Manuel • PratoFlex

Suivis

Making HR Processes Flow

Retour à l'index

Index

Index **2**

Avant-propos **3**

Introduction **3**

Créer des suivis **3**

Via la liste de suivi 4

Via la liste des travailleurs 4

Via la fiche des travailleurs 4

Via la fiche des clients 6

Via une demande 7

Écran de suivi détaillé **8**

Données de connection 9

Hyperlien pour les informations détaillées 10

Info 10

Données de tâche 11

Documents 12

Liste de suivi **12**

Structure de l'écran 13

Exemples 17

Liste de suivi comme to do list 17

Filtrer sur le type de suivi 18

Tâches/Liste de tâches **19**

Retour à l'index

1 Avant-propos

Prato se réserve le droit de modifier cette publication à tout moment. Les éventuelles modifications ne doivent pas être considérées comme des obligations dans le chef de Prato.

Prato ne peut pas être tenu responsable des éventuelles erreurs ou lacunes de cette publication.

Les logiciels décrits dans cette publication sont fournis sous licence et peuvent uniquement être utilisés et copiés conformément aux conditions d'octroi de licences jointes.

Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit et/ou rendu public par impression, photocopie, microfilm ou tout autre moyen sans l'autorisation écrite préalable de Prato.

2 Introduction

Les suivis sont des enregistrements que vous créez sur l'ensemble des évènements, activités et contacts qui concernent un travailleur, un client et/ou une demande.

Dans l'application PratoFlex, vous pouvez créer, modifier et supprimer ce genre de suivi à différents endroits. Vous pouvez également mesurer la performance opérationnelle de votre agence dans une liste récapitulative générale et utiliser celle-ci comme to do list pour vos collaborateurs/collègues.

Ce manuel aborde la création d'un suivi (écran de suivi détaillé) ainsi que la liste de suivi.

3 Créer des suivis

Il y a 5 manières de créer un suivi :

- via la liste de suivi ;
- via la liste des travailleurs ;
- via la fiche des travailleurs ;
- via la fiche des clients ;
- via une demande.

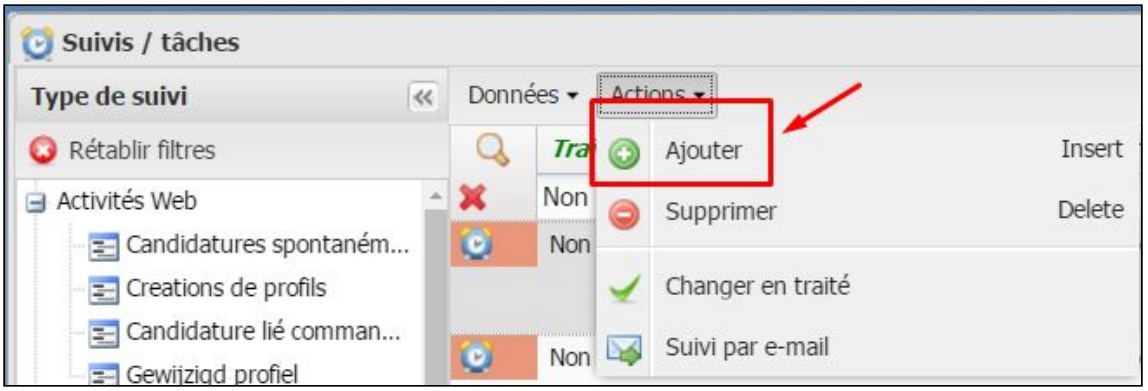
3.1. Via la liste de suivi

Via l'écran principal de PratoFlex, vous accédez à l'aperçu des Suivis/tâches via :

- l'icône « Suivis » ;
- l'élément de menu « Modules » – « Suivis » ;

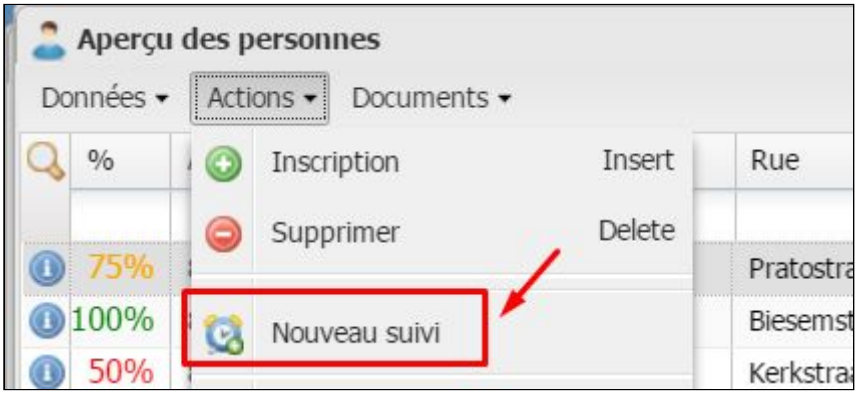
- le raccourci clavier F9.

Dans ce menu, créez un suivi via le bouton « Ajouter » du menu « Action » ou via la touche « Insert ».



3.2. Via la liste des personnes

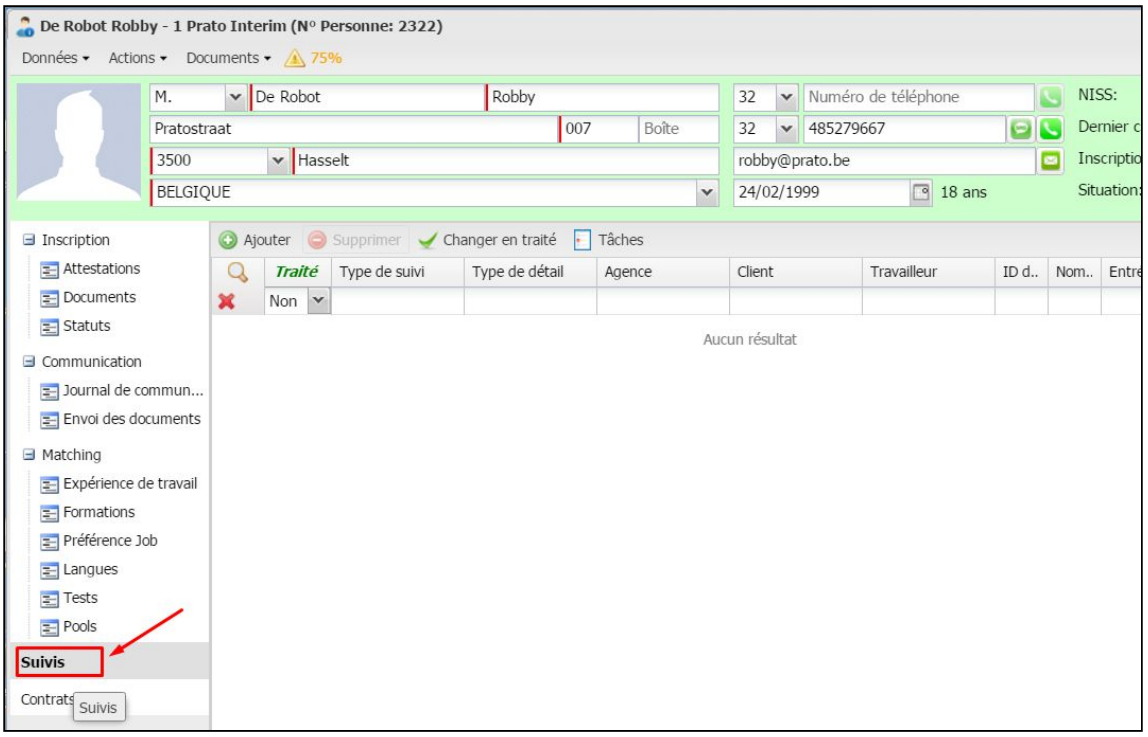
Ouvrez tout d'abord le module des travailleurs via l'écran principal et sélectionnez le travailleur pour lequel vous souhaitez créer un suivi (le nom du travailleur sera désormais automatiquement indiqué). Choisissez ensuite « Créer un suivi » dans le menu « Actions » :



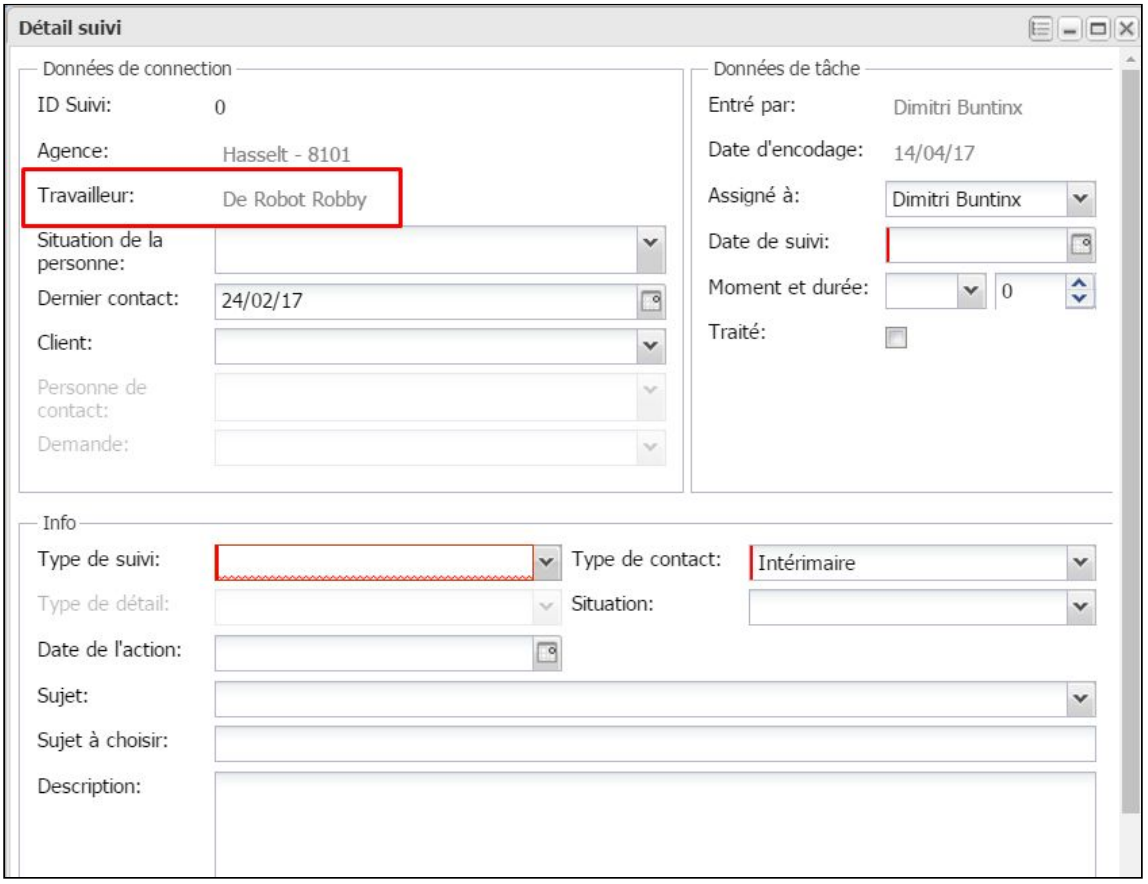
3.3. Via la fiche de personne

Vous pouvez également créer un suivi à partir de la fiche travailleur. Ce suivi portera alors sur le travailleur de la fiche ouverte et le nom sera déjà indiqué. Sélectionnez tout d'abord la rubrique « Suivis » à gauche. Cliquez sur « Ajouter » pour ajouter un nouveau suivi.

Retour à l'index

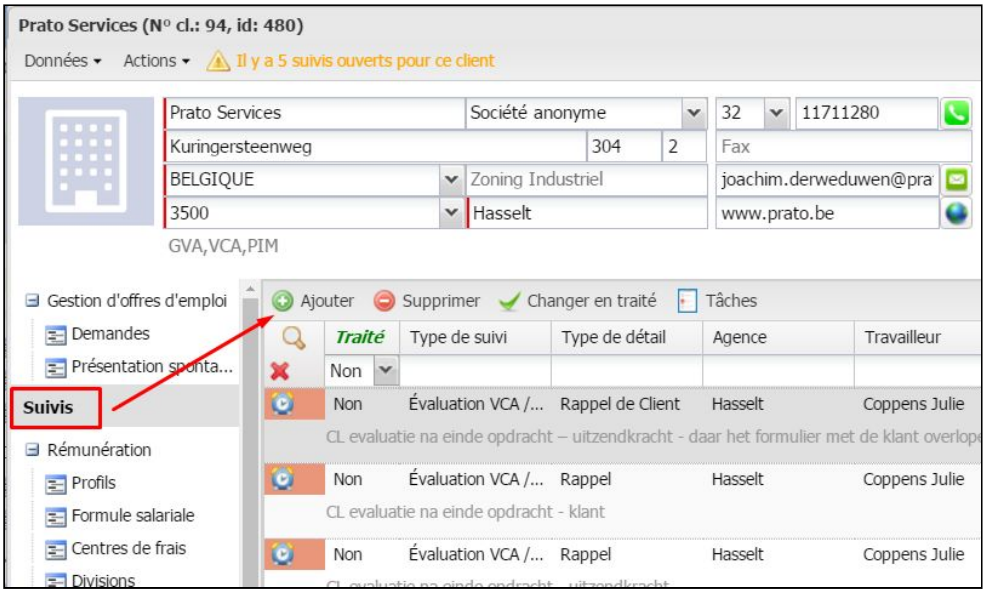


Si vous cliquez sur « Ajouter », le champ « Travailleur » de l'écran de suivi détaillé sera déjà rempli :

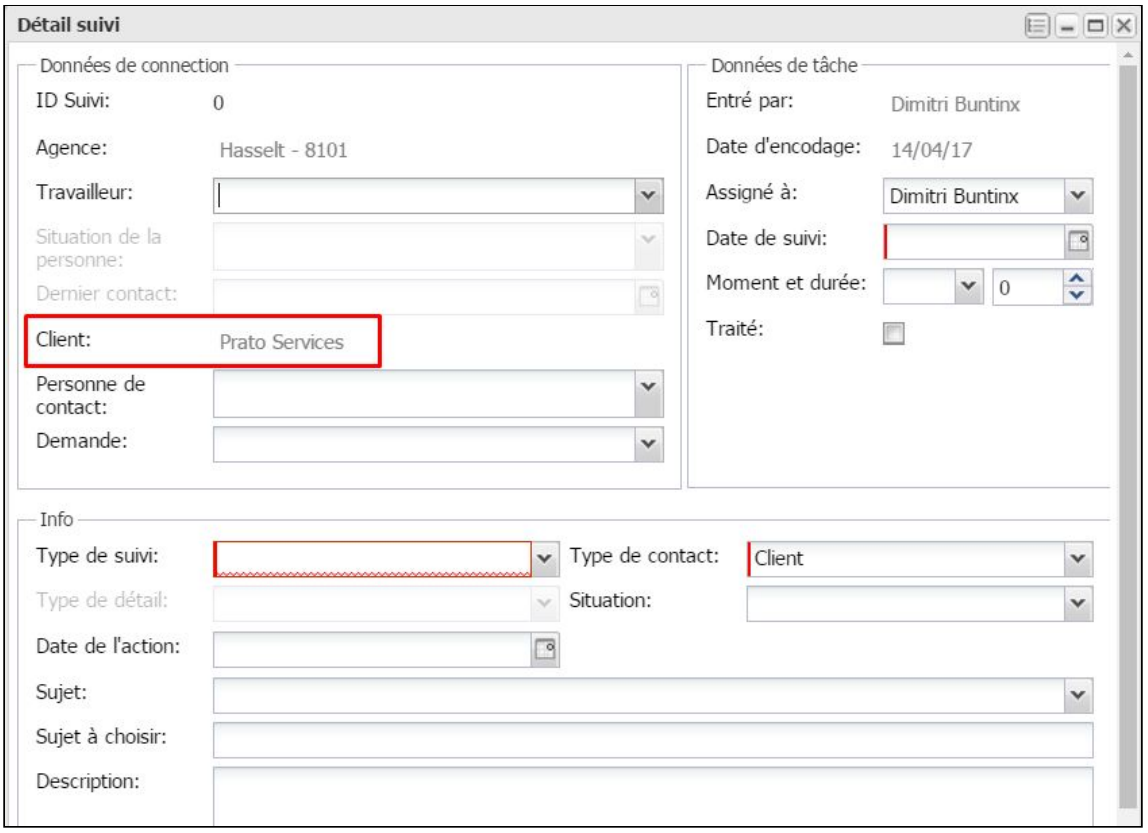


3.4. Via la fiche de client

Si vous vous trouvez sur une fiche client, vous pouvez également vous rendre dans la rubrique « Suivis » pour créer un suivi. Ce suivi sera directement lié à ce client.



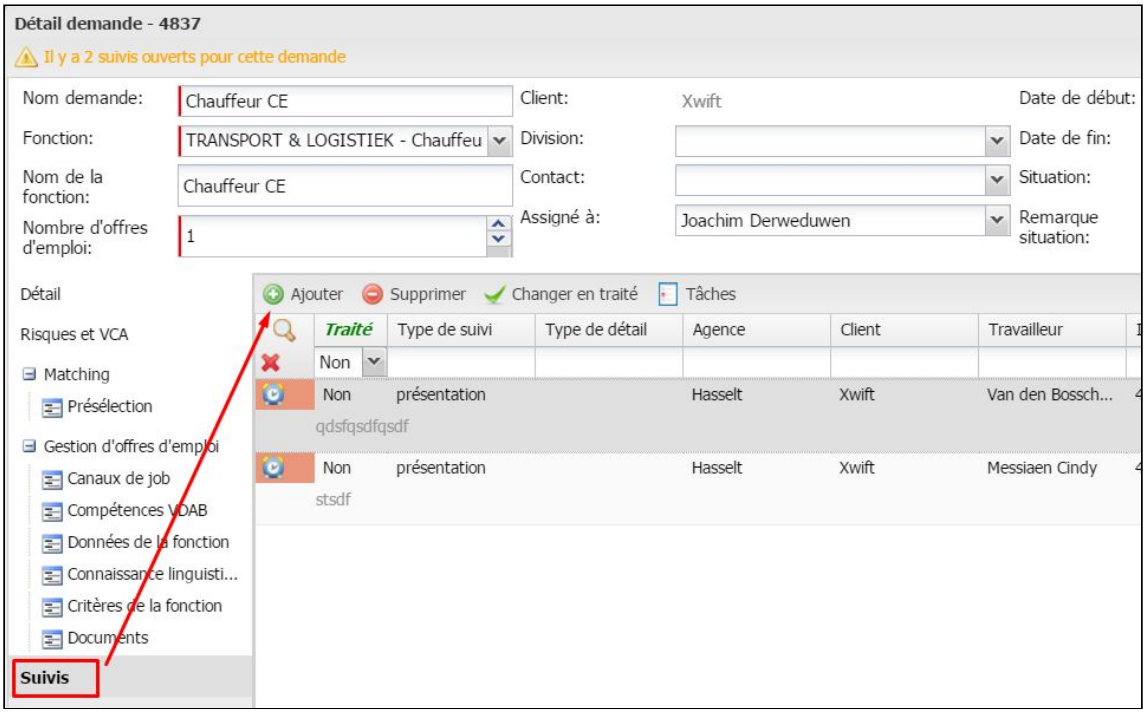
Si vous cliquez sur « Ajouter », le champ « Client » de l'écran de suivi détaillé sera déjà rempli :



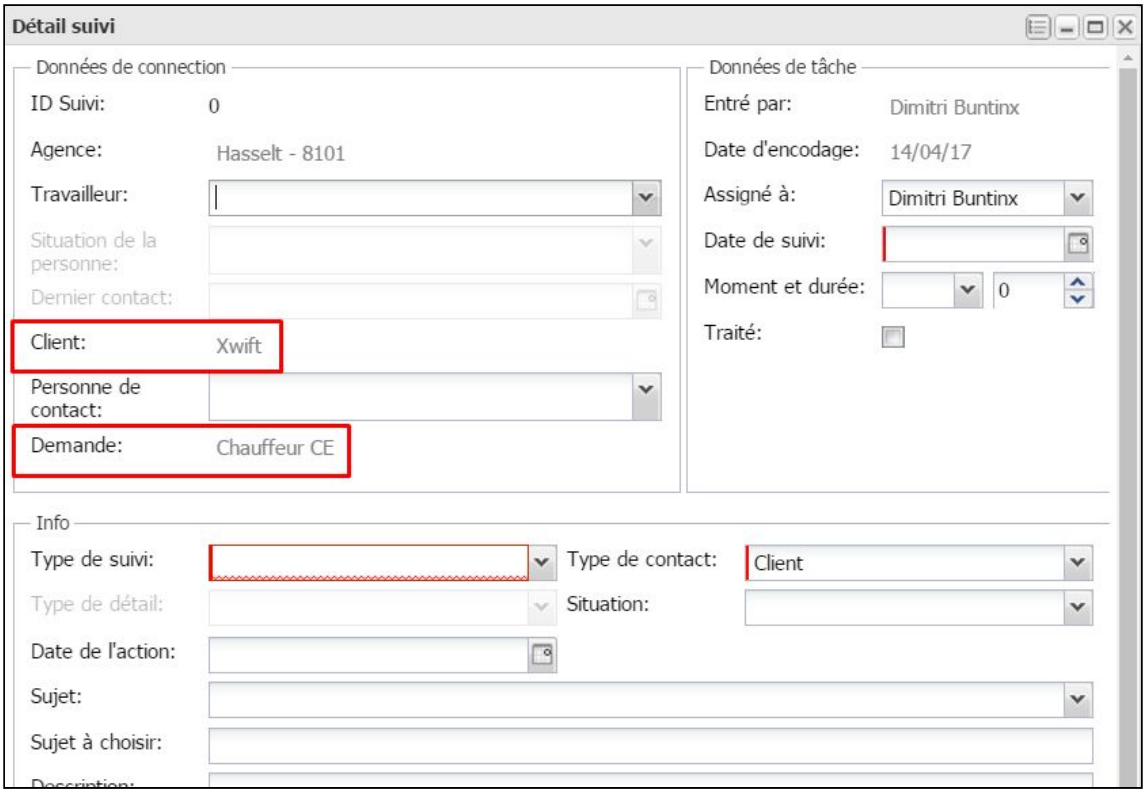
3.5. Via une demande

Vous pouvez également enregistrer un suivi dans une demande (cf. manuel « Demandes »). Ce suivi concernera donc cette demande et le client de cette demande.

Si vous ouvrez une demande, vous trouverez une rubrique « Suivis » à gauche. Ajoutez un nouveau suivi en cliquant sur le bouton « Ajouter » :



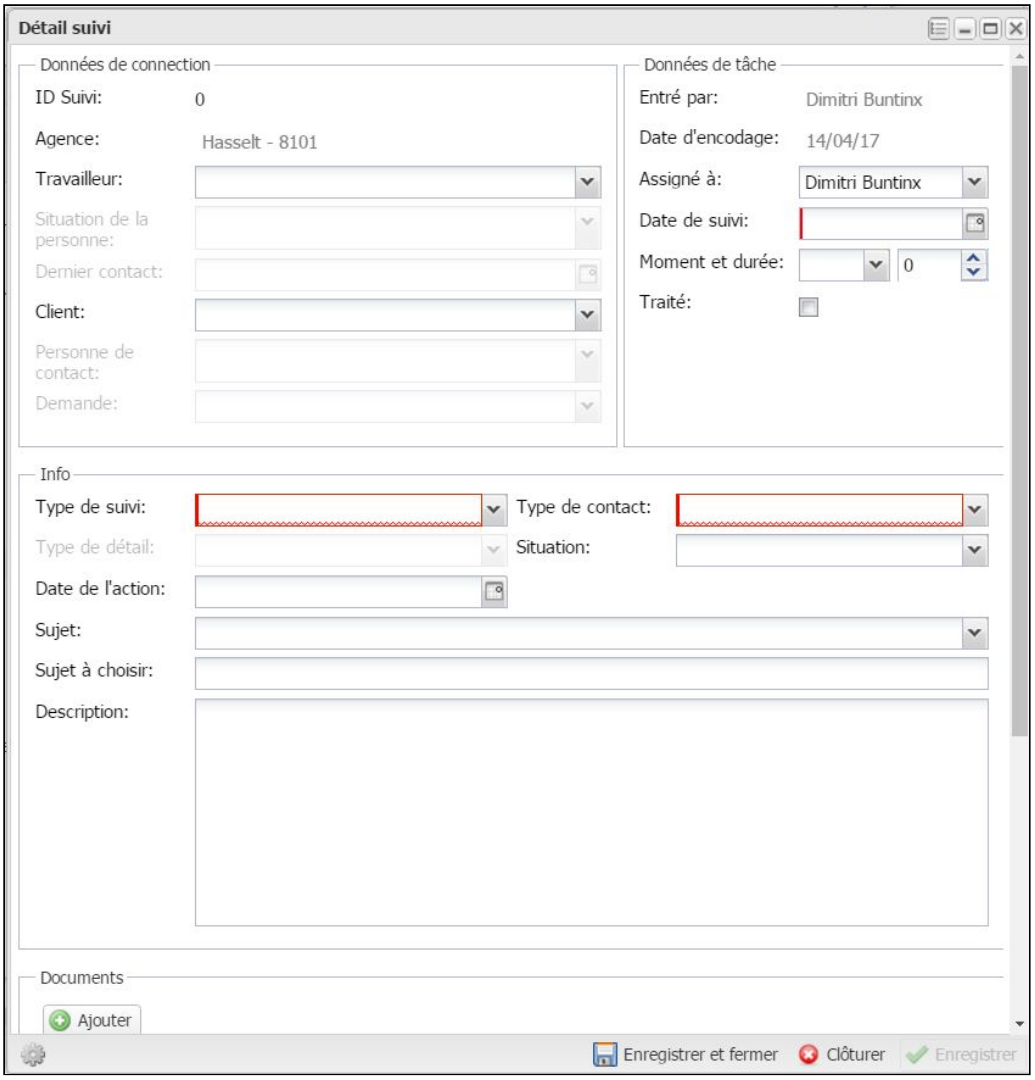
Le nom du client et le nom de la demande seront repris :



4 Écran de suivi détaillé

Si vous avez ajouté un suivi de l'une des cinq manières précitées, l'écran suivant s'affiche (avec ou sans données préremplies) :

Retour à l'index



L'écran détaillé se compose de 4 parties, expliquées ci-dessous.

4.1. Données de connection



Le but du module de suivi est d'avoir la possibilité de lier un seul et même suivi à un travailleur, une entreprise ou une commande. Si vous proposez par exemple la candidate Sophie pour le poste « Employé administratif » de l'entreprise Car Parts, vous ne devrez créer qu'un suivi et le lier aux 3 modules : « travailleur », « client » et « commande ». Le même suivi sera donc visible à partir des 3 fiches détaillées (du travailleur, du client et de la commande).

Il se peut également qu'un suivi donné concerne uniquement un travailleur OU un client. Dans ce cas, n'indiquez respectivement que le travailleur ou le client sur l'écran de suivi détaillé.

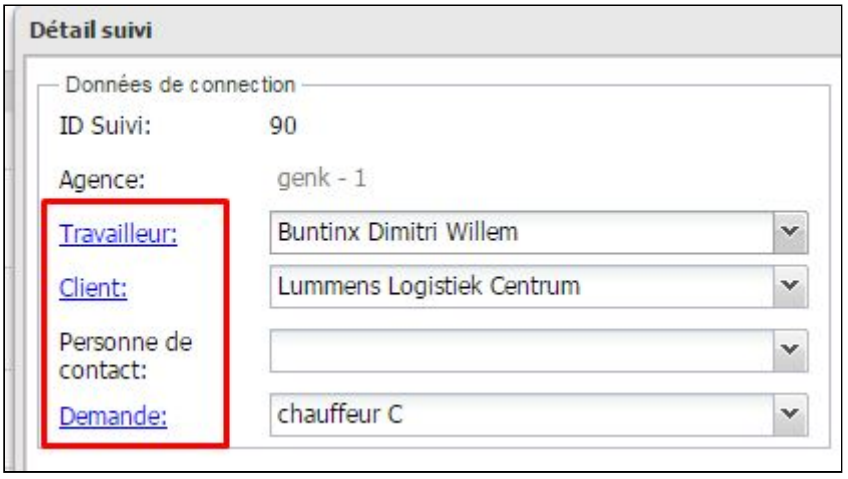
Le cadre « Données liées » de l'écran de suivi détaillé comprend les zones de saisie suivantes :

IdSuivi	Le système liera automatiquement un numéro au suivi.
Agence	L'agence de l'utilisateur connecté sera automatiquement reprise ici.
Travailleur	Si le suivi concerne un travailleur, indiquez le nom du travailleur ici. Si vous créez le suivi à partir de l'aperçu des travailleurs ou de la fiche travailleur, le nom du travailleur sera automatiquement repris.
Situation de la personne	
Dernier contact	
Client	Si le suivi concerne un client, indiquez le nom du client ici. Si vous créez le suivi à partir de l'aperçu des clients ou de la fiche client, le nom du client sera automatiquement repris.
Personne de contact	Si le suivi est lié à un client, vous pouvez éventuellement faire un choix parmi les personnes de contact associées à ce client.
Demande	Si le suivi concerne une commande, indiquez le nom de la commande ici. Si vous créez le suivi à partir de l'aperçu des commandes ou de la fiche commande, les champs « client » et « commande » seront automatiquement remplis.

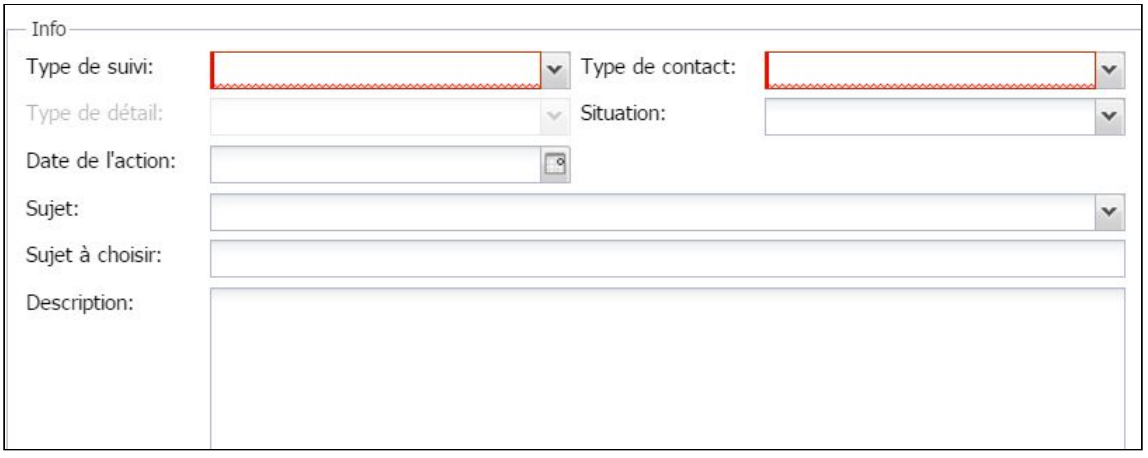
4.2. Hyperlien pour les informations détaillées

De ces données de connection, vous pouvez passer rapidement à la bonne personne, client, personne de contact ou demande.

En cliquant sur l'étiquette correspondante tout en appuyant sur **la touche CTRL** et maintenez sur votre clavier, l'étiquette devient bleue, et vous pouvez naviguer rapidement à travers un lien hypertexte vers les informations détaillées:



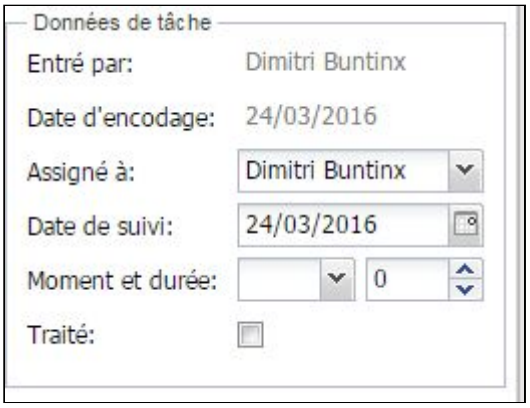
4.3. Info



Type de suivi	Indiquez ici la « catégorie » à laquelle appartient ce suivi. La liste est modifiable par agence d'intérim : vous définissez donc vous-même le contenu de la liste. Le type de suivi est un critère très important pour pouvoir dériver ultérieurement toutes sortes de récapitulatifs à partir de la liste de suivi (cf. ci-après). Ce champ est obligatoire.
Type de détails	Vous pourrez également choisir un type de détails en fonction du type principal de suivi (champ « Type de suivi »).
Type de contact	Le champ « Type de contact » est un champ obligatoire automatiquement rempli par PratoFlex. Ce champ indique dans quel module le suivi a été créé.

	S'il s'agit d'un suivi automatiquement créé par le système (cf. ci-après), le terme « Auto » sera indiqué ici.
Situation	Un suivi peut avoir un statut (par exemple : attendre réaction ou explication du client, en attente, etc.). Vous faites votre choix dans une liste de statuts possibles qui est propre à l'entreprise.
Date de l'action	
Sujet	Vous pouvez ajouter un sujet structuré.
Sujet à à choisir	Ce champ est une zone de texte libre qui permet de formuler l'objet comme vous l'entendez.
Description	La description du suivi, l'enregistrement que vous voulez faire.

4.4. Données de tâche



Saisie par	Nom de l'utilisateur connecté qui a créé le suivi.
Date de saisie	Date à laquelle le suivi a été créé dans PratoFlex.
Attribué à	Par défaut, la personne qui crée le suivi est aussi indiquée dans le champ « Attribué à ». Par conséquent, la tâche ou le suivi apparaîtra par défaut sur la to do list (cf. « Liste de suivi » ci-après) de cette personne. Il est cependant possible de remplacer ce nom par le nom d'un collègue en choisissant parmi tous les utilisateurs possibles. Le suivi sera alors attribué à cette personne.
Date de suivi	Par défaut, la date du suivi sera la même que la date de saisie. Autrement dit : on suppose, par défaut, que la tâche doit être suivie le jour où elle a été saisie. Vous pouvez également remplacer cette date par la date réelle à laquelle la tâche doit être finalisée, si vous indiquez uniquement le suivi comme un enregistrement d'action.
Heure	Vous pouvez enregistrer une heure précise (par tranche de 15 minutes).
Durée	Vous pouvez également enregistrer la durée (d'une communication téléphonique, par exemple).
Terminé	Par défaut, cette case sera décochée lors de la création d'un nouveau suivi. Ce qui signifie que le système s'attend à ce que cet enregistrement soit suivi, et ce à la « Date de suivi ». Il se peut toutefois que vous souhaitiez seulement faire un enregistrement du suivi créé, sans qu'il doive y avoir de

	suivi ultérieur. Dans ce cas, cochez directement « Terminé ». Ou si vous avez terminé la tâche indiquée par le suivi, cochez « Terminé ». Si des suivis automatiques ont été créés pour certaines actions, « Terminé » sera toujours coché.

4.5. Documents

Une fois le suivi enregistré, vous pouvez également ajouter des pièces jointes. Pour plus d'information sur l'ajout, la modification et/ou la suppression de documents, référez-vous au manuel « Documents ».

5 Liste de suivi

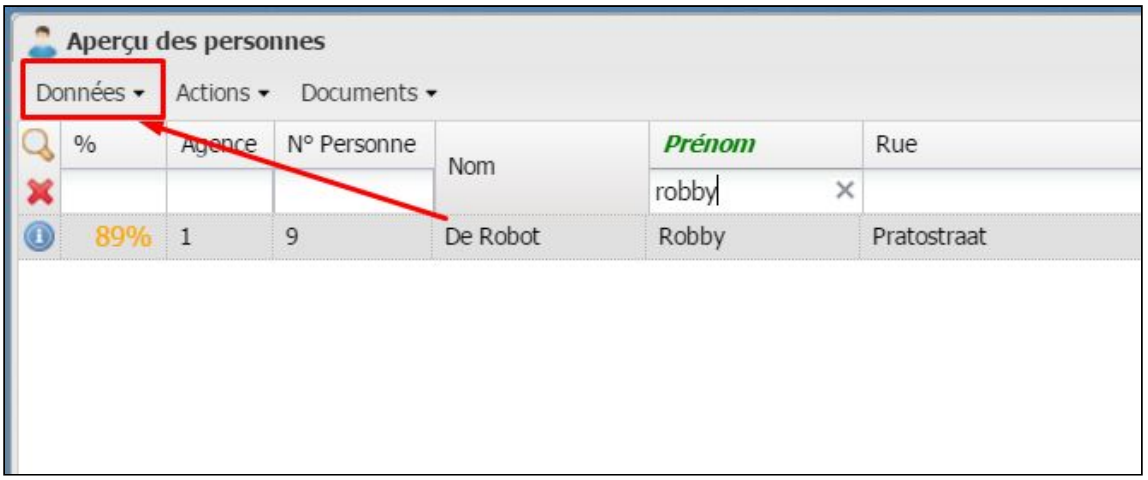
Si les évènements, les actions, les éléments « to do »... sont tous enregistrés de manière cohérente par tout le monde, vous en retirerez les bénéfices dans la « Liste de suivi ».

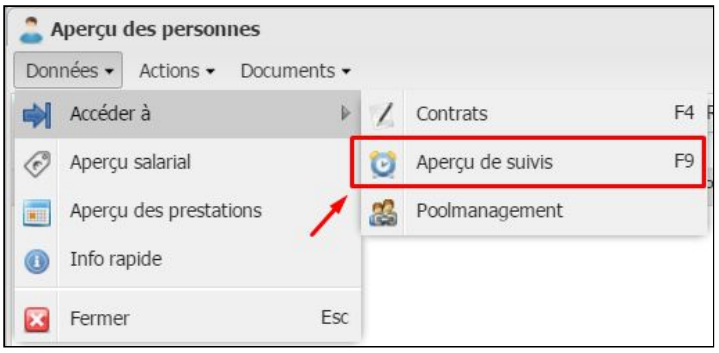
Via l'écran principal de PratoFlex, accédez à l'aperçu des Suivis/tâches via :

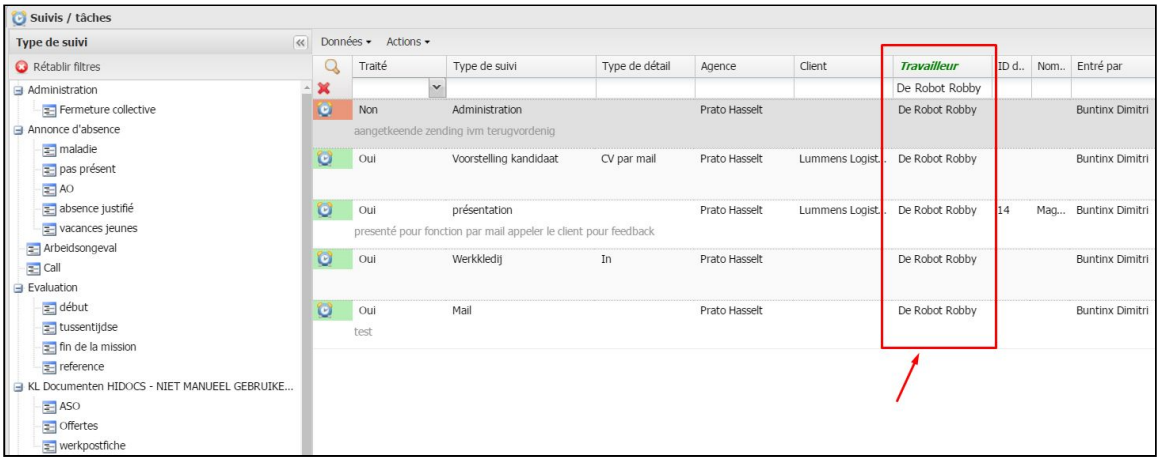
- l'icône « Suivis » ;
- l'élément de menu « Modules » – « Suivis » ;
- le raccourci clavier F9.

Si vous vous trouvez dans le module des travailleurs, vous pouvez accéder à cette même liste de suivi via le menu « Données » → « Aller vers... » → « Liste de suivi » ou via le raccourci clavier F9.

Si vous ouvrez la liste de suivi de cette manière, la liste sera automatiquement filtrée avec les données du travailleur dont la ligne était sélectionnée lorsque vous avez demandé la liste.

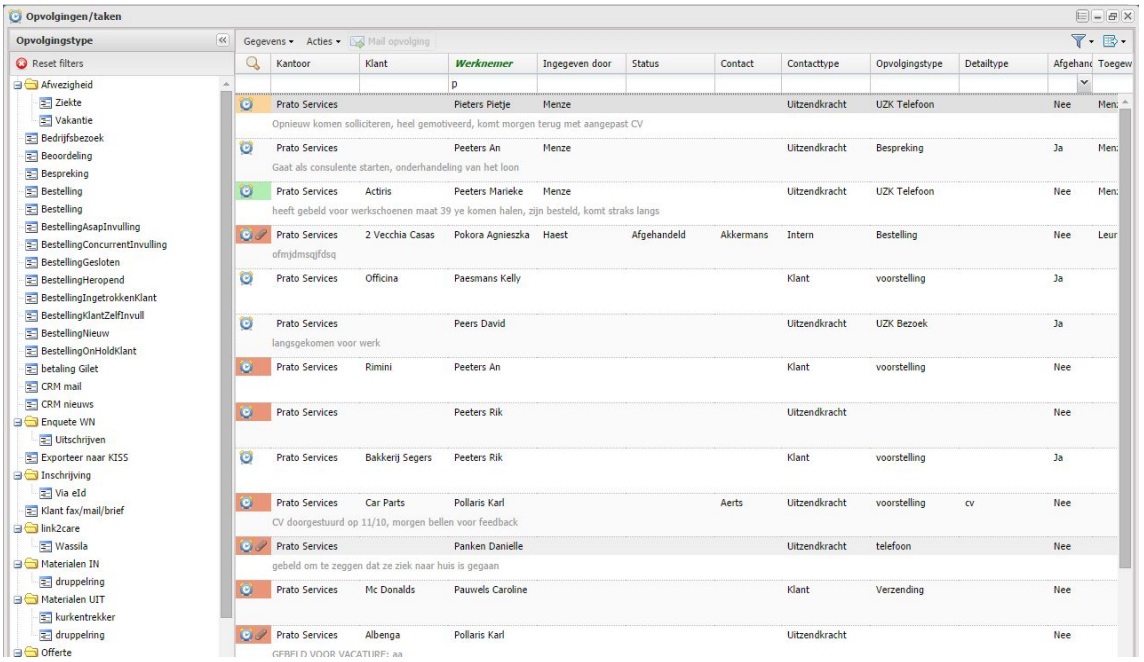




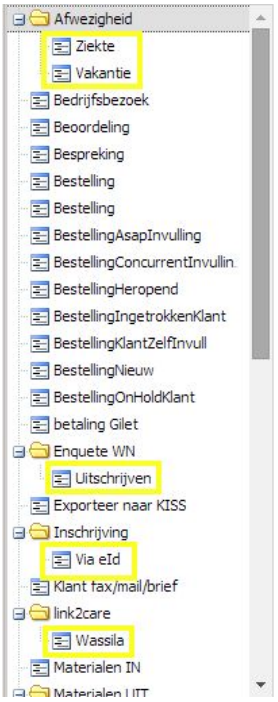


5.1. Structure de l'écran

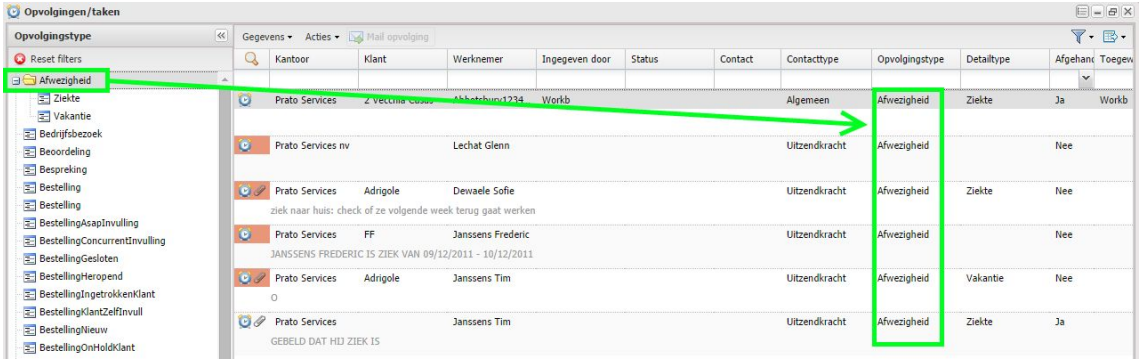
La liste de suivi est un écran récapitulatif qui permet d'utiliser les champs de filtre. Vous pouvez donc demander des listes pour absolument tout. Nous allons illustrer le fonctionnement à l'aide de plusieurs exemples.



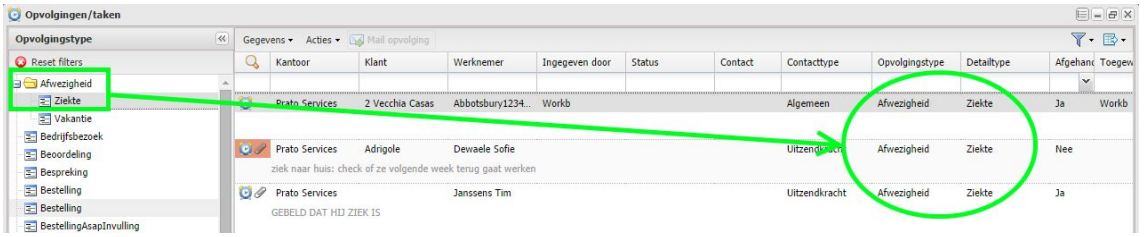
Vous trouvez, à gauche de l'écran, tous les types de suivi et les types détaillés qui existent dans votre application. La différence entre un type de suivi et un type détaillé de suivi vient de la position du mot dans cette colonne. Les mots alignés à droite sont les types détaillés. Les autres mots sont les types principaux. Sur la capture d'écran ci-dessous, nous avons encadré les types détaillés.



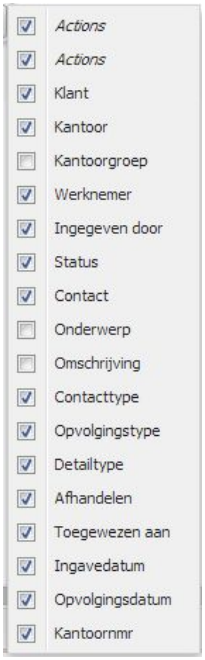
Si vous sélectionnez un type de suivi dans la colonne de gauche, le type de suivi correspondant sera sélectionné dans la liste.



Si vous sélectionnez un type détaillé dans la colonne de gauche, le type de suivi et le type détaillé correspondants seront sélectionnés.



Dans la liste récapitulative, vous pouvez afficher les colonnes suivantes :

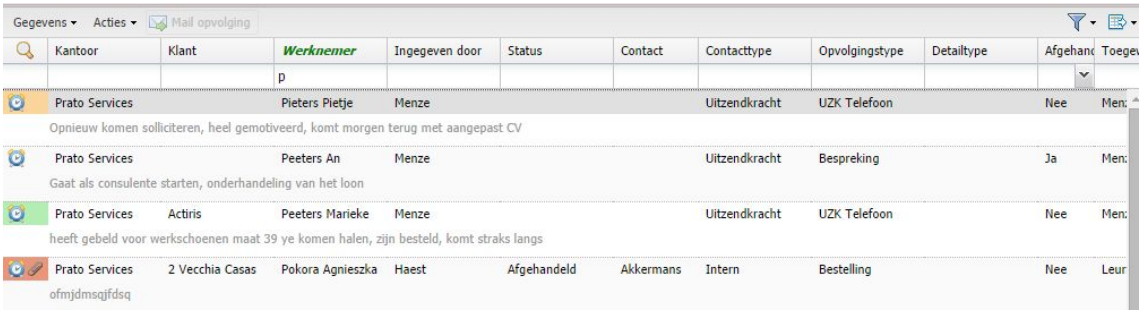


Pour la configuration des colonnes, référez-vous au manuel « Fonctionnalités générales ».

Par défaut, seuls les suivis créés manuellement et qui n'ont pas encore été terminés sont affichés. Vous pouvez cependant afficher les suivis automatiques et terminés au moyen du bouton  :



La liste récapitulative indique aussi visuellement s'il s'agit d'une commande terminée ou non :



Des couleurs indiquent si le suivi est terminé ou non. Dans notre exemple ci-dessus, nous avons configuré le filtre de manière à ce que les suivis déjà terminés soient aussi affichés :



Consultez la colonne « Terminé » pour savoir si les suivis sont terminés (« Oui ») ou pas (« Non »).

Voici la légende des couleurs.

-  : suivi terminé
-  : suivi pas encore terminé que nous devons terminer dans le futur
-  : suivi pas encore terminé que nous devons terminer aujourd'hui
-  : suivi pas encore terminé que nous devions terminer dans le passé : le trombone représente l'annexe qui a été ajoutée à ce suivi. Il peut apparaître pour chaque « sorte » (couleur) de suivi.

5.2. Exemples

5.2.1. Liste de suivi comme to do list

Vous pouvez utiliser la liste de suivi comme une to do list. Pour filtrer cette liste correctement, il importe d'avoir une idée correcte des notions qui concernent l'utilisateur et des dates du suivi.

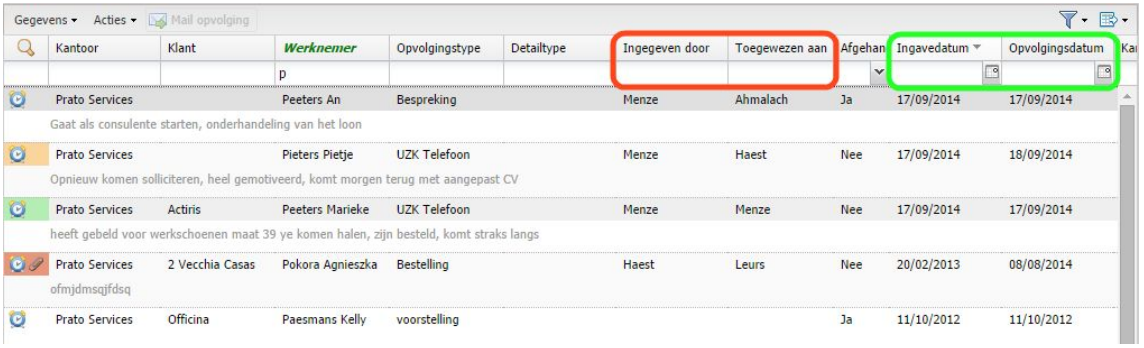
En ce qui concerne l'utilisateur, il y a toujours une personne qui :

- a créé le suivi (Saisi par) ;
- a doit terminer le suivi (Attribué à).

Il peut bien évidemment s'agir du même utilisateur.

En ce qui concerne les dates, il y a :

- une date à laquelle le suivi a été créé (Date de saisie) ;
- une date à laquelle le suivi doit être réalisé (Date de suivi).



Pour utiliser la liste de suivi comme une to do list, vous devez saisir votre nom dans le champ de filtre « Attribué à » et la date de la to do list dans « Date de suivi ».

Dans l'exemple ci-dessus sont affichés tous les suivis qui doivent être suivis par la personne filtrée à la date d'aujourd'hui (saisie).

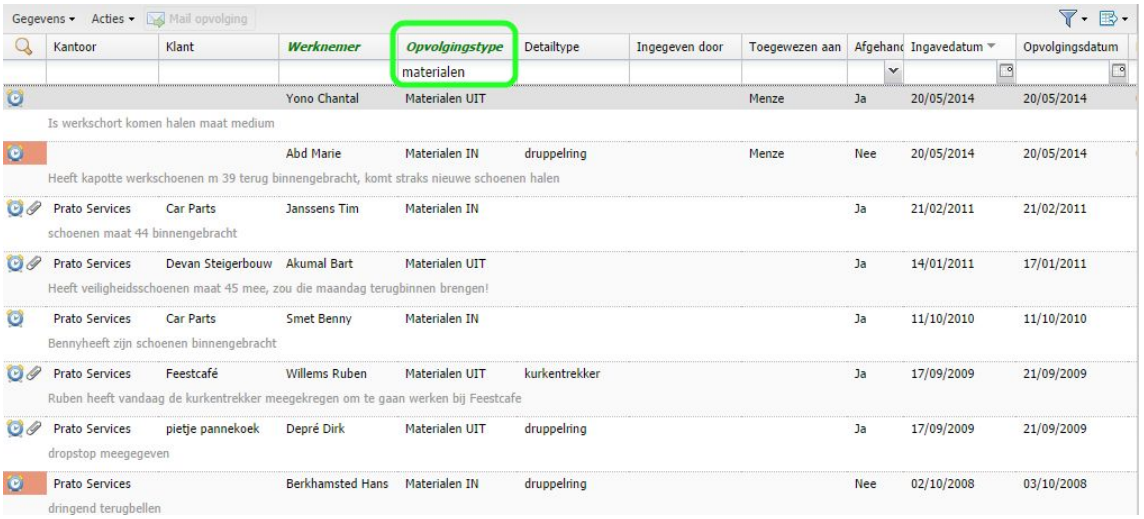
Vous pouvez également définir que vous pouvez demander une « liste de tâches » pratique qui répertorie automatiquement vos tâches. Cf. « Tâches » ci-après.

5.2.2. Filtrer sur le type de suivi

Vous voudrez souvent utiliser la liste de suivi comme instrument de mesure opérationnel : pour quels clients faisons-nous beaucoup de propositions, que s'est-il passé la semaine dernière à l'agence, quelles candidatures souhaite le client X pour la commande Z, quels intérimaires nous ont emprunté des vêtements de travail ?...

Les réponses à ces questions peuvent très souvent être obtenues grâce au filtre « Type de suivi ».

Si vous souhaitez un aperçu de tout le matériel (par ex. : vêtements de travail) prêté et rapporté, appliquez un filtre sur ce type de suivi. Il est ensuite très facile d'exporter ces données vers un aperçu Excel via le bouton  situé en haut à gauche et de dresser l'inventaire des articles prêtés et rapportés :

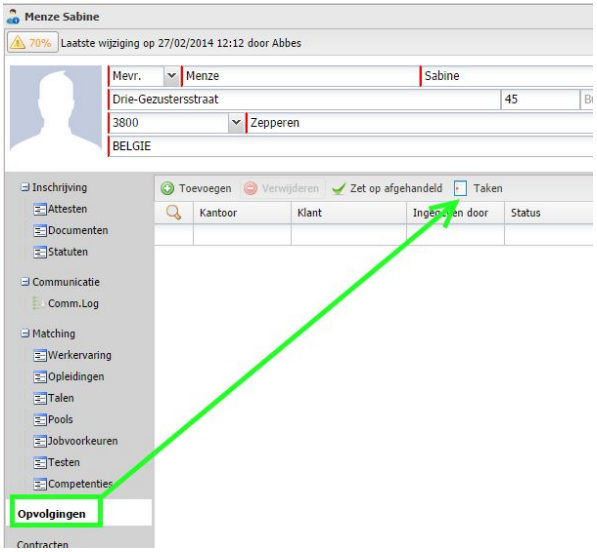


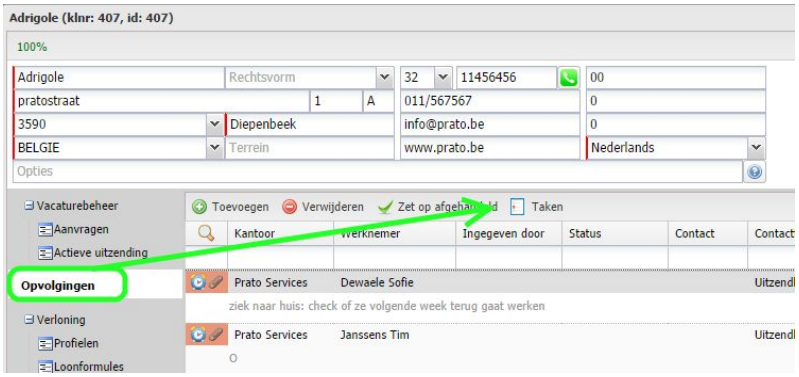
6 Tâches/Liste de tâches

Les suivis qui ne sont pas encore terminés et qui ont été attribués à un utilisateur sont appelés « tâches ». La « liste de tâches » est également une liste de suivi filtrée.

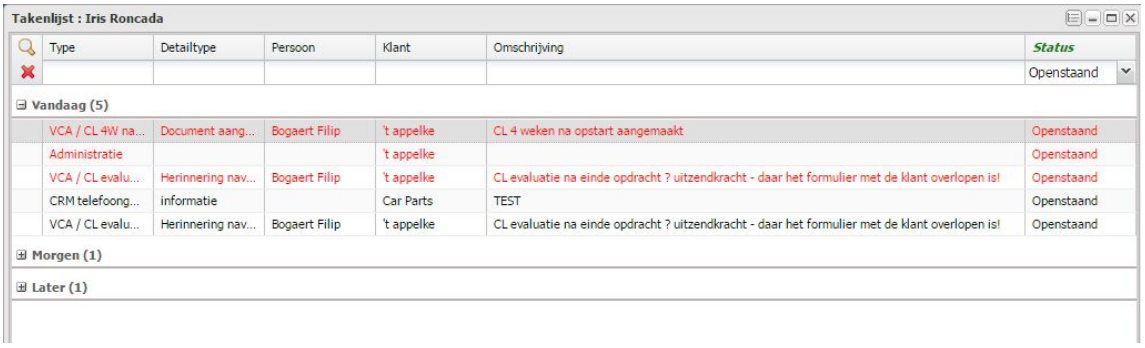
Vous pouvez demander à ce que cette liste de tâches apparaisse automatiquement au démarrage de PratoFlex. Vous pouvez également consulter la liste de tâches à partir de l'écran principal via « Modules » → « Liste de tâches » ou via l'icône sur votre bureau.

Vous trouverez également la liste sur la fiche travailleur et la fiche client, sous la rubrique « Suivis » :





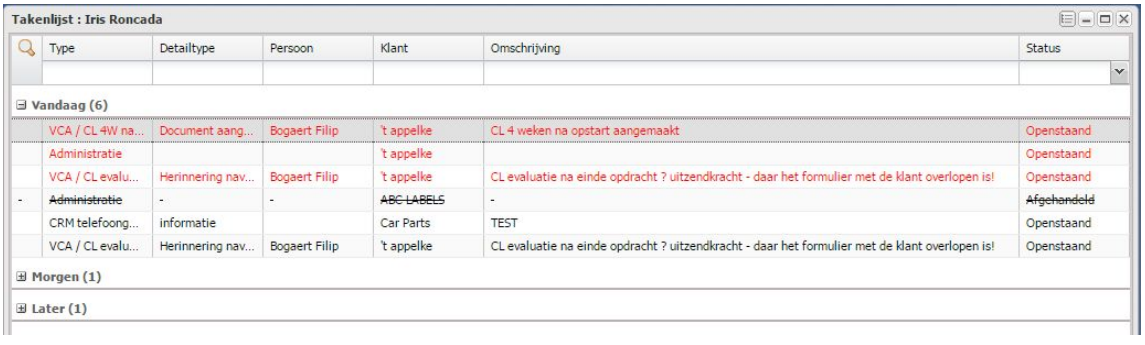
La liste de tâches se présente comme suit :



La liste contient « Type », « Type détaillé », « Personne », « Client », « Description » et « Statut ».

Par défaut, les tâches affichées sont celles qui portent le statut « Ouvert ». Il s'agit des « Suivis non terminés » de la liste de suivi qui ont été attribués à cet utilisateur.

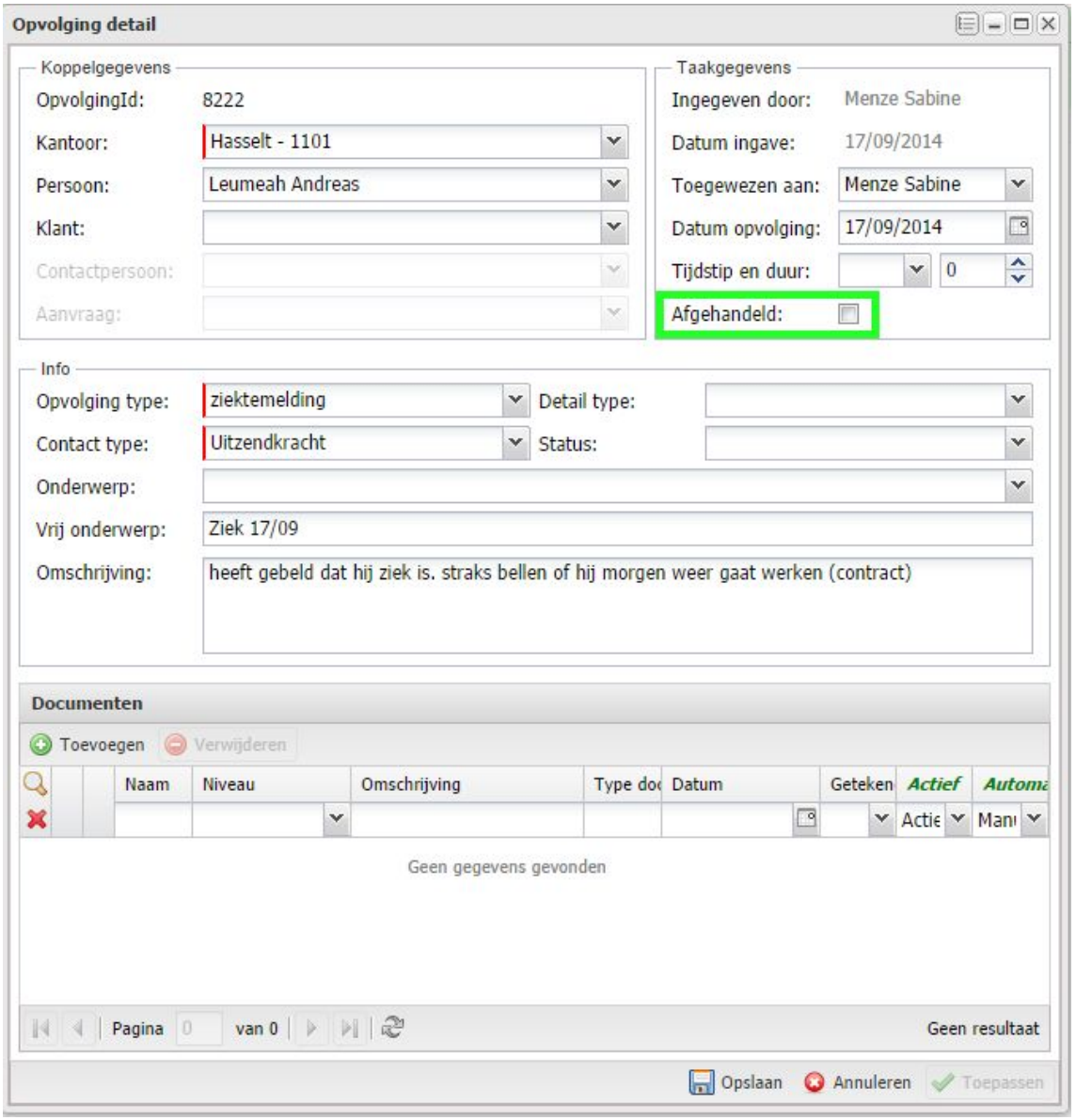
Vous pouvez vider le filtre « statut » pour également afficher les tâches terminées (barrées) :



Vous voyez d'abord les tâches en date d'aujourd'hui et antérieures dans la rubrique « Aujourd'hui ». Vous trouvez ensuite une rubrique « Demain » et une rubrique « Plus tard ».

Les tâches passées – toutes les tâches qui ont été attribuées à l'utilisateur et qui devaient en principe être terminées dans le passé – apparaissent en rouge. Les tâches qui peuvent encore être terminées à temps s'affichent en noir.

Pour voir les détails d'une tâche, double-cliquez sur la ligne ou sélectionnez la ligne, faites un clic droit et choisissez « Modifier ». L'écran de suivi détaillé (voir plus haut) s'affiche :



Vous pouvez indiquer quand la tâche/le suivi a été terminé(e). Vous trouverez également les informations relatives aux tâches dans les suivis.

Si vous filtrez la liste de suivi sur « Attribué à », « Date de suivi », « Terminé : Non », vous obtenez une liste identique à la liste de tâches.