

Table des matières

1. Description du logiciel	3
Le chapitre Dossier	3
Le chapitre Plaignant	5
Le chapitre Action	6
Le chapitre Document	8
La page d'accueil	11
Recherches	11
Gestion des paramètres et listes prédéfinies	11
2. Logiciel de traitement statistique des données (Squeedly)	13
3. Description des options	14
Interface web de suivi de la plainte	14
Plaintes déposées sur le site Web	15
Incorporation automatique d'emails	15
Incorporation automatique des documents scannés	15
Reporting	15
Envoi automatique d'emails	15
4. Données techniques	16
Serveur	16
Base de données	16
Logiciel	16
Accès à distance	16

1. Description du logiciel

Les copies d'écran présentes dans ce document ont été faites sur base de la version installée chez un de nos clients. Tous les termes utilisés dans le logiciel peuvent être modifiés aisément au sein d'un dictionnaire.

Le logiciel est découpé en 6 chapitres interconnectés : lorsque vous consultez une fiche, vous pouvez connaître tout ce qui s'y rapporte dans les autres chapitres. Par exemple, lorsque vous consultez un dossier, vous pouvez voir les plaignants, les actions et les documents attachés.

Le chapitre Dossier

Rôle	Nom	Prénom	Code postal	Localité
Plaignant	MATHOT	Patrice	5000	Namur

Illustration 1: Copie d'écran du chapitre Dossier

Grâce au workflow intégré à Complaints Manager, le statut du dossier peut évoluer automatiquement en fonction des actions que l'on fait au sein d'un dossier.

L'action suivante peut également être automatiquement déterminée ainsi que son délai de réalisation.

Cette évolution du statut du dossier et le calcul de l'étape suivante (avec son délai) peuvent varier d'un type de procédure à un autre. En effet, les étapes de traitement ne sont pas les mêmes pour un dossier de plainte ou pour une demande d'informations.

Onglet Général

Les champs « Année », « numéro », « Date entrée », « Date fin normale » sont remplis automatiquement. Le champ « Date fin normale » est un champ dont la valeur est calculée. Exemple : 4 mois après la date d'envoi de la plainte à l'entité incriminée. Le champ Procédure permet de différencier des types de dossiers (exemple : dossier de médiation et demande d'informations). Chaque type de dossier a ses étapes de traitement et ses échéances qui lui sont propres.

Onglet Clôture

Le champ « Décision » reprendra la décision finale concernant le dossier, indépendamment du type de clôture. Ce champ peut être repris automatiquement dans le courrier de clôture envoyé au plaignant et à l'entité incriminée.

Le champ « Considérations » reprendra l'argumentaire si on désire en mettre un (champ facultatif). Ce champ peut être repris automatiquement dans le courrier de clôture envoyé au plaignant et à l'entité incriminée.

Onglet Statut

Le statut d'un dossier évoluera de manière automatique, sauf pour le choix des clôtures.

Historique: ce champ accueille une vision synthétique de tous les statuts par lesquels sont passés le dossier

Onglet Commentaire

Ce champ « Commentaire » reprend de l'information à usage interne.

Onglet Compléments

Cet onglet permet d'ajouter des champs tout à fait spécifiques à votre utilisation du logiciel.

Onglet Recherche

Cet onglet est commun à tous les chapitres. Il reprend les résultats d'une recherche.

Le chapitre Plaignant

The screenshot shows the 'Complaints Manager' application window. The title bar reads 'Complaints Manager - [Plaignant]'. The menu bar includes 'Fichier', 'Commandes', 'Paramètres', and 'Eenêtre ?'. The toolbar contains icons for 'Mode recherche', 'Précédent', 'Suivant', 'Créer', 'Enregistrer', 'Retour', and 'Courrier'. The main area is divided into tabs: 'Général', 'Commentaires', 'Compléments', and 'Recherche'. The 'Général' tab is active, displaying a form with the following fields:

- Nom: MATHOT
- Rue: Rue du centre
- Prénom: Patrice
- Numéro: 1
- Boite: [empty]
- Titre: Monsieur
- Code postal: 5000
- Langue: Français
- Localité: Namur
- Firme: [empty]
- Province: Namur
- Forme juridique: [empty]
- Pays: [empty]
- Fonction: [empty]
- Téléphone: 081/112233
- Fax: 081/112244
- Gsm: 0476/998877
- Mail: pma@arpaweb.be

Below the form are links: [Ajouter], [Relier], [Ouvrir], [Supprimer]. At the bottom, there is a table with the following data:

	Année	Numéro	Rôle	Responsable	Statut	
▶	2009	31	Plaignant	Patrice	Plainte transmise à l'entité	Dossier
	2008	39	Plaignant	Patrice	Plainte reçue	Action

Illustration 2: Copie d'écran du chapitre Plaignant

Ce chapitre reprend les coordonnées des plaignants et/ou des intermédiaires. L'interface permet de créer une nouvelle personne ou de rechercher une personne existante dans le référentiel des plaignants.

Le chapitre Action

Complaints Manager - [Action]

Eichier Commandes Paramètres Fenêtre ?

Mode recherche Précédent Suivant Créer Enregistrer Retour Courrier

Général Suivi Commentaires Compléments Recherche

Responsable: Patrice

Type: Mail reçu

Date: 15/03/2010 Heure: 17:33

Statut: Fait

Dossier: 31

Intervenant: MATHOT Patrice

Autre intervenant:

Document: Plainte

Etape: Réception plainte

Objet:

Illustration 3: Copie d'écran du chapitre Action

Ce chapitre reprend toutes les actions réalisées à propos d'un dossier. Une action peut être un courrier (reçu ou envoyé), un coup de téléphone, un mail, un rendez-vous qui s'est déroulé à une certaine date, qui a un statut (terminé ou à faire par exemple) et qui concerne un dossier, un plaignant et/ou un intervenant.

Ces actions sont le cœur du traitement d'un dossier. Ce sont elles qui vont permettre de savoir où on en est dans le traitement d'un dossier (historique de ce qui a été fait).

La réalisation d'une action déclenche, via le workflow, le calcul de l'étape suivante (avec date d'échéance) et la modification du statut du dossier.

Ces actions peuvent être créées manuellement, par exemple lors de la réception d'un coup de téléphone, mais aussi « automatiquement » lors de la génération d'un courrier (voir chapitre Documents) ou lors de la réception d'un mail ou d'un courrier scanné.

En effet, une action (avec son document attaché) peut être créée sur base d'un simple drag and drop depuis Outlook ou depuis votre explorateur de documents.

Par exemple, dans l'illustration ci-dessous, une action « Réception du point de vue de l'entreprise/la personne incriminée » va être créée.

The screenshot shows a window titled "Intervenant" with the following fields and controls:

- Intervenant:** A dropdown menu containing "MATHOT Patrice".
- Autre intervenant:** An empty text box with a printer icon to its right.
- Etape:** A dropdown menu containing "Réception du point de vue de IF".
- Catégorie:** Two radio buttons: "Document entrant" (selected) and "Document sortant".
- Type:** A dropdown menu containing "Mail reçu".
- Statut:** A dropdown menu containing "Fait".
- Date:** An empty text box.
- TXT format:** A checkbox that is currently unchecked.
- Annexes:** A large empty text area.
- Buttons:** "Ok" and "Annuler" buttons at the bottom.

Illustration 4: Fenêtre d'interaction lors du drag & drop d'un mail

Le chapitre Document

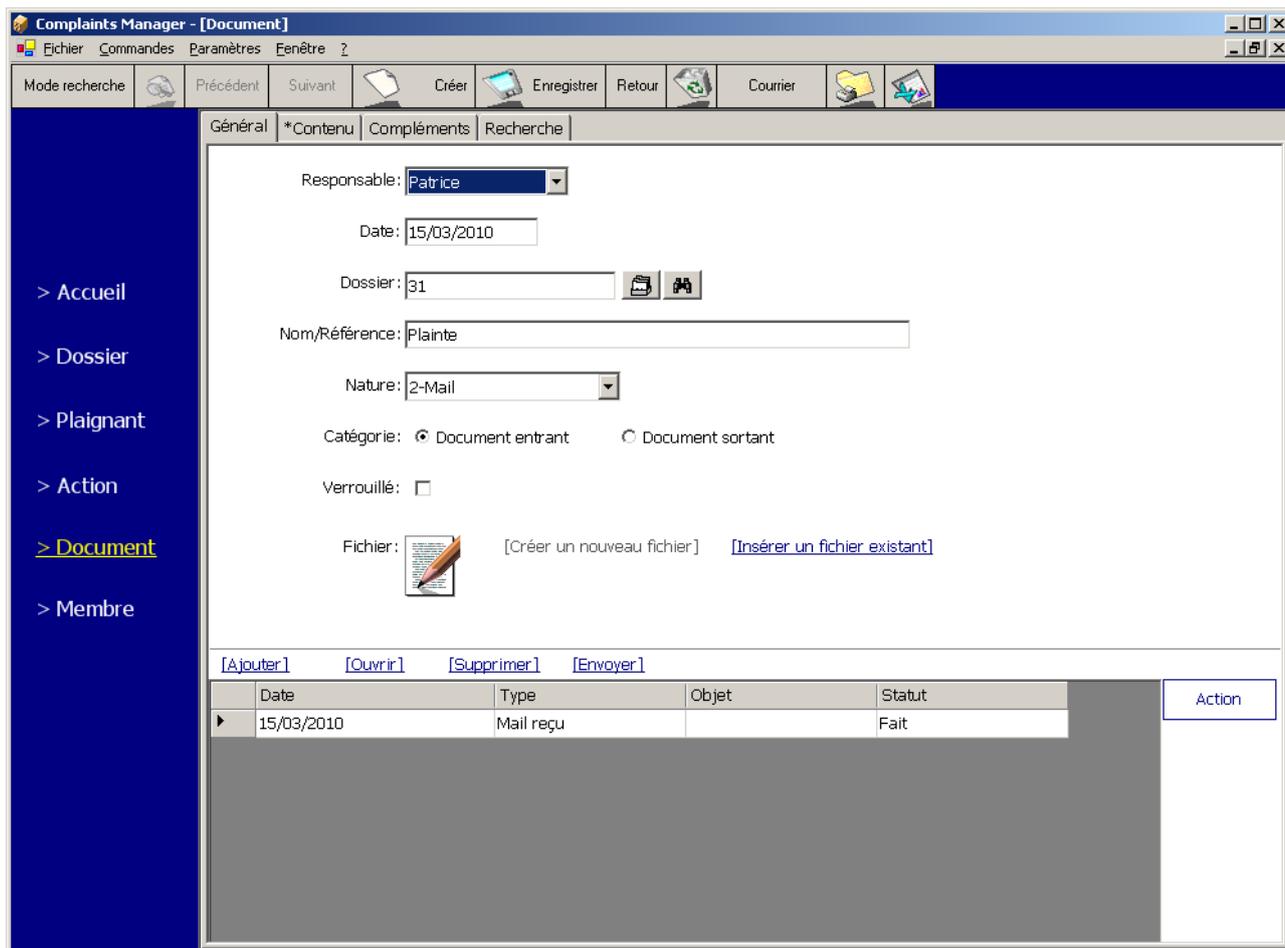


Illustration 5: Copie d'écran du chapitre Document

Il sera possible de lier à un dossier des documents entrants et des documents sortants. Ces documents seront de type Word, Excel, PDF ... ou email. Il s'agit ici d'une gestion centralisée de tous les documents concernant un dossier. Ainsi, les documents Word que vous réalisez seront désormais créés au travers du logiciel sur base de modèles prédéfinis comme le montre la figure suivante.

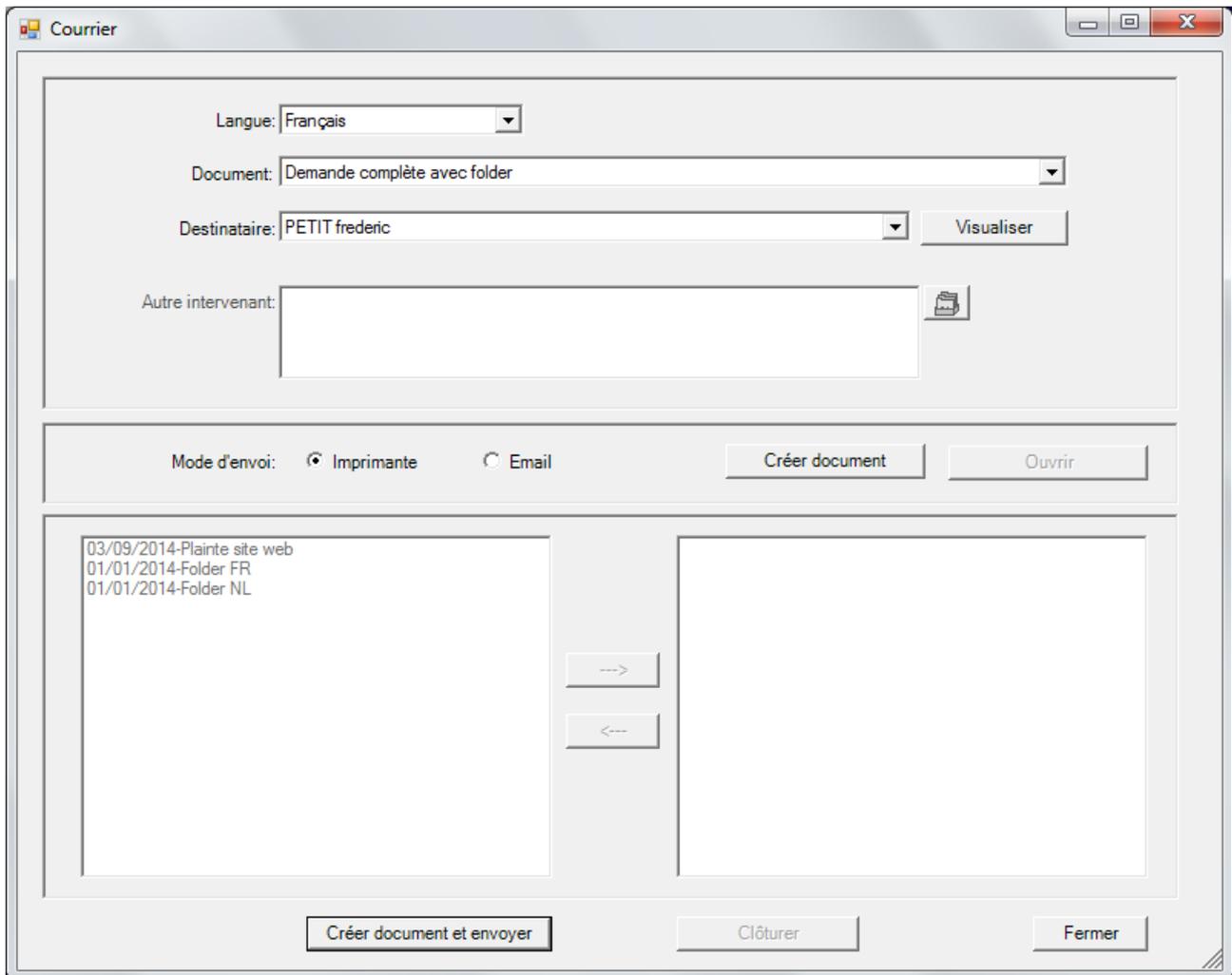


Illustration 6: Fenêtre de génération des documents

Dans cet écran, plusieurs informations sont disponibles:

- 1) « Langue » : choix de la langue des documents
- 2) « Document » : Sur quel document travailler
- 3) « Destinataire » : Qui est le destinataire
- 4) « Autre intervenant » : Un autre intervenant doit-il être mentionné?
- 5) « Mode d'envoi » : Quel mode d'envoi utiliser : papier (via imprimante) ou courrier électronique (via Email) ?
- 6) Que veut-on faire ?
 1. « Visualiser » = simple prévisualisation: aucune action n'est générée derrière
 2. « Créer document » = une entrée dans le chapitre document est créé ainsi que le document word. Une action est créée automatiquement, mais son statut a pour valeur « à faire »
 3. « Ouvrir » = ouvre le document dans Word pour modification avant envoi
 4. « Créer et envoyer » = une entrée dans le chapitre document est créé ainsi que le document word. Une action est créée automatiquement, mais son statut a pour valeur « fait »
 5. « Clôturer/envoyer » = envoie le document et clôture l'action

Remarque: La création d'un document fait presque toujours évoluer le statut du dossier.

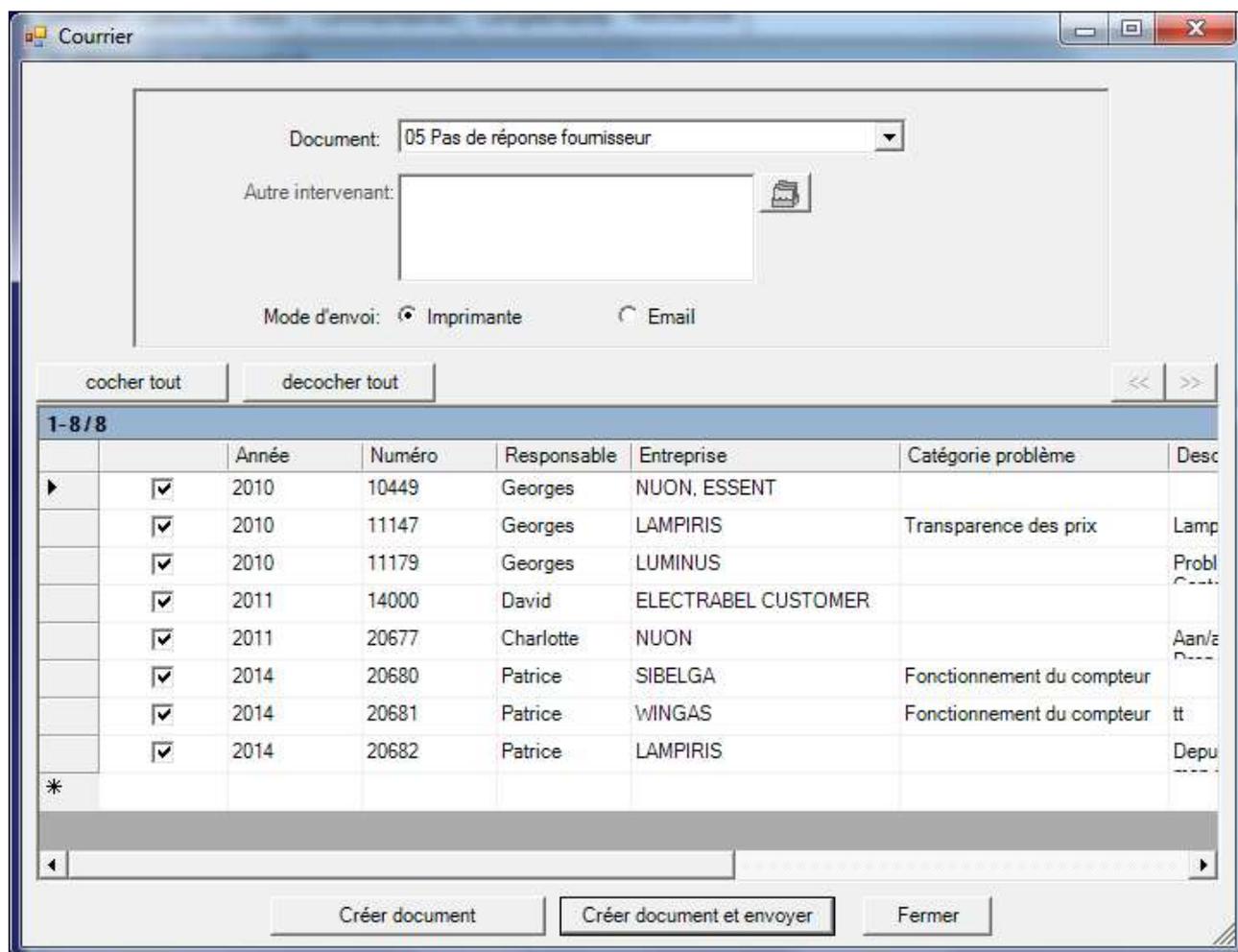


Illustration 7: Fenêtre de génération de documents en masse

Sur base d'une sélection de dossiers, les courriers peuvent être générés en masse afin d'éviter de devoir les ouvrir un par un et générer le courrier à chaque fois.

Au sein d'une sélection, on peut encore choisir de décocher certains dossiers.

La page d'accueil

La page d'accueil peut être différente pour chaque utilisateur. L'utilisateur choisit les listes qu'il veut voir apparaître. Quelques exemples :

- Liste des actions dont le statut est « A faire »
- Liste des dossiers que je gère et dans lesquels une étape de traitement arrive à échéance cette semaine
- Liste des dossiers gérés par mon équipe et dans lesquels une étape de traitement arrive à échéance cette semaine
- Liste des dossiers dont la date de fin normale est dépassée
- ...

Le fonctionnement est le suivant : on définit les requêtes dans Squeedly (notre outil de création de requêtes statistiques) et on les rend disponibles à l'utilisateur pour sa page d'accueil.

L'utilisateur choisit alors les requêtes qu'il désire. Sur la page d'accueil, celles-ci se présentent sous forme totalisée (nombre de dossiers) ou détaillée (les dossiers eux-mêmes). Dans les 2 cas, l'utilisateur a le loisir de voir cette liste de dossiers (que l'on peut ouvrir d'un simple clic) dans une nouvelle fenêtre, indépendante de la fenêtre de base et qui peut donc rester ouverte en permanence alors qu'on navigue dans le logiciel.

Recherches

Lorsqu'on veut effectuer une recherche au sein du logiciel, tous les champs servant à l'encodage deviennent critères de recherche potentiels. Sur les champs de types numérique et date, on peut réaliser une recherche par intervalle. Sur les champs de type texte, on peut réaliser une recherche sur une partie de mots.

Cette recherche est très aisée, se fait directement dans les mêmes écrans que l'encodage. Le résultat est affiché dans un onglet dédié et permet la navigation parmi les éléments trouvés.

Si cette recherche peut se faire sur le chapitre Documents (sur les métadonnées), elle n'est toutefois pas possible au sein des fichiers Word, PDF, ...

Gestion des paramètres et listes prédéfinies

Introduction

Toute cette gestion peut être effectuée très simplement par la personne en charge de l'administration du logiciel. Il n'y a pas besoin de recourir à nos services.

Le libellé de chaque champ peut être modifié.

Gestion de différents niveaux d'utilisateurs

Chaque personne du Service aura accès au logiciel soit via un login et mot de passe propre à Complaints Manager, soit via son compte Active Directory. Chaque utilisateur a également des droits spécifiques sur le logiciel. Ces droits seront gérés dans une partie d'administration et l'administrateur du logiciel pourra définir les permissions suivantes :

- > création d'un dossier
- > accès en consultation ou en modification à un dossier géré par telle personne
- > création, modification et suppression d'un plaignant
- > accès aux autres chapitres en consultation ou en création

C'est également dans cette partie d'administration que l'on définira la page d'accueil de chaque utilisateur.

Listes prédéfinies

Les éléments de chaque liste déroulante peuvent être définis au sein du logiciel.

- > Entités concernées par les plaintes
- > Objets des réclamations
- > Natures des réclamations
- > Statuts des dossiers
- > Titres des personnes
- > Codes postaux
- > Types d'actions
- > Statuts des actions
- > Les intervenants
- > ...

Ajout de champs

Nous permettons à l'administrateur du logiciel d'ajouter, dans chaque chapitre, des champs non prévus à l'origine. Il suffit de définir un intitulé et un type (caractère, numérique, date, liste ou multiligne).

Workflow

Lorsqu'une action est réalisée dans le logiciel, les workflows permettent de déterminer l'étape suivante dans le traitement d'un dossier, la date d'échéance de cette étape et le statut dans lequel le dossier doit se trouver.

Ces workflows sont modifiables par des interfaces au sein du logiciel.

Documents types

Les documents de fusion (Word) sont créés au travers du logiciel et peuvent être rattachés à une étape de traitement du dossier. Lorsqu'ils sont utilisés, ils permettent la création très rapide d'un courrier, d'une action et d'un document.

Une personne connaissant la fusion et publipostage dans Word pourra créer et modifier ces documents.

2. Logiciel de traitement statistique des données (Squeedly)

En plus de Complaints Manager, nous installons, chez les personnes chargées de réaliser des statistiques, notre logiciel de création assistée de requêtes (Squeedly). Il s'agit d'un outil graphique permettant de réaliser très simplement des requêtes, de recevoir les résultats et de les exporter dans Excel. Ces requêtes sont sauvegardées et peuvent être ré exécutées à la demande mais peuvent aussi être incorporées dans Complaints Manager et apparaître sur la page d'accueil des utilisateurs.

Les fichiers Excel résultant d'un export de Squeedly se suffisent à eux-mêmes. Ils peuvent être distribués sans Squeedly et les données sont actualisées automatiquement.

Ce logiciel est également bilingue.

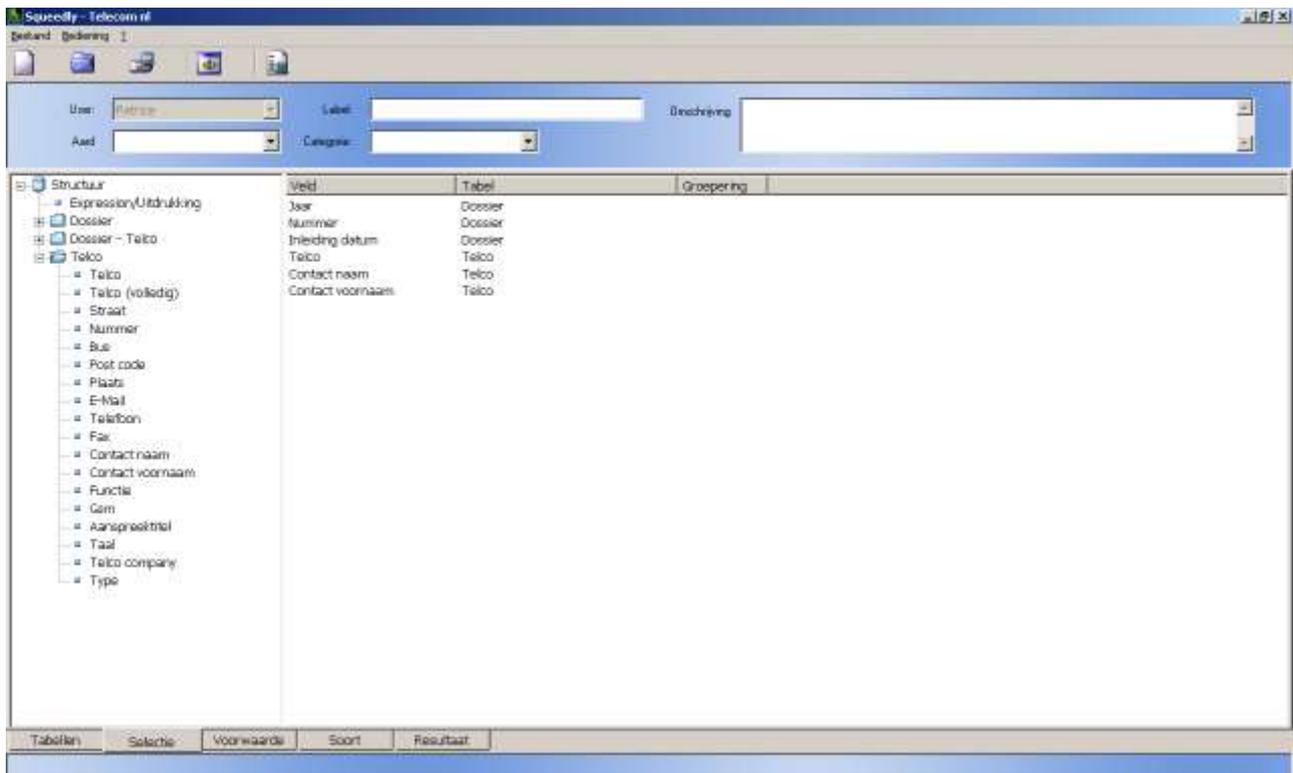


Illustration 8: Interface de Squeedly

3. Description des options

Interface web de suivi de la plainte

Il est possible pour les plaignants de suivre l'évolution du traitement de leur dossier sur internet (sur votre site web par exemple).

L'interface web de suivi des plaintes présente quelques informations du dossier et du plaignant ainsi que la liste des actions réalisées dans le cadre de la gestion du dossier.

Seules les informations que vous voudrez bien montrer apparaîtront.

Cet écran est protégé par login et mot de passe.

Un accès peut également être donné aux entreprises/personnes contre qui les plaintes sont encodées. Un premier écran reprend la liste des plaintes les concernant et un second écran leur permet de visualiser le détail de chaque plainte.

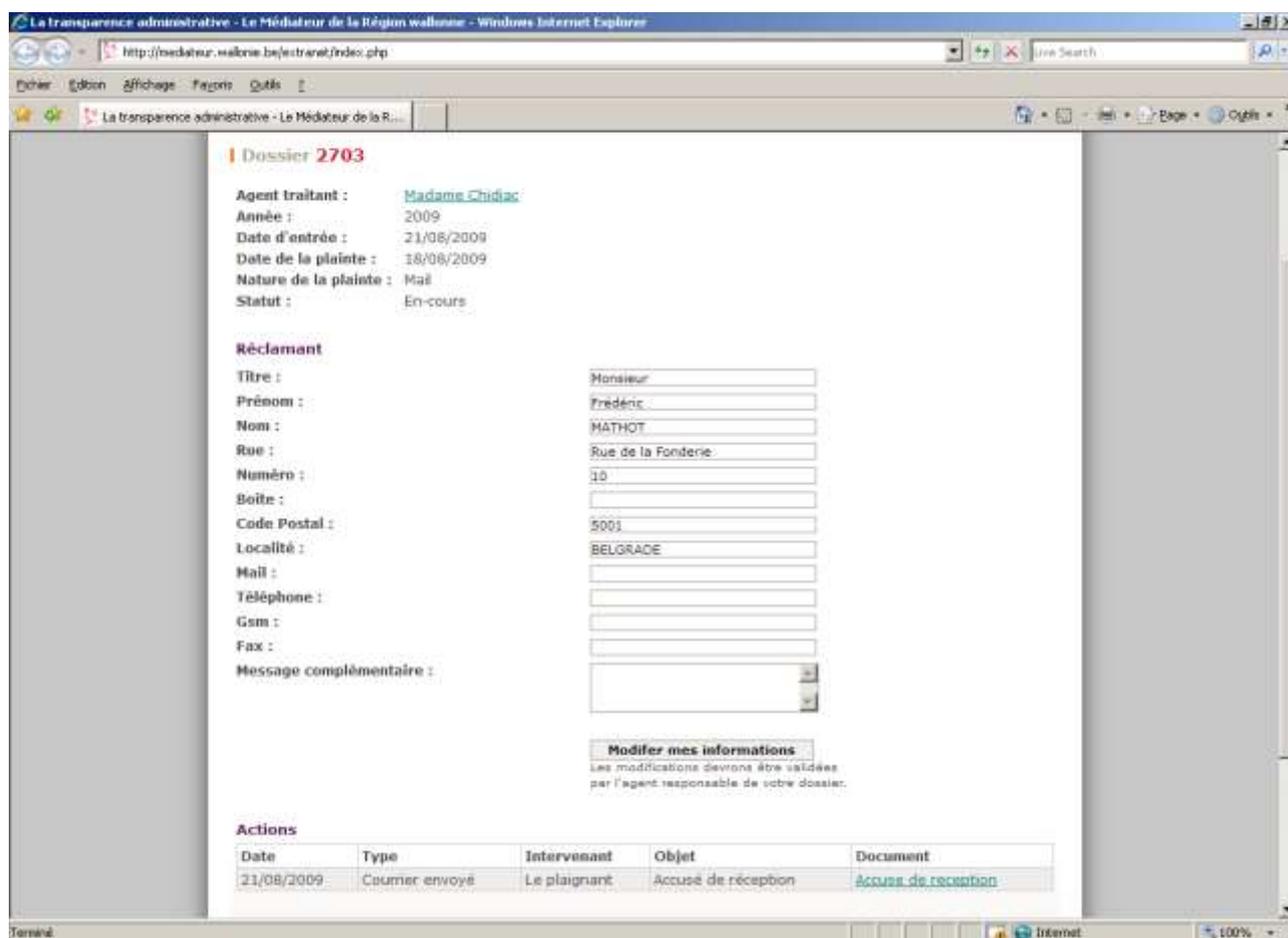


Illustration 9: Exemple d'interface web pouvant être consultée par le plaignant

Plaintes déposées sur le site Web

Si un formulaire de dépôt de plainte existe sur votre site internet, ces plaintes peuvent être incorporées dans Complaints Manager sans réencodage. Lorsque le mail arrive du site web, un simple drag and drop dans le logiciel crée le dossier, le plaignant, l'action de réception de la plainte ainsi que les documents (le mail et les éventuels attachements).

Incorporation automatique d'emails

Complaints Manager peut également « surveiller » des boites mails qu'on lui définirait et traiter les mails à leur arrivée. Par exemple, si les mails provenant du site web (lors du remplissage du formulaire en ligne) arrivent dans une boite mail dédiée, le logiciel peut les traiter automatiquement, sans recourir au drag and drop manuel. Autre exemple : si les réponses des entités incriminées arrivent systématiquement dans une boite mail bien précise, le logiciel peut les incorporer (création de l'action et du document, évolution du statut du dossier et calcul de l'étape suivante).

Incorporation automatique des documents scannés

Lorsque le courrier est scanné à l'entrée dans le service, il peut être repris automatiquement dans Complaints Manager. En effet, le logiciel vérifie l'arrivée de nouveaux documents scannés dans un répertoire défini, crée l'action et le document et fait, le cas échéant, évoluer le statut du dossier et l'échéance de l'étape suivante.

Reporting

Des reports peuvent être incorporés au logiciel. Nous n'en prévoyons pas de base dans notre offre car nous constatons, chez nos autres clients, que l'utilisation de Squeedly suffit pour sortir des données et les mettre en forme dans Excel. Comme mentionné dans le chapitre consacré à Squeedly, les fichiers Excel mis en forme peuvent être actualisés sans repasser par Squeedly.

Cependant, si vous le souhaitez, nous pouvons prévoir un certain nombre de reports ou inclure dans notre offre l'outil de reporting qui permettra de les réaliser vous-mêmes. Il s'agit de Crystal Reports, outil standard du marché.

Envoi automatique d'emails

Un email automatique peut être envoyé lorsqu'un dossier est dans un certain statut. Par exemple, lorsqu'un dossier est clôturé (ou x jours après sa clôture), un mail peut être envoyé au plaignant. La trace de l'envoi de ce mail est inscrite dans l'historique des actions du dossier.

4. Données techniques

Serveur

La seule chose exigée pour le bon fonctionnement du logiciel est une machine « serveur », c'est-à-dire une machine sur laquelle sera installée la base de données, les documents templates et les documents échangés.

Base de données

Le schéma de la base de données est un schéma relationnel classique qui **permet toutes les évolutions possibles**. Ce schéma est optimisé afin de faciliter tous les accès à partir du logiciel.

Le logiciel repose sur une base de données SQL Server. La version de SQL Server peut être la version gratuite (Express).

Logiciel

Le logiciel est développé en Visual Basic .Net, langage de programmation Microsoft. Il s'installe en mode client – serveur et dispose d'une mise à jour automatique lors d'une nouvelle version. Il s'intègre naturellement avec la suite Office.

Accès à distance

Le logiciel est en mode client-serveur et se connecte à une base de données SQL Server. L'accès en dehors du bureau est possible pour autant que l'infrastructure technique le permette avec, par exemple, un accès VPN.