



2 appels téléphoniques (gratuits depuis un poste fixe)
- A l'arrivée au domicile
- A la fin de l'intervention



Transfert des appels

Appels incomplets

Exemples d'anomalies :

- Appel de début manquant
- Identifiant salarié inconnu
- N° de téléphone inconnu
- Pas de contrat trouvé
- etc...

Traitement automatique

Correction manuelle

« en attente »

Saisie manuelle

« manuelles »

Feuilles horaires

« scannérisation »

« automatiques »
+
« en attente »
(minutes complémentaires)

Numérisation

Archivage

Gestion Electronique de Document

Validation par les administratifs

Editions de contrôle et transferts

Traitement automatique des appels

Date	Type	Heure	Téléphone	Salarié	Nature	Min compl.
15/06/07	D	09:06:00	05.55.10.01.10	1236782	10	0
15/06/07	F	11:15:00	05.55.10.01.10	1236782	10	0
15/06/07	D	14:01:00	05.55.10.00.00	4561234	20	0
15/06/07	D	19:30:00	05.55.10.01.10	4561234	21	10
16/06/07	D	08:15:00	05.55.10.01.10	4561234	21	0
16/06/07	F	08:10:00	05.55.10.00.00	4561234	10	0
16/06/07	F	10:10:00	05.55.10.00.00	4561234	10	20
16/06/07	D	10:20:00	05.55.10.00.00	4561234	10	0
16/06/07	D	10:22:00	05.55.10.00.00	4561234	10	0
16/06/07	D	10:23:00	05.55.10.01.10	1236782	10	0
16/06/07	F	12:10:00	05.55.10.01.10	1236782	10	0
16/06/07	D	12:12:00	05.55.10.00.00	4561234	20	0
16/06/07	F	14:30:00	05.55.10.00.00	4561234	20	0
16/06/07	D	15:00:00	05.55.10.00.00	4561234	10	0
16/06/07	F	15:11:00	05.55.10.00.00	4561234	20	0
16/06/07	F	16:10:00	05.55.10.00.00	4561234	10	0
16/06/07	D	17:00:00	05.55.10.01.10	1236782	10	0



1 intervention

- Nature** >> Type d'activité (*)
- N° téléphone** >> Identification du bénéficiaire
- N° télégestion** >> Identification salarie
- Date appel** >> contrat valide
- Δ Heures** >> durée appel

* En fonction de la date, la nature d'appel peut être modifiée (dimanches et jours fériés)

Appel de Début ou de Fin

Téléphone bénéficiaire
Recherche dans la base de données de la personne correspondante

Minutes complémentaires

Nature d'appel
Détermine l'activité Prestataire, mandataire, nuits calmes ou agitées, etc...

N° de télégestion
Contrôle de validité du numéro (Lhun)
Recherche dans la base du salarié correspondant

Traitement des appels en anomalies

- Service à la Personne
 - Fiches
 - Fiches planning
 - Salariés
 - Télégestion
 - Traitement des appels**
 - Validation des appels
 - Consultation des appels
 - Editions de suivi des appels
 - Paramétrage de la télégestion

Le traitement des appels en anomalie

Appels au Prestataire Mandataire | Responsable

Début d'appel Min.+ Fin d'appel Min.+

Nature d'appel Durée

Personne aidée

Salarié Contrat

Commentaire

Date	Heure	Durée	Salarié	Nom salarié	Personne	Nom P.A.
13-04-2007	10:47	0				
13-04-2007	10:43	0	KHARFAT			
13-04-2007	10:30	0	2731	MME FRUTUOSO GEORGETTE	ELNOUE	M EL NOUCHI ELIE
13-04-2007	10:26	0	2049	MME SOULIGNAC CATHERINE	COCULY	MME COCULA YVETTE
13-04-2007	10:18	0	6435	MLE VALOR MARIE JOSE	SUBRREN	MME SUBRA.MARIE ESTRADE
13-04-2007	10:14	103	286	MME BONIX ANTOINETTE		
13-04-2007	10:04	0				
13-04-2007	09:40	120				

Recherche des appels à traiter

- antérieurs à une date
- par activité
- pour un responsable

Affichage de la liste des appels en anomalie



Correction de l'intervention :

- Affichage du message d'aide
- Visualisation des appels reçus
- Mise en parallèle des planning

Modification et Validation

« Appel en attente de validation »

Traitement des appels (suite)

Liste des appels reçus
Vert : appel de début
Rouge : appel de fin

Contrôle des interventions

Intervenant: 1025027 1247 MME ROUX MANUELA
 Bénéficiaire: 0561628270 IZARDM MME IZARD MARIE-JACQUELINE
 Information du: 09-04-2007 au 11-04-2007

Appels reçus du serveur téléphonique

D/F	Téléphone	N° Salarié	Nature	Date	Heure	Min+
D	0561628270	1025027	0	10-04-2007	15:46	0
D	0561628270	1025027	10	11-04-2007	07:59	0
F	0561628270	1025027		10-04-2007	17:19	0
F	0561628270	1025027		11-04-2007	09:22	5

	Lun. 09-04-2007	Mar. 10-04-2007	Mer. 11-04-2007	Jeu. 12-04-2007	Ven. 13-04-2007	Sam.
12H00	PEZET - LUCETTE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 12:00 à 13:30 soit 001:30h Attention au jour feries	PEZET - LUCETTE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 12:00 à 13:30 soit 001:30h	PEZET - LUCETTE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 12:00 à 13:30 soit 001:30h	PEZET - LUCETTE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 12:00 à 13:30 soit 001:30h	PEZET - LUCETTE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 12:00 à 13:30 soit 001:30h	
12H15						
12H30						
12H45						
13H00						
13H15						
13H30			TEMPS PERSONNEL (TEMPS PERSONNEL) de 13:30 à 18:00 soit 004:30h			
13H45						
14H00	LANINE - NOELIE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 14:00 à 16:00 soit 002:00h Attention au jour feries					
14H15						
14H30						
14H45						
15H00						
15H15						
15H30		IZARD - MARIE-JACQUELINE (10 PRESTATAIRE SEMAINE) de 15:30 à 17:00 soit 001:30h				
15H45						
16H00						
16H15						
16H30						
16H45						
17H00						
17H15						
17H30						
17H45						
18H00						

Interventions planifiées dans WX-Planning

Salarié	Nom Sal.	P.A	Nom PA	Tel.	Date	Début	Fin
1247	MME ROUX MANUELA	IZARDM	MME IZARD MARIE-JACQUELINE	0561628270	09-04-2007	08:00	09:30
1247	MME ROUX MANUELA	IZARDM	MME IZARD MARIE-JACQUELINE	0561628270	10-04-2007	15:30	17:00
1247	MME ROUX MANUELA	IZARDM	MME IZARD MARIE-JACQUELINE	0561628270	11-04-2007	08:00	10:00

(Selectionnez une ligne et validez pour modifier les intervenants...)

✓ Valider ✗ Fermer

Intervention prévue au planning

Validation des appels et saisie manuelle

La validation des interventions et le transfert en facturation

|

Période du Prestataire
 au Mandataire Secteur
 Responsable

Date Contrat Durée Min.+ D
 Nature Soit Min.+ F

Commentaire

Etat "En attente" Etat "Valide"
 Etat "Corrigée" Etat "Manuel"
 Etat "Supprimée"

Date	Durée	Min.+ D	Min.+ F	Contrat	Appel	Désignation	Commentaire	Etat	Corrigée par	Validée par
02-04-2007	112	0	0	0031693	10	PRESTATAIRE		V	reprise	
02-04-2007	118	0	0	0031693	10	PRESTATAIRE	mme	C	reprise	a
02-04-2007	120	0	0	0031693	10	PRESTATAIRE	paulette	C	reprise	a

Etats des interventions :

- « En attente » : modifié par RS ou minutes complémentaires
- « Corrigées » : automatique modifiée par l'administratif
- « Supprimée » : suppression d'une intervention par l'administratif
- « Valide » : intervention automatique
- « Manuel » : saisie manuelle

Editions de contrôle et transfert

Editions de suivi de la télégestion

Période du au

< Type d'édition >

- Historique des appels reçus
- Historique des interventions
- Liste des appels incomplets
- Heures par salarié et par personne

< Etat des interventions >

- En attente Facturées
- Validées Non facturées
- Modifiées
- Supprimées
- Manuëlles

Critères de sélection
 1 = 1

Editions de contrôle

La consultation des interventions issues de la télégestion

Détaillée | Cumulée |

Personne Code fiche Sélection
 Salarié Période du au Prestataire Mandataire

P/M	Date	Durée	Min.+D	Min.+F	Code	Nom, prénom	Contrat	Nature	Désignation	Organisme	Et

Consultations détaillés ou cumulés

La validation des interventions et le transfert en facturation

Validations | Editions et transferts |

Liste des interventions en attente pour la période de facturation ... Prestataire Mandataire

Salar	Nom et prénom	Bénéficiaire	Nom et prénom	Date	Durée	Min+D	N
4088	MME BAROUX VERONIQUE	ABADI	M ABADIE MARIE ROSE	12-04-2007	128	0	

Etat "Corrigée" Etat "Supprimée" Etat "Valide" Etat "Manuel"

Res : Normales Dimanche J.Fériés Nuits

< Transfert en prestataire >

Période de facturation

Edition de contrôle Mise à jour

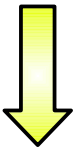
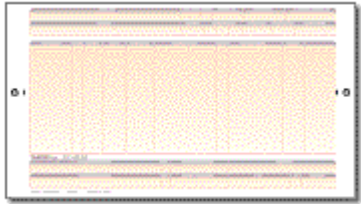
< Transfert en mandataire >

Acti./Périodes

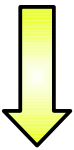
Edition de contrôle Mise à jour

Génération des saisies Aidadom et GDM

Numérisation des feuilles horaires



Numérisation par lot



Intégration des feuilles



Et les personnes ne possédant pas de téléphone ou ne désirant pas utiliser la télégestion ?

Recherche, consultation, ré-édition



Archivage des feuilles

Transfert des informations

Validation des interventions en attente + Saisie complémentaire

La validation des interventions et le transfert en facturation

Validations | Editions et transferts

Période du 01-01-0001 au 30-06-2007

Prestataire Mandataire

Salarié WX-Paye 3928 MLE SOUIAH KHEIRA

Personne AIDADOM TOMASJ MME TOMAS JOSEFA

Responsable

Date 05-04-2007 Contrat 0031693 Durée 90 Min.+ D 0

Nature 10 P H PRESTATAIRE Soit 001:30 Min.+ F 0

Commentaire

Etat "En attente" Etat "Valide"
Etat "Corrigée" Etat "Manuel"
Etat "Supprimée"

Date	Durée	Min.+ D	Min.+ F	Contrat	Appel	Désignation	Commentaire	Etat	Corrigée par	Validée par
02-04-2007	112	0	0	0031693	10	PRESTATAIRE		V	reprise	
02-04-2007	118	0	0	0031693	10	PRESTATAIRE	mme	C	reprise	a
02-04-2007	120	0	0	0031693	10	PRESTATAIRE	paulette	C	reprise	a

Les points forts de la télégestion



Information en temps réel



Les informations d'appels sont transmises dans un délai de 5 minutes



Répondre aux attentes de traçabilité des informations :



Fiabilité des informations : identification du bénéficiaire fiable

Historique des appels reçus

A tout moment, il est possible de connaître l'origine des informations :

- composition des appels de début et de fin,
- saisie automatique ou manuelle,
- code utilisateur et son commentaire de correction,
- origine du fichier transmis par le serveur téléphonique, etc...



Un système évolutif :



Interface avec le planning pour localiser en temps réel la personne



Détecter les alertes pour les interventions « urgentes »



Mise en place d'un serveur WEB pour une consultation par les bénéficiaires et la famille



Calcul des temps de trajet suivant 2 options :

- déclaration par le salarié à l'aide de la télégestion
- calcul et contrôles via un calcul d'itinéraire automatique entre 2 adresses...

Les avantages

Pour le bénéficiaire et sa famille



- Aucune participation financière
- « Appel sur numéro vert gratuit »
- Plus de feuille de travail
- Une meilleure réactivité
- Un remplacement plus rapide
- Un détail des heures effectuées complet

Pour l'intervenant



- Moins de contraintes administratives
- Suppression des feuilles horaires
- Plus de contestations sur la présence
- Paiement plus rapide des salaires

Pour l'association



- Une gestion en temps réel
- Un service de qualité
- Une amélioration continue
- Poursuite de la modernisation administrative



soit pour tous,
l'amélioration de la qualité