**CR Procédures mails H.Contacts – 30 09 2014**

Participants : C.Laborie, JN.Clech, M.Behnam

Pour diffusion : P.Berthier, A.Antkowiez

1. Existant

Le développement de la solution dans l’outil H.Contacts a été réalisé.

Il a consisté en la création de 2 nouvelles fonctionnalités dans l’outil à savoir :

* Une rubrique DOCUMENT :

Base documentaire dans laquelle pourront être implémentées toutes les pièces jointes à utiliser dans les envois de mails.

Il s’agit de documents PDF => Formulaire, coupons réponse…

Tout ajout, modification et suppression de document sera géré depuis cet onglet de l’administration.

Une date de début de validité est systématiquement positionnée sur chacun des documents.

Une date de fin de validité permettra d’implémenter de nouvelles versions des documents au fil du temps.

* Une rubrique PROCEDURE :

Permet dans un 1er temps la création de tous les modèles de mail et le rattachement d’une PJ piochée dans la base documentaire.

Dans un second temps, chaque modèle de procédure mail est affecté à un scénario : Campagne / Mutuelle / Motif / Sous motif / Point.

1. Développement – Paramétrage à ajuster

* La coche « Individuel, Collectif ou Autre », disponible au niveau du paramétrage des modèles, n’est présente qu’à simple titre informatif et ne ressort pas en mode création de fiche lors du choix du modèle de procédure par les téléconseillers.
* *Action à réaliser : Suppression de la coche => JNC.*

*La différenciation Individuel ou Collectif quand cela est nécessaire sera effectuée dans le libellé de la procédure.*

* Le nombre de caractères disponible pour les libellés ne paraît pas suffisant.
* *Action à réaliser : Passer sur 32 caractères => JNC.*
* Coche « Info adhérent » : Permet de récupérer dans le haut du mail envoyé les informations adhérents que l’on souhaite faire apparaître (Nom, Prénom, N° contrat….).

Attention, cette fonctionnalité ne peut à l’heure actuelle être utilisée dans le cadre d’envoi de mail à des entreprises ou autre appelant de par la qualité des données.

* *Action à réaliser : Communiquer à JNC les informations à récupérer => CLA / MBE.*
* *Action à réaliser : Paramétrer ces informations => JNC.*
* Coche « Info centre gestion » : Permet, sous réserve de la qualité des données, de récupérer dans le bas du mail envoyé les coordonnées du centre de gestion en fonction du scénario auquel est affectée la procédure.
* *Action à réaliser : Vérifier la qualité des données et les paramétrer le cas échéant => JNC.*
* La 1ère procédure test (demande de changement d’adresse – MME) n’est pas encore paramétrée en recette.
* *Action à réaliser : Valider la procédure et la paramétrer dans l’outil => CLA / MBE.*

1. Le manquant

* BAL d’envoi.
* *Action à réaliser : Définir la BAL en marque blanche souhaitée => CLA / MBE.*
* *Action à réaliser : Paramétrer la BAL en marque blanche et en no reply => JNC.*
* Robot.
* *Action à réaliser : Rattacher le robot en charge de l’envoi des mails => JNC.*

1. Liste des actions à réaliser

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N° | Action | Acteur | Charge estimée | Livraison envisagée |
| 1. | Suppression de la coche « Individuel, Collectif ou Autre » | JNC |  |  |
| 2. | Passage du libellé sur 32 caractères | JNC |  |  |
| 3. | Définir les Infos adhérent | CLA / MBE |  |  |
| 4. | Paramétrer les Infos adhérent | JNC |  |  |
| 5. | Vérifier la qualité des données et paramétrer les Infos centre gestion | JNC |  |  |
| 6. | Valider la 1ère procédure et la paramétrer en recette | CLA / MBE |  |  |
| 7. | Définir la BAL en marque blanche souhaitée | CLA / MBE |  |  |
| 8. | Paramétrer la BAL en marque blanche et en no reply | JNC |  |  |
| 9. | Rattacher le robot en charge de l’envoi des mails | JNC |  |  |

1. Le démarrage

* Phase de recette => CLA / MBE
* Formation des téléconseillers => CLA / MBE
* Bascule en préprod dans un 1er temps => JNC
* Bascule en production sur l’ensemble des téléconseillers => JNC

1. Post démarrage

Une étude va être menée par JNC et SME sur les points suivants d’ores et déjà identifiés :

* Faire redescendre les adresses mails dans H.Contacts.
* Différencier les scénarios par entité et non plus par mutuelle.
* Implémenter un nouveau type d’appelant PS.
* Pouvoir distinguer les appelants des bénéficiaires.

En parallèle, une expression de besoin complémentaire sera livrée par la gestion (+ PCH en support) dans le cadre de l’optimisation de l’outil :

* Demandes de rappel
* Outil statistiques
* Paramétrage des scénarios
* Notion « Urgent »