

MOOVAPPS WORKPLACE

Version 4.0

Concevoir un processus avec Workplace

Sommaire

En cas de problème.....	3
Préambule.....	4
Installation et présentation du processus	5
Installation du processus sur l'instance Workplace.....	5
Présentation du processus.....	5
Personnaliser les formulaires.....	7
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
Ajouter le processus dans mon site web.....	14

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

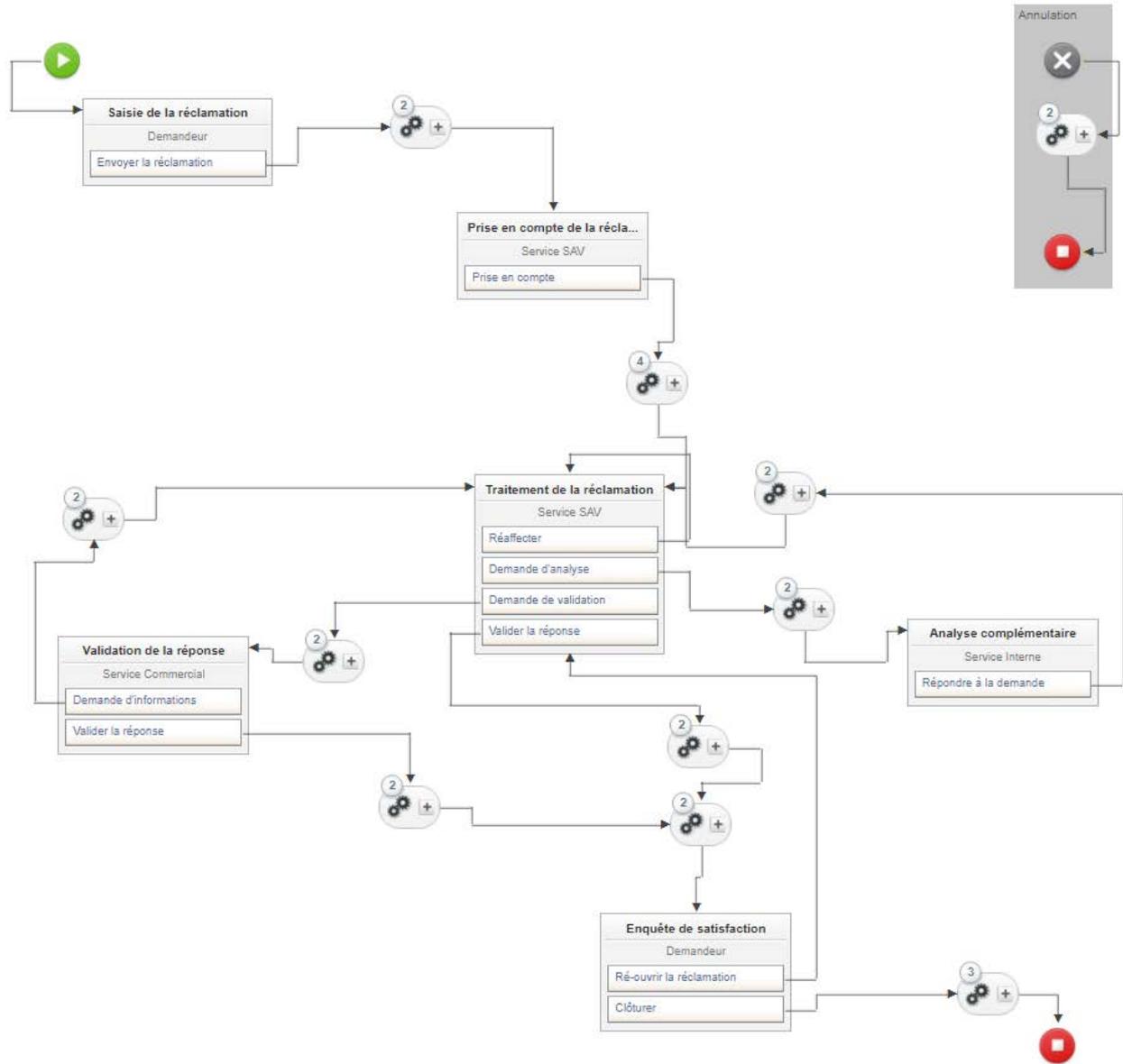
Installation du processus sur l'instance Workplace

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, there is a sidebar with 'Formulaires' and 'Sous-formulaires'. The main area displays a list of sub-forms under 'Sous-formulaires'. The sub-form 'Saisie de la réclamation' is highlighted with a red box. The list includes:

Libellé	Nom système
Analyse complémentaire	sys_AnalyseDeLaDemande
Enquête de satisfaction	sys_PreCloture
Prise en compte de la réclamation	sys_PriseEnCompteDeLaDemande
Saisie de la réclamation	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 **Élément externe** que vous associez 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 **Élément externe** que vous associez 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 associez 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>

<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 :

Enquete de satisfaction

Date de clôture automatique

[LG_SATISFACTION_SURVEY/fr]

Merci de bien vouloir évaluer votre satisfaction sur le traitement de votre demande en notant les points suivants

Le délai de prise en compte	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B
Le délai de résolution	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B
Le suivi de la demande	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B
La qualité de la solution proposée	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B
Le ton et la disponibilité du technicien	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B

<HTML>

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.

▼ Au changement de valeur du champ ?

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

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

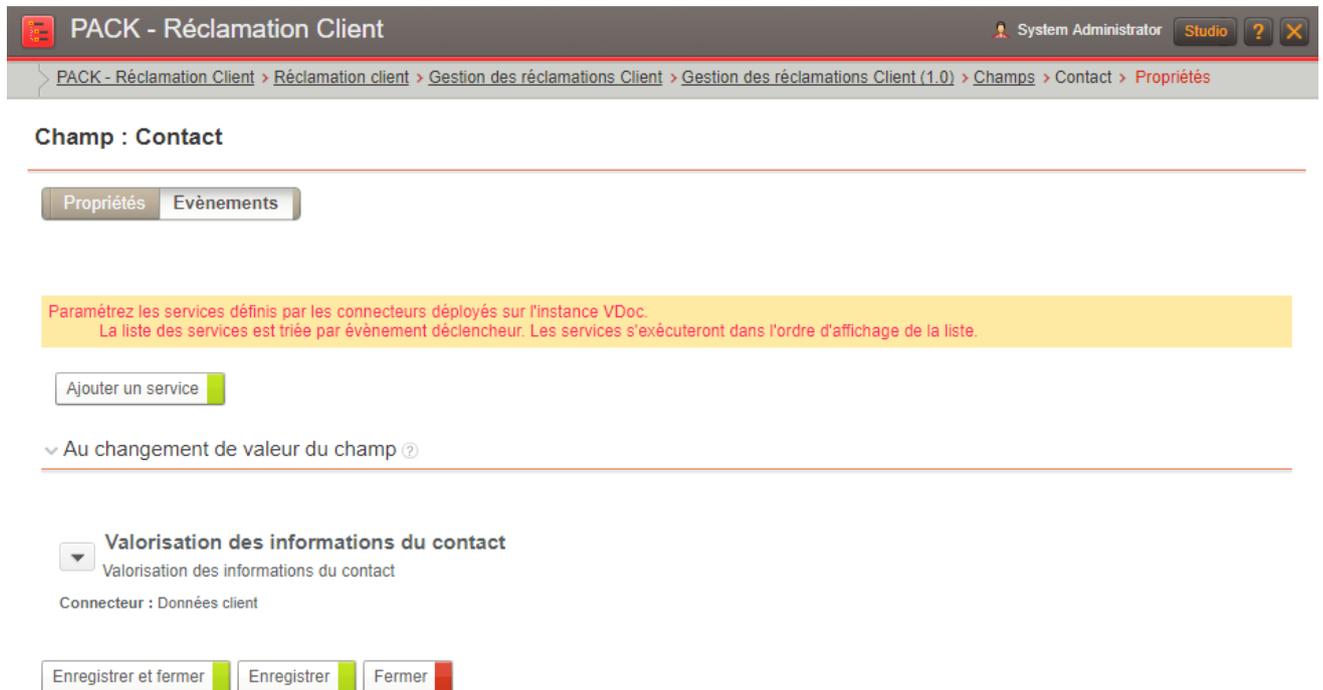
1. Sélectionnez le champ **Client** dans l'éditeur de formulaires
2. Dans la palette de propriétés, onglet **Evènements**, cliquez sur **Ajouter un service**
3. Pour **Connecteur**, sélectionnez Données client
4. Pour **Service**, sélectionnez Valorisation des informations du client
5. Cliquez sur **Enregistrer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

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**.

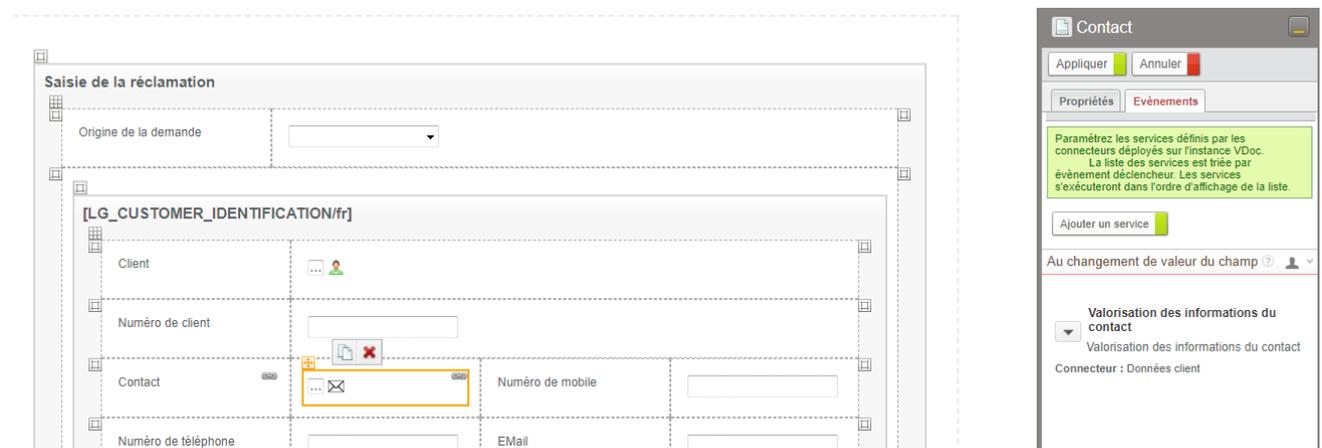


Maintenant, tout client qui fera une nouvelle réclamation aura les champs informations du contact renseignés si le service Valoriser les informations du client a été configuré préalablement.

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**.



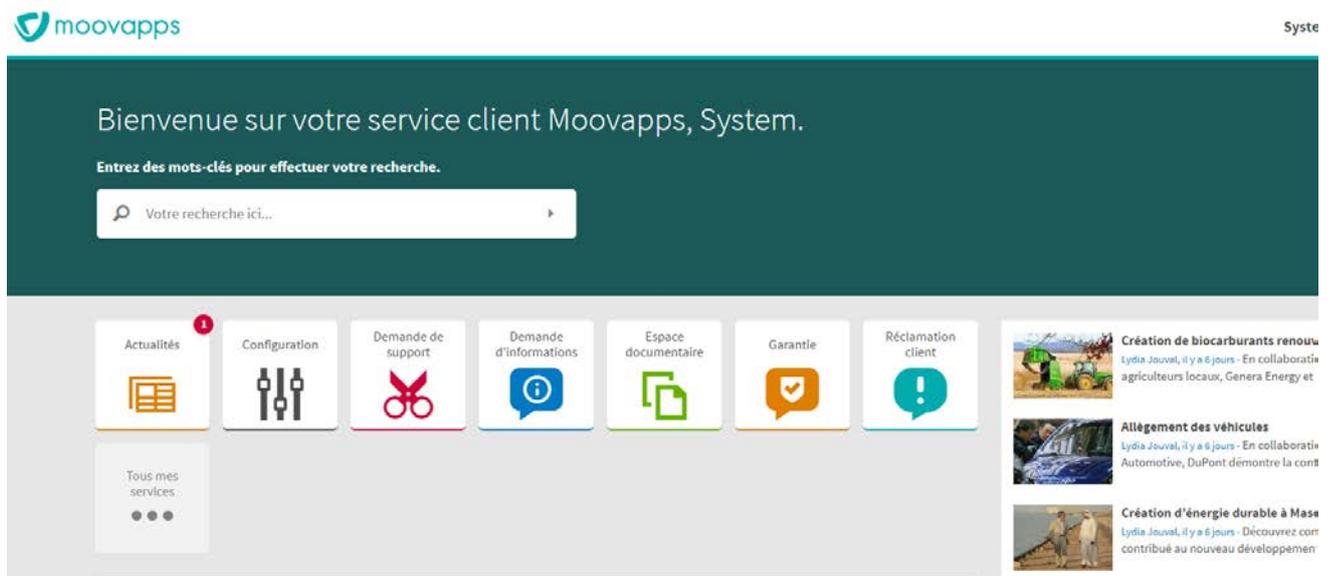
Maintenant, tout demandeur de réclamation qui sélectionnera le contact concerné dans le formulaire verra les champs concernant le contact automatiquement pré-remplis.

Ajouter le processus dans mon site web

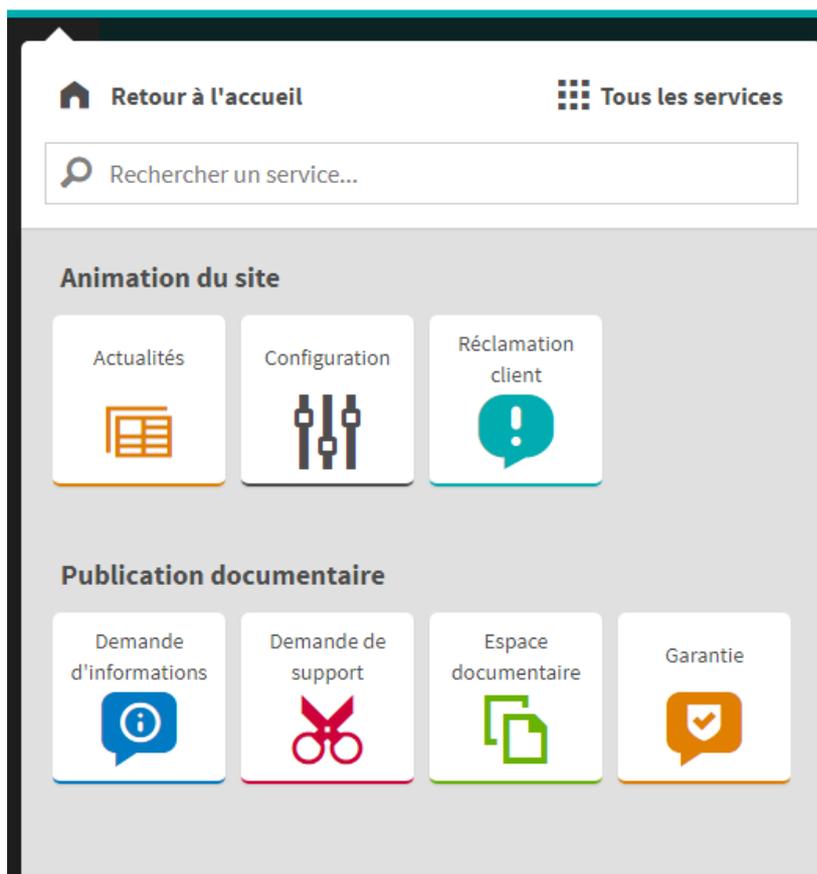
Une fois le processus configuré, il faut l'ajouter à votre site web pour qu'il soit accessible pour les utilisateurs.

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 :

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.