**Compte rendu**

|  |  |
| --- | --- |
| Sté / Dir. : **iGestion** | Émis le : 12/03/2014 |
| Auteur(s) : M.BENETTO |  |
| Objet : Correctifs et Evolutions outils iGestion | |
| Date de la réunion : 11/02/2014 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sté / Dir : | Participants | Sté / Dir : | Diffusion pour information |
|  | Arnaud ANTKOWIEZ  Jean Noël CLECH |  | Philippe BERTHIER  Bertrand GUERIN  Christophe FERET  Véronique DESPLANCHE  Evelyne EMMANUELLI  Sylvie ISOREZ  Christine MOUTON |

**Correctifs Outils Abordés**

Point 1 et 8. HCOURRIERS – Mails non exploitables.

*En lien avec la fiche H.Support 97314 du 04/07/12.*

Corrigé par la mise en place du robot TALEND.

* Traité / Sous surveillance : Fiche H.Support à positionner en « A valider ».

Point 5 et 6. HCOURRIERS – PEC MME / Anomalies coches « TM », « Privé ou Public ».

*En lien avec les fiches H.Support 95486 du 24/04/12 et 101176 du 05/12/12.*

Nouveau process PEC Appel MME en cours avec Viamedis afin qu’ils traitent les DPEC Hospitalières réceptionnées suite à appels d’adhérents MME.

*En lien avec le point 2 des évolutions outils et la fiche H.Support 82372 du 22/11/10.*

* A annuler une fois le point 2 des évolutions traité.

Point 7. HCONTACTS / DU – Anomalies remontées d’informations d’AI.

*Fiche H.Support 99734 du 08/10/12.*

* Traitée.

*Fiche H.Support 103518 du 11/03/13.*

* Traitée.

*Fiche H.Support 102162 du 09/01/13.*

* A traiter.

Point 9. HCOURRIERS – Mails mal intégrés, difficilement exploitables.

Corrigé par la mise en place du robot TALEND.

* Traité / Sous surveillance.

Point 10. HCONTACTS – Anomalies modèle fiches H.CONTACTS (PDF).

*En lien avec la fiche H.Support 102833 du 11/02/13.*

Corrigé en recette.

* En attente de la mise en production du correctif.

Point 13. Boîtes Mails MCCI.

*En lien avec la fiche H.Support 99733 du 08/10/12.*

Corrigé par la mise en place du robot TALEND.

* Traité / Sous surveillance.

**Evolutions Outils Abordées**

Point 1. HCONTACTS – Envoi de procédures par mail.

*En lien avec la fiche H.Support 107604 du 03/10/13.*

**Pré requis**

1. Tenir compte des particularités de l’individuel et du collectif : Les procédures peuvent différer selon qu’il s’agisse d’un contrat individuel et collectif.
2. Tenir compte des particularités clients : Les procédures peuvent différer en fonction des clients.
3. L’envoi d’une procédure par mail depuis H.Contacts ne devra pas engendrer la clôture de la fiche H.Contacts en cours de création.
4. L’envoi de procédure devra créer un évènement sortant distinct de celui entrant de l’appel dans l’historique H.Contacts.

**Lot 1 / Envoi de procédures : Mails de consignes sans PJ**

**Proposition de JNC**

1. Implémenter des sous points dans les scénarios des campagnes H.Contacts : 1 sous point par procédure.
2. Affecter à chaque sous point ainsi défini un envoi par mail de la procédure correspondante.

Pour se faire, une icône apparaît lors de la sélection du sous point.

Cliquer sur l’icône laisse alors apparaître une zone de saisie texte afin de renseigner l’adresse mail de l’adhérent + 1 bouton « A envoyer ».

1. Une table de paramétrage en back office permet de rattacher la bonne procédure à l’envoi mail *(répond aux pré requis 1 et 2)*.
2. Un robot prend en charge le mail et l’action de clôture de la fiche lance l’envoi.

Ce n’est donc pas l’envoi qui engendre la clôture mais l’inverse *(répond au pré requis 3)*.

1. La clôture génère également 2 évènements dans l’historique H.Contacts / DU : 1 correspondant à l’appel entrant + 1 correspondant au dossier mail sortant *(répond au pré requis 4)*.

**Liste des actions à mener**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Action** | **Acteur** | **Date** |
| 1 | Développer l’icône mail au niveau des sous points H.Contacts | Support iGestion |  |
| 2 | Lister les sous points / procédures à implémenter | Managers Gestion |  |
| 3 | Créer les sous points H.Contacts | Support iGestion |  |
| 4 | Définir les corps de textes des mails | Managers Gestion |  |
| 5 | Créer un outil administratif dédié | Support iGestion |  |
| 6 | Paramétrer le robot | Support iGestion |  |
| 7 | Paramétrer la BAL d’envoi [centredegestion@igestion-gd.fr](mailto:centredegestion@igestion-gd.fr) | Support iGestion |  |
| 8 | Créer l’évènement sortant H.Contacts | Support iGestion |  |

**Lot 2 / Envoi de procédures : Mails de consignes avec PJ.**

**Proposition de JNC**

1. Création d’une base documentaire répertoriant les PJ possibles.
2. Rattacher les PJ aux procédures.

Point 2. HCONTACTS – Envoi d’un Formulaire DPEC Hospitalière automatisé.

*En lien avec la fiche H.Support 82372 du 22/11/10.*

**Pré requis**

1. Travaillant avec plusieurs opérateurs, l’envoi du formulaire PEC doit être contextualisé.
2. Les médias d’envoi aux opérateurs doivent pouvoir être différents (fax/mail).
3. Voir avec les opérateurs TP la possibilité d’uniformiser le formulaire de DPEC Hospitalière sur celui d’ores et déjà transmis à iSanté.
4. La validation de la DPEC devra créer un évènement distinct de celui entrant de l’appel dans l’historique H.Contacts.

**Lot 1 / Envoi des formulaires DPEC Hospitalières aux opérateurs TP**

**Proposition**

1. Définir le modèle de formulaire de DPEC Hospitalière à utiliser.

A l’heure actuelle, 3 formulaires différents pour Viamedis, Almerys et iSanté.

A voir pour uniformisation le modèle de formulaire et le media d’envoi sur la base d’iSanté *(pré requis 3)* :

* Echanges en cours sur le sujet avec Viamedis.
* A proposer à Almerys (Récupération de contact en cours).

1. Implémenter une icône PEC accessible uniquement à la sélection du sous motif PEC.

Cliquer sur l’icône PEC fait apparaître une fenêtre de saisie de la DPEC.

Renseigner les champs du masque de saisie permet de compléter le formulaire PDF.

Valider le masque de saisie complété permet son envoi au bon destinataire.

1. Pour se faire, une table de paramétrage en back office permet de rattacher le bon formulaire à l’envoi de DPEC *(répond au pré requis 1)* et d’en sélectionner le bon media d’envoi *(répond au pré requis 2)*.
2. Un robot prend en charge le formulaire et procède à l’envoi.

* TP Hospitalier Viamedis (MME / MUTEUROP) : Envoi par mail sur la BAL Production@viamedis.fr.
* TP Hospitalier Almerys (MGET hors salariés) : Envoi par fax au 0825 826 196 (Récupération de contact en cours afin de voir s’ils ne disposeraient pas d’une boîte production à l’instar de Viamedis et d’iSanté).
* TP Hospitalier iSanté (McDef Istya / McDef Interpro / ADP UMC / ADP Swiss life / Salariés MGET / Contrat Groupe CEGEDIM) : Envoi par mail sur la BAL pole.PEC@cegedim.fr.
* TP Hospitalier iGestion (CIVRY / GAN / AUDIENS / LBPP / SAFIAG / SAFIAG-ODASS ASSURANCES) : Envoi sur une BAL iGestion qui intègre le formulaire à traiter dans H.Courriers, identifié sous l’adhérent concerné.

1. L’envoi du formulaire génère un évènement dans l’historique H.Contacts / DU distinct de l’évènement Appel entrant *(répond au pré requis 4)*.

**Liste des actions à mener**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Action** | **Acteur** | **Date** |
| 1 | Définir le modèle de formulaire DPEC | MBE |  |
| 2 | Développer l’icône PEC + Masque de saisie de la DPEC | Support iGestion |  |
| 3 | Créer la table de paramétrage en back office | Support iGestion |  |
| 4 | Paramétrer le robot pour envoi | Support iGestion |  |
| 5 | Paramétrer la BAL iGestion pour intégration H.Courriers dans le cas du TP iGestion | Support iGestion |  |
| 6 | Créer l’évènement PEC H.Contacts | Support iGestion |  |

**Lot 2 / PEC iGestion en ligne**

Réflexion à mener dans un second temps afin de permettre le rapprochement de la PEC saisie en ligne de l’appel entrant correspondant.

Clients concernés : CIVRY, GAN, SAFIAG, LBPP, AUDIENS.

Points 3 et 17. EXTRANET – Enrichissement FAQ / Procédures / Envoi de mails avec PJ.

Points en cours dans le projet Extranet Midiway LBPP.

**Enrichissement FAQ / Procédures en ligne**

1. Elaborer le FAQ / Procédures : 2 propositions rédigées.

Actuellement en relecture en gestion.

1. Décision prise de la version retenue, la proposer à LBPP pour validation.
2. L’implémenter dans la solution Midiway.

**Envoi de mails avec PJ**

Lot 1 de la solution Midiway / Possibilité d’envoi de mail **sans** PJ pour traitement dans H.Courriers.

1. Définir les « objets » traitables par mail sans PJ.
2. Paramétrer les objets dans la solution Midiway.
3. Faire intégrer les mails à traiter dans H.Courriers, identifiés sous les adhérents concernés.

Lot 2 de la solution Midiway / Possibilité d’envoi de mail **avec** PJ pour traitement dans H.Courriers.

1. Définir les nouveaux « objets » traitables par mail avec PJ.
2. Définir les PJ indispensables au bon traitement des demandes.
3. Paramétrer les objets dans la solution Midiway.
4. Implémenter pour chaque nouvel « objet », la liste des pièces à fournir.
5. Faire intégrer les mails avec PJ à traiter dans H.Courriers, identifiés sous les adhérents concernés.

Une fois mis en production pour LBPP, ces enrichissements seront réalisables pour tout nouveau client basculant sur la solution Midiway.

Point 4. HCOURRIERS – Enregistrement de PDF des PEC sortantes MME dans le DU.

*En lien avec le point 2 des évolutions outils et la fiche H.Support 82372 du 22/11/10.*

* A annuler une fois le point 2 des évolutions traité.

Point 15. HCONTACTS – Notion d’Appel résolu / Non résolu.

*En lien avec la fiche H.Support 111259 du 11/03/14.*

L’évolution permettra de quantifier le taux de réponse immédiate en vue d'analyse et d'actions pour amélioration.

Plutôt que d’implémenter une nouvelle coche obligatoire dans l’outil, proposition de JNC d’apparenter chaque statut de fiche à la notion d’appel résolu ou non.

Ainsi, toute fiche mise en statut :

* A traiter sera à considérer comme Non Résolue.
* Appel sortant sera à considérer comme Résolue.
* Clôturé sera à considérer comme Résolue.
* Hors cible sera à considérer comme Résolue.
* A traiter.

Point 18. HCONTACTS – Distinction de l’appelant et du bénéficiaire.

*En lien avec la fiche H.Support 103152 du 22/02/13.*

Fonctionnalité H.Contacts existante auparavant.

A étudier la faisabilité en lien avec Hermès et la demande d’évolution de la fiche H.Support 111261 du 11/03/14 à savoir la saisie du N° d’adhérent sur le SVI avec remontée du dossier de l’adhérent au décroché d’un appel.

* A traiter.

**Autres Evolutions Abordées – A ajouter dans le tableau récapitulatif**

HCONTACTS / H.COURRIERS – Implémentation de documentation interne.

*En lien avec la fiche H.Support 110551 du 06/02/14.*

Le SRC a à disposition en réseau des supports les aidant à la réponse téléphonique par client.

Type de supports :

* Plaquette normée iGestion.
* Coordonnées utiles.
* Guide de traitement des principales demandes.
* Fiches de spécificités contrat…

Afin de faciliter l’accès à ses supports, l’évolution consiste à implémenter dans H.Contacts la documentation interne liée au contrat de chaque adhérent.

Principe se basant sur une fonctionnalité H.Contacts, une fonctionnalité H.Courriers et une fonctionnalité H.Support d’ores et déjà existantes :

1. H.Contacts permet aujourd’hui l’intégration dans un onglet spécifique de la plaquette de garanties de l’adhérent.

* Implémenter dans H.Contacts un nouvel onglet permettant de visualiser les supports à la réponse téléphonique élaborés en interne.

A défaut d’un onglet, développer une icône documentation interne.

1. H.Support permet aujourd’hui l’ajout de communications internes non visibles par le client.

* Cet onglet (ou icône) de documentation interne ne devra pas être visible depuis le DU, l’outil étant accessible par plusieurs de nos clients.

1. H.Courriers permet également de visualiser la plaquette de garanties de l’adhérent via une icône spécifique.

* Développer une nouvelle icône pour la documentation interne implémentée dans H.Contacts de façon à ce qu’elle soit également accessible par les gestionnaires lors du traitement des dossiers (spécificités contrats…).

Transmettre dans un 1er temps à JNC un fichier par clients des documents à implémenter.

HCONTACTS – Saisie du N° d’Adhérent sur le SVI avec remontée du dossier H.Contacts au décroché.

*En lien avec la fiche H.Support 111261 du 11/03/14.*

Fonctionnalité existante auparavant.

Faisabilité en lien avec Hermès à étudier.

Permettra un gain de productivité par un gain de temps de communication.

Minimisera également les risques d’erreur de recherche d’adhérents et de bénéficiaires non retrouvés.