

# Guide Utilisateur SatisPro

## ADMINISTRATEURS

Juillet 2022

## SOMMAIRE

<b>I. Bien démarrer</b>	<b>4</b>
1. Prérequis à l'utilisation de l'application Satis	4
2. Identification des utilisateurs et accès à l'application	4
2.1. Identification et accès à l'application	4
2.2. Application Satis	4
2.3. Menus dans l'application	5
2.3.1. Langue d'affichage de l'application	5
2.3.2. Informations générales	5
2.3.3. Menu principal	5
2.4. Entrée des données nécessaires par l'administrateur lors de la première utilisation	6
<b>II. Tableau de bord</b>	<b>7</b>
1. Le bloc numérique (statistiques cumulatives) sur les trente (30) derniers jours	7
2. Bloc de statistiques en graphes	7
2.1. Graphe de réception des réclamations par canal	7
2.2. Evolution des réclamations par mois	8
2.3. Evolution des satisfactions par mois	Erreur ! Signet non défini.
2.4. Satisfaction des points de services qui reçoivent plus de réclamations sur les 30 derniers jours	8
<b>III. Paramétrage du système</b>	<b>9</b>
1. Configuration	9
2. Institution	10
3. Exigences	10
4. Entité de traitement	11
5. Configuration de relance	11
6. Editer FAQs	12
7. Catégorie FAQs	12
8. Compte clients	13
8.1. Enregistrement	13
8.2. Modification	14
8.3. Suppression	15
9. Gestion des catégories clients	15
9.1. Enregistrement	15
9.2. Modification	16
9.3. Suppression	16
10. Type unité	16
10.1. Enregistrement	16
10.2. Modification	17
10.3. Suppression	17
11. Gestion des unités	17
11.1. Enregistrement	17
11.2. Modification	18
11.3. Suppression	18
11.4. Gestion des Fonctions	18
11.5. Enregistrement	18

11.6	Modification .....	19
11.7	Suppression .....	19
12.	Gestion des catégories réclamations.....	19
12.1	Enregistrement .....	19
12.2	Modification.....	20
12.3	Suppression.....	20
12.4	Importation des catégories de réclamation .....	20
13.	Gestion des Niveaux de gravité .....	21
13.1	Enregistrement .....	21
13.2	Modification.....	21
13.3	Suppression.....	21
14.	Gestion des objets réclamation .....	22
14.1	Enregistrement .....	22
14.2	Modification .....	22
14.3	Suppression .....	23
14.4	Importation des objets de réclamation .....	23
15.	Gestion des agents .....	23
15.1	Enregistrement .....	23
15.2	Modification .....	24
15.3	Suppression .....	24
15.4	Importation des agents.....	25
16.	Devise .....	25
16.1	Enregistrement .....	25
16.2	Suppression .....	26
17.	Canaux .....	26
17.1	Enregistrement .....	26
17.2	Modification .....	27
17.3	Suppression .....	27
18.	Notification .....	27
18.1	Message API.....	28
19.	Institution message API .....	29
20.	Configuration des alertes de récurrence .....	29
21.	Configuration limitation rejet .....	30
22.	Configuration pourcentage minimum fusion de doublon .....	30

#### **IV. Gestion des utilisateurs** 32

1.	Identification des profils .....	32
2.	Description des profils .....	32
3.	Gestion des comptes .....	32
3.1.	Enregistrement .....	32
3.2.	Modification .....	33
3.3.	Désactivation d'un compte utilisateur .....	34

## GUIDE D'UTILISATION DE SatisPro

### INTRODUCTION

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

Elle permet de remplir les démarches administratives liées à la gestion des plaintes et réclamation des clients de manière électronique. Elle permet également 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 membres du personnel de votre institution ayant le profil administrateur et habilités à interagir avec l'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 Satis

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

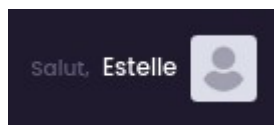
Afin d'accéder à l'application SatisPro, il vous faut au préalable insérer le lien (qui vous sera communiqué par l'équipe SatisPro) dans votre navigateur. Ensuite, vous devrez vous identifier et vous authentifier. Vous pouvez vous authentifier au moyen de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

The image shows a two-panel login interface for SatisPro2020.1. The left panel has a purple background with the 'satis' logo and a welcome message. The right panel is white and contains the login form with fields for email and password, a login button, and a link to recover the password.

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

## 2.2. Application Satis

Après vous être identifié, vous accédez à l'application SatisPro. 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 :

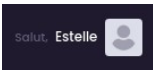
- Langue d'affichage de l'application
- Informations générales
- Menu principal

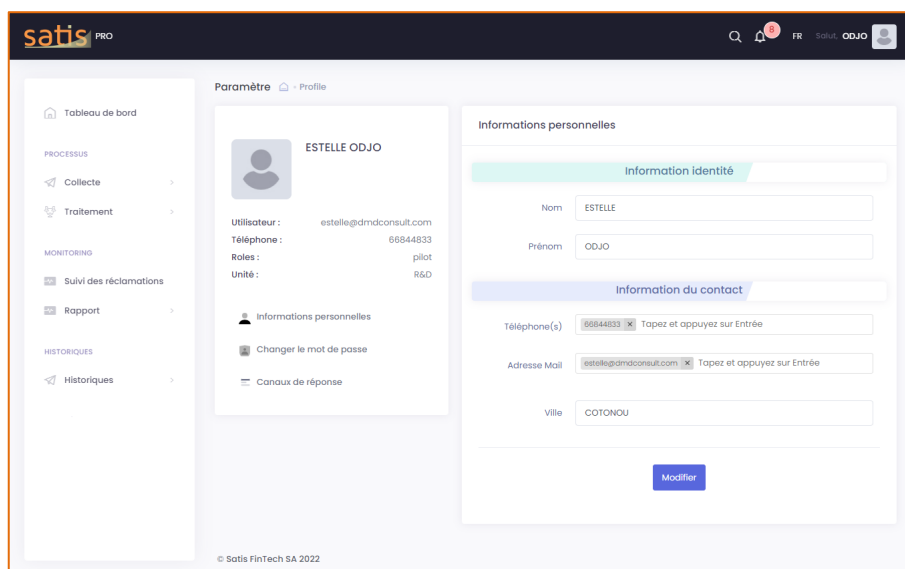
### 2.3.1. Langue d'affichage de l'application

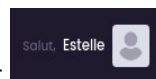
Pour changer la langue d'affichage (Anglais/Français, ...), l'utilisateur doit d'abord se connecter à l'application. Pour ce faire, cliquez sur **FR** situé au-dessus de chaque fenêtre du système.

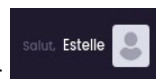

### 2.3.2. Informations générales

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.

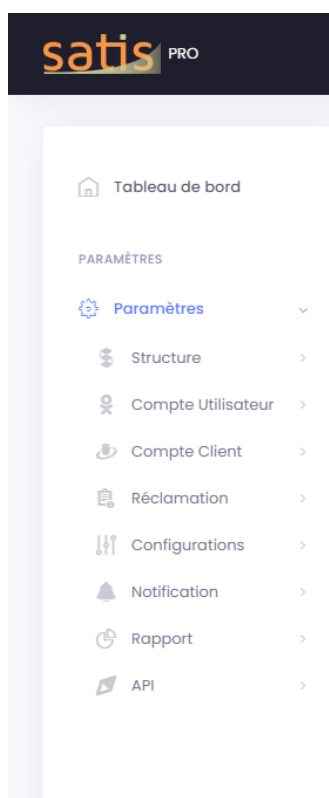




- Se déconnecter à l'application SatisPro : Si vous cliquez sur  , le système vous affichera une petite boîte de dialogue. Et en cliquant sur déconnexion, vous serez redirigé sur la page d'authentification (connexion).
- Changer la langue du système (Anglais/Français, ...). Une fois connecter, vous pouvez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

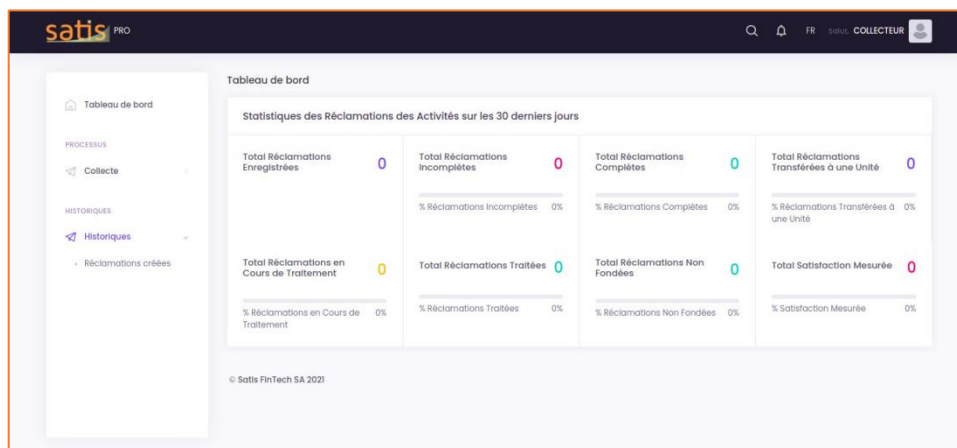
En exemple, voici quelques présentations :

### 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 transféré ou affecté à une unité de traitement ;
- Le nombre total de réclamations en cours de traitement ;
- Le nombre total de réclamations traitées ;
- Le nombre total des réclamations non fondées ;
- Le nombre total des satisfactions mesurées.

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



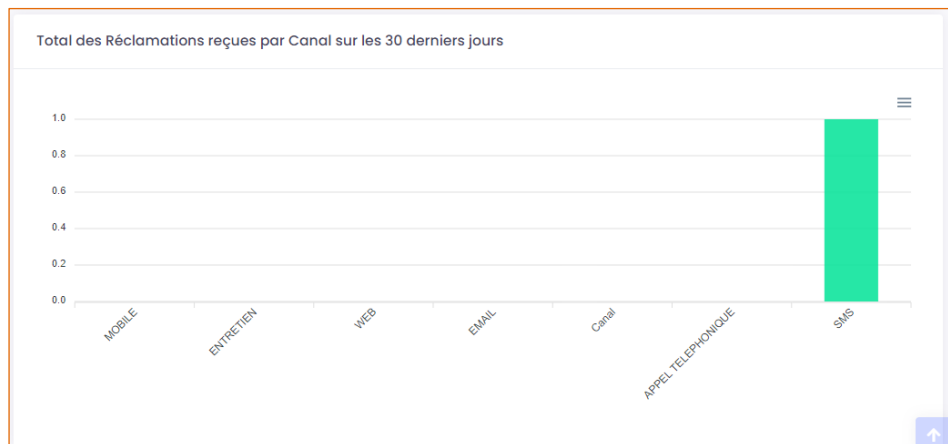


## 2. Bloc de statistiques en graphes

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

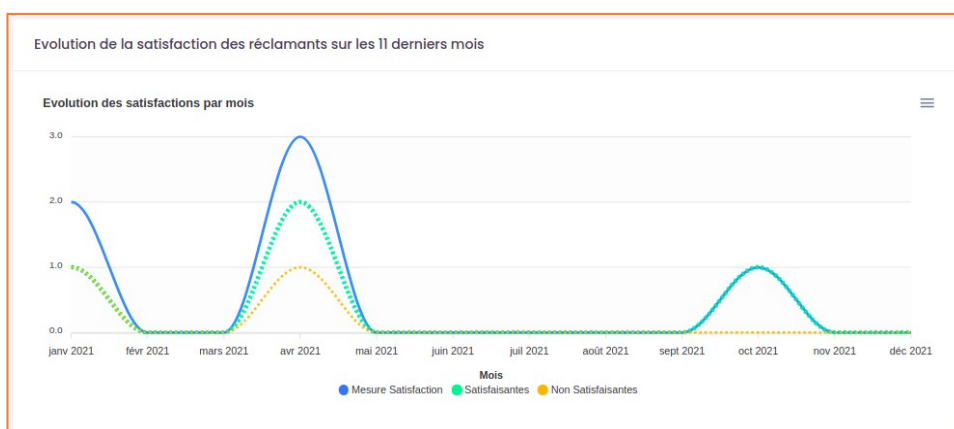
### 2.1. Graphe de réception des réclamations par canal

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



### 2.2. Evolution des réclamations par mois

L'évolution des réclamations par mois vous permet de voir sur les onze (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.



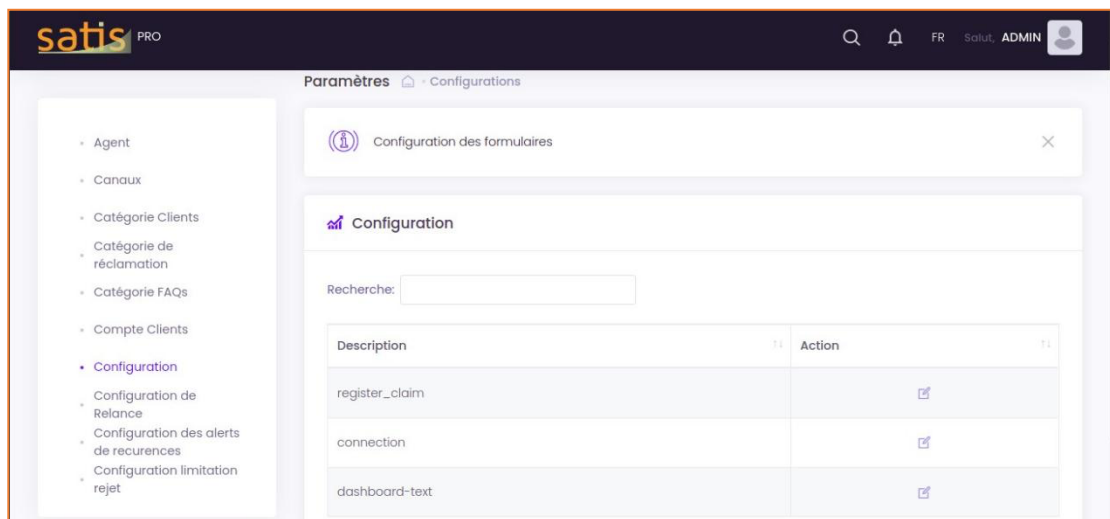
### III. Paramétrage du système

#### 1. Configuration

La fonctionnalité de configuration permet de configurer la page de connexion au système.

Pour le faire,

- Cliquez sur le lien « **Configuration** » du menu **Paramètres** et vous verrez la page suivante ;



- Cliquez ensuite sur l'icône suivant et vous verrez la page ci-après avec les détails des données à configurer ;

Modification Configuration

logo\*

title\* Connexion

description\* Votre nouvel outil de gestion des réclamations

background\*

version\* Pro 2020.1

header\* Bienvenue sur SATIS

**Modifier** **Quitter**

- Vous avez la possibilité de personnaliser entièrement toute la page de connexion ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Modifier** » une fois que vous apportez une personnalisation à la page de connexion.

## 2. Institution

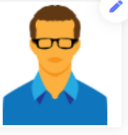
Cette fonctionnalité permet de mettre à jour les informations de votre institution.

Pour le faire,

- Cliquez sur le lien « Institution » du menu Paramètres et vous verrez la page suivante ;

Modification d'une institution

Logo



Nom \*

Acronyme \*

Code Iso \*

Envoyer Quitter

- Cliquer sur le bouton « **Enregistrer** » toutes les fois que vous effectuez la modification d'une information sur le formulaire.

## 3. Exigences

La gestion des exigences permet de définir les critères nécessaires qu'il faut remplir en fonction des objets de réclamation avant que toutes les réclamations relatives à ces objets soient complètes. Pour le faire,

- Cliquez sur le lien « **Exigences** » du menu **Paramètres** et vous verrez le formulaire ci-après ;

Exigences

Recherche:

Catégorie de plainte	Objets de plainte	Exigences
INSUBORDINATION	Manque de respect	Date de survenue de l'incident x
COMPTE EPARGNE ORDINAIRE	Relevé trimestriel non reçu	Date de survenue de l'incident x Les attentes du réclamant x La description de la réclamation x
COMPTE CHEQUE	Relevé mensuel non reçu	Date de survenue de l'incident x Les attentes du réclamant x La description de la réclamation x
	Demande d'ouverture de compte	Date de survenue de l'incident x Les attentes du réclamant x La description de la réclamation x
OPERATIONS GAB	Débit à tort GIM	Date de survenue de l'incident x Les attentes du réclamant x La description de la réclamation x Le montant réclamé x La devise du montant réclamé x

Enregistrer Quitter

- Pour chaque objet de réclamation, indiquez les éléments d'exigence qu'il faut ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».

#### 4. Entité de traitement

La fonctionnalité Entité de traitement vous permet d'indiquer les services techniques capables de traiter les réclamations en fonction de leur objet. C'est-à-dire que pour chaque objet de de réclamation, il est question d'indiquer les services techniques habilités à traiter les réclamations relatives à cet objet de réclamation.

Pour le faire,

- Cliquez sur le lien « **Entité de traitement** » du menu **Paramètres** et vous verrez le formulaire ci-après ;

Catégorie de plainte	Objets de plainte	Entités de traitement
INSUBORDINATION	Manque de respect	ADMINISTRATION PLATEFORME DMD x INFORMATIQUE DMD x COMPTABILITE DMD x EXPLOITATION x DIRECTION DMD x CONSULTING x PRODUCTION x
COMPTE EPARGNE ORDINAIRE	Relevé trimestriel non reçu	ADMINISTRATION PLATEFORME DMD x INFORMATIQUE DMD x COMPTABILITE DMD x EXPLOITATION x DIRECTION DMD x CONSULTING x PRODUCTION x
COMPTE CHEQUE	Relevé mensuel non reçu	ADMINISTRATION PLATEFORME DMD x INFORMATIQUE DMD x COMPTABILITE DMD x EXPLOITATION x DIRECTION DMD x CONSULTING x PRODUCTION x
	Demande d'ouverture de compte	ADMINISTRATION PLATEFORME DMD x INFORMATIQUE DMD x COMPTABILITE DMD x EXPLOITATION x DIRECTION DMD x CONSULTING x PRODUCTION x
OPERATIONS GAB	Débit à tort OIM	ADMINISTRATION PLATEFORME DMD x INFORMATIQUE DMD x COMPTABILITE DMD x EXPLOITATION x DIRECTION DMD x CONSULTING x PRODUCTION x

Affichage de 1 à 5 sur 4 données

- Pour chaque objet de réclamation pour pouvez associer les services techniques au niveau de la colonne « **Entité de traitement** ». Vous avez possibilité d'associer plusieurs services à un objet de réclamation.
- Cliquez sur le bouton « **Enregistrer** » toutes les fois que vous faites un ajout d'information.

#### 5. Configuration de relance

La configuration des relances permet de définir le moment à partir duquel le système commence à envoyer des relances automatiques aux agents :

- Cliquez sur le lien « **Configuration de relance** » du menu **Paramètres** et vous verrez le formulaire ci-après ;

**Coefficient**

Coefficient ⓘ

50

Modifier Quitter

## 6. Editer Foire Aux Questions (FAQs)


Editer un FAQs permet d'ajouter des réponses à des questions qui peuvent être posée lors du traitement d'une réclamation. Pour le faire :

- Cliquez sur le lien « [Editer FAQs](#) » du menu **Paramètre**;
- Vous aurez la page suivante contenant la liste des FAQs s'il en existe.

- Pour **ajouter** une nouvelle FAQ, cliquez sur le bouton « **Ajouter un FAQ** » et vous serez redirigé sur la page suivante.

- Remplissez le champ puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

Pour faire **modifier** la liste FAQ :

- Vous verrez l'icône suivante  sur la liste des FAQs;
- Cliquez sur cette dernière et vous serez redirigé sur la page d'enregistrement avec les données préalablement enregistrées ;
- Apportez les modifications souhaitées puis cliquer sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 7. Catégorie FAQs

Ici, vous avez la possibilité de créer et de modifier les catégories de FAQs. Pour le faire :

- Cliquez sur le lien « [Catégorie FAQs](#) » du menu **Paramètre**.
- Vous aurez la page suivante contenant la liste de catégorie FAQs s'il en existe.

Catégorie FAQ + Ajouter une Catégorie FAQ

Recherche:

Libellé	Slug	Action
Le tableau est vide		

Affichage de 1 à 10 sur 0 données

- Pour **ajouter** une nouvelle catégorie, cliquez sur le bouton « **Ajouter une catégorie FAQ** » et vous serez redirigé sur la page suivante.


Ajout des catégories de FAQ

Libellé \*

Enregistrer Quitter

- Remplissez le champ puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

Pour faire la **modification** d'une catégorie FAQ :

- Vous verrez l'icône suivante  sur la liste des catégories ;
- Cliquez sur cette dernière et vous serez redirigé sur la page d'enregistrement avec les données préalablement enregistrées ;
- Apporter les modifications souhaitées puis cliquer sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 8. Compte clients

Ici, vous avez la possibilité à gérer vos clients déjà acquit.

### 8.1. Enregistrement

Pour enregistrer un client,

- Cliquez sur lien « **Clients** » du menu **Paramètres**. Vous verrez ensuite la page suivante ;

Client + Ajouter

Recherche:

Télécharger le format Importer via Excel

Nom	Téléphone(s)	Email(s)	Numero de compte	Action
GHANA BOG	70555579	bogghana@gmail.com	87273959296	
RWANDA AMIR	70555581	amirwanda@gmail.com	108931137	
SENEGAL OQSF	70555580	christianawassi@gmail.com	62312357	
SENEGAL UIMCEC	70555582	christian@dmdconsult.com	99460547083	
Nom	Numero de Compte	Téléphone	Emails	Action

Affichage de 1 à 10 sur 4 données

Afficher 10 données < 1 >

- Cliquez ensuite sur le bouton « **Ajouter** » et vous serez redirigé sur la page suivante ;

Ajout de Clients

**Identité:**

Client

Nom\*  Prénom(s)\*

Sexe\*  Ville\*

Téléphone(s) (sans indicatif)\*  Email(s)\*

**Informations Techniques**

Type de Compte\*  Numero de Compte\*

**Enregistrer** Quitter

- Remplissez le formulaire et cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

- Il est possible de fournir plusieurs numéros de téléphone et Email du client. Mais après chaque saisie d'un numéro de téléphone ou Email, cliquez sur la **touche Entrée** de votre clavier pour valider la saisie.

## 8.2. Modification

Pour faire la modification du client :

- Cliquez sur lien « **Clients** » du menu **Paramètre**. Vous verrez ensuite la page suivante :

Nom	Téléphone(s)	Email(s)	Numero de compte	Action
GHANA BOG	70555579	bogghana@gmail.com	87273959296	
RWANDA AMIR	70555581	amirranda@gmail.com	108931137	
SENEGAL OQSF	70555580	christianawassi@gmail.com	62312357	
SENEGAL UIMCEC	70555582	christian@dmdconsult.com	99460547083	

Affichage de 1 à 10 sur 4 données

- Cliquez ensuite sur l'icône et vous serez redirigé sur le formulaire d'enregistrement ;
- Modifier les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 8.3. Suppression

Pour supprimer un client :

- Cliquez sur le lien « Clients » du menu Paramètre. Vous verrez ensuite la liste des clients ;
- Cliquez ensuite sur l'icône et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer ce client, cliquez sur le bouton « Oui, Supprimer » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 9. Gestion des catégories clients

### 9.1 Enregistrement

Pour enregistrer une catégorie de client :

- Cliquez sur lien « **Catégorie client** » du menu **Paramètre**. Vous verrez ensuite la page suivante :

Nom	Description	Action
NON VIP		
VIP		

Affichage de 1 à 5 sur 2 données

- Cliquez ensuite sur le bouton « **Ajouter** » et vous serez redirigé sur la page suivante






- Remplissez le formulaire et cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».


## 9.2 Modification

Pour faire la modification d'une catégorie client :

- Cliquez sur lien « **Catégorie clients** » du menu Paramètres. Vous verrez ensuite liste des catégories de clients ;
- Cliquez ensuite sur l'icône suivant  et les informations de catégorie se chargeront dans le formulaire d'enregistrement des catégorie client ;
- Apportez les modifications souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 9.3 Suppression

Pour supprimer une catégorie de client :

- Cliquez sur lien « **Catégorie clients** » du menu **Paramètre**. Vous verrez ensuite la liste des clients ;
- Cliquez ensuite sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer ce client, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 10. Type unité

Les types d'unités est une donnée qui permet de catégoriser les unités. Il s'agit des données qu'il faut enregistrer avant l'enregistrement des unités.

### 10.1 Enregistrement

Pour faire l'enregistrement d'un type d'unité :

- Cliquez sur le lien « **Type d'unité** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des types d'unité déjà enregistrées dans la base de données ;
- Pour ajouter un nouveau type unité, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des types d'unité ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouveaux types d'unité ;

Ajout d'un type d'unité

Unité \* ☐ Peut-être visé par une réclamation ? ☐ Peut résoudre une réclamation ?


Unité \*

Description

- Saisissez le nom du type d'unité ;
- Parmi des types d'unité, il y a certains qui sont souvent visé par les réclamations (Par exemple : points de service ou/et autres). Certains peuvent traiter les réclamations (par exemple : services techniques et/ou Agences) ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».


## 10.2 Modification

Pour modifier les informations d'un type d'unité :

- Cliquez sur le lien « [Type d'unité](#) » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des unités ;
- Cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque type d'unité. Et les données de ce type d'unité se chargeront dans le formulaire d'enregistrement des types d'unité ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 10.3 Suppression

Pour supprimer un type d'unité :

- Cliquez sur le lien « [Type d'unité](#) » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des types d'unité ;
- Cliquez ensuite sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer ce type d'unité, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 11. Gestion des unités

La fonctionnalité gestion des unités vous permet de gérer les services techniques, les agences et point de service ou bureau depuis un seul formulaire.

### 11.1 Enregistrement

Pour le faire :

- Cliquez sur le lien « [Unité](#) » du menu **Paramètre** et vous verrez la liste des unités déjà enregistrées dans la base de données ;
- Pour ajouter une nouvelle unité, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des unités ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouvelles unités ;

Ajout d'unité

Unité \* dmd


Type d'unité \* Guichet

Enregistrer Quitter

- Saisissez le nom de l'unité puis sélectionnez le type de cette unité (Comme type vous avez par exemple : Service, Agence, point de service, etc.) ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».


### 11.2 Modification

Pour modifier les informations d'une unité :

- Cliquez sur le lien « **Unité** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des unités ;
- Cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque unité. Et les données de l'unité se chargeront dans le formulaire d'enregistrement des unités ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

### 11.3 Suppression

Pour supprimer une unité,

- Cliquez sur le lien « **Unité** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des unités ;
- Cliquez ensuite sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer cette unité, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

### 11.4 Gestion des Fonctions

Les fonctions qu'il faut gérer ici sont les différentes occupations des employés dans votre institution. Il s'agit notamment des employés qui utiliseront le système.

### 11.5 Enregistrement

Pour enregistrer :

- Cliquez sur le lien « **Fonction** » du menu **Paramètre** et vous verrez la liste des fonctions déjà enregistrées dans la base de données ;
- Pour ajouter une nouvelle fonction, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des unités ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouvelles fonctions ;


Ajout d'une fonction

Libellé(\*)

- Saisissez le nom de la fonction puis cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».


## 11.6 Modification

Pour modifier les informations d'une unité :

- Cliquez sur le lien « **Fonction** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des unités ;
- Cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque fonction. Et les données de la fonction se chargeront dans le formulaire d'enregistrement des fonctions ci-dessus ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 11.7 Suppression

Pour supprimer une unité :

- Cliquez sur le lien « **Fonction** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des fonctions ;
- Cliquez ensuite sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer cette fonction, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 12. Gestion des catégories réclamations

La catégorie de réclamation est un niveau premier de catégorisation des réclamations. Donc, chaque catégorie de réclamation regroupe des objets de réclamations qui sont à un niveau direct de regroupement des réclamations.

### 12.1 Enregistrement

Pour enregistrer une catégorie de réclamation :

- Cliquez sur le lien « **Catégorie de réclamation** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des catégories de réclamations déjà enregistrées dans la base de données ;
- Pour ajouter une nouvelle catégorie de réclamation, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des catégories de réclamation ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouvelles catégories de réclamations ;


Ajout de catégorie de réclamation

Catégorie \*

- Saisissez le nom de la catégorie puis cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».


## 12.2 Modification

Pour modifier les informations d'une catégorie de réclamation :

- Cliquez sur le lien « **Catégorie de réclamation** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des catégories de réclamation ;
- Pour la catégorie à modifier, cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque catégorie de réclamation. Ensuite, les données de cette catégorie de réclamation se chargeront dans le formulaire d'enregistrement ci-dessus ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 12.3 Suppression

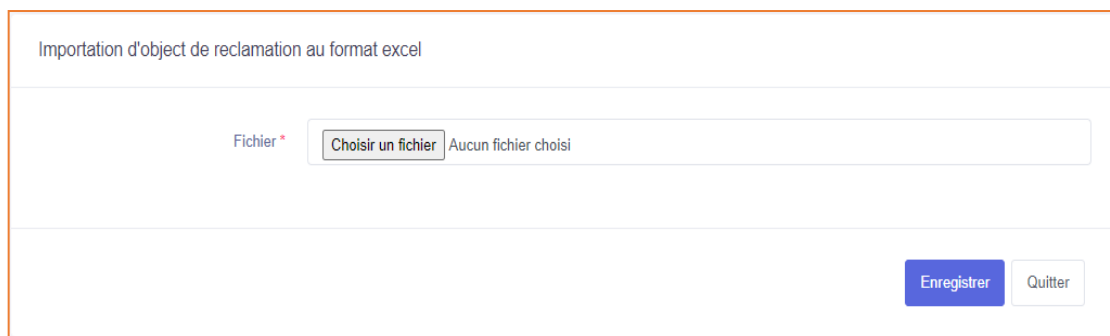
Pour supprimer une catégorie de réclamation :

- Cliquez sur le lien « **Catégorie de réclamation** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des catégories de réclamation ;
- Pour la catégorie à supprimer, cliquez sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer cette catégorie de réclamation, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 12.4 Importation des catégories de réclamation

Pour la gestion des catégories de réclamation, les administrateurs ont la possibilité d'importer toute la liste des catégories à la fois. Pour cela, il y a un format de fichier Excel qu'il faut respecter. Ce format de fichier est déjà formaté par l'équipe de développement de l'application.

- Vous pouvez le télécharger à partir du bouton « **Télécharger format** » situé au-dessus de la liste des catégories ;
- Une fois le fichier téléchargé, remplissez-le convenablement ;
- Ensuite, cliquez sur le bouton « **Importer via Excel** » situé juste à côté du bouton précédent au-dessus de la liste des catégories. Vous aurez le formulaire suivant vous permettant de charger le fichier précédemment rempli ;



Importation d'objet de réclamation au format excel

Fichier \*  Aucun fichier choisi

- Cliquez sur « **choisir un fichier** ». Ensuite, cherchez et sélectionnez le fichier que vous aviez rempli ;
- Une fois le fichier est choisi, cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » pour finaliser l'importation des catégories de réclamations.

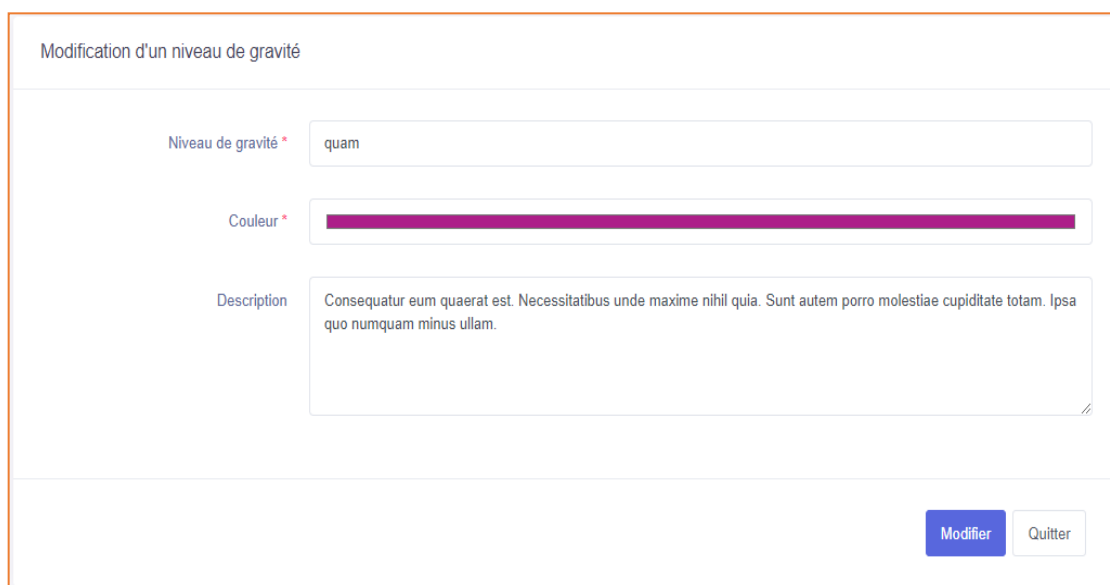
### 13. Gestion des Niveaux de gravité

Le niveau de gravité indique l'impact des réclamations portant sur un objet de réclamation ou sur un autre. Autrement dit, les objets de réclamation sont classés par niveau de gravité. Et en fonction de ces niveaux de gravité, l'on peut savoir l'impact d'une réclamation par rapport une autre.

#### 13.1 Enregistrement

Pour enregistrer un niveau de gravité :


- Cliquez sur le lien « **Niveau de gravité** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des niveaux de gravité déjà enregistrés dans la base de données ;
- Pour ajouter un nouveau niveau de gravité, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des niveaux de gravité ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouveaux niveaux de gravité ;



- Saisissez le niveau de gravité, associez une couleur à la gravité saisie et donnez une description de ce niveau de gravité ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » ;
- Le bouton « **Quitter** » vous ramène à la liste des objets de réclamation.


#### 13.2 Modification

Pour modifier les informations du niveau de gravité :

- Cliquez sur le lien « **Niveau de gravité** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des niveaux de gravité
- Pour le niveau de gravité à modifier, cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque niveau de gravité. Ensuite, les données de ce niveau de gravité se chargeront dans le formulaire d'enregistrement ci-dessus ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

#### 13.3 Suppression

Pour supprimer un niveau de gravité :

- Cliquez sur le lien « **Niveau de gravité** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des niveaux de gravité ;
- Pour le niveau de gravité à supprimer, cliquez sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;

- Si vous êtes sûr de supprimer ce niveau de gravité, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

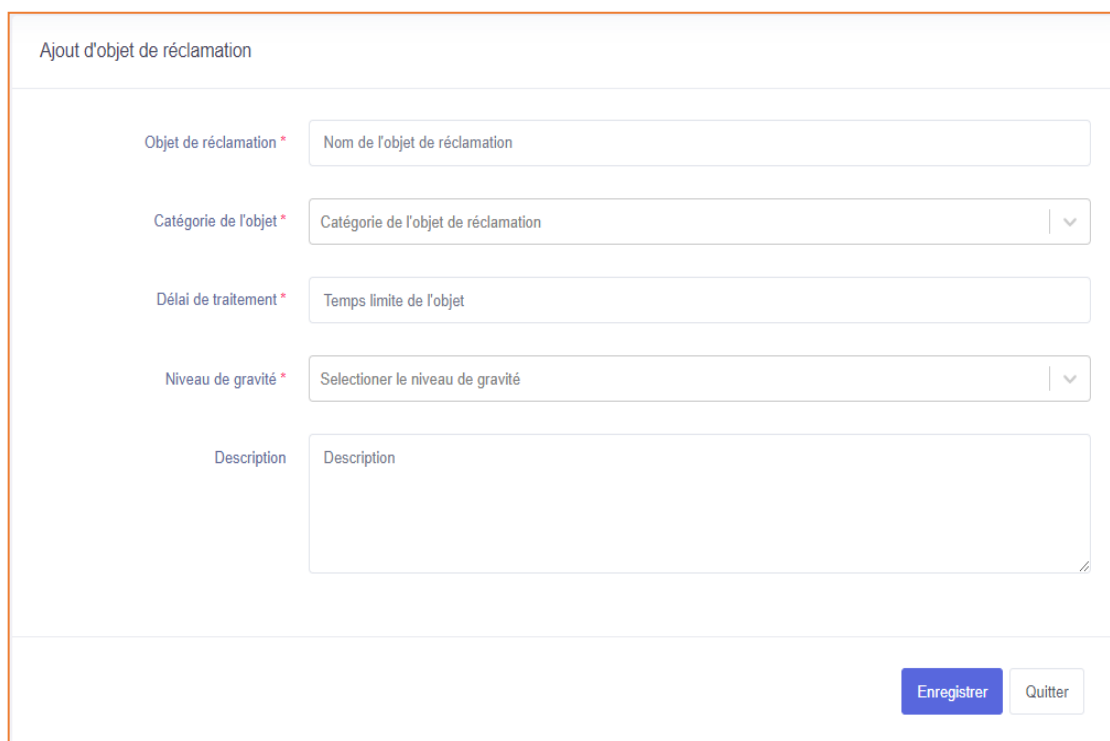
## 14. Gestion des objets de réclamation

Les objets de réclamation constituent le niveau de catégorisation des réclamations. Donc, chaque réclamation du client est rattachée à un objet de réclamation.

### 14.1 Enregistrement

Pour enregistrer un objet de réclamation :

- Cliquez sur le lien « **Objet de réclamation** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des objets de réclamation déjà enregistrés dans la base de données ;
- Pour ajouter un nouvel objet de réclamation, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des objets de réclamation ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouveaux objets de réclamations ;




Le formulaire, intitulé "Ajout d'objet de réclamation", est structuré comme suit :

- Un champ de saisie "Objet de réclamation \*" avec le placeholder "Nom de l'objet de réclamation".
- Un menu déroulant "Catégorie de l'objet \*" avec le placeholder "Catégorie de l'objet de réclamation".
- Un champ de saisie "Délai de traitement \*" avec le placeholder "Temps limite de l'objet".
- Un menu déroulant "Niveau de gravité \*" avec le placeholder "Sélectionner le niveau de gravité".
- Un champ de saisie "Description" avec le placeholder "Description".
- En bas à droite, deux boutons : "Enregistrer" (bleu) et "Quitter" (gris).

- Saisissez le nom de l'objet, sélectionnez la catégorie concernée, saisissez le délai prévu en nombre de jour pour le traitement des réclamations portant sur l'objet en-cours d'enregistrement, sélectionnez le niveau de gravité de l'objet et enfin donnez une description de l'objet s'il y en a, puis cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » ;
- Le bouton « **Quitter** » vous ramène à la liste des objets de réclamation.


### 14.2 Modification

Pour modifier les informations d'un objet de réclamation :

- Cliquez sur le lien « **Objet de réclamation** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des objets de réclamation ;
- Pour l'objet à modifier, cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque objet de réclamation. Ensuite, les données de cet objet de réclamation se chargeront dans le formulaire d'enregistrement ci-dessus ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

### 14.3 Suppression

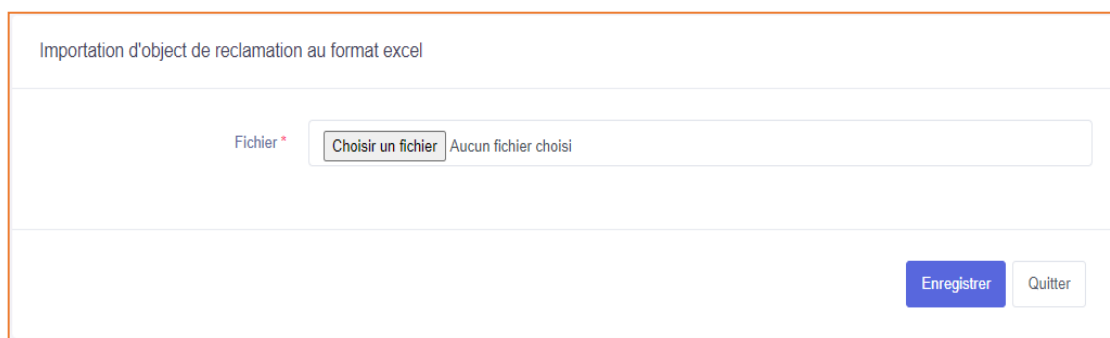
Pour supprimer un objet de réclamation,

- Cliquez sur le lien « **Objet de réclamation** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des objets de réclamation ;
- Pour l'objet à supprimer, cliquez sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer cet objet de réclamation, cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Sinon, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

#### 14.4 Importation des objets de réclamation

Pour la gestion des objets de réclamation, les administrateurs ont la possibilité d'importer toute la liste des objets à la fois. Pour cela, il y a un format de fichier Excel qu'il faut respecter. Ce format de fichier est déjà formaté par l'équipe de développement de l'application.

- Vous pouvez le télécharger à partir du bouton « **Télécharger format** » situé au-dessus de la liste des objets ;
- Une fois le fichier téléchargé, remplissez-le convenablement ;
- Ensuite, cliquez sur le bouton « **Importer via Excel** » situé juste à côté du bouton précédent au-dessus de la liste des objets. Vous aurez le formulaire suivant vous permettant de charger le fichier précédemment rempli ;



- Cliquez sur « **choisir un fichier** ». Ensuite, cherchez et sélectionnez le fichier que vous aviez rempli ;
- Une fois le fichier est choisi, cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » pour finaliser l'importation des catégories de réclamations.

### 15. Gestion des agents

Il s'agit ici d'enregistrer uniquement les agents habilités à interagir avec le système SATIS.

#### 15.1 Enregistrement

Pour enregistrer un agent,

- Cliquez sur le lien « **Agent** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des agents déjà enregistrés dans la base de données ;
- Pour ajouter un nouvel agent, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des agents ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouveaux agents ;



Ajout d'un agent

Informations personnelles:

Nom \*

Veillez entrer le nom

Prénom \*

Veillez entrer le prénom

Sexe \*

Veillez choisir le Sexe

Téléphone(s) (sans indicatif) \*

Numéro(s)

Email(s) \*

Email(s)

Ville

Veillez entrer votre ville

Informations professionnelles:

Poste \*

Veillez sélectionner le poste

Unité \*

Veillez sélectionner l'unité


Enregistrer

Quitter

- Saisissez les informations de l'agent demandées sur le formulaire. Au niveau du téléphone, saisissez le téléphone sans l'indicateur du de votre pays (Exemple : d'indicateur du Bénin est : +229 ou 00229) :
- Pour chaque agent, vous pouvez saisir un ou plusieurs numéros de téléphone et Email. Donc, après la saisie de chaque numéro de téléphone ou Email, cliquez sur la **touche Entrée de votre clavier**.
- Sélectionnez ensuite la fonction et le service de l'agent puis cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » ;
- Le bouton « **Quitter** » vous ramène à la liste des agents.


## 15.2 Modification

Pour modifier les informations d'un agent,

- Cliquez sur le lien « **Agent** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des agents ;
- Pour l'agent à modifier, cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque agent. Ensuite, les données de cet agent se chargeront dans le formulait d'enregistrement ci-dessus ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 15.3 Suppression

Pour supprimer un agent :

- Cliquez sur le lien « **Agent** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des agents ;
- Pour l'agent à supprimer, cliquez sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer cet agent alors cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 15.4 Importation des agents

Pour la gestion des agents, les administrateurs ont la possibilité d'importer toute la liste des agents à la fois.

Pour cela, il y a un format de fichier Excel qu'il faut respecter. Ce format de fichier est déjà formaté par l'équipe de développement de l'application.

- Vous pouvez le télécharger à partir du bouton « **Télécharger format** » situé au-dessus de la liste des agents ;
- Une fois le fichier téléchargé, remplissez-le convenablement ;
- Ensuite, cliquez sur le bouton « **Importer via Excel** » situé juste à côté du bouton précédent au-dessus de la liste des agents. Vous aurez le formulaire suivant vous permettant de charger le fichier précédemment rempli

- Cliquez sur « **choisir un fichier** ». Ensuite, cherchez et sélectionnez le fichier que vous aviez rempli ;
- Cocher si **oui** ou **non** les identités à importer existe déjà et si c'est une modification
- Une fois que le fichier est choisi, cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** » pour finaliser l'importation des agents.

## 16. Devise

Comme parmi des réclamations des clients, il peut avoir les réclamations portant sur des montants, il est alors très important que l'on sache la devise concernée par ce montant. Donc, la gestion des devises vous permet de définir les devises possibles.

### 16.1 Enregistrement

Pour enregistrer une devise :

- Cliquez sur le lien « **Devise** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des devises déjà enregistrés dans la base de données ;
- Pour ajouter une nouvelle devise, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des devises ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouvelles devises.

Ajout de la devise

Devise \*


Nom \*

ISO code \*

- Sélectionnez la devise qui fait partie des money que vous utilisez dans votre institution vis-à-vis vos clients, puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** » ;
- Le bouton « **Quitter** » vous ramène à la liste des devises.

## 16.2 Suppression

Pour supprimer une devise :

- Cliquez sur le lien « **Devise** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des devises ;
- Pour devise à supprimer, cliquez sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer cette devise alors cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

## 17. Canaux

La gestion des canaux permet la gestion des canaux de réception de réclamations et les canaux de réponse aux clients.

### 17.1 Enregistrement

Pour enregistrer des canaux :

- Cliquez sur le lien « **Canaux** » du menu **Paramètres** et vous verrez la liste des canaux déjà enregistrés dans la base de données ;
- Pour ajouter un nouveau canal, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des canaux ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter de nouveaux canaux ;


Ajout d'un canal

Canal \*

- Saisissez le nom du canal puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** » ;
- Le bouton « **Quitter** » vous ramène à la liste des canaux.


## 17.2 Modification

Pour modifier les informations d'un canal :

- Cliquez sur le lien « **Canaux** » du menu **Paramètres** puis vous verrez la liste des canaux ;
- Pour canal à modifier, cliquez sur l'icône suivant  situé à droite de chaque canal. Ensuite, les données de ce canal se chargeront dans le formulaire d'enregistrement ci-dessus ;
- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 17.3 Suppression

Pour supprimer un canal :


- Cliquez sur le lien « **Canaux** » du menu **Paramètre** puis vous verrez la liste des canaux ;
- Pour canal à supprimer, cliquez sur l'icône  et vous verrez un popup vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer cette suppression ;
- Si vous êtes sûr de supprimer ce canal alors cliquez sur le bouton « **Oui, Supprimer** » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « **Quitter** ».

**NB :** Pour les canaux dont vous n'aurez pas la possibilité de modifier ni de supprimer sont les canaux standards. De même, les canaux de réponse sont aussi standards. Donc, pour un besoin d'ajout d'un autre canal de réponse, il faudra prendre contact avec SatisPro.

## 18. Notification

Ici on configure les messages à envoyer par mail ou sms aux utilisateurs de SatisPro et aux clients :

- Cliquer sur le menu « **Notification** » du menu **Paramètre**. Vous aurez accès au formulaire ci-après

 Configuration notification

**Légende:**

{claim_reference} <===> Référence de la reclamation	{claim_object} <===> Objet de la reclamation
{claim_status} <===> Status de la réclamation	{responsible_staff} <===> Staff en charge du traitement
{solution_communicated} <===> Solution à communiquer	{created_by} <===> Celui qui à enregistrer la réclamation
{discussion_name} <===> Nom de la discussion	{posted_by} <===> Celui qui à poster la réclamation
{day_replay} <===> Date de communication de la solution au client	

Accusé de réception \*

Votre reclamation a ete enregistree avec succes.

Enregistrer une réclamation \*

Une nouvelle reclamation a ete enregistree.

Accusé de réception \*

Votre reclamation a ete enregistree avec succes.  
Reference: {claim\_reference}. Objet : {claim\_object}

Enregistrer une réclamation \*

Une nouvelle reclamation a ete enregistree.  
Reference: {claim\_reference}. Etat : {claim\_status}.  
Objet : {claim\_object}

Compléter une réclamation \*

Une reclamation a ete completee. Reference:  
{claim\_reference}. Objet : {claim\_object}

Transféré à une institution ciblée \*

Une reclamation a ete transferee a votre institution.  
Reference: {claim\_reference}. Objet : {claim\_object}

Transféré à l'unité \*

Une reclamation a ete transferee a votre unite.  
Reference: {claim\_reference}. Objet : {claim\_object}

Assigné au personnel \*

Une reclamation vient de vous etre assigne.  
Reference: {claim\_reference}. Objet : {claim\_object}

Rejeter une réclamation \*

Rejet d'une reclamation. Reference: {claim\_reference}.

Traiter une réclamation \*

{responsible\_staff} vient de traiter une reclamation.

- Modifiez les informations souhaitées puis cliquez sur le bouton « **Modifier** ».

### 18.1 Message API

La fonctionnalité "institution message API" permet à l'administrateur de pouvoir indiquer au système l'API de notification sms qu'il faut utiliser. La méthode d'envoi de sms doit avoir été développée par l'équipe DMD. Donc l'administrateur n'aura à ce stade, à sélectionner la méthode correspondante à l'API du fournisseur choisi pour l'envoi des sms.

Cela voudra dire que si un jour l'institution décide utiliser un autre fournisseur d'envoi de sms alors, il devrait soumettre le besoin ou sa demande à SATIS Fintech.

Pour le faire :

- Cliquer sur le menu « **Message API** » du menu **Paramètre**. Vous aurez la liste des API que vous aviez déjà utilisée ;

Pour ajouter une nouvelle API d'envoi de sms, cliquez sur le bouton « **Ajouter** » situé dans l'angle supérieur droit

au-dessus de la liste des anciennes API. Vous aurez ensuite le formulaire suivant

- Saisissez le nom de l'API (Donnez un nom à l'API), Sélectionnez ensuite la méthode liée à l'API de votre nouveau fournisseur ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 19. Institution message API

La fonctionnalité "institution message API" permet à l'administrateur de pouvoir faire les configurations nécessaires afin que l'API soit disponible pour l'utilisation.

Pour chaque indicateur de l'API à utiliser :

- Cliquer sur le menu « **Institution message API** » du menu **Paramètre**. Vous aurez la page suivante :

- Au niveau du champ fournisseur sms, sélectionnez l'API correspondant à votre fournisseur sms ;
- Ensuite des identifiants de l'API (User, Password, From : Expéditeur et le code de l'API) ;
- Enfin, cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 20. Configuration des alertes de récurrence

La configuration des alertes de récurrences des réclamations permet de définir une période en nombre de jour et un maximum de réclamations toléré. C'est-à-dire si le nombre de réclamations reçu dans la période est supérieur au nombre maximum toléré, le système enverra les alertes aux personnes indiquées.

Pour faire ce paramétrage :

- Accéder au formulaire en cliquant sur le lien « [Configuration des alertes de récurrences](#) » du menu **Paramètre** :

The screenshot shows a web form titled "Alert récurrence des réclamations". It contains two input fields: "Période de détermination(en jour) \*" with the value "1" and "Nombre maximum toléré \*" with the value "1". A purple button labeled "Enregistrer" is located at the bottom right of the form.

- Pour l'enregistrement ou la modification, saisissez juste la valeur retenue puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 21. Configuration limitation rejet

Dans le processus de traitement des réclamations, il est possible que les utilisateurs d'un service rejettent une réclamation qui leur est affectée par le pilote. Après ce rejet, le pilote peut toujours réaffecter à nouveau la réclamation au même service parce que pour lui c'est le service qui doit traiter la réclamation. S'il n'y pas de limite de rejet, le service va à chaque fois rejeter la réclamation.

Donc cette fonctionnalité permet de définir le nombre de fois possible que la réclamation peut faire les vas et vient entre le pilote et le service indiqué pour le traitement.

Pour ce faire :

- Cliquez sur le lien « [Configuration limitation rejet](#) » du menu **Paramètre**. Vous verrez ensuite le formulaire suivant ;

The screenshot shows a web form titled "Limite de rejet". It contains one input field: "Nombre de rejet toléré \*" with the value "2". A blue button labeled "Enregistrer" is located at the bottom right of the form.

- Pour l'enregistrement ou la modification, saisissez juste la valeur retenir puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

## 22. Configuration pourcentage minimum fusion de doublon

Le système SatisPro est conçu de sorte à permettre une identification automatique des réclamations susceptibles d'être un doublon. Mais, ce calcul automatique ressort les doublons en fonction d'un pourcentage défini par l'institution. C'est-à-dire pour deux réclamations ou plus, si le calcul d'un pourcentage d'un possible doublon qui est égale à celui défini dans le système alors, le système affichera toutes les réclamations impliquées dans ce possible doublon.

Pour définir ce pourcentage :

- Cliquez sur le lien « [Configuration pourcentage minimum fusion](#) » du menu **Paramètre**. Vous verrez ensuite le formulaire suivant ;

Pourcentage minimum fusion

Pourcentage minimum \* 60

Enregistrer

- Pour l'enregistrement ou la modification, saisissez juste la valeur puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».



## IV. Gestion des utilisateurs

### 1. Identification des profils

La création des utilisateurs à travers SatisPro consiste à créer un compte utilisateur pour chaque staff en spécifiant aussi son profil. Et au nombre de ces profils nous avons :

- Profil Pilote ;
- Profil Staff (Analyste) ;
- Profil Collecteur ;
- Profil Auditeur ;
- Profil Administrateur ;

### 2. Description des profils

Chacun de ces profils définit au point 1 se présente comme suit :

- **Profil Editeur :**  
Ce profil a pour principale activité l'enregistrement des réclamations et plaintes du client. Il a ensuite accès aux informations de son compte. Etc.
- **Profil Analyste :**  
Ce profil en plus d'enregistrer les réclamations, peut proposer de solutions pour un feedback. Il a ensuite accès aux informations de son compte. Etc.  
Si L'Analyste est un chef service, il aura la possibilité d'affecter les réclamations de son service vers ses staffs pour traitement. Donc ce profil est attribué aux chefs service et leur staff qui pourront traiter les réclamations.
- **Profil Pilote :**  
Ce profil est attribué au manager SatisPro de votre institution. Il peut effectuer toutes les opérations sauf le paramétrage. Le pilote peut-être également le chef service. Dans ce cas, il peut affecter les réclamations au service vers le staff de son service. C'est le pilote qui fait la validation du traitement des réclamations client.
- **Profil Auditeur :**  
Le profil auditeur a pour rôle de vérifier la mesure de satisfaction du client afin de confirmer ou pas la justesse de cette mesure de satisfaction faite par le pilote. Il a aussi accès au rapport, aux archives, au monitoring et au détail de son compte. Autrement dire, il veille sur la bonne exploitation du système dans l'institution.
- **Profil Administrateur :**  
L'administrateur a pour rôle de gérer le paramétrage du système. De gérer les comptes utilisateurs. Il assiste les autres utilisateurs afin qu'ils utilisent mieux le système.

### 3. Gestion des comptes

#### 3.1. Enregistrement

Pour un compte utilisateur :

- Cliquez sur le lien « *Utilisateur* » dans le menu *paramètre*, vous verrez la liste de comptes déjà créée ;
- Pour créer un nouveau compte, cliquez sur le bouton « Ajouter » situé dans l'angle supérieur droit au-dessus de la liste des comptes ;
- Une fois cliqué sur ce bouton, vous aurez le formulaire ci-après qui vous permet d'ajouter un nouveau compte

Utilisateur

Agent\*

Role\*

Mot de passe\*

Confirmation\*

- Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez créer le compte ;
- Sélectionnez le profil qui correspond à son rôle vis-à-vis du système en matière de gestion des réclamations ;
- Donnez-lui un mot de passe par défaut. Un mot de passe qu'il pourra modifier ;
- Cliquez enfin sur le bouton « **Enregistrer** ».








### 3.2. Modification


Pour modifier le compte d'un utilisateur,

- Cliquez sur le lien « [Utilisateur](#) » dans le menu **paramètre**, vous verrez à la liste de comptes déjà créée ci-après ;

Utilisateur

Recherche:

Nom	Email	Role	Statut	Action
BOKONON Merrith	merrith@dmdconsult.com	staff	Active	Désactiver 
ODJO Estelle	estelle@dmdconsult.com	staff	Active	Désactiver 
DMD ADMINISTRATEUR	adminmd@dmdconsult.com	admin-pro	Active	Désactiver 
HOUANYE Michael	michael@dmdconsult.com	staff	Active	Désactiver 
DMD PILOTE	pilotdmd@dmdconsult.com	pilot	Active	Désactiver 
JOACHIM Nabil	nabiljoachim@gmail.com	staff	Active	Désactiver 
AYENA Edgar	edgar@dmdconsult.com	staff	Active	Désactiver 

- Pour modifier les informations d'un compte, identifiez le compte puis cliquez sur cette icône  située à droite de la liste des comptes utilisateurs ;
- Les données du compte se chargeront respectivement dans les champs du formulaire de création de compte ;
- Modifier les données souhaitées puis cliquer sur le bouton « **Enregistrer** ».

### 3.3. Désactivation d'un compte utilisateur

La désactivation d'un compte consiste à retirer à un utilisateur les droites d'utiliser le système SATIS. C'est-à-dire, si l'on désactive le compte d'un utilisateur, ce dernier ne pourra plus se connecter à SATIS.

Pour le faire :

- Accédez à la liste des comptes puis cliquer sur ce bouton « **Désactiver** ». Vous verrez ensuite un popup s'affiché vous demandant si vous êtes sûr d'effectuer d'opération ;
- Si vous êtes sûr de désactiver le compte alors cliquez sur le bouton « Oui, Supprimer » ;
- Si non, cliquez sur le bouton « Quitter » ;
- Pour réactiver un compte désactivé, il faut procéder de la même manière que la désactivation. A ce niveau, vous aurez le bouton « **Réactiver** » à la place de « **Désactiver** ».