

# Guide Utilisateur SatisPro

PILOTES

Juillet 14, 2022

## Sommaire

<b>GUIDE D'UTILISATION DE SatisPro</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
<b>1. Prérequis à l'utilisation de l'application SatisPro</b>		<b>3</b>
<b>2. Identification des utilisateurs et accès à l'application</b>		<b>3</b>
2.1. Identification et accès à l'application		3
2.2. Application SatisPro		4
2.3. Menus dans l'application		4
2.3.1. Langue d'affichage de l'application		4
2.3.2. Informations générales		4
2.3.3. Menu principal		5
2.4. Entrée des données nécessaires par l'administrateur lors de la première utilisation		5
1. Le bloc numérique (statistiques cumulatives) sur les trente (30) derniers jours		6
2. Bloc de statistiques en graphes		7
2.1. Graphe de réception des réclamations par canal		7
2.2. Evolution des réclamations par mois		7
2.3. Satisfaction des points de services qui reçoivent plus de réclamations sur les 30 derniers jours		7
<b>1. Enregistrement des plaintes</b>		<b>8</b>
<b>2. Complétude d'une réclamation</b>		<b>9</b>
<b>3. Affectation de réclamation</b>		<b>10</b>
3.1. Transfert vers une unité de traitement		10
3.2. Gestion des doublons		11
<b>4. Validation</b>		<b>12</b>
<b>5. Mesure de satisfaction</b>		<b>13</b>
<b>6. Discussion</b>		<b>14</b>
<b>7. Historique des réclamations collectées</b>		<b>15</b>
1. Etat global		19
2. Etat retard de +30		19
3. Etat hors délai		19
4. Etat analytique		19
<b>8. Pilote Actif</b>		<b>19</b>
<b>9. Preuve d'accusée de réception</b>		<b>20</b>
<b>10. FAQ's</b>		<b>21</b>

## GUIDE D'UTILISATION DE SatisPro

### INTRODUCTION

SatisPro est une application web conçue principalement pour aider les institutions financières d'être à l'écoute de leurs clients.

Elle permet de remplir les démarches administratives liées à la gestion des plaintes et réclamations des clients de manière électronique. D'apprendre de cette démarche automatique pour améliorer le fonctionnement de l'institution. Cette application remplace les anciennes procédures dites manuelles : elle permet d'enregistrer les plaintes et réclamations collectées par appel téléphonique, courrier électronique, interview, email, etc. SatisPro permet également d'affecter les plaintes et réclamations collectées, de suivre le processus de traitement jusqu'à la satisfaction du client.

Ce présent guide d'utilisation de cette application s'adresse aux différents personnels de l'institution ayant le profil pilote et habilités à interagir avec d'application dans le cadre de la gestion des plaintes et réclamations clients.

Vous trouverez dans les pages qui suivent, toutes les informations nécessaires pour vous familiariser avec l'application SatisPro.

## I. Bien démarrer

### 1. Prérequis à l'utilisation de l'application SatisPro

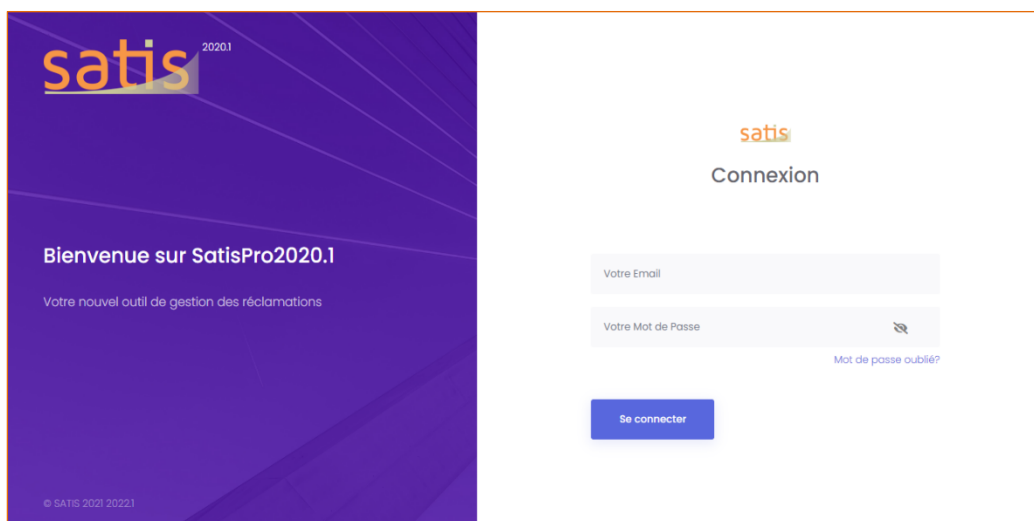
Afin d'utiliser l'application SatisPro, nous vous recommandons de suivre les conseils suivants :

- **INTERNET** : une connexion à Internet est indispensable. Il est possible que la connexion disponible soit limitée à votre connexion Intranet et ou à votre connexion WiFi. Votre service informatique vous fournira les informations nécessaires pour accéder à l'application SatisPro.
- **NAVIGATEUR** : Le fonctionnement optimal de SatisPro suppose l'utilisation des navigateurs avec une version à jour dont la liste est : **Google Chrome, Mozilla firefox, Safari, Microsoft Edge**.
- **PROFIL** : Chaque utilisateur de SatisPro dispose d'un profil standard dans la base de données qui permet son identification et lui accorde les droits d'accès aux fonctionnalités de l'application. Ces profils se présentent comme suit :
  - ▶ Profil Pilote ;
  - ▶ Profil Analyste ou staff ;
  - ▶ Profil Collecteur ;
  - ▶ Profil Administrateur ;
  - ▶ Profil Auditeur.

### 2. Identification des utilisateurs et accès à l'application

#### 2.1. Identification et accès à l'application

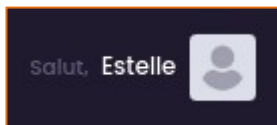
Afin d'accéder à l'application SatisPro, il vous faut au préalable insérer le lien (qui vous sera communiqué par l'équipe SatisPro) dans votre navigateur. Ensuite, vous devrez vous identifier et vous authentifier. Vous pouvez vous authentifier au moyen de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Une fois authentifié, l'accès à SatisPro vous est octroyé selon le « **profil Satis** » que vous aurait attribué l'administrateur de la plate-forme.

## 2.2. Application SatisPro

Après vous êtes identifiés, vous accédez à l'application. Votre identité est reprise sur toutes les pages de l'application comme l'indique la Figure suivante.



Lorsque vous accédez à SatisPro, vous arrivez sur la page d'accueil.

La page d'accueil présente d'une part le menu de l'application, les informations personnelles de l'utilisateur connecté, les informations générales du système et d'autre part le Tableau de bord qui donne une vue globale du système.

## 2.3. Menus dans l'application

Certains menus sont disponibles sur toutes les pages de l'application SatisPro. Il s'agit des menus suivants :


- Langue d'affichage de l'application
- Informations générales
- Menu principal

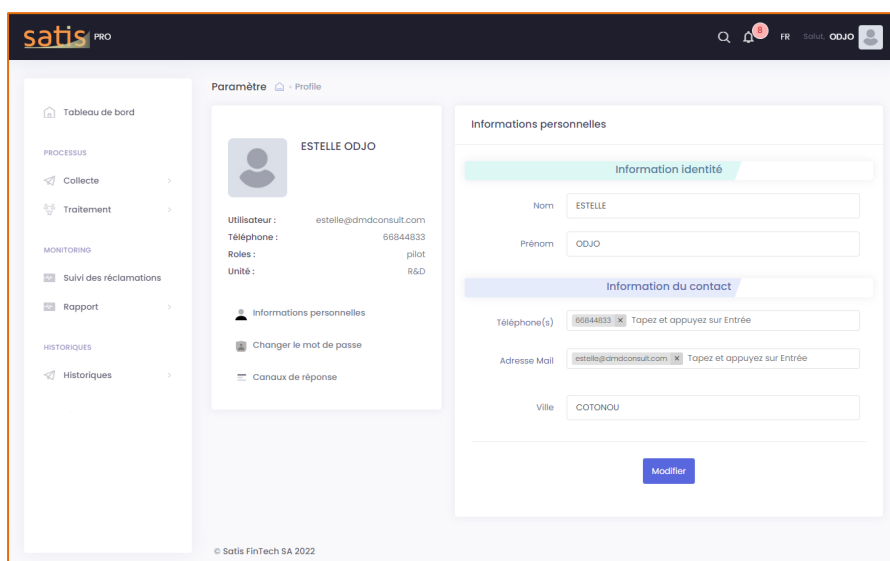
### 2.3.1. Langue d'affichage de l'application

Pour changer la langue d'affichage (Anglais/Français, ...), l'utilisateur doit d'abord se connecter à l'application. Donc pour cela, cliquez sur **FR** situé au-dessus de chaque fenêtre du système.

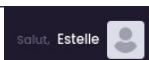
### 2.3.2. Informations générales

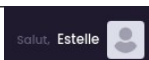

Les informations générales constituent les informations présentes invariablement sur toutes les pages pour tout utilisateur de SatisPro. Il s'agit :

- Le logo de SATIS ;
- Modifier votre profil. Si vous cliquez sur  , le système vous affichera une petite boîte de dialogue. Et en cliquant sur mon profil, vous verrez l'interface de modification de profil.



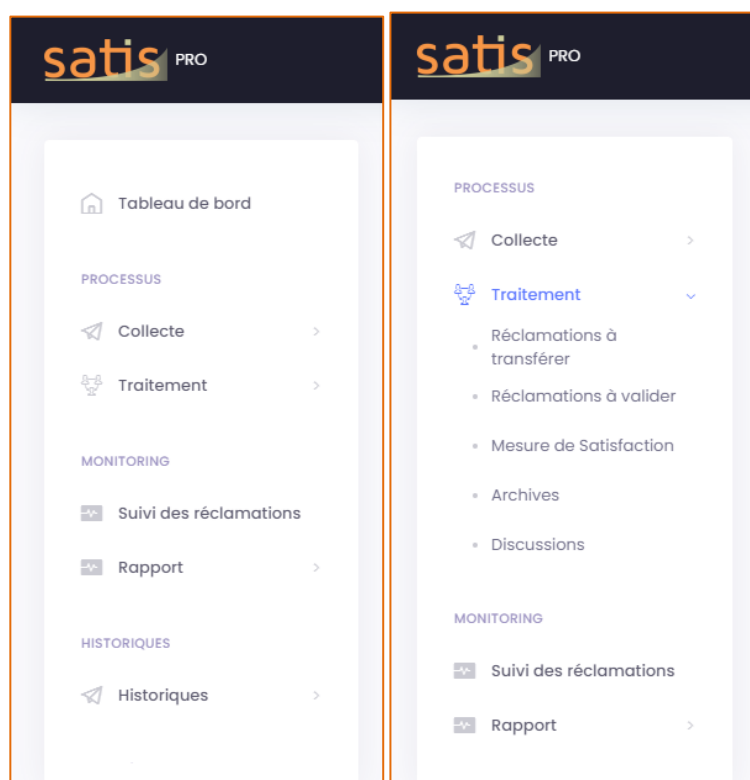
The screenshot shows the 'satis PRO' application interface. On the left is a sidebar menu with categories: 'Tableau de bord', 'PROCESSUS' (Collecte, Traitement), 'MONITORING' (Suivi des réclamations, Rapport), and 'HISTORIQUES' (Historiques). The main content area is titled 'Paramètre' and 'Profil'. It features a user profile card for 'ESTELLE ODJO' with fields for 'Utilisateur' (estelle@dmdconsult.com), 'Téléphone' (68844833), 'Roles' (pilot), and 'Unité' (R&D). Below the card are links for 'Informations personnelles', 'Changer le mot de passe', and 'Canaux de réponse'. To the right is a form titled 'Informations personnelles' with sections for 'Information identité' (Nom: ESTELLE, Prénom: ODJO) and 'Information du contact' (Téléphone(s), Adresse Mail, Ville). A 'Modifier' button is at the bottom right of the form.



- Se déconnecter de l'application SatisPro : Si vous cliquez sur , le système vous affichera une petite boîte de dialogue. Et en cliquant sur **Déconnexion**, vous serez redirigé sur la page d'authentification (connexion).
- Changer la langue du système (Anglais/Français, ...) : Une fois connecté, vous pouvez changer la langue du système en cliquant sur ce bouton .

### 2.3.3. Menu principal

Le menu constitue les liens d'accès aux différentes interfaces (formulaires, tableau, ...) de l'application SatisPro. Il est situé à gauche de chaque interface.



### 2.4. Entrée des données nécessaires par l'administrateur lors de la première utilisation

Avant le démarrage de l'utilisation de l'application SatisPro, il est nécessaire que l'administrateur encode certaines données appelées données de paramétrage. Il s'agit des données qui sont exploitées dans le processus de traitement des plaintes et réclamations du client. Si ces données sont mal encodées, les autres utilisateurs auront du mal à utiliser convenablement le système. Donc, c'est une étape très cruciale sur laquelle les administrateurs doivent-être rigoureux.

## II. Tableau de bord

Le tableau de bord est la première page que chaque utilisateur voit après qu'il soit authentifié. Il donne un aperçu global du système à travers un bloc numérique, un bloc de statistiques d'évolution du processus par mois matérialisé par les graphes tendanciels, un bloc des statistiques par sujet de réclamation matérialisé par les barres et enfin un bloc de statistiques par point de service matérialisé aussi par les barres.

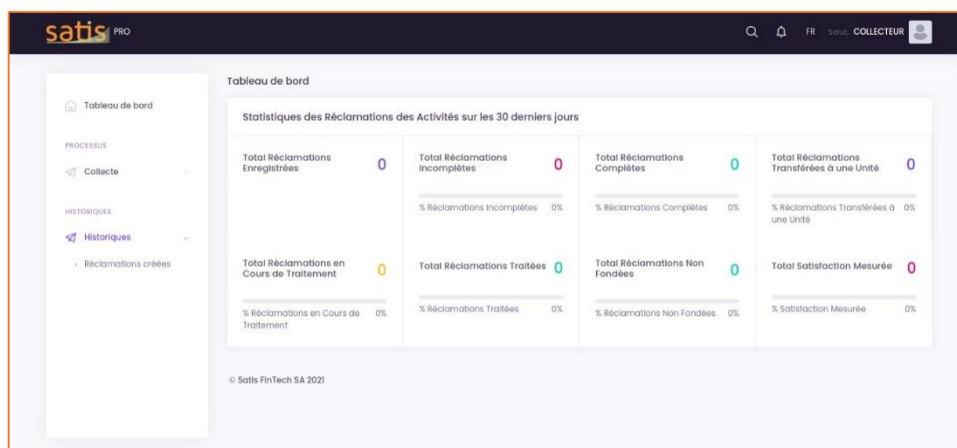
En exemple, voici quelques présentations :

### 1. Le bloc numérique (statistiques cumulatives) sur les trente (30) derniers jours

Au niveau du bloc numérique, vous pouvez voir ce qui suit :

- Le nombre total de réclamations enregistrées ;
- Le nombre total de réclamations incomplètes ;
- Le nombre total de réclamations complètes ;
- Le nombre total de réclamations enregistrées et transférées ou affectées à une unité de traitement ;
- Le nombre total de réclamations en cours de traitement ;
- Le nombre total de réclamations enregistrées et traitées ;
- Le nombre total des réclamations enregistrées et non fondées ;
- Le nombre total des satisfactions mesurées.

**Important :** Notez que RECLAMATION = PLAINTE.

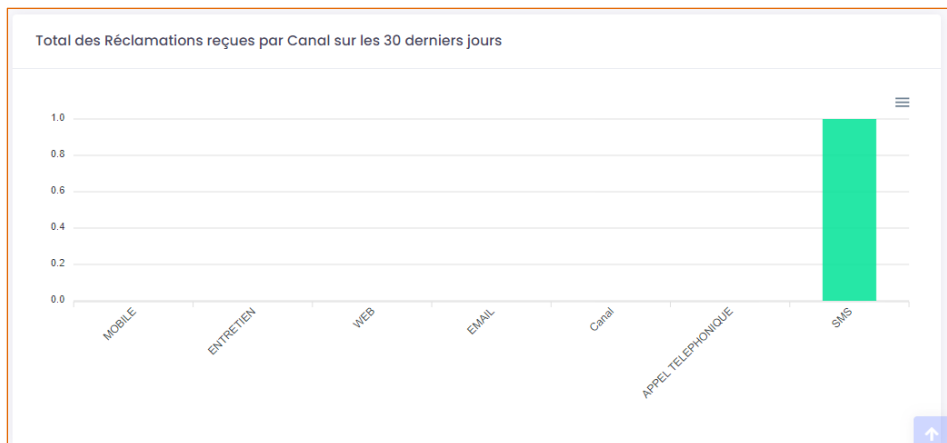


## 2. Bloc de statistiques en graphes

A ce niveau, vous avez des graphes qui vous montrent l'évolution du processus du système et son utilisation.

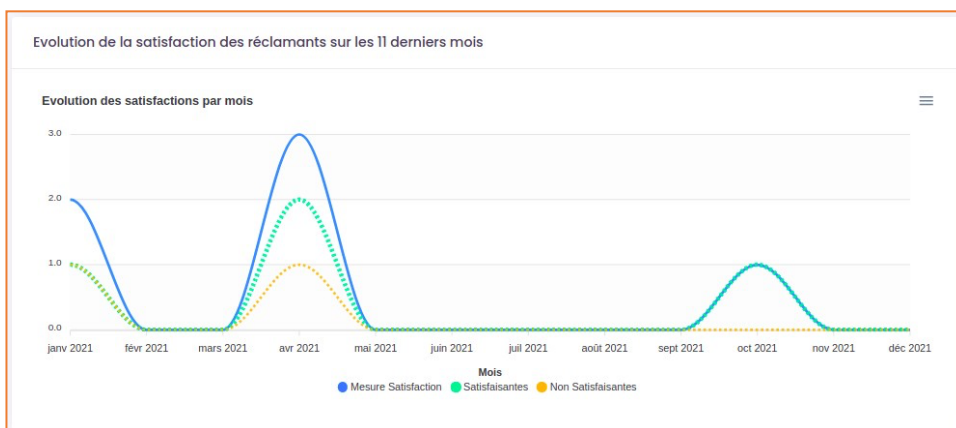
### 2.1. Graphe de réception des réclamations par canal

Ce graphe vous montre sur les trente (30) derniers jours, le nombre de réclamations reçues



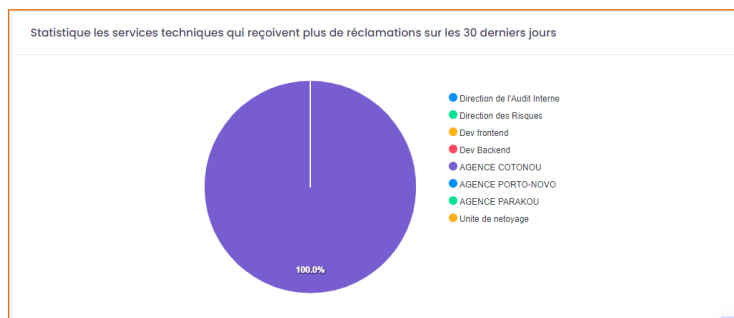
### 2.2. Evolution des réclamations par mois

L'évolution de réclamations par mois vous permet de voir sur les 11 derniers mois, le nombre de réclamations ayant eu mesure de satisfaction, le nombre de réclamations ayant eu satisfaction et le nombre de réclamations qui n'ont pas eu satisfaction.



### 2.3. Satisfaction des points de services qui reçoivent plus de réclamations sur les 30 derniers jours.

Ce graphe vous permet de constater les points les point de services envers qui les clients se plaignent plus.





### III. Gestion des plaintes

#### 1. Enregistrement des plaintes

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs du système, d'enregistrer les plaintes ou réclamations des clients pour les institutions. Ici, le client doit dévoiler son identité afin qu'une solution lui soit communiquée après traitement de sa plainte. Celui qui enregistre la plainte, doit collecter toutes les informations du client demandées sur le formulaire. Il doit prendre soins de bien rédiger les détails de la plainte pour permettre au pilote et autres utilisateurs en charge des étapes suivantes du processus de bien comprendre le problème du client et mieux le satisfaire.

Pour enregistrer une plainte ou réclamation :

- Cliquez sur le sous-menu « **Enregistrer réclamation** » du menu **Collecte** ;
- Le formulaire suivant s'affichera :

- Demander au client s'il s'est plaint une fois à travers l'application Satis.
  - ▶ Si oui, cochez cette case ☐ **Le client est-il déjà enregistré ?** et faites ensuite la recherche du client en saisissant nom et prénom, ou numéro de téléphone, ou numéro de compte. Cliquez sur l'icône rechercher puis sélectionner enfin le client.

- ▶ Si non, ne cochez pas la case : Dans ce cas, vous devrez saisir les informations du client en fournissant les informations demandées sur le client. Pour la saisie du numéro de téléphone et du mail, vous avez la possibilité d'en fournir plusieurs. Donc, après la saisie de chaque numéro de téléphone ou mail, appuyez sur la touche « **Entrée** ».


- Renseignez ensuite tous les champs requis pour les informations sur la plainte ou réclamation ;
- La réclamation du client peut-être une relance ou pas, c'est-à-dire la plainte du client est déjà dans le système ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » pour finaliser l'opération.

**NB :** Les champs portant (\*) indiquent les champs obligatoires ou requis.

## 2. Complétude d'une réclamation

La complétude de la réclamation fait l'objet de la mise à jour d'une réclamation qui a été enregistrée avec un certain nombre d'informations manquantes. Cette étape permet de récupérer toutes les informations nécessaires sur la réclamation du client.

Pour le faire :

- Cliquez sur « **Réclamation incomplète** » du menu **Collecte** ;
- Vous verrez la liste des plaintes ou réclamations à compléter ;
- Cliquez ensuite sur l'icône  située à droite dans la colonne « **Action** » de chaque réclamation ;
- Et vous serez redirigé sur le formulaire suivant ;

Complétion de réclamation

Client ::

Nom \*

RWANDA

Prénom(s) \*

AMIR

Sexe \*

Féminin

Ville

Veillez entrer la ville

Téléphone(s) (sans indicatif) \*

70555581 x Téléphone(s)

Email(s) \*

amirwanda@gmail.com x Email(s)

- Fournissez enfin les informations manquantes puis cliquer sur le bouton « **Modifier** » ;
- Ou cliquer sur le bouton « **Quitter** » pour revenir à la liste s'il n'y a rien à modifier

### 3. Affectation de réclamation

#### 3.1. Transfert vers une unité de traitement

Le transfert d'une réclamation vers une unité de traitement est une fonctionnalité qui permet au pilote **actif** d'affecter une réclamation vers un service compétent encore appelé unité de traitement.

Pour le faire :

- Cliquer sur le sous-menu « **Réclamations à transférer** » du menu **Traitement** ;
- La liste des réclamations en attente d'être transférée s'affichera comme suit :

Cette page présente la liste des réclamations complètes et qui sont en attente d'être transférées  
R représente les réclamations rejetées

**Réclamations à transférer**

Search:

Référence	Réclamant	Point de service visé	Date de réception	Objet de réclamation	Description	Action
SATISPR-20211000087-INDEPENDANT	dkkd dkdkd	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	19/11/2021 J+13	Sword Art Online	Afficher	
SATISPR-20211000060-INDEPENDANT	ANONOU ALICE	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	13/11/2021 J+7	Sword Art Online	Afficher	
SATISPR-20211000105-INDEPENDANT	QUATOZO FREDI	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	23/11/2021 J+18	Sword Art Online	Afficher	

- Identifier la réclamation à transférer puis cliquer sur l'icône suivante ;
- Les détails de la réclamation s'afficheront comme ci-après

**Client**  
Accéder aux détails du client

**Réclamation**  
Accéder aux détails de la réclamation

**Pièces jointes** 0  
Accéder à la liste des pièces jointes

**Doublons** 0  
Accéder à la liste des doublons

**Transfert**  
Transférer la réclamation

NON FONDÉE

**Détails du client**

**FATHO Fath**

Masculin  
 aattayaya@gmail.com  
 65000004  
 Cotonou  
 -  
 A TITRE PERSONNEL

Numero de compte:  
 Type de compte:

SUIVANT

- En cliquant sur chacun des liens du bloc à gauche, vous verrez respectivement des informations qui s'y trouvent ;
- Les boutons « Précédent » et « Suivant » vous permet de passer d'un onglet à un autre ;
- Pour faire le transfert de la réclamation, le pilote **actif** doit cliquer sur l'onglet « **Transfert** » et verra le formulaire suivant s'afficher

- Sélectionner l'unité de traitement ou le service technique indiqué puis cliquer sur le bouton « **Transférer à une unité** ».

### 3.2. Gestion des doublons

Le système intègre un algorithme qui permet d'identifier les plaintes qui sont susceptibles d'être des doublons avec un pourcentage de similitude. Sur cette base, le pilote **actif** peut décider de fusionner les plaintes après avoir effectué une comparaison plus approfondie des informations des potentiels doublons.

Pour ce faire :

- Une fois sur la page des détails d'une plainte en attente de transfert, se rendre dans l'onglet « **Doublons** »
- Vous verrez comme affiché ci-dessous, la liste des plaintes identifiées par le système comme potentiels doublons (avec à côté les pourcentages de similitude) de la plainte pour laquelle nous visionnons les détails.

- Chaque doublon potentiel de cette liste est accompagné d'un bouton « **COMPARER** ». En cliquant sur l'un de ces boutons, vous pourrez accéder à un tableau comparatif des informations des deux plaintes (le doublon potentiel et la plainte pour laquelle nous visionnons les détails)

Paramètre	Réclamation	Doublon
Réclamant	AWASSI CHRISTIAN	AWASSI CHRISTIAN
Montant réclamé	2000 euro	-
Date de réception	mardi 16 novembre 2021 12:07	jeudi 11 novembre 2021 12:16
Date de l'événement	lundi 15 novembre 2021 12:07	dimanche 10 octobre 2021 10:02
Catégorie de réclamation	No Game No Life	No Game No Life
Objet de réclamation	Sword Art Online	Sword Art Online
Description	TEST PLUGIN WORDPRESS	RELANCE
Attente	-	-
Choix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Buttons: **Conserv. les deux**, **Fusionner**, **NON FONDÉE**, **COMPARER**, **SUIVANT**

- Après une comparaison des données des deux (02) plaintes, deux options s'offrent à vous :
  - Conserv. les deux plaintes en cliquant sur le bouton « **CONSERVER LES DEUX** ».
  - Fusionner les deux plaintes. Pour ce faire, il faut dans un premier temps choisir la plainte que l'on désire conserver après la fusion en la cochant sur la ligne **Choix** du tableau comparatif. Ensuite, il faut cliquer sur le bouton « **FUSIONNER** »

#### 4. Validation

La validation de la solution est une étape du processus de gestion de réclamations qui permet au pilote **actif** de juger de la validité de la solution proposée vis-à-vis de la réclamation formulée.

Donc après analyse de la solution proposée, le pilote a la possibilité de la valider ou de la rejeter.


Pour ce faire,

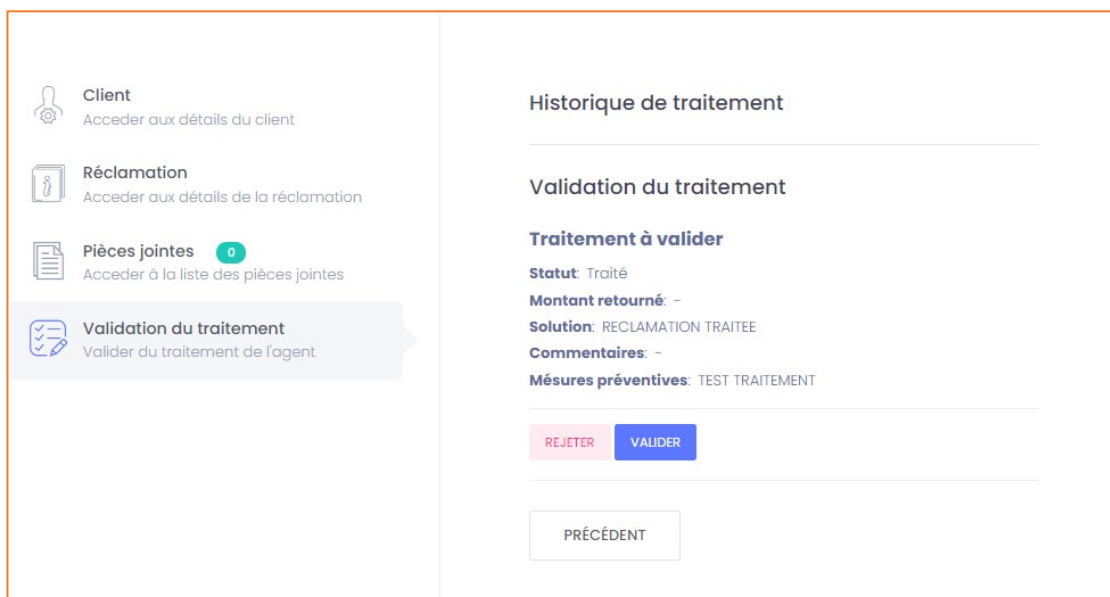
- Cliquez sur le lien « **Réclamations à valider** » du menu **Traitement**
- Vous serez redirigés vers la liste des réclamations à valider comme l'indique la figure suivante ;

Référence	Réclamant	Point de service visé	Date de réception	Objet de réclamation	Description	Action
SATISPR-202110000023-INDEPENDANT	ATTA YAYA Arafath	SERVICE COM & PROSPECT	25/10/2021 <b>J-11</b>	Sword Art Online	Afficher	

Affichage de 1 à 10 sur 1 données

Afficher 10 données < 1 >

- Cliquez sur cette icône  pour voir les détails de la réclamation dont vous souhaitez valider le traitement :



**Client**  
Accéder aux détails du client

**Réclamation**  
Accéder aux détails de la réclamation

**Pièces jointes** 0  
Accéder à la liste des pièces jointes

**Validation du traitement**  
Valider du traitement de l'agent

**Historique de traitement**

**Validation du traitement**

**Traitement à valider**

**Statut:** Traité

**Montant retourné:** -


**Solution:** RECLAMATION TRAITEE

**Commentaires:** -

**Mesures préventives:** TEST TRAITEMENT

REJETER VALIDER

PRÉCÉDENT

- Une fois dans les détails, accéder au bloc "**Validation du traitement**". Et là, vous pouvez voir la solution proposée lors du traitement de la réclamation.
- Si la solution est convenable, vous devez :
  - ▶ Cliquer sur le bouton « **Valider** ». En cliquant sur bouton, un popup s'affichera pour vous demander de fournir la solution à communiquer au client.
  - ▶ L'envoi de ce message de notification équivaut à l'étape de communication de solution au client.
- Si la solution proposée ne convient pas à la réclamation formulée, alors vous devez :
  - ▶ Cliquer sur le bouton « **Rejeter** » : Une fois cliqué, un popup s'affichera pour vous permettre de renseigner le motif de rejet du traitement ;
  - ▶ Une notification de rejet de traitement est envoyée au staff qui avait effectué le traitement de la réclamation.
  - ▶ La réclamation sera donc retournée au niveau du staff pour un nouveau traitement.
  - ▶ Dans la liste des réclamations à traiter, le staff pourra identifier les réclamations rejetées à la validation par le symbole .

## 5. Mesure de satisfaction

La mesure de satisfaction consiste à recueillir l'avis du client après communication de la solution. Il s'agit concrètement, de prendre contact avec le client pour savoir s'il est satisfait ou pas de la solution qu'il a reçu vis-à-vis de sa réclamation.

Une fois le contact pris avec le client, le pilote pourra indiquer dans le système la satisfaction du client par rapport au traitement de sa plainte.

Pour accéder à la liste des réclamations en attente de mesure de satisfaction :

- Cliquer sur le lien « **Mesure de satisfaction** » du menu **Traitement** ;

**Mesure de Satisfaction**

Rechercher:

Référence	Réclamant	Point de service visé	Date de réception	Objet de réclamation	Description	Agent traiteur	Action
SATISPR-20211000084-INDEPENDANT	ATROKPO Jean	SERVICE COM & PROSPECT	17/11/2021 J+11	Sword Art Online	Voluptas labore offi...	Arafath-staff Arafath-staff/SERVICE COM & PROSPECT	
Référence	Réclamant	Point de service visé	Date de réception	Objet de réclamation	Description	Agent traiteur	Action

Affichage de 1 à 5 sur 1 données

Afficher 10 données < 1 >

- Cliquer sur cette icône pour voir les détails de la réclamation : voir détails ;

**Client**  
Accéder aux détails du client

**Réclamation**  
Accéder aux détails de la réclamation

**Pièces jointes** 0  
Accéder à la liste des pièces jointes

**Traitement Effectué**  
Détails du traitement effectué

**Mesure de Satisfaction**  
Mesurer la satisfaction du client

**Mesure de Satisfaction**

Client Satisfait? \*

☐ Oui ☐ Non

Note

Raison

**Enregistrer**

PRÉCÉDENT

- Pour indiquer l'avis du client, vous devez accéder au bloc « **Mesure de satisfaction** ». Vous pourrez accéder au formulaire de mesure de satisfaction.
- Enfin cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

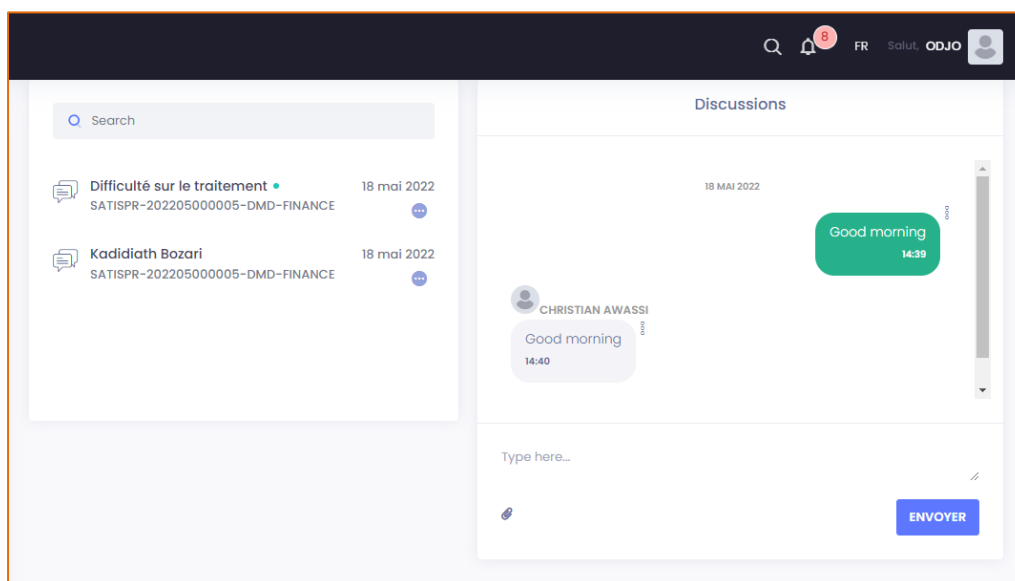
**NB** : Le champ *Note* permet au Pilote de renseigner la note que le réclamant donne à la solution apportée au traitement de sa plainte. Cette Note est un entier compris entre 1 et 5.

**1** correspondant à « **Je ne suis pas du tout satisfait** » et **5** correspondant à « **Je suis totalement satisfait** ».

## 6. Discussion

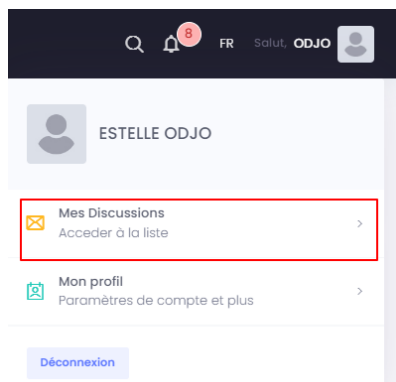
La fonctionnalité de discussion permet au staff en charge de traitement de réclamations de pouvoir créer une discussion autour de la réclamation qu'il est en train de traiter.

Pour faire effectivement la discussion et envoyer les messages, vous devez accéder à la page de discussion en cliquant sur le lien « **Discussion** » du menu **Traitement** et vous aurez la page de discussion avec l'historique de chaque discussion créée.



- Pour écrire un message, positionnez-vous dans la zone de texte puis saisissez votre message ;
- Cliquez sur le bouton « **Répondre** » pour envoyer votre message dans la discussion.

**NB** : Pour raccourcir, vous accéder aux discussions en passant par ici :



- Le lien « Liste des participants » permet au pilote de consulter la liste des participants de la discussion
- Le lien « Supprimer un chat » permet de faire une suppression de la discussion.

## 7. Historique des réclamations collectées

L'historique des réclamations fait objet de l'ensemble des réclamations gérées par le profil connecter ainsi que des détails sur son état dans le système. Cette fonctionnalité permet au profil connecter (*Pilote*) d'avoir un œil sur l'état des réclamations qu'il a enregistré.

Pour ce faire :

- Cliquez sur le sous-menu « **Réclamations créées** » du menu **Historique** ;
- Vous verrez la liste des plaintes ou réclamations créées par le Pilote ;



Historiques [Reclamations Créées](#)

**Reclamations Créées**

Recherche:

Référence	Réclamant	Objets de réclamation	Description de la Réclamation	Point de service visé	Statut	Action
SATISPR-202101000002-dmd	GHANA BOG	Relevé trimestriel non reçu	Description Test1 Edgar...	DIRECTION DMD	Archivé	<a href="#">👁</a>
SATISPR-202101000004-dmd	AYENA Edgar	Manque de respect	Description Test3 Edgar...	DIRECTION DMD	Archivé	<a href="#">👁</a>
SATISPR-202008000002-dmd	nom1 prénom1	Manque de respect	Rien	-	Archivé	<a href="#">👁</a>
SATISPR-202101000006-dmd	GNARGO Denis	Demande d'ouverture de compte	Détails bien	CONSULTING	En cours de traitement	<a href="#">👁</a>
SATISPR-202101000012-dmd	AYENA Edgar	Demande d'ouverture de compte	DescTest2	DIRECTION DMD	Archivé	<a href="#">👁</a>
SATISPR-	nom2 prénom2	Manque de respect	Rien	-	Archivé	<a href="#">👁</a>

- Cliquez sur l'icône [👁](#) pour voir les détails de la réclamation créée

**Client**  
Accéder aux détails du client

**Reclamation**  
Accéder aux détails de la réclamation

**Pièces Jointes** 1  
Accéder à la liste des pièces jointes

**Traitement Effectué**  
Détails du traitement effectué

**Détails de la réclamation**

**Référence**  
**Référence:** SATISPR-202101000002-dmd  
**Catégorie de réclamation:** COMPTE EPARGNE ORDINAIRE  
**Objet de réclamations:** Relevé trimestriel non reçu  
**Date de survenu de l'incident:** mercredi 13 janvier 2021 14:47  
**Lieu de survenu de l'incident:** -  
**Montant réclamé:** -  
**Description:** Description Test1 Edgar  
**Attente:** Attente Test1 Edgar  
**Est-ce une relance ?:** Non

**Cible**  
**Institution:** DMD  
**Point de service:** DIRECTION DMD

**Canaux**  
**Canal de réception:** APPEL TELEPHONIQUE  
**Canal de réponse préférentiel:** SMS

## IV. Archivages

La fonctionnalité de consultation des archives permet de retrouver toutes les réclamations qui ont suivi toutes les étapes du processus jusqu'à la mesure de satisfaction.

Pour consulter les archives :

- Cliquer sur le lien « **Archives** » du menu **Traitement** ;
- Vous verrez s'afficher les réclamations archivées comme suit ;

**Réclamations Archivées**

Rechercher:

Référence	Réclamant	Point de service visé	Objet de réclamation	Description	Durée du traitement	Satisfaction du client	Action
SATISPR-202110000015-INDEPENDANT	ATROKPO Jean	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	20	Oui	
SATISPR-202110000014-INDEPENDANT	KOKOU Paul	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	20	Non	
SATISPR-202110000011-INDEPENDANT	Murphy Judith	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	20	Oui	
Référence	Réclamant	Point de service visé	Objet de réclamation	Description	Durée du traitement	Satisfaction du client	Action

Affichage de 1 à 10 sur 13 données

Afficher  données < 1 2 >

- En cliquant sur cette icône , vous verrez les détails de la réclamation archivée.

**Client**  
Accéder aux détails du client

**Réclamation**  
Accéder aux détails de la réclamation

**Pièces jointes** 0  
Accéder à la liste des pièces jointes

**Traitement Effectué**  
Détails du traitement effectué

**Détails de la réclamation**

**Référence**  
**Référence:** SATISPR-202110000015-INDEPENDANT  
**Catégorie de réclamation:** No Game No Life  
**Objet de réclamations:** Sword Art Online  
**Date de survenu de l'incident:** mardi 12 octobre 2021 12:26  
**Lieu de survenu de l'incident:** Cotonou  
**Montant réclamé:** -  
**Description:** Afficher  
**Attente:** -  
**Est-ce une relance ?:** Non

**Cible**  
**Institution:** Independant  
**Point de service:** ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS

**Canaux**  
**Canal de réception:** ENTRETIEN  
**Canal de réponse préférentiel:** EMAIL

## V. Suivi des plaintes

Le suivi des réclamations est une fonctionnalité qui vous donne plusieurs options pour pouvoir faire le suivi du processus de gestions des plaintes.

Vous avez la possibilité de filtrer les plaintes en fonction de :

- Leur statut, c'est-à-dire l'étape à laquelle ils sont dans le processus de gestions
- Période de réception des plaintes
- Unité/Service technique en charge du traitement de la plainte
- Agent en charge du traitement de la plainte
- Catégorie de la réclamation
- Objet de la réclamation
- Délai de traitement

Suivi des réclamations

Filtre Status

☒ A completer
 ☒ A Affecter unité
 ☒ A Affecter staff
 ☒ En cours
 ☒ A valider
 ☒ Mesurer satisfaction
 ☒ Tout filtrer

Autres Filtres

Unité en charge du traitement

Agent traitant

Catégorie de la réclamation traitée

Objet de la réclamation traitée

Délai de traitement

Période de reception de la réclamation

Date début

Date fin

A completer

57

j+20

NSOU Bellarmin Cirardon

La reclamation dont l'objet est **Sword Art Online** est reçu le **27/11/2021**  
 Cliquer pour voir les details

RELANCER

A affecter à une unité

61

j+13

dkkd dkdkd

La reclamation dont l'objet est **Sword Art Online** est reçu le **19/11/2021**  
 Cliquer pour voir les details

RELANCER

A affecter à un staff

9

j+2

Géraard AMOULE

La reclamation dont l'objet est **Sword Art Online** est reçu le **08/11/2021**  
 Cliquer pour voir les details

RELANCER

Guide SatisPro \_ Profil Pilote, Ed 2022

18 | 20

## VI. Rapport

La génération du rapport est la finalité souhaitée de tous les traitements effectués dans le système. Il offre la possibilité de visualiser et même de télécharger les données du rapport sur votre ordinateur aux format PDF et/ou Excel.

SatisPro met à votre disposition, un certain nombre de rapports. Pour chacun de ces rapports, vous avez la possibilité d'appliquer un certain nombre de filtres.

### 1. Etat global

Ce rapport vous présente l'état complet de toutes les réclamations reçues sur une période donnée.

### 2. Etat retard de +30

Ce rapport vous présente l'état complet de toutes les réclamations qui ont déjà fait plus de trente (30) jours et qui n'ont toujours pas encore été traitées à la date du jour.

### 3. Etat hors délai

Ce rapport vous présente l'état complet de toutes les réclamations dont les délais de traitement sont dépassés et qui n'ont pas encore été traitées à la date du jour.

### 4. Etat analytique

Ce rapport vous présente l'état complet de toutes les réclamations reçues sur une période donnée par objet de réclamations et par agence.

## VI. Paramètre

### 8. Pilote Actif

Cette fonctionnalité permet au pilote actif de désigner un autre utilisateur du système comme pilote actif. Pour le faire, il faut :

- Cliquez sur le lien « *Pilote Actif* » du sous menu « *Compte utilisateur* » du menu « *Paramètre* »
- Le formulaire ci-dessous s'affichera avec la liste une liste des utilisateurs qui ont le rôle *pilote* dans le système.

The screenshot shows the SatisPro web application interface. On the left is a sidebar menu with categories: MONITORING (Suivi des réclamations, Rapport), HISTORIQUES (Historiques), and PARAMÈTRES (Paramètres, Compte Utilisateur, Pilote actif, Rapport). The main content area is titled 'Paramètres' and 'Pilote actif'. It contains a form with a label 'Pilote actif' and a text input field with the placeholder 'Veuillez choisir le pilote actif \*' and the value 'John doe'. A blue 'Enregistrer' button is at the bottom right of the form. The footer of the page indicates '© Satis FinTech SA 2022'.

## 9. Preuve d'accusée de réception

Cette fonctionnalité permet au pilote actif de consulter les preuves d'accusées de réception des notifications envoyées aux clients lors du processus de gestion des plaintes ou réclamations dans le système. Pour ce faire :

- Cliquer sur le lien « [Preuve d'accusée de Réception](#) » du sous menu « *Rapport* » du menu « *Paramètre* »
- Le formulaire suivant s'affichera

Destinataire	Canal	Contenu/message	Date	Statut
Caroline OKOU / caroline@gmail.com	email	Votre réclamation a été enregistrée avec succès. Référence: SATISPR-202205000009-DMD-FINANCE. Objet: Corruption	mercredi 11 mai 2022 0:48	success
Fath FATHO / aatayaya@gmail.com	email	Votre réclamation a été enregistrée avec succès. Référence: SATISPR-202205000003-DMD-FINANCE. Objet: Relayer bancaire	vendredi 20 mai 2022 12:31	success
Caroline OKOU / caroline@gmail.com	email	Solution client. Référence: SATISPR-202205000009-DMD-FINANCE. Objet: Corruption	mercredi 11 mai 2022 12:08	success

- Pour une consultation spécifique, vous pouvez appliquer des filtres suivant une période donnée ou choisir un canal de réception puis cliquer sur le bouton « **Filtrer** »

## 10. FAQs

Cette fonctionnalité permet à un staff d'accéder à la liste de Foire Aux Questions (FAQ), ainsi que leurs catégories.

Pour le faire :

- Cliquer sur « [FAQs](#) » du menu **Paramètres** ;
- Vous verrez la liste des FAQs s'affiché comme suit :

FAQs	
Collecte	
Comment enregistrer une réclamation ?	+
Traitement	
Comment s'auto-affecter une réclamation ?	+
Comment affecter une réclamation à un staff ?	+

- Ensuite cliquer sur l'icône suivant  Située à droite de chaque question pour accéder aux réponses ;

Collecte	
Comment enregistrer une réclamation ?	—
Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs du système, d'enregistrer les plaintes ou réclamation des clients pour les institutions. Ici, le client doit dévoiler son identité afin qu'une solution lui soit communiquée après traitement de sa plainte.	
Traitement	
Comment s'auto-affecter une réclamation ?	+
Comment affecter une réclamation à un staff ?	+