



# Blueline SI – BPM procédure de validation des Frais de Mission pour intervention

---

Vonjy RAKOTONIAINA  
BLUELINE | Digue

## Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Objectif .....	3
3.	Règles .....	3
4.	Workflow général de la procédure .....	4
5.	#1 – Ouverture demande de validation de frais de mission .....	4
5.1.	Ouverture direct depuis la plateforme BPM par un agent DO.....	4
5.2.	Ouverture à la suite d’une réclamation client depuis Bluedesk (Ticket attribué au service planning).....	4
6.	#2 – Remplissage des informations de missions.....	4
7.	#3 – Validation de la demande par DG.....	6
7.1.	Notification .....	6
8.	#4 – Ajout de rapport d’intervention .....	7
9.	#5 – Facturation du client.....	7
10.	Indicateurs clés.....	7
11.	Dashboard UI .....	7

## Liste des tableaux

Tableau 1 - Tableau de notification décision DG.....	6
--	---

## Liste des figures

Figure 1 - workflow général.....	4
----------------------------------	---

## 1. Introduction

La demande de frais de mission est un processus récurrent particulièrement au niveau du service DT et DO réalisée par nos techniciens pour les différentes interventions Tana et Province.

Les interventions concernent généralement la maintenance de nos sites, le dépannage de nos clients et même des travaux nouvelles installations.

Malgré la difficulté de suivi et trace impliquant plusieurs intervenants, du demandeur au validateur de la demande, la procédure reste manuelle jusqu'à maintenant.

## 2. Objectif

Le but de ce projet est multiple :

- Suivre le flux de demande de paiement des frais de mission pour intervention depuis la plateforme de validation procès interne
- Dématérialiser le processus de validation de mission
- Visibilité détaillée pour le validateur par rapport à l'intervention, « A FACTURER » ou « PAS FACTURER »
- Visibilité détaillée de la fiche client, historique réclamation/diagnostic technique/intervention, Cout des frais de missions
- Le validateur pourra suivre le rapport final de mission : si le rapport de mission est statué « **CLOTURER/FACTURER** » ou « **CLOTURER/NON FACTURER** »

## 3. Règles

- Deux ouvertures sont possibles pour la demandes de validation de mission :
  - L'un directement par le service DO (Mpandry)
  - L'autre par le service DT (service Planning) à partir du ticket Bluedesk Odoo.
- Quel que soit le statut initialement définie à l'étape #2 du ticket BPM (FACTURER / NON FACTURER), le service Planning peut changer ce statut en fonction des travaux réalisés par les techniciens sur site et cela en se basant sur le rapport d'intervention.
- En cas de refus par DG sur la validation, le flow reviendra au service Planning peu importe le déclencheur DO ou DT (MAJ info, etc.)
- BPM restera la plateforme de validation de demande de mission pour intervention.

Note : Le sous-processus de traitement habituel à savoir la réception des réclamations par les hotlines, l'attribution ticket et l'escalade au service concerné suivant les diagnostics techniques restent inchangés et seront toujours sur la plateforme Odoo bluedesk.

## 4. Workflow général de la procédure

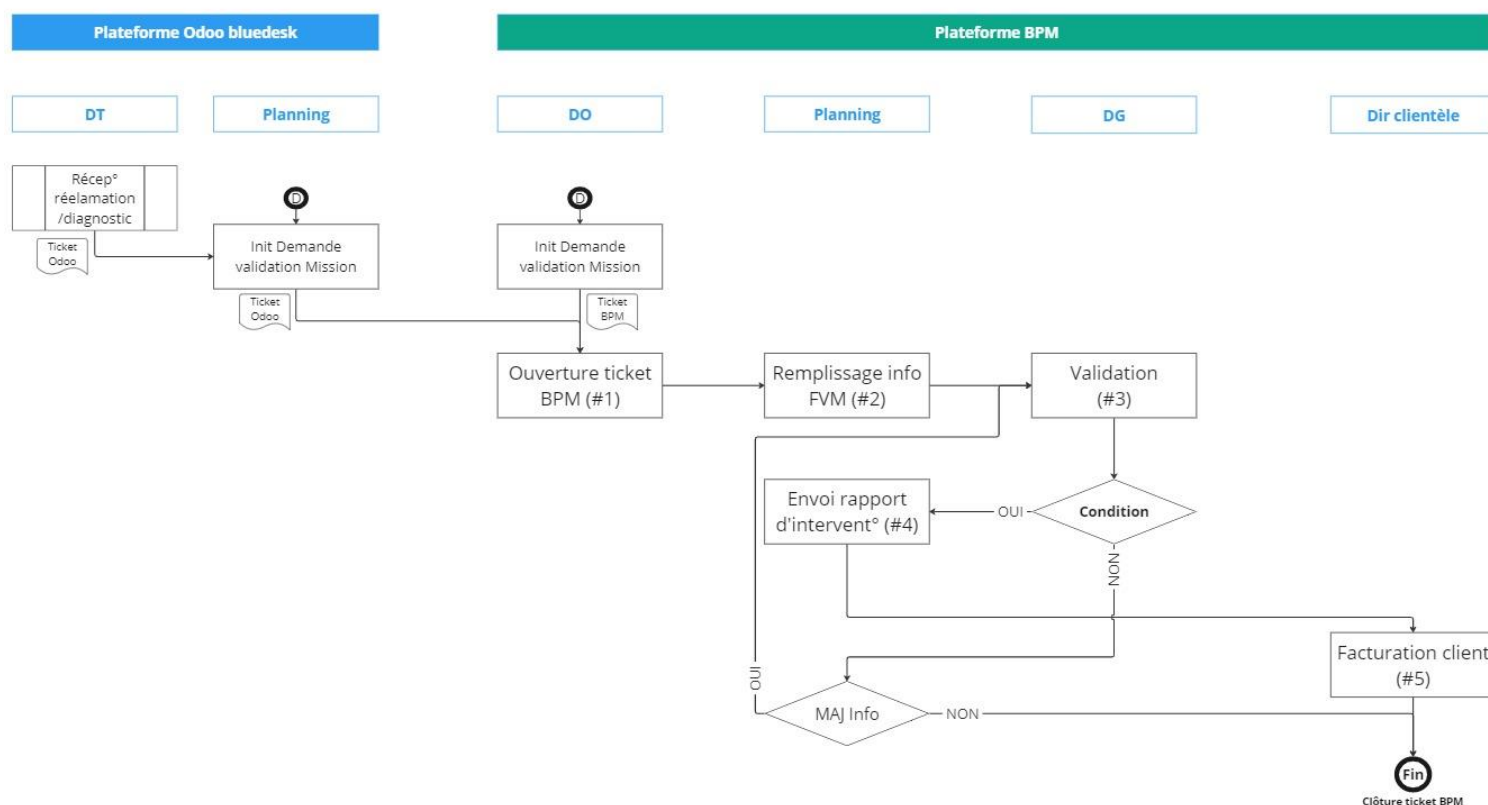


Figure 1 - workflow général

## 5. #1 – Ouverture demande de validation de frais de mission

### 5.1. Ouverture direct depuis la plateforme BPM par un agent DO

Lors d'une intervention en dehors de Tana pour les travaux de maintenance urgente ou panne de certains sites, les équipes DO (direction des opérations) sous la responsabilité de Mpandry, peuvent déclencher directement une demande de frais de mission.

Cette partie ne passe pas par Odoo Bluesdesk mais c'est une demande à initier directement à partir de BPM

### 5.2. Ouverture à la suite d'une réclamation cliente depuis Bluesdesk (Ticket attribué au service planning)

Seuls les tickets attribués au groupe planning auront le bouton de demande de frais de mission.

Cette partie sera au niveau DT à la suite d'une réclamation puis diagnostic technique par les équipes supports (Hotline).

## 6. #2 – Remplissage des informations de missions (Planning)

Digitaliser les informations manuellement remplies sur papier physique tout en mettant en avant les informations jugées nécessaires.

Intitulé	Type	Description
Référence de la fiche de demande	Alphanumérique	Auto-incrémentale

<b>Détail/Intitulé de la mission</b>	Text	Champ libre et saisi manuel par le demandeur
<b>Date de la mission</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Date et heure de départ</li> <li>- Date et heure de retour</li> </ul>	Date	Sélection date manuelle par le demandeur
<b>Nom du technicien(s) intervenant</b>	Text	Champ libre ou sélection choix déroulante (peux avoir deux ou + de techniciens)
<b>Lieu de mission</b>	Text	Champ de saisi libre (saisi manuel)
<b>Facturation du travaux</b>	Bouléen	Facturer / Pas Facturer (case à cocher)

#### **Gestion Frais de mission**

<b>Intitulé</b>	<b>Description</b>	<b>Type</b>
<b>Hébergement</b>	Nombre de jour (Nbjr): Tarif nuitée (Tn) : Total = Nbjr * Tn	
<b>Repas</b>	Budget repas/jours (Rj) Nombre de jours (Nbjr) Total = Nbjr * Rj	
<b>Transport</b>	Champ liste déroulante <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxi-brousse</li> <li>- Véhicule de société</li> <li>- Avion</li> <li>- Bateau</li> <li>- Déplacement</li> <li>- Transport de matériel</li> </ul>	

Mettre les champs suivants en obligatoire

- Id de la fiche de demande (numéro de la fiche)
- Détail/Intitulé de la mission :
- Date de la mission :
  - Date de départ et Heure de départ
  - Date de retour et Heure de retour
- Nom du technicien intervenant :
- Lieu de la mission :
- Les travaux sont : A Facturer | Non Facturer

Détails des frais de mission

- Repas
- Hébergement
- Transport
- Divers Frais

Signature de la direction

## 7. #3 – Validation de la demande par DG

1<sup>er</sup> cas : Si DG valide la demande

La validation de DG permettra au flow de continuer pour passer à l'étape #4. Le ticket sera attribué au groupe planning pour insertion du rapport à l'intervention.

### 7.1. Modification du statut de la mission : Facturer → Non Facturer ou inversement

Il peut arriver que le statut de l'intervention final soit modifié suite à l'intervention par les techniciens sur site. Si c'est le cas :

++ Note sur modification

++ alerte mail si modifier le statut [Facturer] ou [Non Facturer]

2<sup>ème</sup> cas : DG refuse la demande

En cas de refus par DG de la demande, le ticket revient au service demandeur (ici planning) avec une note mentionnant le refus.

Dans ce cas, le ticket attribué au service planning peut être traité de deux façons possible :

- Le service Planning peut directement clôturer le ticket et mettra fin le suivi du traitement.
- Le service Planning peut également mettre à jour les informations de mission exemple la date ou durée de mission, le transport, l'hébergement, etc. Puis renvoi de nouveau à DG pour validation suite mise à jour.

### 7.2. Notification

Cas possible	Actions	Contenu mail
<b>Demande</b> refusée par DG	Envoi mail auto à : <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="mailto:planning@gulfsat.mg">planning@gulfsat.mg</a></li><li>- <a href="mailto:Support-niv3@gulfsat.mg">Support-niv3@gulfsat.mg</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Objet</u> : Demande de validation Frais Mission [lieu-de-mission]</li><li>- <u>Contenu</u> : Votre demande de validation mission [BPM/DO/id/date] ou [BPM/DT/ticketbluedesk/date] a été annulé par DG. Pour toute informations, veuillez discuter avec votre supérieur</li></ul>
<b>Demande</b> validée par DG	Envoi mail auto à : <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="mailto:planning@gulfsat.mg">planning@gulfsat.mg</a></li><li>- <a href="mailto:Support-niv3@gulfsat.mg">Support-niv3@gulfsat.mg</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Objet</u> : Demande de validation Frais Mission [lieu-de-mission]</li><li>- <u>Contenu</u> : La demande de validation Frais de mission [BPM/DO/id/date] ou [BPM/DT/ticketbluedesk/date] est validée par DG</li></ul>

Tableau 1 - Tableau de notification décision DG

## 8. #4 – Ajout de rapport d'intervention (Planning)

Lorsque les travaux soient réalisés, les techniciens devront obligatoirement envoyer un rapport d'intervention dans le ticket BPM pour que tous les services soient informés

- ✓ Un résumé du rapport d'intervention à saisir avec les champs suivants :
  - Statut de l'intervention : Facturer | Non Facturer (champ libre au choix)
  - Note sur modification : (ajouter une note si statut à l'étape #2 a été modifier)
- ✓ Le rapport détaillé de l'intervention devrait être joint au format Word/Excel/PDF depuis l'interface BPM.

## 9. #5 – Facturation du client

Actuellement la partie facturation est géré par Lalao via 4D. Aucun processus automatique n'est fait dans BPM. Lalao intervient dans BPM pour terminer le flow en confirmant que les travaux sont FACTURÉS ou NON FACTURÉS.

Le ticket BPM passe à l'état clôturé.

## 10. Indicateurs clés

- Référence de la demande :
  - Exemple si demande déclencher directement via BPM par DO : BPM/DO/[id]/[date]
  - Exemple si la demande est déclenchée suite à une réclamation client sur bluesdesk : BPM/DT/[ticketbluesdesk]/[date]
- Statut des travaux :
  - FACTURER
  - PAS FACTURER

## 11. Dashboad UI (v2)

- Statistique par catégorie (filtre affichage possible)
  - Intervention Non facturer
  - Intervention facturer
- Liste des dernières missions validées
- Mission en cours ou en attente de validation
- Mission rejeté