

Guide Utilisateur SatisPro

STAFF

Juillet 14, 2022

SOMMAIRE

1^{ère} Partie : Bien démarrer___3

1. Prérequis à l'utilisation de l'application Satis	3
2. Identification des utilisateurs et accès à l'application	3
2.1. Identification et accès à l'application	3
2.2. Application Satis	3
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

2^{ème} Partie : Tableau de bord_____6

1. Le bloc numérique (statistiques cumulatives) sur les trente (30) derniers jours.....	6
2. Bloc de statistiques en graphes.....	6
2.1. Graphe de réception des réclamations par canal.....	6
2.2. Evolution des réclamations par mois.....	7
2.3. Evolution des satisfactions par mois.....	7
2.4. Satisfaction des points de services qui reçoivent plus de réclamations sur les 30 derniers jours	8

3^{ème} Partie : Gestion des Plaintes 9

1. Affectation de réclamations	9
1.1 Affectation de réclamations à un staff	9
1.2 Auto-affectation.....	10
1.3 Réaffectation de la réclamation	10
1.4 Rejet de la réclamation	10
2. Traitement des réclamations.....	11
2.1 Réclamation non-fondée	11
2.2 Traiter la réclamation	12
3. Discussion	12
3.1 Création d'une discussion	13
3.2 Ajout de participant	14
3.3 Discuter	14
4. Historiques	15
5. FAQs.....	15

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 Analyste 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.

1^{ère} Partie : 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

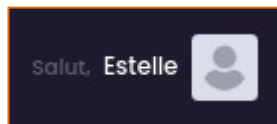
Afin d'accéder à l'application SatisPro, il vous faut au préalable insérer le lien (qui vous sera communiqué par l'équipe SatisPro) dans votre navigateur. Ensuite, vous devrez vous identifier et vous authentifier. Vous pouvez vous authentifier au moyen de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

The image shows the login page for SatisPro2020.1. On the left is a purple sidebar with the 'satis' logo and the text 'Bienvenue sur SatisPro2020.1', 'Votre nouvel outil de gestion des réclamations', and '© SATIS 2021 20221'. On the right is a white area titled 'Connexion'. It features two input fields: 'Votre Email' and 'Votre Mot de Passe' (with an eye icon to toggle visibility). Below these is a blue 'Se connecter' button and a link 'Mot de passe oublié?'.

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 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 :

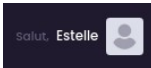
- Langue d'affichage de l'application
- Informations générales
- Menu principal

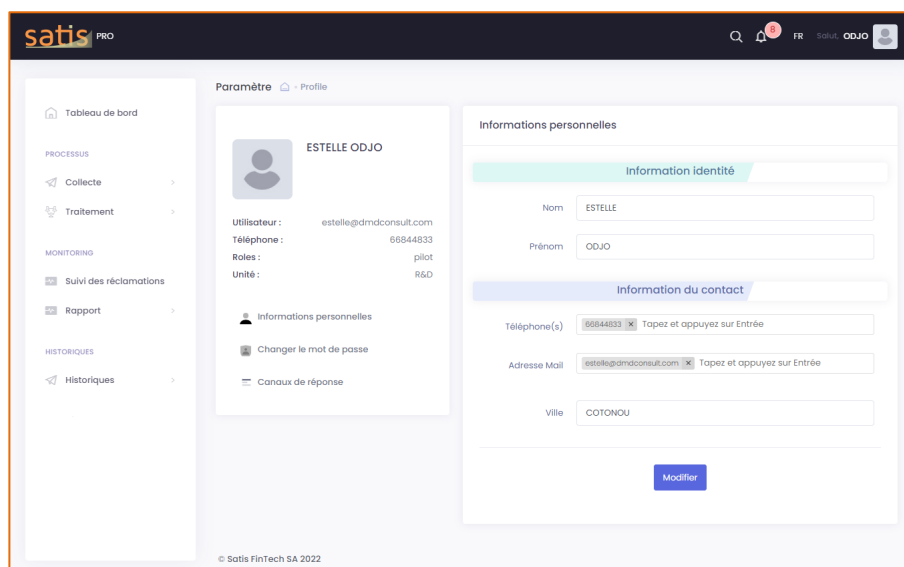
2.3.1. Langue d'affichage de l'application

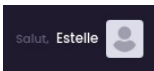

Pour changer la langue d'affichage (Anglais/Français, ...), l'utilisateur doit d'abord se connecter à l'application. Donc pour cela, cliquez sur **FR** situé au-dessus de chaque fenêtre du système.

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 :

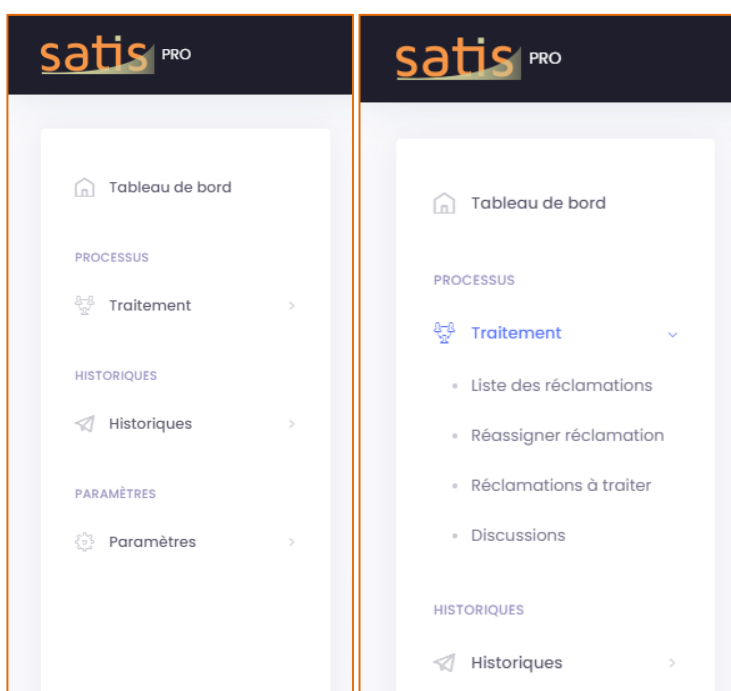
- Le logo de SATIS ;
- Modifier votre profil. Si vous cliquez sur , le système vous affichera une petite boîte de dialogue. Et en cliquant sur "mon profil", vous verrez l'interface de modification de profil.



- 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 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 voir figure suivante.



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 SatisPro. Donc, c'est une étape très cruciale sur laquelle les administrateurs doivent-être rigoureux.

2ème Partie : 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.

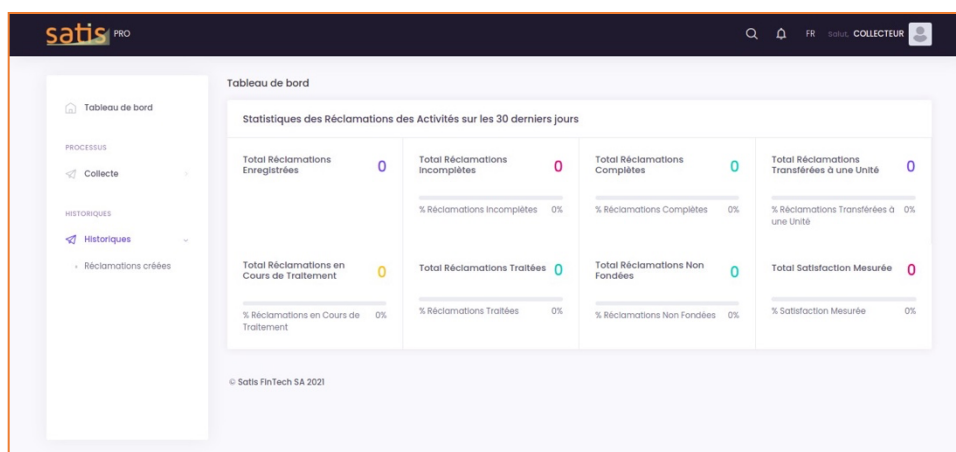
En exemple, voici quelques présentations :

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 et validées ;
- 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.

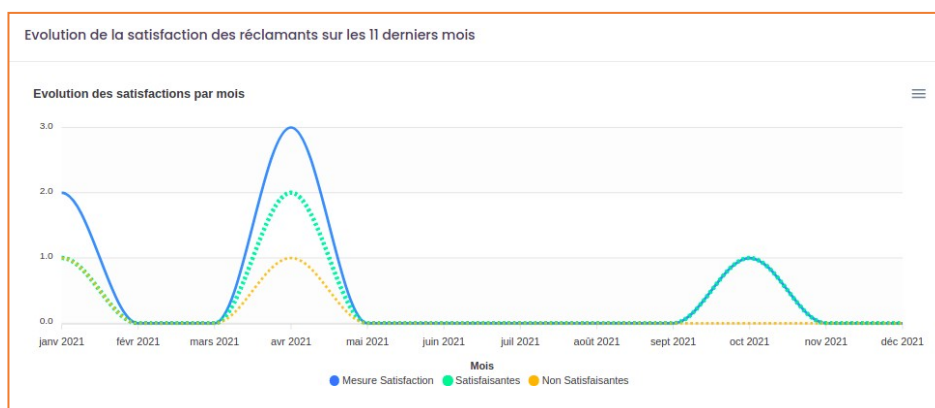
2.1. Graphe de réception des réclamations par canal

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



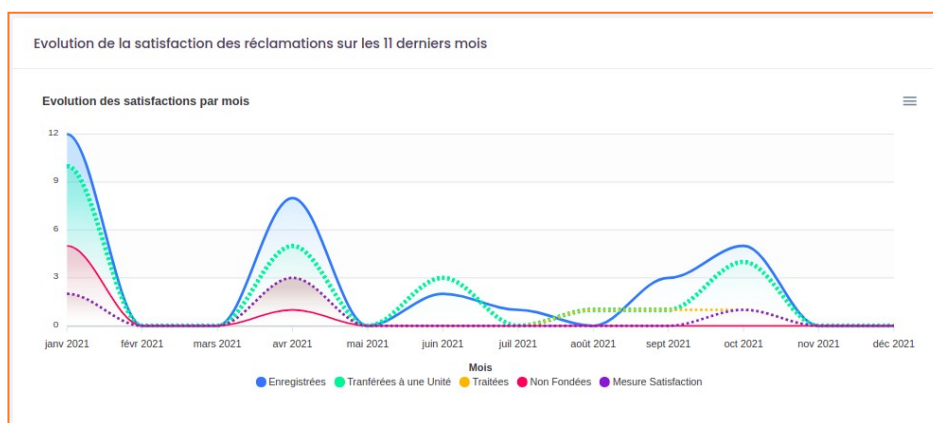
2.2. Evolution des réclamations par mois

L'évolution de 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. Evolution des satisfactions par mois

L'évolution des satisfactions par mois vous permet de voir sur les 11 derniers mois ; le nombre de réclamations reçues, le nombre de réclamations non-fondées, le nombre de réclamations transférées aux unités de traitement, le nombre de réclamations traitées et le nombre de réclamations ayant eu satisfaction.



2.4. 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.



3^{ème} Partie : Gestion des Plaintes


1. Affectation de réclamations

1.1 Affectation de réclamations à un staff



La fonctionnalité d'affectation de réclamations est une fonctionnalité qui permet à un traiteur chef service ou unité de traitement d'affecter la réclamation transférée à son service vers un staff précis de son service ou à lui-même pour traitement.

Pour le faire :

- Cliquer sur « [Liste des réclamations](#) » du menu **Traitement** ;
- Vous verrez la liste des réclamations en attente d'affectation s'affiché comme suit :


 Liste des réclamations


Recherche:


Référence	Réclamant	Date de réception	Objet	Institution concernée	Action
SATISMA-202010000022-satis	ALLELUI AMEN	mardi 13 octobre 2020 13:19	Relevé trimestriel non reçu	SATIS	
SATISMA-202010000018-satis	ALLELUI AMEN	mardi 13 octobre 2020 11:38	Relevé trimestriel non reçu	SATIS	
Référence	Réclamant	Date de réception	Objet	Institution concernée	Action


Affichage de 1 à 10 sur 2 données


Afficher données < 1 >

- Identifier la réclamation à affecter puis cliquer sur l'icône suivante  ;
- Les détails de la réclamation d'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

 **Affectation de la réclamation**
Affectez la réclamation à un agent

Rejeter la réclamation

Affectation de la réclamation

Agent

Affecter la réclamation

PRÉCÉDENT


- 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 permettent de passer d'un bloc à l'autre ;
- Dans le champ intitulé Agent, le chef service pourra sélectionner le staff indiqué pour le traitement de la réclamation ou sélectionner à lui-même s'il revient à lui de traiter la réclamation ;
- Et enfin, cliquer sur le bouton « **affecter la réclamation** ».

1.2 Auto-affectation



L'auto-affectation est une fonctionnalité qui permet à chaque staff du service ou d'unité de traitement de réclamation, de pouvoir s'auto-affecter une réclamation transférée à son service ou unité pour enfin la traiter. Dans ce cas, le staff n'attendra pas l'affectation de son chef tant qu'il pense pouvoir traiter la réclamation disponible.

Pour le faire :




- Cliquer sur « [Liste des réclamations](#) » du menu **Traitement** ;
- Vous verrez la liste des réclamations en attente d'affectation s'affiché comme suit :


 Liste des réclamations

Recherche:

Référence	Réclamant	Date de réception	Objet	Institution concernée	Action
SATISMA-202010000022-satis	ALLELUI AMEN	mardi 13 octobre 2020 13:19	Relevé trimestriel non reçu	SATIS	
SATISMA-202010000018-satis	ALLELUI AMEN	mardi 13 octobre 2020 11:38	Relevé trimestriel non reçu	SATIS	
Référence	Réclamant	Date de réception	Objet	Institution concernée	Action

Affichage de 1 à 10 sur 2 données

Afficher données   

- Identifier la réclamation à affecter puis cliquer sur l'icône suivante  ;
- Les détails de la réclamation d'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

Auto - affectation

Rejeter la réclamation

Détails du client

Kiroukou SENEGAL

Féminin

senegal@dmdconsult.com

64743742

-

-

Numero de compte:
Type de compte:

A TITRE PERSONNEL

SUIVANT

- Après visualisation des détails, cliquer ensuite sur le bouton « **Auto-affectation** »

1.3 Réaffectation de la réclamation

La fonctionnalité de réaffectation de réclamations est une fonctionnalité qui permet à un traiteur chef service ou unité de traitement de réaffecter la réclamation à un autre staff de son service ou unité, au le cas où le staff est en charge du traitement de la réclamation n'est plus disponible ou en congé.

Pour le faire :

- Cliquer sur « **Réassigner réclamation** » du menu **Traitement** ;
- Vous verrez la liste des réclamations déjà affectées aux staffs et qui sont en attente pour être traiter :

Recherche: <input type="text"/>						
Référence	Réclamant	Point de service visé	Date de réception	Objet de réclamation	Description	Action
SATISPR-202205000014-dmd-finance	Kiroukou SENEGAL	R&D	18/05/2022 J+52	OPERATION GAB IMPOSSIBLE	Afficher	
Référence	Réclamant	Point de service visé	Date de réception	Objet de réclamation	Description	Action

Affichage de 1 à 10 sur 1 données

Afficher 10 données < 1 >

- Identifier la réclamation à réaffecter puis cliquer sur l'icône suivante ;
- Les détails de la réclamation d'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



Réassignation de la réclamation

Réassigner la réclamation à un agent

Réassignation de la réclamation

Agent

Veillez sélectionner l'agent



Réassigner

PRÉCÉDENT

- En cliquant sur chacun des liens du bloc à gauche, vous verrez respectivement des informations qui s’y trouvent ;
- Les boutons « **Précédent** » vous permettent de retourner vers le bloc précédent ;
- Dans le champ intitulé Agent, le chef service pourra sélectionner le staff indiqué pour le traitement de la réclamation ou sélectionner à lui-même s’il revient à lui de traiter la réclamation ;
- Et enfin, cliquer sur le bouton « **Réassigner** ».

1.4 Rejet de la réclamation

La fonctionnalité de rejet permet au chef service ou à son staff qui souhaite s’auto-affecter une réclamation, de s’assurer qu’il revient effectivement à leur service ou unité de traiter ladite réclamation.

Alors, s’il n’est pas de la responsabilité de son service ou unité de traiter la réclamation, dans ce cas, il pourra rejeter cette réclamation tout en renseignant la raison ou le motif de son rejet.

Pour le faire :

- Cliquer sur le bouton « **Rejeter la réclamation** » une fois sur la page de détail précédent.
- Vous verrez un popup suivant qui vous permet de renseigner la raison ou le motif de rejet.

Motif de rejet ×

Le motif:

Fermer Envoyer

- Cliquer enfin sur le bouton « **Envoyer** » une fois le motif renseigné.

2. Traitement des réclamations

2.1 Réclamation non-fondée

Le staff, avant de traiter une réclamation, doit d'abord vérifier si celle-ci est fondée ou pas. Cette vérification peut venir pendant les investigations ou après les investigations du staff au sujet de la réclamation du client.

Si le staff s'assure que la réclamation du client est non-fondée alors, il peut déclarer cette réclamation non-fondée.

Pour le faire :

- Cliquez sur le lien « [Réclamation à traiter](#) » du menu [Traitement](#) ;
- Vous verrez ensuite la liste des réclamations à traiter ci-après ;

Réclamations à traiter						
Recherche: <input type="text"/>						
Référence	Réclamant	Date de réception	Objet	Agent	Institution concernée	Action
SATISMA-2020I0000022-satis	ALLELUI AMEN	mardi 13 octobre 2020 13:19	Relevé trimestriel non reçu	HOUANYE Michael	SATIS	
Référence	Réclamant	Date de réception	Objet	Agent	Institution concernée	Action

Affichage de 1 à 5 sur 1 données

Afficher 10 données < 1 >

- Sélectionnez la réclamation à traiter puis cliquer sur l'icône suivant située à droite de chaque réclamation à traiter ;
- Les détails de la réclamation de présenteront comme suit :

Client

Accéder aux détails du client

Réclamation

Accéder aux détails de la réclamation

Pièces jointes

Accéder à la liste des pièces jointes

Traitement de la réclamation

Procédez au traitement de la réclamation

NON FONDÉ

Détails de la réclamation

Référence: SATISMA-2020I0000022-satis

Canaux

Canal de réception: APPEL TELEPHONIQUE

Canal de réponse préférentiel: SMS

Cible

Institution: SATIS

Unité: DIRECTION SATIS

Spécifications

Objet: Relevé trimestriel non reçu

- Cliquez sur le bouton « **Non-fondé** » pour déclarer la réclamation non-fondée si c'est vraiment le cas ;
- Vous aurez à la suite de cette action un popup ci-après pour fournir le motif ou les raisons du non-fondement de cette réclamation ;

Réclamation non Fondée

Motif *

Veillez entrer la description du motif

Enregistrer Quitter

2.2 Traiter la réclamation

A cette étape, le staff qui traite la réclamation est d'accord que la réclamation est bien fondée et qu'il faille trouver une solution adéquate à cette dernière. Alors,

- Pour accéder à la liste des réclamations à traiter, il doit procéder de la même manière que précédemment.
- Ensuite accéder aux détails de la réclamation ;
- Sur les détails, accéder au bloc "Traitement de la réclamation" pour voir le formulaire de traitement de la réclamation.

Pièces jointes 0
Accéder à la liste des pièces jointes

Traitement de la réclamation
Procédez au traitement de la réclamation

Traitement de la réclamation

Montant retourné en dollar namibien *

Veillez entrer le montant à

Solution *

Veillez entrer la solution proposée

Mesures préventives

Veillez entrer la mesure préventive

Commentaires

Veillez entrer un commentaire

TRAITER

- Renseigner les informations demandées puis cliquer sur le bouton « **Traiter** » ;
- Le montant retourné correspond au montant rendu au client si sa réclamation portait sur un montant ;

- Les champs portant mention (*) sont des champs obligatoires ou requis.

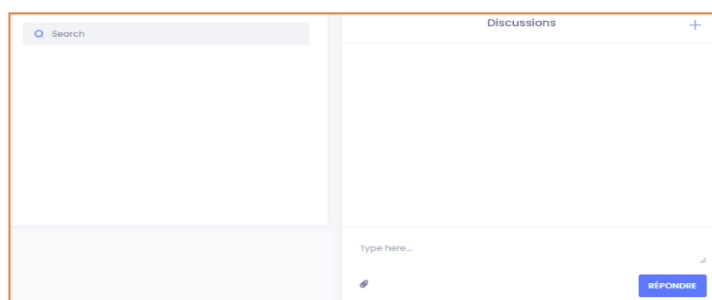
3. Discussion

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.

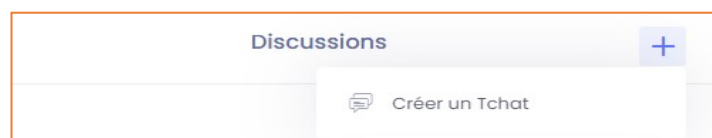
3.1 Création d'une discussion

Pour créer une discussion, le staff doit :

- Cliquer sur le lien « [Discussion](#) » du menu [Traitement](#) ;
- Ensuite, accéder à la page suivante qui permet de créer une discussion ;

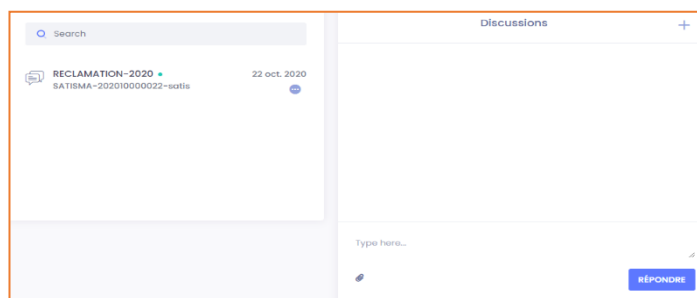


- En cliquant sur le bouton « + » situé dans l'angle supérieur droit, vous obtiendrez le lien de création d'une discussion. Cliquer donc sur « [Créer un Chat](#) » ;



- Un clic sur créer un chat, vous aurez le formulaire suivant ;

- Sélectionner la référence de la réclamation pour laquelle vous souhaitez créer une discussion puis donnez un nom à cette discussion et cliquer sur « **Ajouter** » ;
- Une fois la discussion créée, vous aurez la page suivante ;

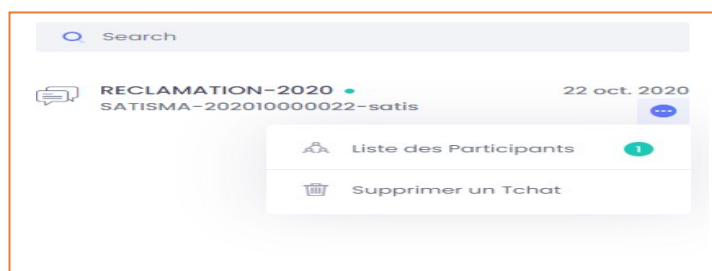


- Si vous avez plusieurs discussions ouvertes, le point vert vous indiquera la discussion sur laquelle vous êtes.

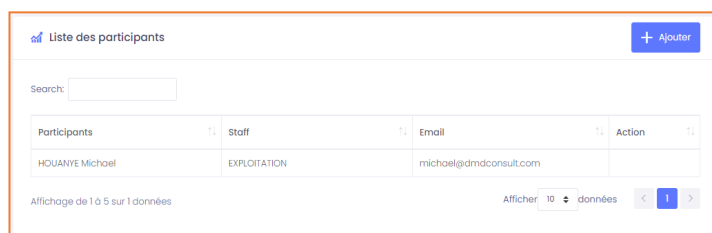
3.2 Ajout de participant

Pour ajouter les participants à la discussion, accédez à la page de discussion en cliquant sur le lien « [discussion](#) » du menu *Traitement* et vous aurez la page précédente.

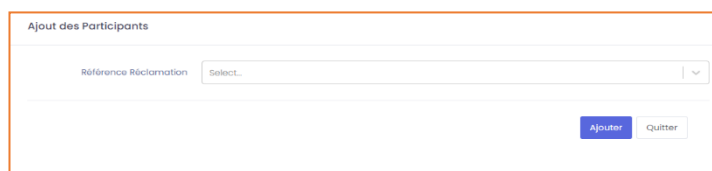
- Cliquez sur le petit bouton avec trois points à l'intérieur et vous aurez les liens suivants ;



- Pour ajouter un participant à la discussion, cliquez sur le lien « [Liste des participants](#) » et vous aurez la page suivante.



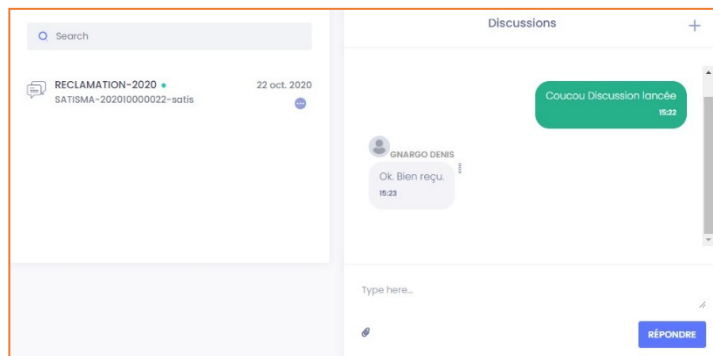
- Cliquez ensuite sur le bouton « **Ajouter** » pour voir la liste des autres staffs de votre service en plus du pilote de SatisPro.



- Cliquez dans le champ pour voir une liste de liste des possibles participants.
- Sélectionnez ensuite les personnes qui pourront participer à la discussion puis cliquez sur le bouton « [Ajouter](#) » ;

3.3 Discuter

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. Voir page suivante :



- 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 accédez aux discussions en passant par ici :

- Le lien « Supprimer un chat » permet de faire une suppression de la discussion.

4. Historiques

4.1 Historique des plaintes ou réclamations traitées

Cette fonctionnalité permet à un staff d'accéder à la liste des réclamations qu'il a traitées. A partir de cette liste on pourra voir le statut de la réclamation.

Pour le faire :

- Cliquer sur « **Réclamations traitées** » du menu **Historiques** ;
- Vous verrez la liste des réclamations traitées s'afficher comme suit :

Réclamations traitées						
Recherche: <input type="text"/>						
Référence	Réclamant	Objets de réclamation	Description de la Réclamation	Point de service visé	Statut	
SATISPR-202110000014-INDEPENDANT	KOKOU Paul	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS CLIENTS	<button>Archivé</button>	
SATISPR-202110000027-INDEPENDANT	ATTA YAYA Arafath	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	SERVICE COM & PROSPECT	<button>Archivé</button>	
SATISPR-202110000022-INDEPENDANT	AWASSI CHRISTIAN	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	SERVICE COM & PROSPECT	<button>Archivé</button>	
SATISPR-202110000023-INDEPENDANT	ATTA YAYA Arafath	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	SERVICE COM & PROSPECT	<button>En cours de traitement</button>	
SATISPR-202110000019-INDEPENDANT	ATTA YAYA Arafath	Sword Art Online	<button>Afficher</button>	-	<button>Archivé</button>	
SATISPR-202110000001-			<button>Afficher</button>	ACCUEIL ET		

5. 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 ? +