|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actions** | **Date émission** | **RMOE** | **Commentaires** | **Suivi au 08/04/22** | **Suivi au 21/04/2022** |
| Accès au formulaire SATIS sur le site impossible | 23/03/22 | D.FOUTOU | Résolu par D.FOUTOU, par redémarrage du serveur dans lequel est installé SATIS. | Action terminée le 28/03/22 | Terminée |
| Formulaire sur le site Internet : les données ne remontent plus | 23/03/22 | CHRISTIAN  DANISCA | Mail pris en compte par M. Christian dès la réception. Mais il a fallu attendre le retour de Mme Foutou le 28/03/22.  Le problème pourrait venir de 3 niveaux :  1.       Serveur SATIS à la BCI (le port 8000 marche depuis le réseau interne 172.16.11.135,**test à refaire le 05/04/22**)  2.       Serveur Web (accès serveur impossible depuis BCI, le webmaster n’a pas accès au serveur, tentative BICEC le 05/04 échouée et pas de réponse du serveur ce qui pourrait exprimer un défaut de communication entre le Serveur et le pluging, **en attente pour les tests de connexion via le port 8000** **05/04/22…**)  3.       Application SATIS (**vérification de la communication au niveau de SATIS**) | Vérification effectuée le 08/04/22, le formulaire sur le Site WEB ne marche pas toujours.    DANISCA : Est-ce que les tests du 05/04/22 sur les serveurs SATIS, Serveur WEB ont été réalisés comme convenu ensemble ?  Toutes les tentatives de tests échouent. Toutes communications du serveur Satis vers les composants (fournisseurs SMS et Site web BCI Congo) ne passent pas malgré que j’ai demandé l’accès à l’internet depuis le serveur Satis)  En attente de retour des tests (Marius et Danisca) et levé de toutes restrictions empêchant les communications | En cours |
| Création d’un second administrateur au niveau de la DOSI | 05/04/22 | DANISCA | [BKINZONZI@bcicongo.com](mailto:BKINZONZI@bcicongo.com)  ·        Lui affecter le droit administrateur | Action terminée avant le 08/04/22 | Terminée |
| Paramétrages :  ·        Ajout du profil « Collecteur » à tous les agents « Staff » | 05/04/22 | DANISCA | Cf. « Paramètres / Utilisateur / Choisir l’utilisateur / Lui affecter un droit supplémentaire » | Action terminée le 07/04/22 | Terminée |
| DNS de PNR, permettre l’accès à SATIS depuis PNR | 01/04/22 | DANISCA | Faire une résolution de nom sur la 10.20…  Paramétrage au niveau de DANISCA pour être sûr que le tout est OKI (**05/04/22**)  Contact BICEC : Mme Béatrice WASMAN ( à Julius TCHANQUE\Yaya DAGNOGO)  @RAQUEL, demander à M. LONGOKOUAKA et MME KIBANGOU et NZOBADILA de se reconnecter **(05/04/22)** | EN ATTENTE RETOUR DE LA DOSI | xxxx |
| Champ date, qui ne fonctionne pas correctement | 04/04/22 | DANISCA  RAQUEL | L’utilisateur doit tester sur un autre Navigateur. Lui installer FIREFOX ou CHROME **(05/04/22)**  **L’heure s’affiche avec les SECONDES en plus** | Action terminée le 05/04/22  SOLUTION REALISEE : Mise à jour de EDGE vers la dernière version | Terminée |
| Champ Numéro de compte qui n’est pas accessible en remplissage manuel | 05/04/22 | CHRISTIAN | Il s’agit d’un point d’amélioration/mise à jour du logiciel SATIS. **Retour de DMD pour 15/04/22** | EN ATTENTE RETOUR DE SATIS  Implémenter et déployer sur l’application Satis le (21/04/2022)  Implémenter sur du plugin wordpress et sera déployer dès la résolution du problème sur formulaire du site | En cours |
| Formation : Quand le Responsable affecte une réclamation à son équipe, il n’a plus de visibilité sur les « réclamations » transférées à son Staff | 05/04/22 | CHRISTIAN | Donner aux STAFFS le menu **MONITORING / SUIVI DES RECLAMATIONS** (**FILTRE uniquement sur son entité**) | EN ATTENTE RETOUR DE SATIS  Proposition :  Créer le rôle superviseur-staff avec les permissions donnant accès uniquement au menu monitoring. Attribuer ce rôle par la suite aux responsables de services pour faire le suivi. (Disponible pour voir avec Danisca)  Filtre uniquement sur son entité (En cours d’analyse) | En analyse |
| Possibilité de modifier une réclamation quand elle a été créée | 05/04/22 | CHRISTIAN | Il s’agit d’un blocage natif à l’outil. Voir la Possibilité avec SATIS de rendre possible la modification de certains champs en cas d’erreur. Et notamment la possibilité de créer une nouvelle réclamation à fusionner avec celle erronée. | EN ATTENTE RETOUR DE SATIS  Proposition : En cas d’erreur créer une nouvelle réclamation identique à celle erronée, en corrigeant les erreurs ; puis fusionner les deux réclamations lors du transfert (Disponible pour voir avec Raquel)  Voir la Possibilité avec SATIS de rendre possible la modification de certains champs en cas d’erreur (En cours d’analyse) | En cours |
| Comment « Clôturer une réclamation » ? | 05/04/22 | CHRISTIAN | A vérifier que le Pilote est bien la seule personne à pouvoir VALIDER les réclamations Traitées par les Staffs y compris le Pilote Lui-même. | Seul le pilote actif est habilité à Valider une réclamation | Terminée |
| Problème d’actualisation du tableau de bord, notamment les réclamations traitées. | 05/04/22 | CHRISTIAN | A voir au niveau de SATIS, | EN ATTENTE RETOUR DE SATIS  En cours de correction et sera disponible pour être déployer dès la semaine prochaine | En cours |
| Mesurer la SATISFACTION |  |  | **Obligatoire** |  | Terminée |
| Nom du Rapport « UMEOA » à remplacer | 05/04/22 |  | Remplacer le mot « UMOA » par « CEMAC » | EN ATTENTE RETOUR DE SATIS  En cours d’implémentation et sera disponible pour être déployer dès la semaine prochaine | En cours |
| Comment avoir des reportings avec les Noms des Clients ? | 05/04/22 |  | C’est possible, via **RAPPORT / ETAT GLOBAL** | Action terminée le 05/04/22 | Terminée |
| Importation de la base client ? | 05/04/22 |  | Message d’erreur lors de l’importation du Fichier Client. Quand la Base de données n’est pas complète on ne pas faire l’importation. | Implémentation en cours et sera déployé sur l’application Satis la semaine prochaine | En cours |
| Quid de l’importation des réclamations depuis un fichier Excel ? | 05/04/22 |  | Comment faire pour importer le stock des réclamations BCI de 2014 au 28/02/2022 dans SATIS (fichier au format Excel). | Le scope de l’action a été révisé comme suivant : Seules les réclamations reçues à la BCI entre le 01 janvier 2022 et le 28 février 2022 feront l’objet d’un enregistrement dans SATIS.  L’action sera réalisée par la DTEO (RAQUEL ou NADAGE) – Cette action a pour fondement, la création des statistiques réelles pour 2022.  En cours d’analyse | En cours |
| Reporting des SMS et vidage de la base test |  |  | **TRES URGENT** | Vérification effectuée aujourd’hui 08/04/22, les SMS ne partent pas toujours et la Preuve de distribution n’est toujours pas disponible  Le vidage de la base de production n’a pas été fait    Toutes les tentatives de tests échouent. Toutes communications du serveur Satis vers les composants (fournisseurs SMS et Site web BCI Congo) ne passent pas malgré que j’ai demandé l’accès à l’internet depuis le serveur Satis)  En attente de retour des tests (Marius et Danisca) et levé de toutes restrictions empêchant les communications | En cours |