|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Type de Document** | | | **RRM bleu** | |
| **De :** **ROBERT Cindy** | | **Date** | **03/12/2021 09:14** | | |
| **Réf.** | **SFD-DSI-001** | | |
| **A :** | | | | | |
| **Cc :** | | | | | |
| **Objet** : **SUJET** | | | | | **Importance :** |

[CRM-3.0] Règles de gestion

Historique du document

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Date de modification | Nom | Commentaire |
| 03/12/2021 09:14:00 |  | Création du document |

Table des matières

[1 Gestion des champs 3](#_Toc94718475)

[2 Gestion des contacts actifs 4](#_Toc94718476)

[3 Gestion des interlocuteurs 5](#_Toc94718477)

[4 Gestion des doublons 6](#_Toc94718478)

[5 Edition du prospect 8](#_Toc94718479)

[6 Modification de la fiche prospect après admission 9](#_Toc94718480)

[7 Gestion des origines 10](#_Toc94718481)

[8 Gestion des orientations 12](#_Toc94718482)

[9 Gestion des validations des rdv 13](#_Toc94718506)

[10 Gestion des nouveaux contacts 14](#_Toc94718507)

[11 Gestion des contacts clos 14](#_Toc94718508)

[12 Gestion des actions 15](#_Toc94718509)

[13 Actions de refus 16](#_Toc94718511)

[14 Actions d’admission 17](#_Toc94718512)

# Gestion des champs

Rg typée « CP » -> correspond à Création du Prospect

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CP-001 | Champs obligatoires prospect | * Nom * Prénom * Département | Si l’un des champs n’est pas renseigné au moment de l’enregistrement alors un message d’alerte s’affiche | Fait |
| CP-002 | Champs obligatoires d’un prospect qui est l’interlocuteur principal | * Civilité * Nom * Prénom * Numéro de téléphone * mail | Lorsque la case à cocher « lui-même » est cochée alors, les champs numéro de téléphone et/ou mail et civilité deviennent obligatoires | Fait |
| CP-003 | Champs obligatoires interlocuteur | * Civilité * Nom * Prénom * Numéro de téléphone * mail | Si l’un des champs Civilité / nom / Prénom n’est pas renseigné au moment de l’enregistrement alors un message d’alerte s’affiche.  Il faut au moins une donnée renseignée entre le N° de téléphone, le mobile ou l’email. | fait |
| CP-004 | Mail de l’interlocuteur | * mail | Si le champ « mail » n’est pas renseigné alors le message suivant s’affiche :  « Confirmation : e-mail référent obligatoire.  Vous n’avez pas saisi d’email pour (le contact/le référent etc).  Cliquez sur « annuler » pour aller saisir un email ou sur « OK » pour valider votre saisi sans mail »  Un bouton « OK » et un bouton «annuler » s’affichent en dessous du message | KO  25278 |
| CP-005 | Origine / sous origine obligatoire | * Origine * Sous-origine | Si les champs ne sont pas renseignés alors un message d’alerte s’affiche  Les origines et sous origines sont soumis à des droits. Tous les profils ne voient pas toutes les origines. CF§ Tableau des compatibilités Origines / Sous-origines :  *(Compatibilité des origines / sous-origines décrite au niveau des orientations)* |  |
| CP-006 | Action obligatoire | * 1er contact * Date | Si Les champs « 1er contact » et la date de l’action ne sont pas renseignés, alors un message d’alerte s’affiche  *(A voir si toujours d’actualité lors de la création d’une fiche prospect)* |  |
| CP-007 | Relance obligatoire | * Action de relance * Date | Si Les champs « action de relance » et la date de l’action ne sont pas renseignés, alors un message d’alerte s’affiche |  |
| CP-008 | Délai de recherche <1mois | * Délai de recherche | Si le délai de recherche est coché à <1mois alors un message indiquant que la recherche est urgente s’affiche  *(NB : cette coche administre le motif de refus « Pas de disponibilité » cf § Refus)* |  |
| CP-009 | Pays étranger | * Pays * Département | Lorsque le pays est différent de France alors « département étranger (99) » s’affiche automatiquement et ne peut pas être modifié |  |
| CP-010 | Code postal cohérent avec le département | * Département * Code postal | Si le code postal saisi~~e~~ ne correspond pas au code département alors un message d’alerte s’affiche |  |
| CP-011 | Code postal et ville | * Code postal * Ville | Lorsque le code postal est saisi alors dans le champ « ville » la liste de ou des villes correspondant au code postal s’affiche(nt) |  |
| CP-012 | Sortie hospitalisation | * Sortie hospitalisation * Prise de contact avec l’hôpital / clinique pour organiser la sortie | Lorsque la case « sortie hospitalisation » est cochée alors la case « prise de contact avec l’hôpital / clinique pour organiser la sortie » devient active et il est possible de la cocher. |  |
| CP-013 | Prise de contact avec l’hôpital / clinique pour organiser la sortie | * Prise de contact avec l’hôpital / clinique pour organiser la sortie * Nom de l’hôpital | Lorsque la case « prise de contact avec l’hôpital / clinique pour organiser la sortie » est cochée alors le champ « nom de l’hôpital » s’affiche |  |

# Gestion des contacts actifs

EN lien avec la création des prospects -> RG de type CP

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CP-014 | Les contacts tagués urgent |  | Lorsque le prospect a un délai de recherche < 1 mois, alors le drapeau à coté de son prénom est en rouge dans l’écran d’actions commerciales |  |
| CP-015 | Les contacts tagués unité protégés |  | Lorsque le prospect a la case coché « unité protégée », alors le logo UP à côté de son prénom s’affiche dans l’écran d’actions commerciales |  |
| CP-016 | Les contacts tagués chambre double |  | Lorsque le prospect a la case coché « chambre double », alors le logo chambre double à côté de son prénom s’affiche dans l’écran d’actions commerciales |  |
| CP-017 | Les contacts tagués aide sociale |  | Lorsque le prospect a la case coché «aide sociale», alors le logo aide social à côté de son prénom s’affiche dans l’écran d’actions commerciales |  |
| CP-018 | Les contacts tagués N° Verts |  | Lorsque l’initiateur du prospect est « Numéro vert », alors le logo « N° Vert » s’affiche sur la liste des actions commerciales |  |
| CP-019 | Les contacts tagués « Web » |  | Lorsque le prospect a une origine internet, le logo « Web » s’affiche sur la liste des actions commerciales |  |
| CP-020 | Les contacts tagués « Visite » |  | Lorsque le prospect a une visite programmée, le logo « Visite » s’affiche sur la liste des actions commerciales |  |

# Gestion des interlocuteurs

Rg typée « INT » -> correspond aux interlocuteurs

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| INT-001 | 1 unique interlocuteur principal obligatoire |  | Pour chaque prospect il faut un interlocuteur principal obligatoire  L’interlocuteur saisi lors de la création du prospect est l’interlocuteur principal par défaut |  |
| INT-002 | Modification du contact prioritaire |  | Lors de l’édition de la fiche prospect il est possible de modifier le contact prioritaire en cochant la case « interlocuteur à contacter ».  La case est décochée pour l’autre interlocuteur |  |
| INT-003 | Interlocuteur lui-même |  | Lorsqu’on coche que le prospect est l’interlocuteur principal, alors les informations saisies dans la rubrique prospect sont recopiées dans la partie interlocuteur.  Lorsque la case « lui-même » est cochée alors dans la partie info prospect, les champs civilité et au moins 1 moyens de contacts devient obligatoire.  Pour correspondre aux champs obligatoires des interlocuteurs |  |
| INT-004 | Mail conseillé |  | Lorsque le mail de l’interlocuteur n’est pas saisi alors le message suivant s’affiche : « Confirmation: E-mail référent obligatoire *Vous n’avez pas saisi d’email pour (le contact / le référent etc.).*  *Cliquez sur "Annuler" pour aller saisir un email ou sur "OK" pour valider votre saisie sans email. OK / Annuler »*  Lorsqu’on clique sur « ok » le champ mail est vide  Lorsqu’on clique sur « annuler » on retourne sur la pop-up de modification de l’interlocuteur |  |
| INT-005 | Les informations de l’interlocuteur lui-même identique aux informations du prospect |  | Lors d’un ajout t’interlocuteur avec le lien de parenté = lui-même ou elle-même alors que les informations : nom et prénom sont différents de ceux du prospect alors un message d’erreur s’affiche |  |
| INT-006 | 1 seul interlocuteur de type de parenté « lui-même » et « elle-même » |  | Si un interlocuteur avec le lien de parenté « lui-même » ou « elle-même » existe déjà alors il est impossible de créer un autre interlocuteur « lui-même » ou « elle-même » |  |
| INT-007 | Suppression d’un interlocuteur |  | Il n’est pas possible de supprimer l’interlocuteur principal |  |

# Gestion des doublons

Rg typée « DBL » -> correspond aux contrôles sur les doublons (prospects / interlocuteurs)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RG | Description | Champs | Règles | US |
| DBL-001 | Fiche prospect en doublon avec un utilisateur DCM | Nom  Prénom  Département | Si une fiche prospect existe déjà avec le même nom, prénom et département alors une pop-up s’affiche avec la liste des fiches correspondantes.  Avec 2 possibilités soit d’accéder à la fiche existante soit de continuer la saisie  La pop-s’affiche lorsque le nom, prénom et département sont saisies. |  |
| DBL-002 | Fiche prospect en doublon avec un utilisateur autre que DCM | Nom  Prénom  Département | Si une fiche prospect existe déjà avec le même nom, prénom et département alors un message s’affiche«  doublon détecté « un doublon ou homonyme a été détecté, veuillez ouvrir un ticket auprès du support pour la création d’un nouveau prospect ». La saisie ne peut plus être possible.  L’utilisateur peut accèder à la page du prospect doublon pour rajouter sa résidence  La pop-s’affiche lorsque le nom, prénom et département sont saisies. |  |
| DBL-003 | Accent | Nom  Prénom | Si un prénom ou un nom est écrit avec ou sans accent il est considéré comme identique.  Hélène = Helene |  |
| DBL-004 | Tiret | Nom  Prénom | Si un prénom ou un nom est écrit avec ou sans tiret il est considéré comme identique.  Remplacer le tiret par un espace.  Jean-Pierre = Jean Pierre |  |
| DBL-005 | Blanc | Nom  Prénom | Un nom ou un prénom est déterminé comme identique ssi il est au préalable filtré de ses espaces blancs consécutifs à l’intérieur du nom ou du prénom et non significatif.  Ex : De la Tour = De La Tour  Les espaces à gauche et à droite ne doivent pas être prise en compte  Ex : « delatour » = «  delatour  » | A tester si ça fonctionne car possibilité de risque que ce n’est pas le comportement actuel |
| DBL-006 | Majuscule / Minuscule | Nom  Prénom | Si un prénom ou un nom est écrit en minuscule ou majuscule il est considéré comme identique.  JEAN = Jean = jean |  |
| DBL-007 | Les « ç » | Nom  Prénom | Si un prénom ou un nom est écrit avec ou sans cédille il est considéré comme identique.  François = Francois |  |
| DBL-008 | Gestion des doublons des interlocuteurs |  | Lorsque le nom, prénom, civilité, le téléphone et ou le mail de l’interlocuteur, existent déjà dans la fiche prospect alors un message de doublon s’affiche.  L’utilisateur peut alors associer un interlocuteur déjà existant (ex Mr et Mme ont une fille et elle est interlocutrice sur les 2 fiches)  Sur ROBI, si l’interlocuteur existe déjà, il récupère celui qui existe *(à vérifier)* |  |
|  |  |  |  |  |

# Edition du prospect

Rg typée « EP » -> correspond RG sur la modification d’un prospect

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EP-001 | Modification des informations du contact - ROBI | Prénom  Nom  Département | Lorsque la fiche prospect provient de l’origine ROBI alors les champs : prénom, nom et département ne peuvent pas être modifiés. Ils sont grisés |  |
| EP-002 | Modification des informations du contact - ascendant | Prénom  Nom  Département | Lorsque la fiche prospect provient de l’origine ascendant alors les champs : prénom, nom et département peuvent être modifiés |  |
| EP-003 | Modification des informations du contact - collaborateur | Prénom  Nom  Département | Lorsque la fiche prospect provient de l’origine collaborateur alors les champs : prénom, nom et département peuvent être modifiés |  |
| EP-004 | Modification des informations du contact - annuaire | Prénom  Nom  Département | Lorsque la fiche prospect provient de l’origine annuaire alors les champs : prénom, nom et département peuvent être modifiés |  |
| EP-005 | Modification des informations du contact - viatrajectoire | Prénom  Nom  Département | Lorsque la fiche prospect provient de l’origine viatrajectoire alors les champs : prénom, nom et département peuvent être modifiés   * Nouvelle règle : modifications impossible |  |
| EP-006 | Modification des informations du contact - internet | Prénom  Nom  Département | Lorsque la fiche prospect provient de l’origine internet alors les champs : prénom, nom et département ne peuvent pas être modifiés. Ils sont grisés |  |
| EP-007 | Suppression d’un interlocuteur | Interlocuteur | Lors de l’édition de la fiche prospect, le bouton « supprimer » ne s’affiche que pour les interlocuteurs non principaux  NB, l’interlocuteur supprimé peut être réactivé via la console de gestion des interlocuteurs supprimés |  |
| EP-008 | Blocage de la fiche prospect en cas d’admission |  | Si le prospect a été admis et est résident actif (statut orientation « Entrée » ou « Admis autre résidence », aucune action ni de mise à jour ne peut être faite sauf changer l’interlocuteur principal |  |
| EP-009 | Modification des champs - ROBI | * Nom * Prénom * Département | Si l’origine = ROBI alors les champs : nom, prénom et département ne peuvent pas être modifiés |  |
| EP-010 | Modification des champs - internet | * Nom * Prénom * Département | Si l’origine = internet alors les champs : nom, prénom et département ne peuvent pas être modifiés |  |
| EP-011 | Modification des champs – viatrajectoire | * Nom * Prénom * Département | Si l’origine = viatrajectoire alors les champs : nom, prénom et département ne peuvent pas être modifiés   * Mis en place nouvelle version |  |
| EP-016 | Traçabilité des modifications |  | Toute modification sur le nom / prénom et département d’un prospect doivent être tracées et la modification restituée pour un profil de type Admin et DCM.  Il faut restituer : la / les modifications en indiquant les valeurs avant et après, la date, qui a fait la modification et par quelle application : le DAR ou le CRM |  |
| EP-017 | Suppression logique d’un interlocuteur / suppression du lien avec la fiche |  | Lors de la suppression d’un interlocuteur, il faut examiner s’il n’intervient pas également sur une autre fiche (ex MR et Mme ont une fille) :   * Si l’interlocuteur n’est pas sur une autre fiche -> on peut le supprimer. C’est alors une suppression logique * Si l’interlocuteur existe sur une autre fiche, le bouton « supprimer » correspond à une suppression du lien mais pas à un archivage (suppression logique). Il reste sur l’autre fiche et n’est pas supprimé logiquement (n’est pas dans la console des interlocuteurs supprimés) |  |
| EP-018 | Archivage automatique d’une fiche Prospect |  | L’archivage des fiches prospects est règlementaire RGPD.  Ci-joint la SF sur les RG sur l’archivage |  |
| EP-019 | Archivage manuel d’une fiche Prospect |  | Un bouton sur la fiche permet d’archiver la fiche.  Accessible que pour les admin et DCM.  Il faut respecter les RG de la SF :   * Ne pas permettre l’archivage d’un résident. * Si les RG ne sont pas respectées, demander une confirmation |  |
| EP-020 | Historisation des modifications | * Nom * Prénom * Département | Lorsqu’une modification est faite sur le nom, prénom ou département depuis la fiche prospect ou le DAR (lorsqu’une admission a été faite) alors le champ modifié est mis en évidence dans la fiche prospect.  Une pop-up indique la date et l’utilisateur ayant fait la modification et la valeur avant modification. Ainsi qu’un lien renvoyant à la page d’historisation des modifications | US 25281 |

# Modification de la fiche prospect après admission

Je déplace ces RG juste après le paragraphe « Edition Prospect » car en lien, OK ?

(en doublon avec RG EP-8 ?)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RG | Description | Champs | Règles | US |
| EP-012 | Modification des informations du prospect |  | Lorsque le prospect est admis en résidence, il est impossible de modifier les informations du prospect.  Les modifications se font à partir du DAR |  |
| EP-013 | Modification des informations de l’interlocuteur |  | Lorsque le prospect est admis en résidence, il est impossible de modifier les informations des interlocuteurs.  Les modifications se font à partir du DAR |  |
| EP-014 | Suppression des interlocuteurs |  | Lorsque le prospect est admis en résidence, il est impossible de supprimer des interlocuteurs |  |
| EP-015 | Modification de l’interlocuteur principal |  | Lorsque le prospect est admis en résidence, il est possible de modifier l’interlocuteur principal depuis la fiche prospect |  |
|  |  |  |  |  |

# Gestion des origines

Rg typée « OR » -> correspond RG sur les Orientations

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| OR-001 | Origine d’une orientation | Origine  Sous origine | Lorsqu’une origine est sélectionnée alors les sous origines correspondantes à l’origine s’affichent en liste déroulante dans le champ « sous-origine » |  |
| OR-002 | Droits sur la modification d’une origine | Origine  Sous Origine | Les profils DCM et administrateur peuvent modifier l’origine et sous origine d’une orientation.  Alors que les profils résidence ne peuvent pas modifier les origines et sous origines |  |
| OR-003 | Création d’une origine – profil DCM et administrateur | Origine  Sous origine | Les profils DCM et administrateur ont accès à toutes la liste des origines |  |
| OR-004 | Création d’une origine – profil résidence | Origine  Sous origine | Les profils résidences ont une liste réduite des origines : agence domusvi Domicile ; Annuaire ; Collaborateur ; Internet ; Mairie/Commerçant/voisinage ; opération marketing ; prescripteur ; résident régulier ; signalisation routière ; viatrajectoire |  |
| OR-005 | Création d’une nouvelle orientation | Origine  Sous Origine | Lors de la création d’une nouvelle orientation depuis la fiche d’un prospect, l’origine de la nouvelle orientation = « groupe » et le sous-origine = « nom de la résidence de connexion » |  |

Tableau des compatibilités Origines / Sous-origines :

| RG | Origines | Sous-origine | Profils |
| --- | --- | --- | --- |
| OR-006 | Agence domusvi Domicile | Agence domusvi Domicile | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-007 | Annuaires | -Autres annuaires  -Booking Sénior  -Conseil dépendance  -Papy Happy  -Place Maison de retraite  -Sanitaire et social | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-008 | Ascendant | Ascendant | Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-009 | Collaborateur | Collaborateur | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-010 | Fidélisation | Fidélisation | Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-011 | Internet | -Autres sites internets  -Humanis  -PagesJaunes.fr  -Site DomusVi.com  -Site Résidence | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-012 | Mairie/Commerçant/voisinage | Mairie/Commerçant/voisinage | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-013 | Numéro vert | -LP/Ehpad  -Numéro vert | Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-014 | Opération marketing | -Affichage  -Cinéma  -Emailing/mailing  -Evenements  -Publicité/presse  -Radio | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-015 | Organisme | -Ascelliance  -Assistance retraite  -Avantage seniors  -Cap retraite  -Chantal VOISIN  -Domiserve  -Logement-Séniors  -MDR sélection  -Partenaire Seniors  -Plan retraite  -Retraite Assistance séniors service  -Retraite plus  -Retraite senior & partners  -Retraite sereine | Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-016 | Parrainage | -Client  -Collaborateur autres  -Collaborateur famille | Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-017 | Prescripteur | Liste des prescripteurs associé à la résidence de connexion.  Le bouton « ajouter un prescripteur » s’affiche aussi qui permet d’accéder à la page de création d’un nouveau prescripteur | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-018 | Résident régulier | Résident régulier | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-019 | Signalisation routière | Signalisation routière | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-020 | Viatrajectoire | Viatrajectoire | Profil résidence  Profil DCM  Profil administrateur |
| OR-021 | Groupe | Nom de la résidence |  |

# Gestion des orientations

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| OR-022 | Création d’un contact |  | Lorsqu’un contact est créé via le bouton « nouveau contact » alors son orientation correspond à la résidence de connexion |  |
| OR-023 | Orientation obligatoire | Orientation | Le ou les orientations ne peuvent pas être supprimées |  |
| OR-024 | Actions des orientations | Statut | Pour chaque orientation la dernière action s’affiche |  |
| OR-025 | Souhait géographique |  | Lors de la création d’un nouveau contact, on peut choisir le souhait géographique avec le département et la ville.   * Supprimer dans la nouvelle version |  |
| OR-026 | Proposition d’orientation | Pop-up nouvelle orientation  Veuillez sélectionner les résidences de destination ou compléter la pré-sélection | Lors de la création d’une nouvelle orientation depuis la fiche d’un prospect, une liste de résidence s’affiche pour cela il faut que la résidence :   * Appartienne au même DRE que la résidence de connexion * Ait des lits de disponibles * Que le prospect n’ait aucune orientation sur cette résidence |  |
| OR-027 | Liste des orientations | Pop-up nouvelle orientation  Veuillez sélectionner les résidences de destination ou compléter la pré-sélection | Lorsque le prospect a déjà une orientation sur la résidence, alors dans la liste déroulante, la résidence est barrée avec la mention « déjà orienté » |  |
| OR-028 | Orientation Via Trajectoire |  | Lorsqu’une orientation a comme origine le site Via Trajectoire, des boutons d’action apparaissent :  …. *A compléter* |  |

# 9. Gestion des statuts des orientations

=>>>> à valider avec Laurent

Le statut des orientations est défini en fonction d’un ordre de priorité des actions

Existant

* Regarder s’il y a une exception décédée, dans ce cas tous les statuts deviennent « sortie définitive »
* On examine toutes les actions  :
  + Est-ce qu’il y a eu une admission sur la résidence ?
  + Est-ce qu’il est admis sur une autre résidence ?
  + Est-ce qu’il y a eu une visite de réalisée dans la résidence ?
  + Est-ce qu’il y a une visite de prévue dans la résidence ?
  + S’il y a une action **non réalisée** dans la résidence **autre que** refus (107) ou sortie (108) dans la résidence alors le statut de la résidence = « en cours »
  + S’il y a une action de refus alors le statut de la résidence = refus
  + S’il y a une action de sortie alors le statut de la résidence = sortie
  + S’il y a une action non reconnue alors le statut de la résidence = inconnu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RG | Description | Champs | Règles | US |
| Stat-001 | En cours | Statut |  |  |
| Stat-002 | Refus | Statut |  |  |
| Stat-003 | Visite prévue | Statut |  |  |
| Stat-004 | Visite réalisée | Statut |  |  |
| Stat-005 | Entrée | Statut | Lorsque le prospect est un résident actif (présent dans la GS) dans la résidence, alors le statut de la résidence = entrée.  Exception 1 : Entrée anticipée : lorsque le prospect a une admission à venir qui n’est pas encore validé dans la résidence, le statut = entrée.  Exception 2 : Sortie anticipée |  |
| Stat-006 | Admis autre résidence | Statut |  |  |
| Stat-007 | Sortie définitive | Statut | Lorsque le prospect est décédé, alors le statut de toutes les résidences est « sortie définitive ».  Dans ce cas, ça bloque toutes les actions et l’édition d’un prospect. | Vérifier qu’on bloque la création d’une nouvelle orientation sur un prospect dcd |
| Stat-008 | Indéfini | Statut |  |  |
| Stat-009 | Sortie | Statut |  |  |
| Stat-010 | Sortie d’une autre résidence | Statut |  |  |

# 10. Statut à la suite d’un STC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STC | Statut Résidence admis | Statut Autre résidence | Actions dans le CRM |
| Retour domicile | En cours | Sortie d’une autre résidence | Action téléphone programmée 3 semaines après la date de sortie |
| Rapprochement familiale | sortie | Sortie d’une autre résidence |  |
| Décès | Sortie définitive | Sortie définitive |  |
| Concurrence privée | sortie | Sortie d’une autre résidence |  |
| Concurrence public/associatif | sortie | Sortie d’une autre résidence |  |
| Transfert résidence groupe | sortie | Sortie d’une autre résidence | Création d’une nouvelle orientation avec la nouvelle résidence |
| Transfert etab santé | sortie | Sortie d’une autre résidence |  |
| Concurrence | sortie | Sortie d’une autre résidence |  |

# Gestion des validations des rdv

Rg typée « LAC » -> correspond RG sur les listes des actions commerciales

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| LAC-001 | Les contacts en validation des RDV |  | Lorsqu’un contact a une visite de prévue ou une visite de réalisée ou annulée, il doit s’afficher dans les contacts en validations des rdv |  |
| LAC-002 | Rdv à valider |  | Lorsqu’un contact a une visite de prévue, alors son statut dans la liste des « validation des RDV » est « à valider ».  Les boutons action : « annulation de la visite et clôture du contact » et « annulation de la visite et maintien du contact » ou « validation de la visite » sont affichés sur cette liste.  Pour les autres listes : contacts actifs, nouveaux contacts, actions du jour, actions en retard, actions à venir et contacts prioritaires, seule l’action « admission » est possible. |  |
| LAC-003 | RDV effectué |  | Lorsqu’un contact a une visite qui a été effectuée alors son statut est « effectué » |  |
| LAC-004 | RDV annulé |  | Lorsqu’un contact a annulé une visite alors son statut est « annulé » |  |
| LAC-005 | Annulation d’une visite / Le motif d’annulation |  | L’annulation de la visite doit identifier l’origine de cette annulation : « à l’initiative de la famille » ou « impossibilité de la résidence ».  Lorsqu’une visite est annulée, le choix de l’origine se retrouve en tant que motif choisi lors de l’annulation et s’affiche dans la colonne « motif » et dans le mémo de l’action  Lorqu’une visite est annulée, cela modifie en automatique l’action « Visite » qui devient « Annulation de visite » au niveau de la fiche CRM |  |
| LAC-006 | Visite CAC en cours |  | Lorsque le prospect a une visite CAC de prévue alors, sur la fiche prospect, les boutons « refus », « estimé », « action commerciale » ne s’affichent plus  Uniquement le bouton « admission » est visible.  Et sur l’action « Visite », les boutons action : « annulation de la visite et clôture du contact » et « annulation de la visite et maintien du contact » ou « validation de la visite » sont affichés et remplacent les autres boutons. |  |

# Gestion des nouveaux contacts

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RG | Description | Champs | Règles | US |
| LAC-007 | Nouveaux contacts |  | Lorsqu’un contact n’a aucune action en cours, passé ou futur alors il se trouve dans la partie « nouveau contact » |  |

A voir plus tard à compléter avec les règles de gestion sur ces listes :

* Les contacts actifs
* Les nouveaux contacts
* Les actions du jour
* Les actions en retard
* Les actions à venir
* Les contacts prioritaires
* Les contacts clos

A savoir :

* quels sont les filtres appliqués pour obtenir ces résultats
* ce qu’on peut faire à partir de ces listes : ex on peut travailler sur les actions directement
* Comment réactiver un contact clos
* Les recherches

# Gestion des contacts clos

Je déplace en lien avec les listes des actions commerciales ?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RG | Description | Champs | Règles | US |
| LAC-008 | Contact décédé |  | Lorsqu’un contact est clos avec comme motif « décès » alors le prospect ne peut être réactivé dans aucunes des résidences |  |
| LAC-009 | Contact admis autre résidence |  | Lorsqu’un contact est clos avec comme motif « admis autre résidence » alors le prospect ne peut être réactivé dans aucunes des résidences |  |

# Gestion des actions

Rg typée « AC » -> correspond RG sur les actions commerciales

| RG | Description | Champs | Règles | US |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AC-001 | Une seule action en cours  Action « éteindre » une action |  | Le prospect ne peut pas avoir plusieurs actions en cours.  La création d’une nouvelle action, clôture l’action en cours.  L’action « éteindre » une action bloque la clôture de l’action si c’est la dernière action pour l’orientation. |  |
| AC-002 | 1 action obligatoire |  | Si on a une seule action en cours et qu’on supprime l’action alors   le message suivant s’affiche : Vous devez obligatoirement saisir une action de relance |  |
| AC-003 | Blocage des actions « réalisées » |  | Une fois l’action réalisée, elle reste dans la liste des actions, peut être consultée, mais ne peut plus être modifiée |  |
| AC-004 | Informations obligatoires des actions | Date  Type  De  A | Une action doit obligatoirement avoir : un type (liste), une date d’exécution (NB : pour certaines actions l’heure est exigée),  De : Il s’agit de la personne qui traite / doit traiter l’action  A : il s’agit de l’interlocuteur pour lequel l’action est prévue |  |
| AC-005 | Qui fait l’action ? | De | Si l’utilisateur connecté fait partie de la résidence, c’est lui qui doit être positionné en tant qu’acteur de l’action.  Si l’utilisateur ne fait pas partie de la résidence : Administrateur, DCM, il peut choisir parmi la liste des utilisateurs de la résidence. **Il ne doit pas être l’acteur qui fait l’action**. Par défaut, c’est le DR de la résidence à qui l’action est attribuée.  **Cas d’exception** : le call center, pour lequel l’action doit être attribuée même si l’utilisateur ne fait pas partie de la résidence (ex Chloé).  Pour un processus automatique (ROBI, Internet, IPVT…) il n’y a pas de user connecté -> c’est le DR qui est affecté d’office sur l’action. |  |
| AC-006 | Modification de l’acteur de qui réalise l’action |  | Un utilisateur peut choisir une personne parmi la liste des utilisateurs de la résidence. |  |
| AC-007 | Obligation d’un DR à minima pour la résidence |  | Pour qu’une fiche prospect puisse être créée complètement, il faut qu’une action soit créée -> il faut obligatoirement qu’il y ait au moins le directeur qui ait été créé pour la résidence. Sinon pas de création de prospect possible. |  |
| AC-008 | Types d’actions (liste) |  | Parmi la liste d’actions possible, seules les actions de type Téléphone, Email ou Courrier sont sélectionnables dans le cadre du suivi.  Les autres actions sont rattachées à un processus spécifique :   * Visite et Annulation de visite -> via le CAC * Refus -> bouton Refus * Admission -> bouton admission * Devis -> bouton devis (à venir) |  |
| AC-009 | Les actions liées au CAC |  | CF RG LAC-6 ? :  Les visites doivent être gérées via le calendrier des visites. On ne peut pas créer une visite en dehors.  Les boutons d’actions en lien avec cette action visite sont : « Validation » / « Annulation de la visite avec maintien du prospect » et « Annulation de la visite avec clôture du prospect ». Ces actions se retrouvent sur l’action « visite » de la fiche prospect et sur la liste des actions commerciales « Validation des RDV ».  Une fois l’action visite traitée (validée ou annulée), on ne peut plus modifier l’action. |  |
| AC-010 | Les actions liées au DAR |  | Les actions suivantes sont liées à la ve du DAR et sont générées automatiquement sur la fiche prospect :   * Action « Admission » : date d’entrée = date de l’action *(à valider*), le mémo reprend les données N° de chambre, type de chambre, prix facturé, type de séjour * Action « Transfert de chambre » : correspond à une modification de séjour avec : date d’effet de la modif = date de l’action *(à valider*), le mémo reprend les données N° de chambre, type de chambre, prix facturé, type de séjour * Cas particulier de l’AAT - Action « Transfert de chambre » : avec : date d’effet de la modif = date de l’action, le mémo = « Augmentation légale annuelle AAAA *(année*) du prix de XXX *(ancien prix)* à YYY *(nouveau prix)* * Action « Sortie » : correspond à la réalisation d’un STC avec date de sortie = date de l’action, le mémo reprend le motif de la sortie. * Action « annulation de l’admission » |  |
| AC-011 | Action Devis |  | Le bouton devis permet de saisir les informations d’un devis et crée une action ou 2 en lien : |  |

# Actions de refus

Rg typée « AC-RF » -> correspond RG sur les actions commerciales de type Refus

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RG | Description | Champs | Règles | US |
| AC-RF-001 | Changement de statut après un refus autre que « décès » |  | Lorsqu’un refus (autre que décès) est fait sur une fiche prospect alors le statut de la résidence sur lequel est fait l’action devient « refus » |  |
| AC-RF-002 | Statut des réorientations à la suite d’un refus autre que « décès » |  | Lorsqu’un refus est fait et que des réorientations ont été faites, alors le statut des établissements de sélectionnés lors de la réorientation est « en cours » |  |
| AC-RF-003 | Statut après un « décès » |  | Lorsqu’un refus de type « décès » est fait sur une fiche prospect alors le statut de toutes les orientations associées à la fiche est « sortie définitive » |  |
| AC-RF-004 | La date de l’action de refus | Date de l’action de refus | La date de l’action de refus doit être par défaut la date du jour |  |
| AC-RF-005 | La date de l’action de refus obligatoire | Date de l’action de refus | La date de l’action de refus est obligatoire |  |
| AC-RF-006 | Motif non commercial | Motif | Lorsque l’origine = internet alors le motif « non commercial » s’affiche |  |
| AC-RF-007 | Motif « pas de disponibilité » | Motif | Lorsque le délai de recherche coché est <1mois, alors le motif « pas de disponibilité » s’affiche dans les motifs de refus |  |
| AC-RF-008 | Liste des réorientations | Réorientation vers | Lorsque le prospect a déjà une orientation sur la résidence, alors dans la liste déroulante, la résidence est barrée avec la mention « déjà orienté » |  |
| AC-RF-009 | La réorientation |  | Lors d’un refus, le prospect peut être réorienté pour les motifs suivant :   * mal ciblé géo * mal ciblé budgetairement * dossier médical * pas de disponibilité * résidence inadaptée médicalisation |  |
| AC-RF-010 | Origine / sous origine d’une réorientation |  | L’origine et sousorigine d’une nouvelle orientation suite à l’action de refus pour motif « Réorientation » est « Groupe / Nom de la résidence qui réoriente ». |  |

# Actions d’admission

* Identifier les impacts de l’admission sur la fiche prospect avec la clôture des actions, nouveau statut de l’orientation…