sous-formulaire **Enquête de satisfaction**
2. Insérez un contrôle graphique **Date** et associez-le au champ **Date de clôture automatique** ou créez-le s'il n'existe pas encore.
3. Cochez la case **Lecture seule**.
4. Créez une section de formulaire **Enquête de satisfaction**.
5. Ajoutez une zone de texte avec mise en forme pour afficher une phrase d'introduction du questionnaire.
6. Insérez des **Boutons radio** pour chaque critère de notation. Les boutons radio doivent être associés à des champs de type **Texte** avec liste associée **Notation**. Celle-ci doit comprendre les valeurs suivantes :
  - **Unsatisfied**=Pas satisfait
  - **RatherSatisfied**=Plutôt satisfait
  - **Satisfied**=Satisfait
  - **VerySatisfied**=Très satisfait
  - **WithoutOpinion**=Sans opinion.

Voici à quoi doit ressembler votre formulaire dans l'éditeur :





The screenshot shows a web form titled "Enquete de satisfaction". At the top, there is a field for "Date de clôture automatique" with a calendar icon. Below this is a section header "[LG\_SATISFACTION\_SURVEY/fr]" and a message: "Merci de bien vouloir évaluer votre satisfaction sur le traitement de votre demande en notant les points suivants". The form contains five rows of questions, each with two radio button options, A and B:

- Le délai de prise en compte
- Le délai de résolution
- Le suivi de la demande
- La qualité de la solution proposée
- Le ton et la disponibilité du technicien

On the right side of the form, there is a large text area with a "<HTML>" button. At the bottom left, there is a link labeled "Historique d'action".

## Mettre en place la valorisation des champs client et contact

Afin d'accélérer la saisie de la partie Identification client du formulaire, vous pouvez valoriser automatiquement les champs de cette section.

### Valoriser le champ client lors d'une nouvelle demande

1. Allez dans le paramétrage des connecteurs sur la version de processus
2. Cliquez sur **Ajouter un service**.
3. Pour **Connecteur**, sélectionnez Données client
4. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation du champ client
5. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

Maintenant, tout client qui fera une nouvelle réclamation, aura le champ Client prérempli avec le nom de sa société.

### Valoriser l'origine de la demande

1. Allez dans le paramétrage des connecteurs sur la version de processus
2. Cliquez sur **Ajouter un service**.
3. Pour **Connecteur**, sélectionnez Origine de la demande
4. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation de l'origine de la demande
5. Dans l'onglet **Paramètres**, pour **Valeur du champ "Origine de la demande" lors d'une demande faite par un client** : renseignez Extranet.
6. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

## Connecteurs

Paramétrez les services définis par les connecteurs déployés sur l'instance VDoc.  
La liste des services est triée par évènement déclencheur. Les services s'exécuteront dans l'ordre d'affichage de la liste.

Ajouter un service

▼ Après le chargement du formulaire ?

Supprimer

Monter

Descendre



### Valorisation du champ client

Valorisation du champ client d'un processus en fonction du contexte

Connecteur : Données client



### Valorisation de l'origine de la demande

Valorisation de l'origine de la demande en fonction de l'utilisateur connecté

Connecteur : Origine de la demande

On veut aussi masquer ce premier champ de formulaire pour chaque nouvelle demande faite par le client lui-même.

On va alors poser un fragment sur le champ Client dans l'éditeur de formulaires.

7. Posez le fragment INPUT\_CHANNEL sur la ligne du champ Origine de la demande.

## Valoriser les informations du client lors d'une nouvelle demande

1. Ouvrez les propriétés du champ **Client**
2. Cliquez sur l'onglet **Evènements**
3. Cliquez sur **Ajouter un service**.
4. Pour **Connecteur**, sélectionnez Données client
5. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation des informations du client
6. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

**PACK - Réclamation Client** System Administrator Studio ? X

PACK - Réclamation Client > Réclamation client > Gestion des réclamations Client > Gestion des réclamations Client (1.0) > Champs > Client > Propriétés

**Champ : Client**

Propriétés Evènements

Paramétrez les services définis par les connecteurs déployés sur l'instance VDoc.  
La liste des services est triée par évènement déclencheur. Les services s'exécuteront dans l'ordre d'affichage de la liste.

Ajouter un service

▼ Au changement de valeur du champ ?

▼ **Valorisation des informations du client**  
Valorisation des informations du client et sélection du contact principal  
Connecteur : Données client

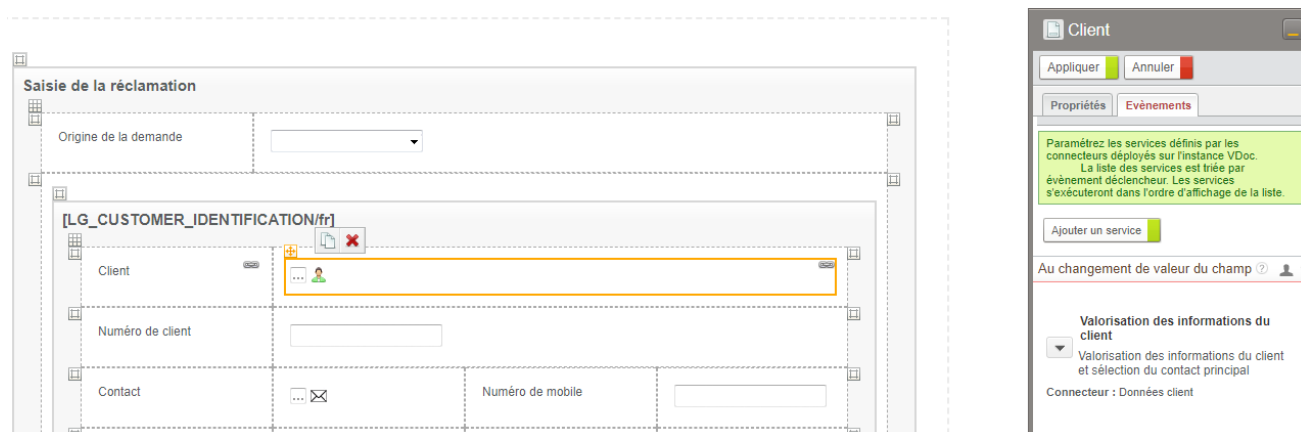
Enregistrer et fermer Enregistrer Fermer

Maintenant, tout client qui fera une nouvelle réclamation aura les champs informations du client renseignés et le champ Contact sera renseigné avec le contact principal.

Tout demandeur pour un client (fabricant, distributeur, fournisseur) qui fera une nouvelle réclamation depuis la page 360 du client aura les champs informations du client renseignés et le champ Contact sera renseigné avec le contact principal.

## Valoriser les informations du client après sélection du client

1. Sélectionnez le champ **Client** dans l'éditeur de formulaires
2. Dans la palette de propriétés, onglet **Evènements**, cliquez sur **Ajouter un service**
3. Pour **Connecteur**, sélectionnez Données client
4. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation des informations du client
5. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.



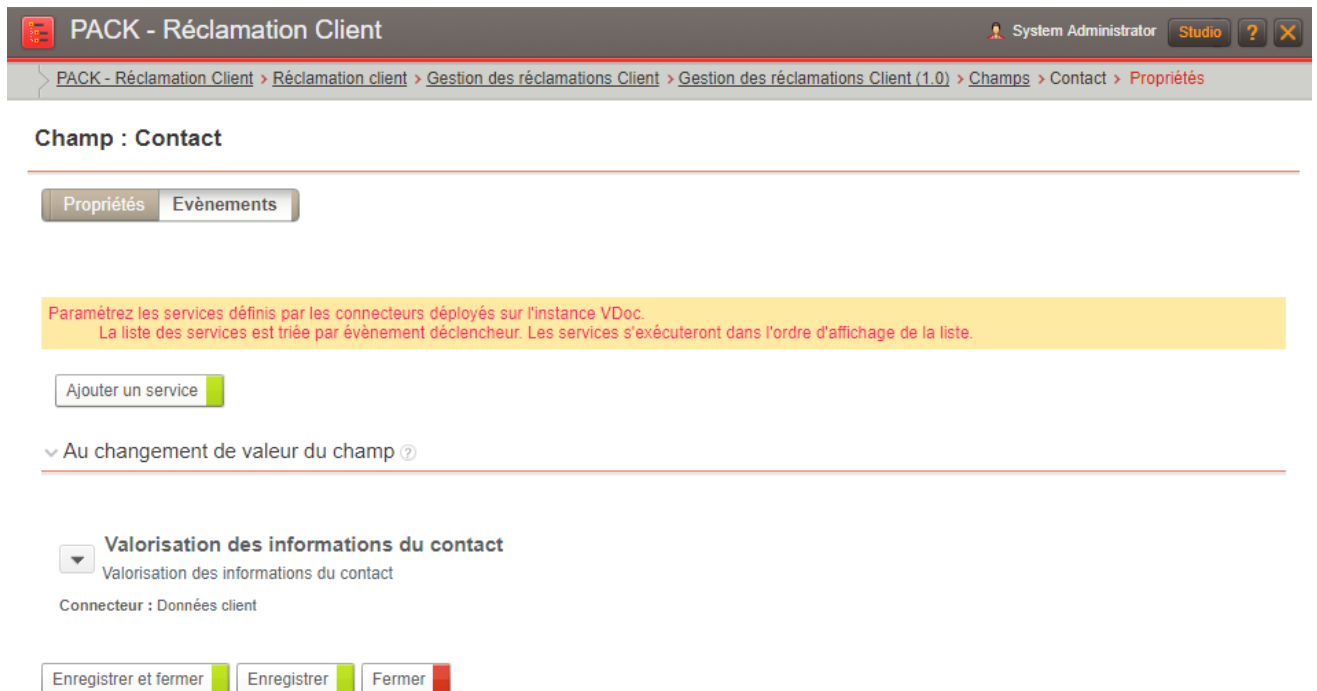
The image shows two parts of the Moovapps Workplace interface. On the left is a 'Saisie de la réclamation' (Claim Entry) form with fields for 'Origine de la demande', 'Client' (with a dropdown icon), 'Numéro de client', 'Contact' (with an envelope icon), and 'Numéro de mobile'. The 'Client' field is highlighted with an orange border. On the right is the configuration panel for the 'Client' field, showing the 'Evènements' (Events) tab. It displays a service named 'Valorisation des informations du client' with the connector 'Données client'. The panel also includes buttons for 'Appliquer', 'Annuler', 'Propriétés', 'Evènements', 'Ajouter un service', and a section for 'Au changement de valeur du champ'.

Maintenant, tout demandeur de réclamation qui sélectionnera le client concerné dans le formulaire verra les champs concernant le client ainsi que le champ Contact automatiquement pré-remplis.

## Valoriser les informations du contact lors d'une nouvelle demande

1. Ouvrez les propriétés du champ **Contact**

2. Cliquez sur l'onglet **Evènements**
3. Cliquez sur **Ajouter un service**.
4. Pour **Connecteur**, sélectionnez Données client
5. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation des informations du client
6. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.



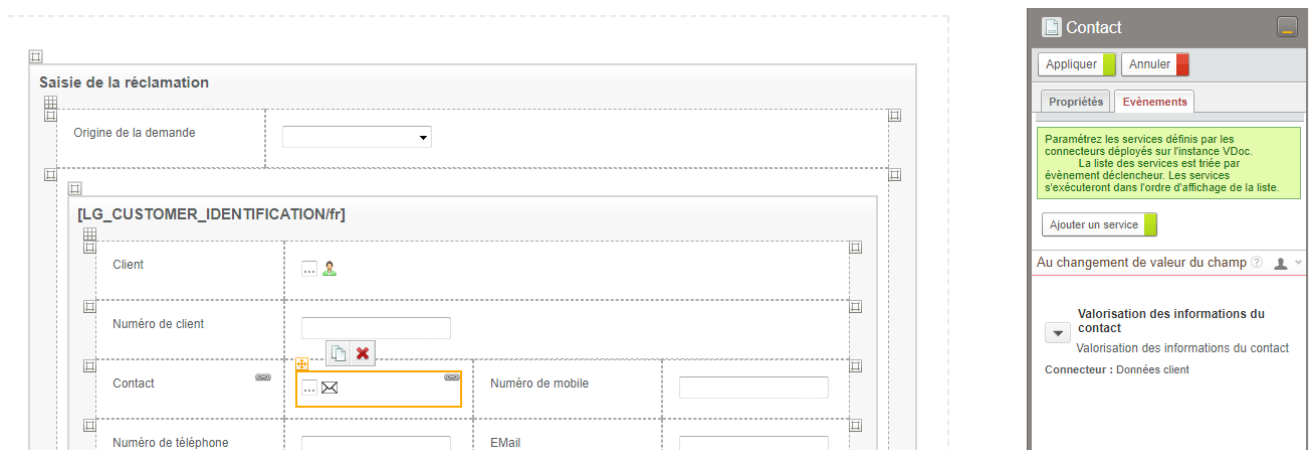
The screenshot shows the 'PACK - Réclamation Client' window with the 'Evènements' tab selected. A yellow message box states: 'Paramétrez les services définis par les connecteurs déployés sur l'instance VDoc. La liste des services est triée par évènement déclencheur. Les services s'exécuteront dans l'ordre d'affichage de la liste.' Below this is an 'Ajouter un service' button. A section titled 'Au changement de valeur du champ' contains a dropdown menu for 'Valorisation des informations du contact', which is currently set to 'Valorisation des informations du contact' with the connector 'Données client'. At the bottom are buttons for 'Enregistrer et fermer', 'Enregistrer', and 'Fermer'.

Maintenant, tout client qui fera une nouvelle réclamation aura les champs informations du contact renseignés si le service Valoriser les informations du client a été configuré préalablement.

Tout demandeur pour un client (fabricant, distributeur, fournisseur) qui fera une nouvelle réclamation depuis la page 360 du client aura les champs informations du contact renseignés si le service Valoriser les informations du client a été configuré préalablement.

## Valoriser les informations du contact après sélection du contact

1. Sélectionnez le champ **Contact** dans l'éditeur de formulaires
2. Dans la palette de propriétés, onglet **Evènements**, cliquez sur **Ajouter un service**
3. Pour **Connecteur**, sélectionnez Données client
4. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation des informations du client
5. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.



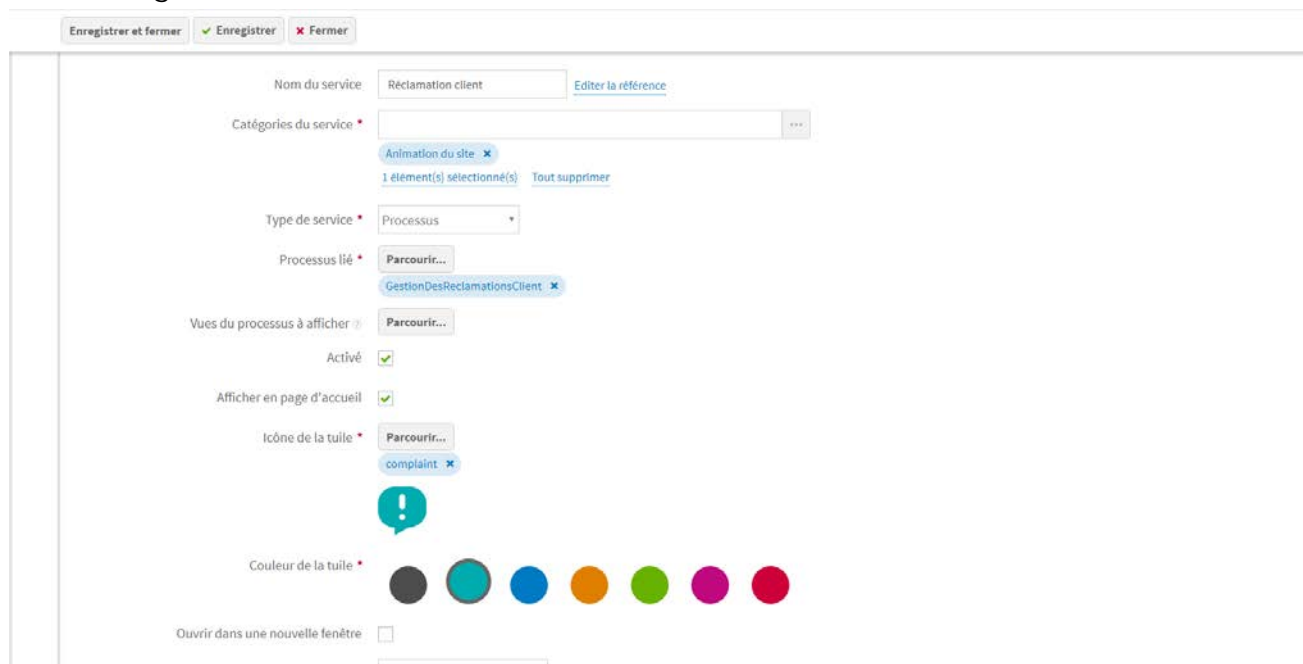
The image shows two parts of the interface. On the left is the 'Saisie de la réclamation' form with fields for 'Origine de la demande', 'Client', 'Numéro de client', 'Contact' (highlighted with an orange box), 'Numéro de mobile', 'Numéro de téléphone', and 'EMail'. On the right is the 'Contact' configuration panel, which is identical to the one shown in the previous screenshot, showing the 'Evènements' tab with the 'Valorisation des informations du contact' service configured.

Maintenant, tout demandeur de réclamation qui sélectionnera le contact concerné dans le formulaire verra les champs concernant le contact automatiquement pré-remplis.

# Ajouter le processus dans mon site web

Une fois le processus configuré, il faut l'ajouter à votre site web pour qu'il soit accessible pour les utilisateurs.

1. Allez dans la configuration de Workplace
2. Cliquez sur l'onglet **Services**
3. Cliquez sur **Créer**
4. Renseignez le formulaire de création de nouveau service :



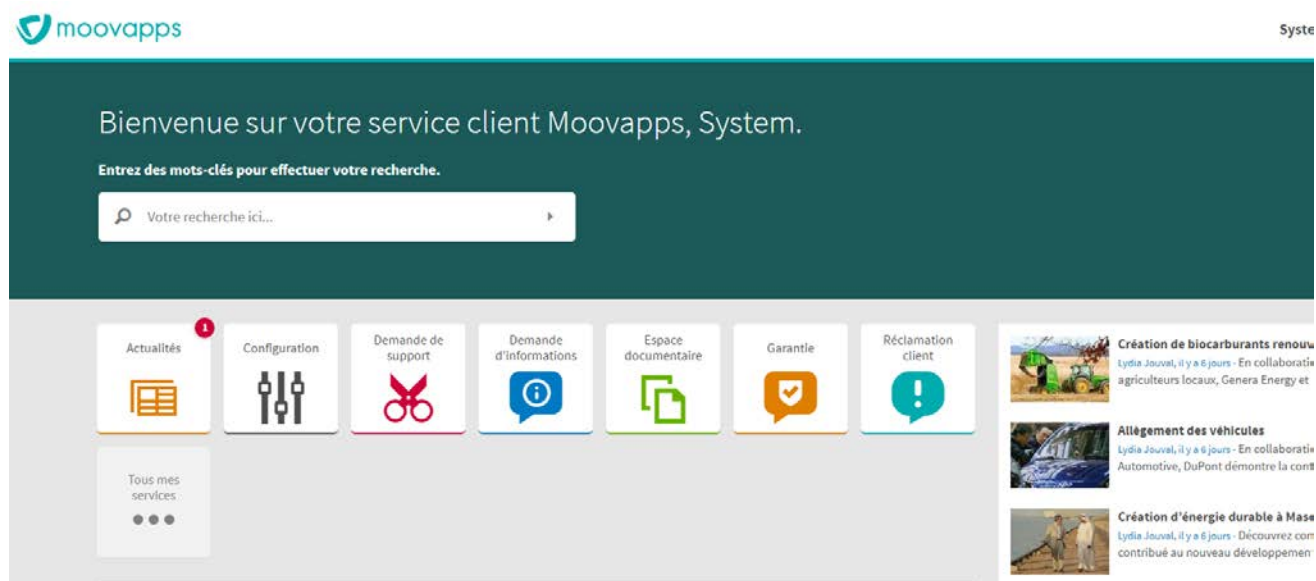
The screenshot shows the 'Créer' (Create) form for a new service. At the top, there are three buttons: 'Enregistrer et fermer' (Save and close), 'Enregistrer' (Save), and 'Fermer' (Close). The form fields include:

- Nom du service:** 'Réclamation client' with an 'Editer la référence' link.
- Catégories du service:** A dropdown menu showing 'Animation du site' with a close button and '1 élément(s) sélectionné(s)'. A 'Tout supprimer' link is also present.
- Type de service:** A dropdown menu set to 'Processus'.
- Processus lié:** A dropdown menu showing 'Parcourir...' and 'GestionDesReclamationsClient' with a close button.
- Vues du processus à afficher:** A dropdown menu showing 'Parcourir...'.
- Activé:** A checkbox that is checked.
- Afficher en page d'accueil:** A checkbox that is checked.
- Icône de la tuile:** A dropdown menu showing 'Parcourir...' and 'complaint' with a close button.
- Couleur de la tuile:** A row of colored circles (black, teal, blue, orange, green, pink, red).
- Ouvrir dans une nouvelle fenêtre:** A checkbox that is unchecked.

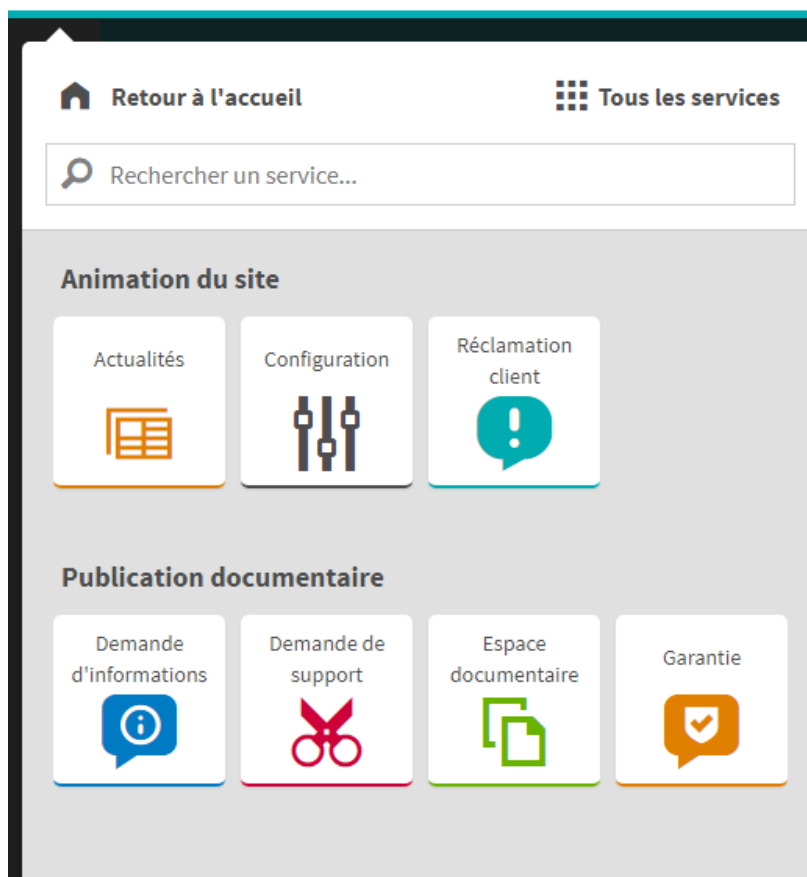
5. Cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

Le processus Réclamation client est maintenant accessible sur le site :

- Depuis la page d'accueil :



- Depuis la page toutes les services et le menu :



Les modifications apportées au processus sont prises en compte immédiatement dans le site.