

Guide Utilisateur SatisPro

COLLECTEURS

Juillet 14, 2022

SOMMAIRE

1ère 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	4
2.4. Entrée des données nécessaires par l'administrateur lors de la première utilisation	5
2ème 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. Évolution des réclamations par mois	7
2.3. Satisfaction des points de services qui reçoivent plus de réclamations sur les 30 derniers jours	7
3ème Partie : Gestion des plaintes	8
1. Enregistrement des plaintes	8
2. Complétude d'une réclamation	9
3. Mesure de Satisfaction	9
4. Historique des réclamations collectées	9

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.

1ère Partie : Bien démarrer

1. Prérequis à l'utilisation de l'application Satis

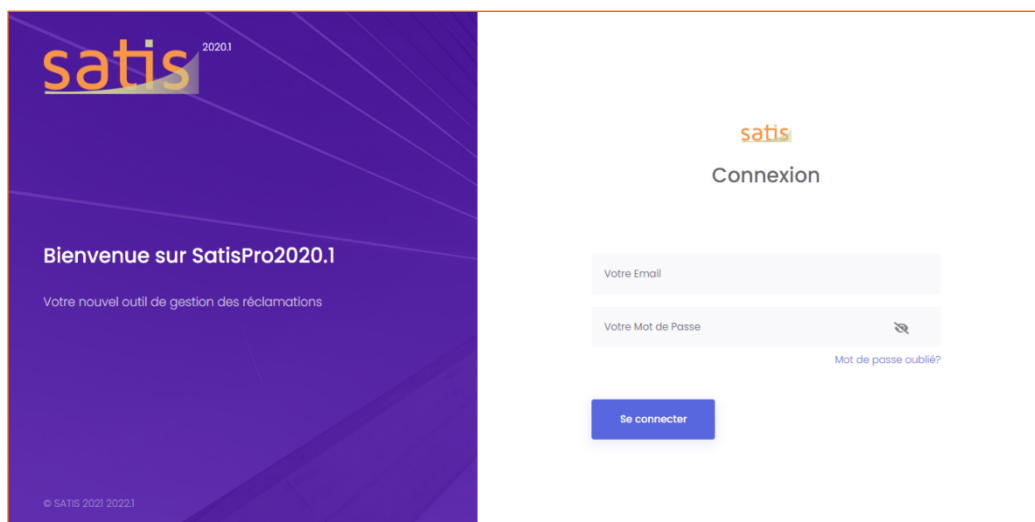
Afin d'utiliser l'application SatisPro, nous vous recommandons de suivre les conseils suivants :

- **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

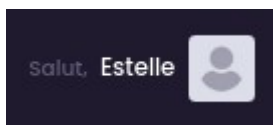
Afin d'accéder à l'application SatisPro, il vous faut au préalable insérer le lien (qui vous sera communiqué par l'équipe SatisPro) dans votre navigateur. Ensuite, vous devrez vous identifier et vous authentifier. Vous pouvez vous authentifier au moyen de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Une fois authentifié, l'accès à SatisPro vous est octroyé selon le(s) « **profil Satis** » qui vous a (ont) été attribué (s) par l'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

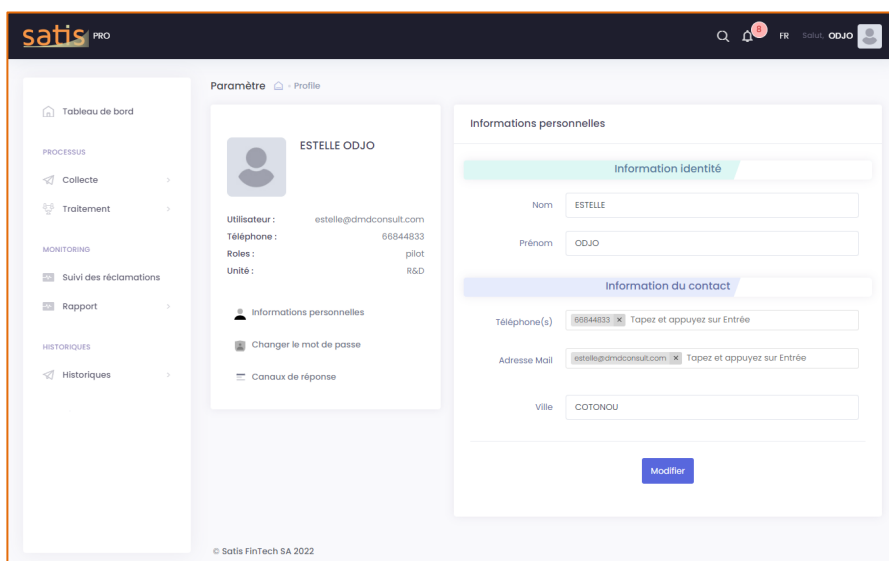
Pour changer la langue d'affichage (Anglais/Français, ...), l'utilisateur doit d'abord se connecter à l'application. Donc pour cela, cliquez sur **FR** situé au-dessus de chaque fenêtre du système.



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 ;

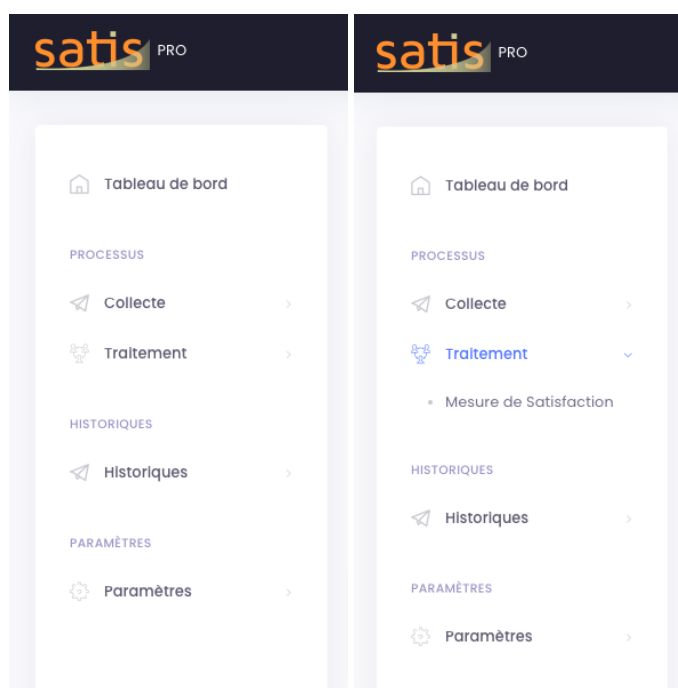
- Modifier votre profil. Si vous cliquez sur  , le système vous affichera une petite boîte de dialogue. Et en cliquant sur mon profil, vous verrez l'interface de modification de profil.



- Se déconnecter 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.

2^{ème} 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.

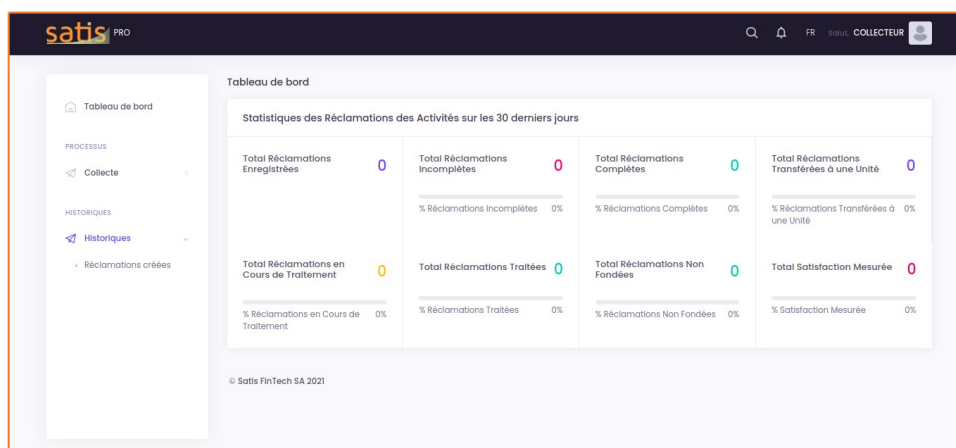
En exemple, voici quelques présentations :

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 enregistrées, traitées et validées ;
- Le nombre total des réclamations non fondées ;
- Le nombre total des satisfactions mesurées.

Important : Notez que RECLAMATION = PLAINTE.



3^{ème} Partie : 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 soin 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 « **Enregistrer réclamation** » du menu **Collecte** ;
- Vous serez sur le formulaire suivant :

- Demander au client s'il s'est plaint une fois à travers l'application SatisPro.
 - ▶ Si oui, cochez cette case ☐ **Le client est-il déjà enregistré ?** et faites ensuite la recherche du client en saisissant nom, prénom ou numéro de téléphone. 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.

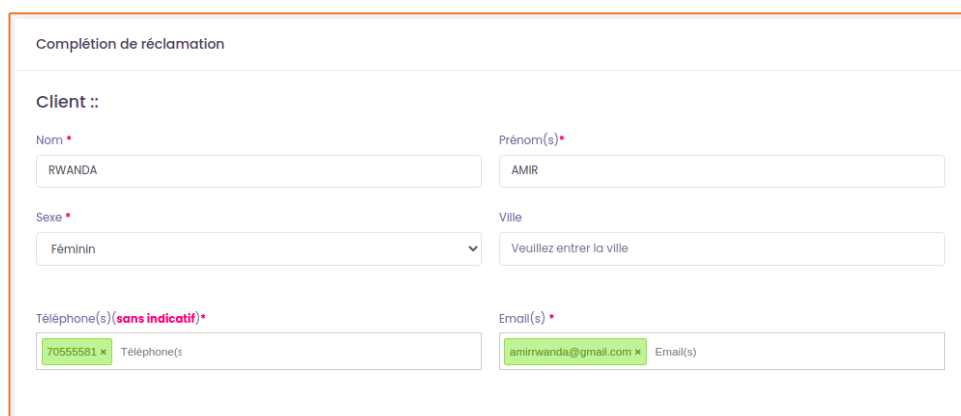
NB : Les champs portant (*) indiquent les champs obligatoires ou requis.

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 ;



The screenshot shows a web form titled 'Complétion de réclamation'. It contains several input fields for client information: 'Nom' (with 'RWANDA' entered), 'Prénom(s)' (with 'AMIR' entered), 'Sexe' (a dropdown menu with 'Féminin' selected), 'Ville' (a text field with the placeholder 'Veuillez entrer la ville'), 'Téléphone(s) (sans indicatif)' (with '70555581' entered), and 'Email(s)' (with 'amirwanda@gmail.com' entered). Each field has a small 'x' icon to clear the input.

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

3. 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** correspond à « **Je suis totalement satisfait** ».

4. 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 (collecteur) d'avoir un œil sur l'état des réclamations gérées par ce dernier.

Pour le faire :

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

Historiques [Reclamations Créées](#)

Réclamations 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	👁
SATISPR-202101000004-dmd	AYENA Edgar	Manque de respect	Description Test3 Edgar...	DIRECTION DMD	Archivé	👁
SATISPR-202008000002-dmd	nom1 prénom1	Manque de respect	Rien	-	Archivé	👁
SATISPR-202101000006-dmd	GNARGO Denis	Demande d'ouverture de compte	Détails bien	CONSULTING	En cours de traitement	👁
SATISPR-202101000012-dmd	AYENA Edgar	Demande d'ouverture de compte	DescTest2	DIRECTION DMD	Archivé	👁
SATISPR-	nom2 prénom2	Manque de respect	Rien	-	Archivé	👁

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

Client
Accéder aux détails du client

Réclamation
Accéder aux détails de la réclamation

Pièces Jointes
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

5. FAQs

Cette fonctionnalité permet à un collecteur 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 ? +