Kanlab’

MANUEL DE FORMATION

Kanlab’ est une solution développée par Alcose Développements
190 rue Robert Castel - 29200 Brest
02.30.05.24.60 * contact@alcose.fr

SOMMAIRE

1. Introduction 4
1.1. Principe du Kanlab’ 4
1.2. Exemples 5
2. Présentation de l’interface 6
2.1. Accès 6
2.2. Personnalisation 8
2.3. La page d’accueil 9
3. Formuler des demandes 14
3.1. Rubrique “mes demandes” 14
3.2. Nouvelle demande 14
3.3. Formuler une demande pour le compte d’un administré 15
3.4. Suivre l’avancée d’une demande 16
3.5. Modifier ou Annuler une demande 17
4. Rubrique ‘Suivi” 20

1.2. PRINCIPE DU KANLAB’

L’idée du kanlab’ est simple : Une personne (agent de la collectivité, membre d’une association, directeur d’école, administré, élu) formule via le Kanlab’ une demande.

Cette demande va être transmise au(x) bon(s) interlocuteur(s), au(x) bon(s) service(s) sous forme de tâche(s).

Le processus de traitement d’une demande peut être réalisé en une étape soit une seule tâche destinée à un même service. Il peut également requérir plusieurs étapes, par exemple lorsque la demande transite par plusieurs services pour validation avant action ou intervention.

1.3. EXEMPLES

Cas n°1



Une association a fait une demande de matériel.

La demande est automatiquement découpée et envoyée après validation de la tâche précédente comme suit :

- Tâche 1 : Réception de la demande
  -> Vanessa BAUDY
- Tâche 2 : Validation
  -> Kristophe BARZYCKI
- Tâche 3 : Préparation / Intervention
  -> Alban EICHER

Cas n°2



Un habitant nous remonte un souci avec l’avaloir d’eau pluviale devant son habitation

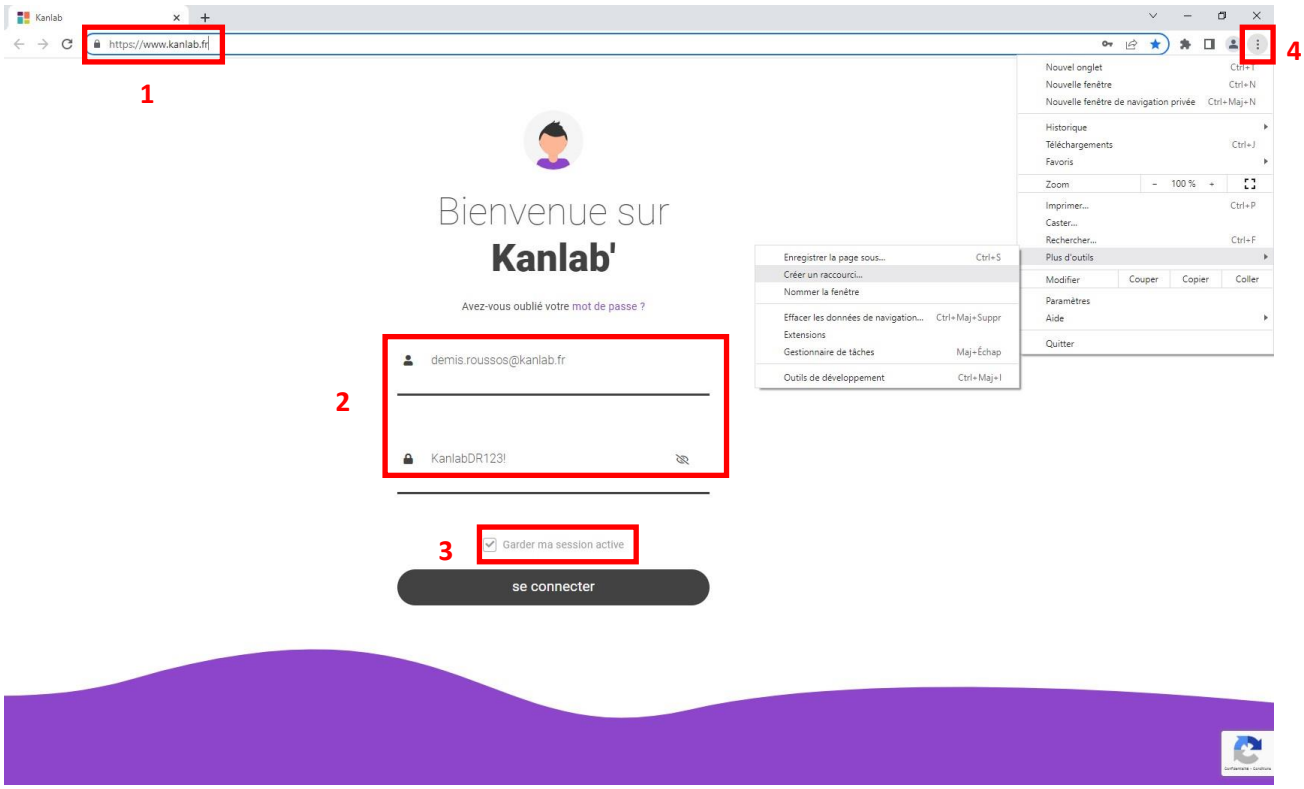
La demande ne requiert qu’une étape de traitement :

- Intervention sur le réseau par VEOLIA
  -> Guylane CAVAJANI

2. PRÉSENTATION DE L'INTERFACE

2.1. ACCÈS

Il n'y a **aucun logiciel ou application à télécharger** et il est **consultable sur n'importe quel poste informatique, tablette ou smartphone dotés d'une connexion internet.**



1. Pour accéder à Kanlab', ouvrez un navigateur internet (Google Chrome ou Mozilla Firefox) et entrez le lien suivant **https://www.kanlab.fr** dans la barre d'adresse.

2. La connexion à votre espace client s'effectue à l'aide d'un couple login / mot de passe personnel et crypté.

Pour la toute première connexion, vous allez recevoir un mot de passe temporaire que le logiciel vous demandera de changer.

Il est composé des éléments suivants (sans espaces) : **Kanlab *VOS INITITIALES PRENON NOM EN MAJUSCLES* 123!**

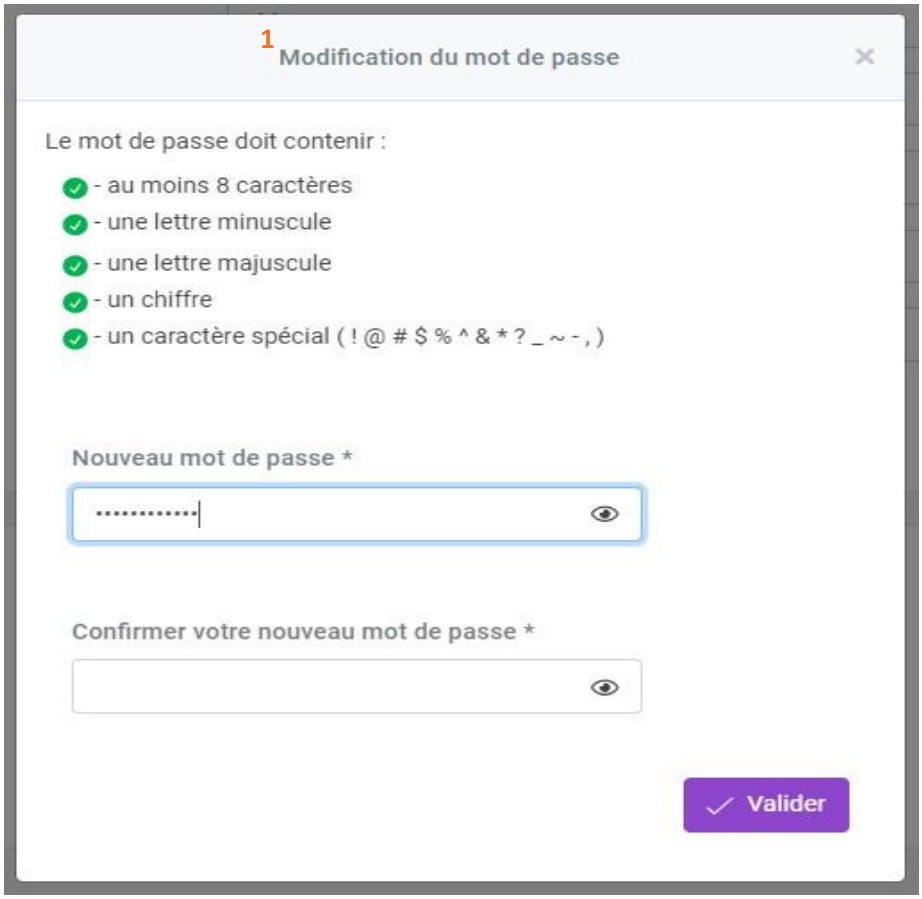
*Ex : Pour **Madame Sarah CROCHE** le mot de passe temporaire sera : **KanlabSR123 !***

3. Pour plus de facilité, nous vous conseillons de cocher la case "Garder ma session active" et d'ajouter Kanlab' à vos raccourcis sur le bureau de votre poste informatique ou même votre smartphone.

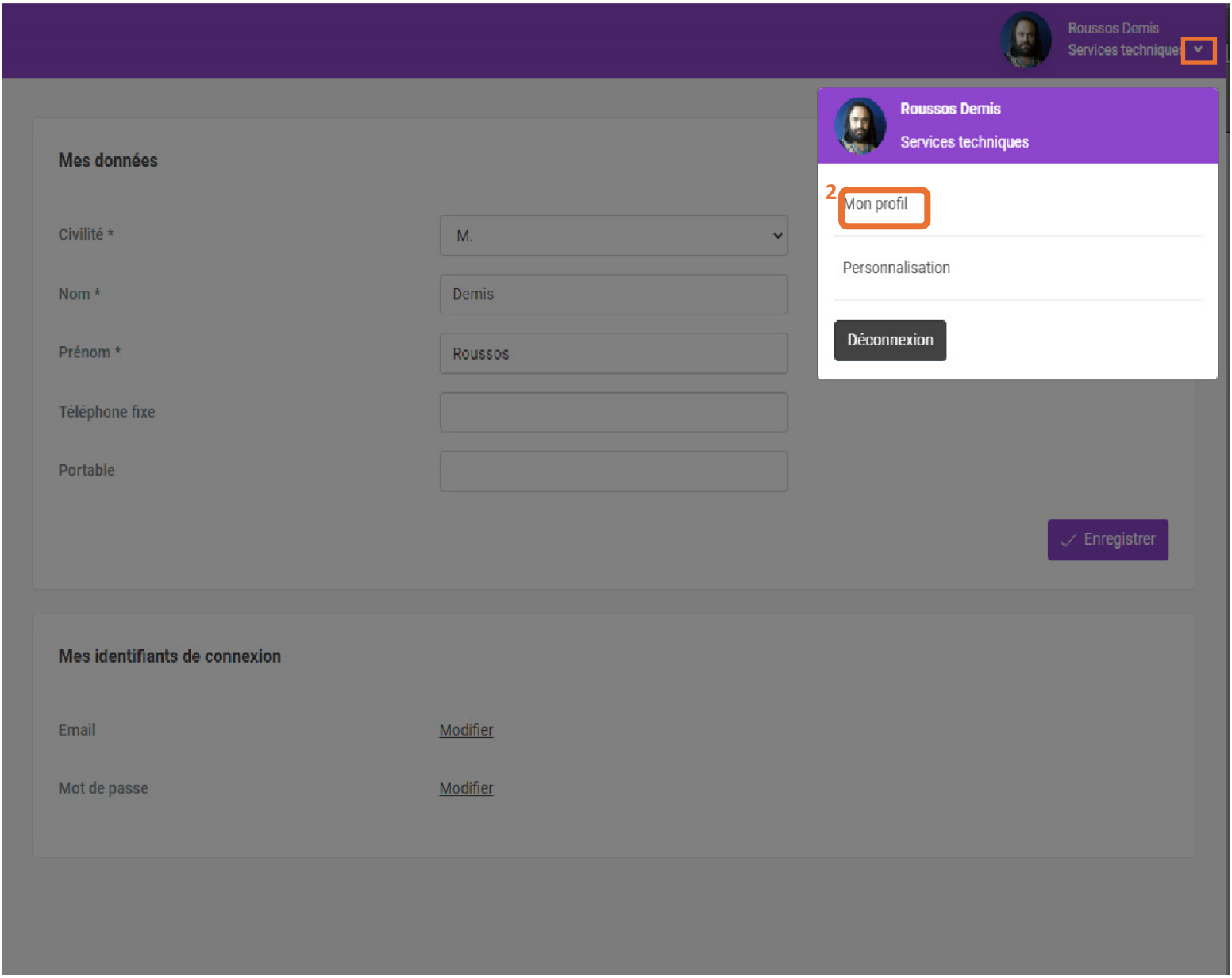
4. Pour le rajout sur votre barre de navigation **Google Chrome**, l'ajout d'un site en raccourci s'effectue sur l'icône 3 points  dans la barre d'adresse en haut à droite > Plus d'outils > Créer un raccourci...

   Pour le rajout sur votre barre de navigation **Mozilla Firefox,** l'ajout d'un site en raccourci s'effectue sur l'icône en forme d'étoile ☆ située à la fin de votre barre de navigation.

1. A la première connexion, le logiciel vous demandera de modifier votre mot de passe en respectant certaines consignes de sécurité.

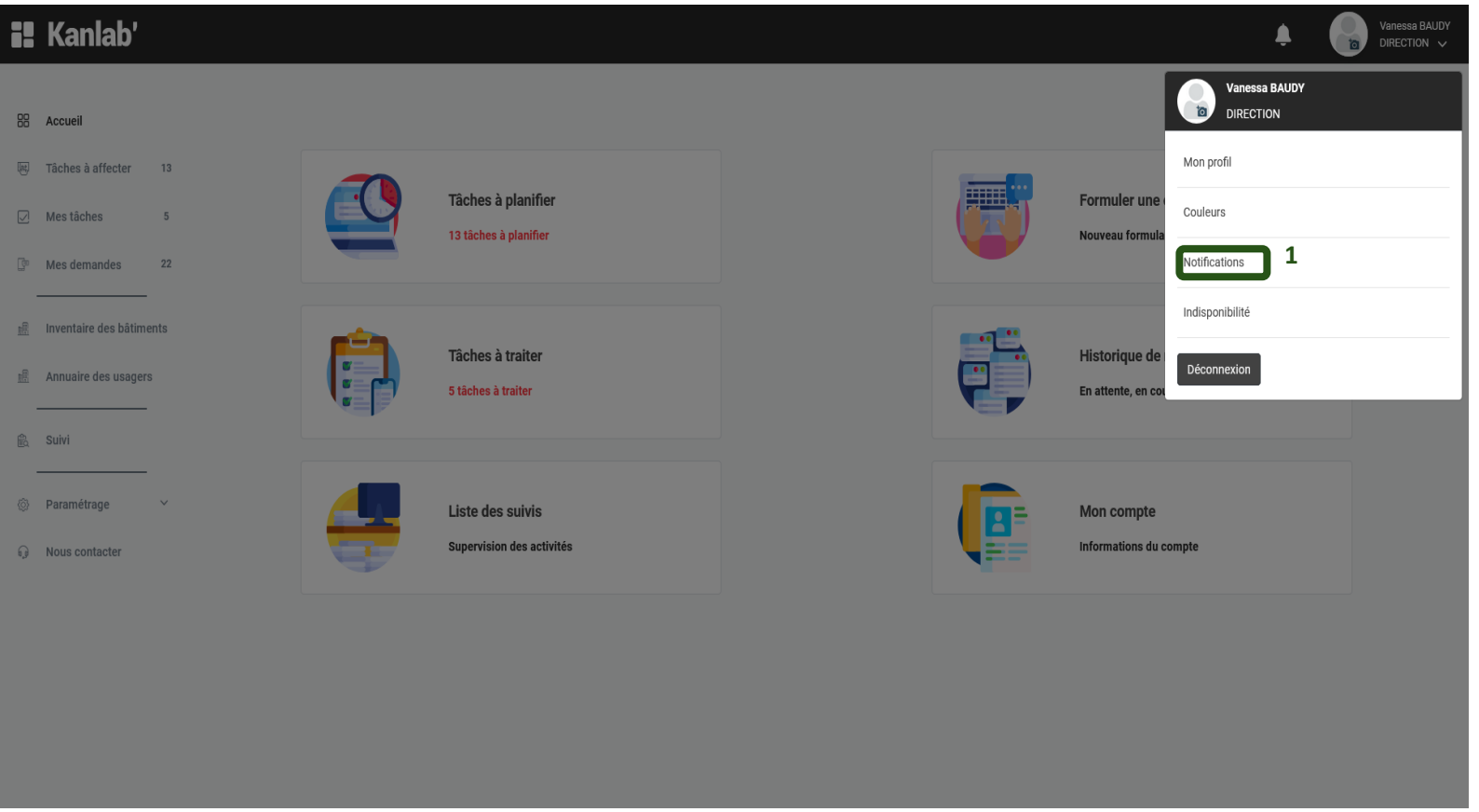


2. Vous pourrez par la suite modifier ce mot de passe dans la rubrique *“Mon profil”* que vous trouverez en cliquant sur la flèche en haut à droite.



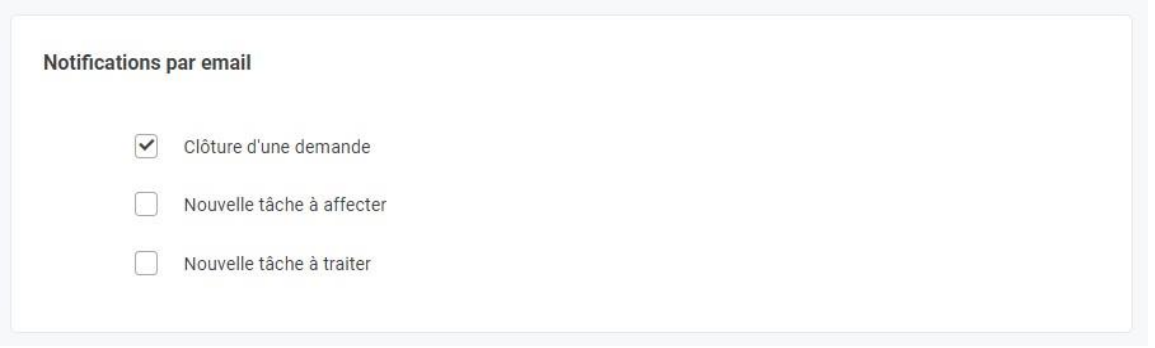
2.2. PERSONNALISATION

Kanlab’ est un outil personnalisé et personnalisable. Adaptez votre outil selon vos préférences depuis les rubriques situées en haut à droite



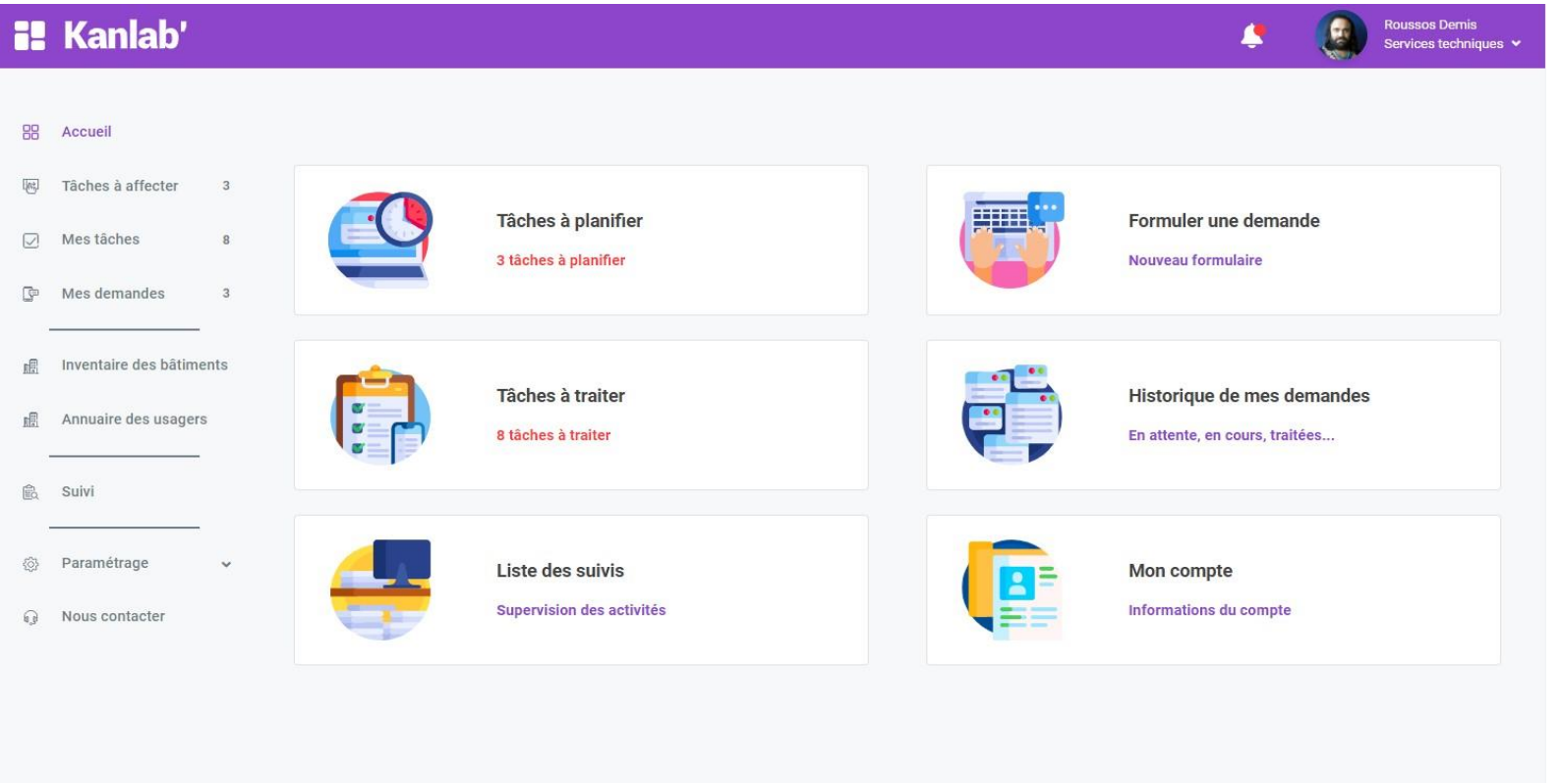
1.Notifications par email

Définissez vos préférences de réception de notifications par email. Nous vous conseillons de garder au minimum les notifications relatives à la clôture de vos demandes.



2.3. LA PAGE D’ACCUEIL

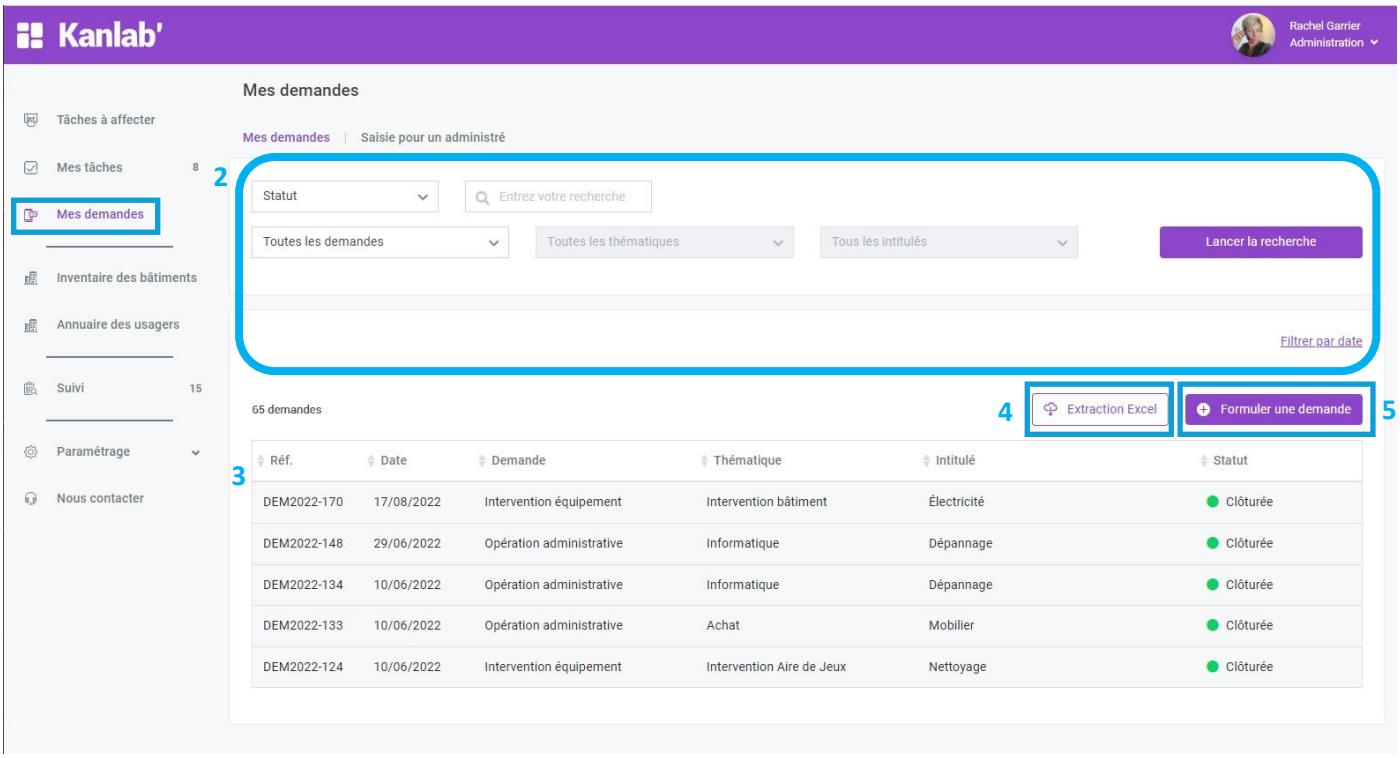
La page d’accueil de Kanlab’ regroupe les raccourcis vers les différentes rubriques disponibles en fonction de vos droits d’accès.



4. FORMULER DES DEMANDES

4.1. RUBRIQUE "MES DEMANDES"

Formuler une demande sur n'importe quel sujet n'a jamais été aussi simple ! Pour les secrétariats, accueils de Mairie, les agents de tous les services, les élu(e)s, les responsables d'établissement scolaire ou même les administrées rendez-vous sur la rubrique "Mes Demandes" **1**.



Voici la liste de toutes les demandes formulées par l'agent.

Vous disposez sur cette page d'un module de recherche par statut de la demande (En attente, En cours, Clôturée ou Rejetée), par thème, par mots-clés ou par date. **2**

L'affichage des demandes se fait sous forme de liste simple ou avec calendrier en visuel **3.**

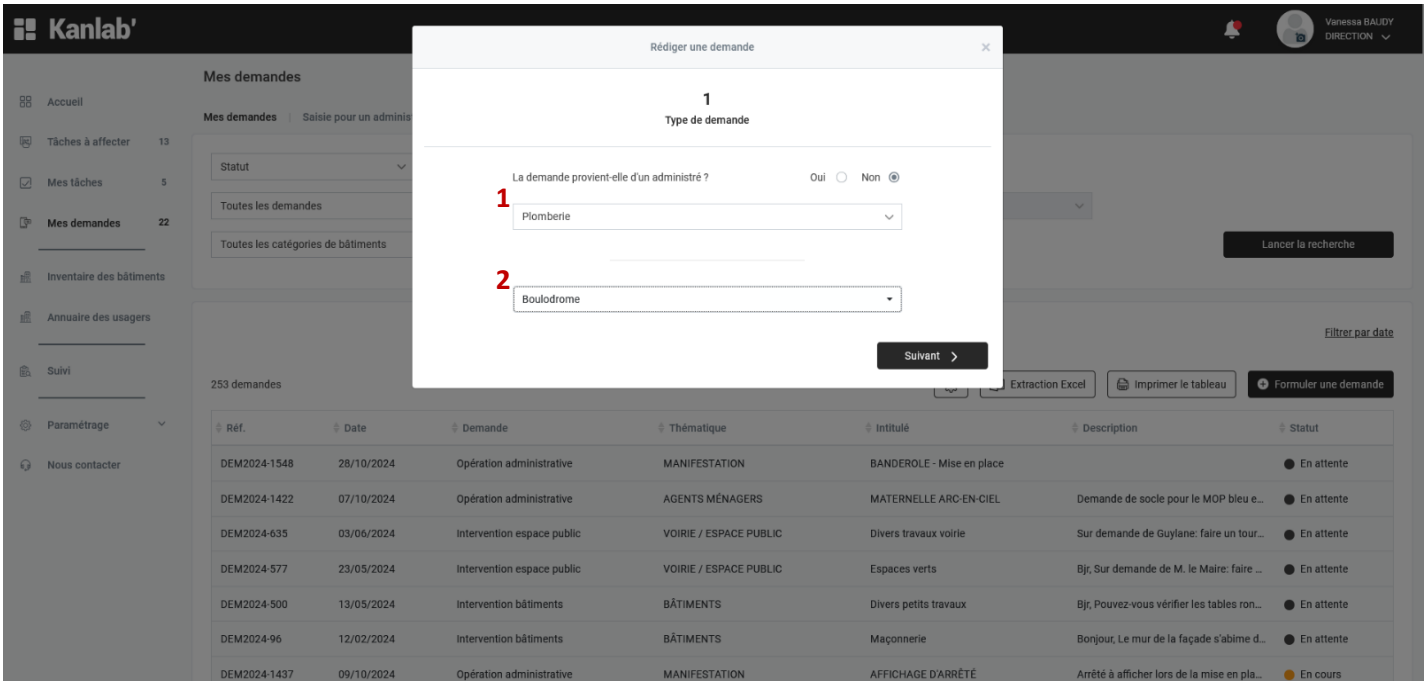
Vous avez également la possibilité d'exporter votre liste de demandes au format Excel **4.**

4.2. NOUVELLE DEMANDE

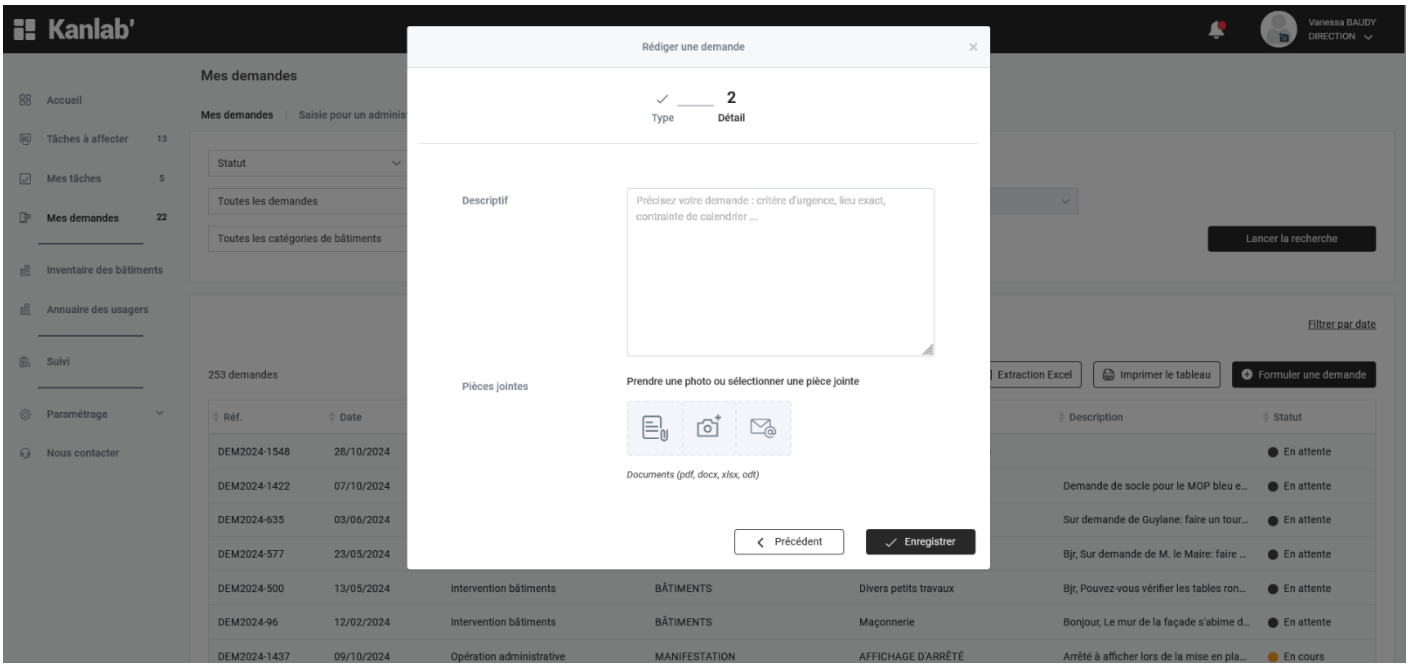
Cliquez sur le bouton au-dessus de la liste à droite “Formuler une demande” **5**.

Rédiger une demande ne prend que quelques secondes :

- Sélectionnez le modèle de demande **1**
- En fonction du type de demande, il vous sera demandé de remplir le lieu de l’intervention (sélectionner un bâtiment dans une liste déroulante ou saisir une adresse sur une carte) **2**



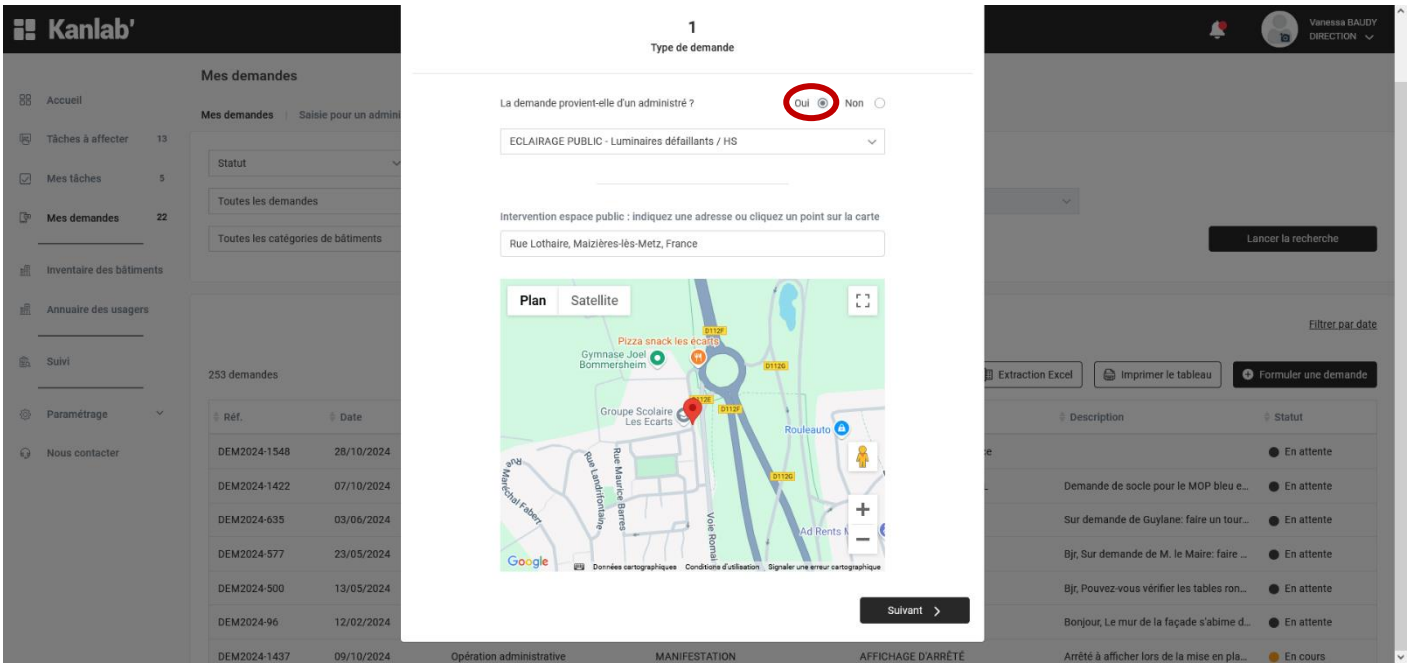
- Renseigner un descriptif : précisions sur la demande, contraintes...



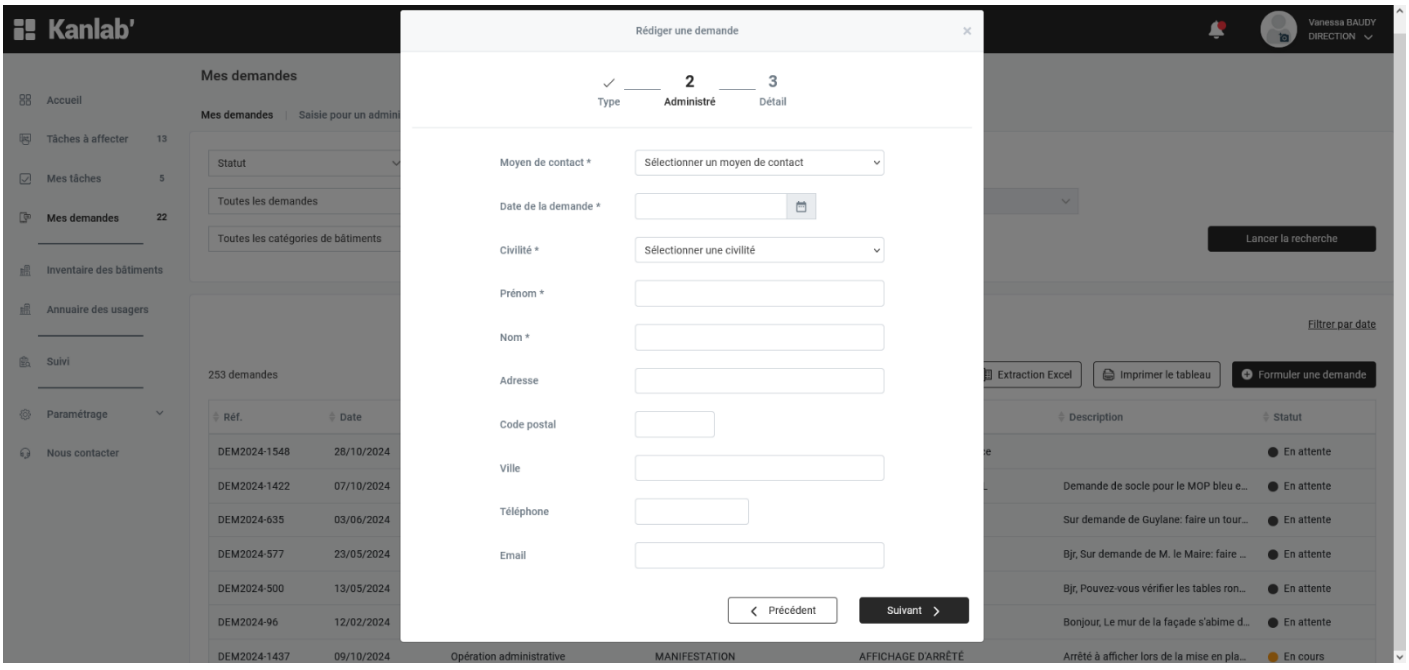
- Joindre un document ou une photo dès que possible.
- Enregistrez> c’est terminé !

4.3. FORMULER UNE DEMANDE POUR LE COMPTE D’UN ADMINISTRÉ

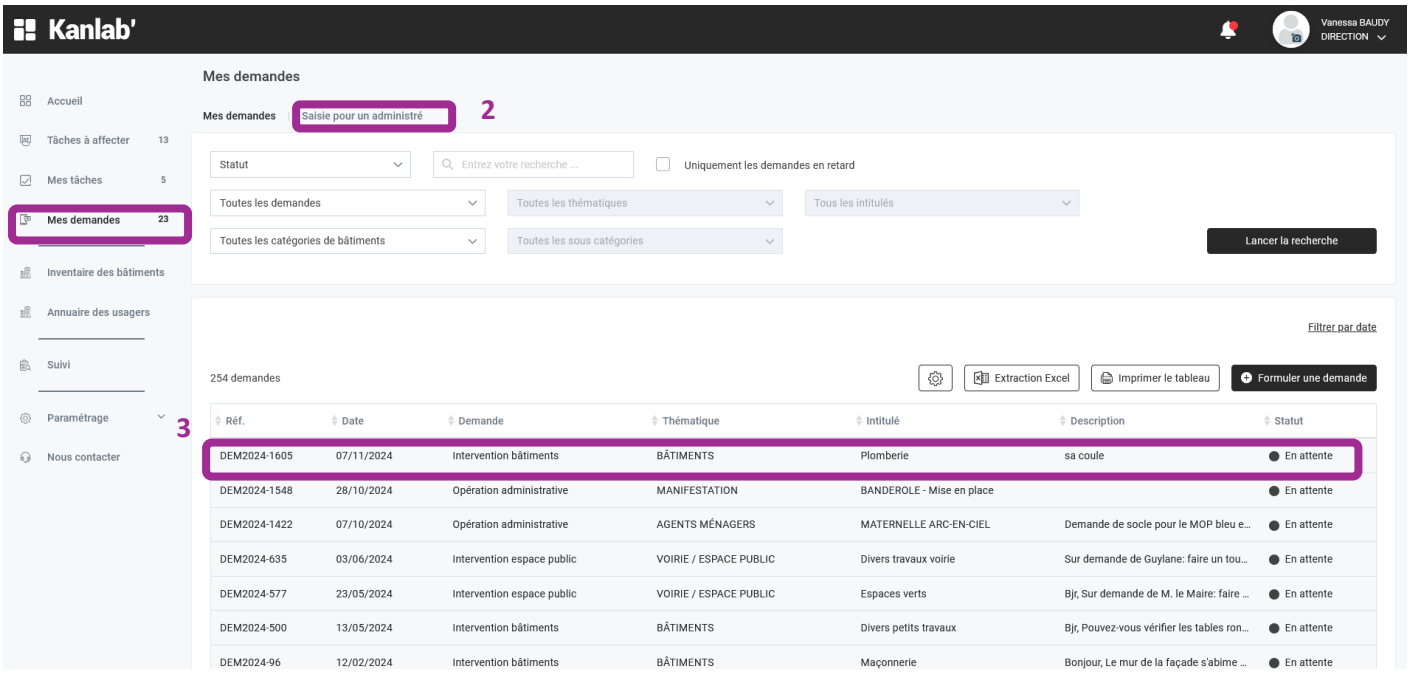
Si votre demande provient d’un administré et que vous souhaitez entrer ses coordonnées, sélectionnez “Oui” à la première étape du formulaire “La demande provient-elle d’un administré ?”.



Un onglet intermédiaire dans le formulaire vous proposera de renseigner les informations liées à l’administré.



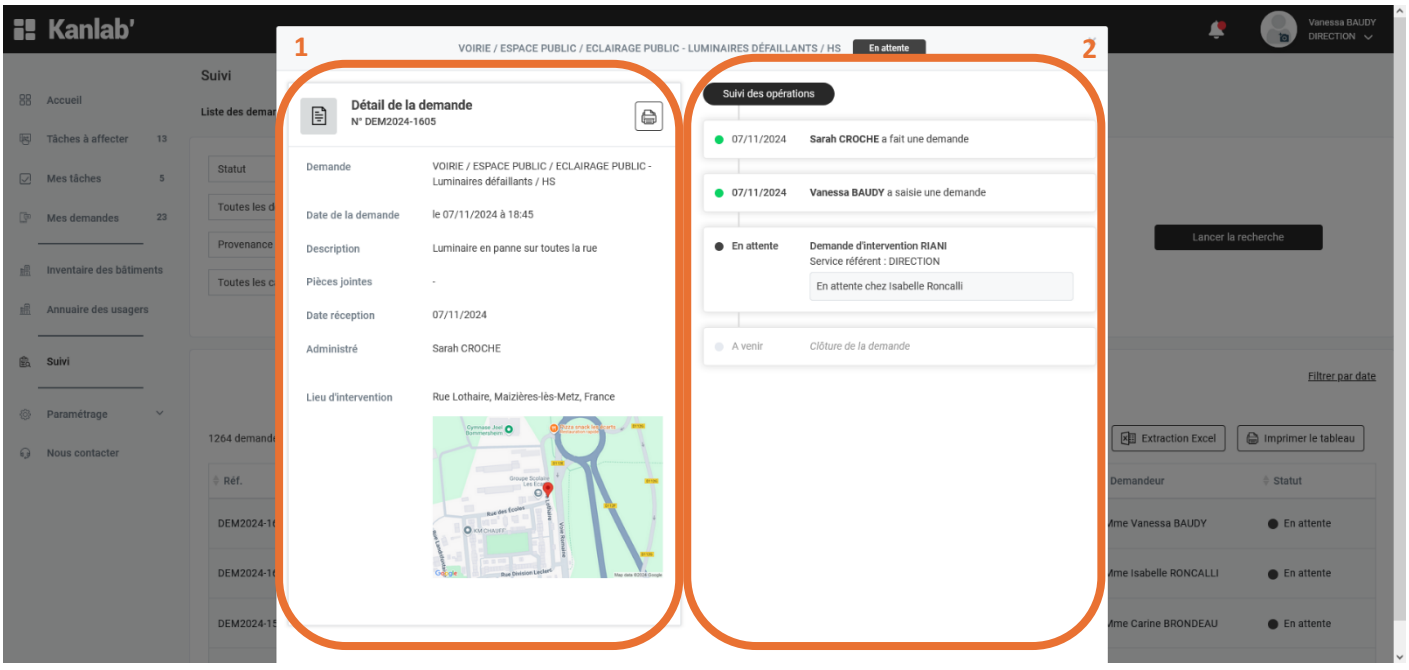
Retrouvez la liste de toutes les demandes formulées pour le compte d'administrés dans l'onglet prévu à cet effet en haut à gauche de la rubrique "Mes demandes" **1** > « Saisi pour un administré » **2**



4.4. SUIVRE L'AVANCÉE D'UNE DEMANDE

Pour suivre l'avancée de votre demande, cliquez sur la ligne de votre demande dans la liste **3**.
Le détail de la demande s'ouvre.

La fiche d'une demande comporte 2 colonnes.
La première **1** est dédiée aux informations liées à la demande (description, lieu d'intervention, photos...)
La deuxième **2** vous permet de suivre l'avancée (service référent, date de réalisation)



La demande peut avoir 4 statuts différents :

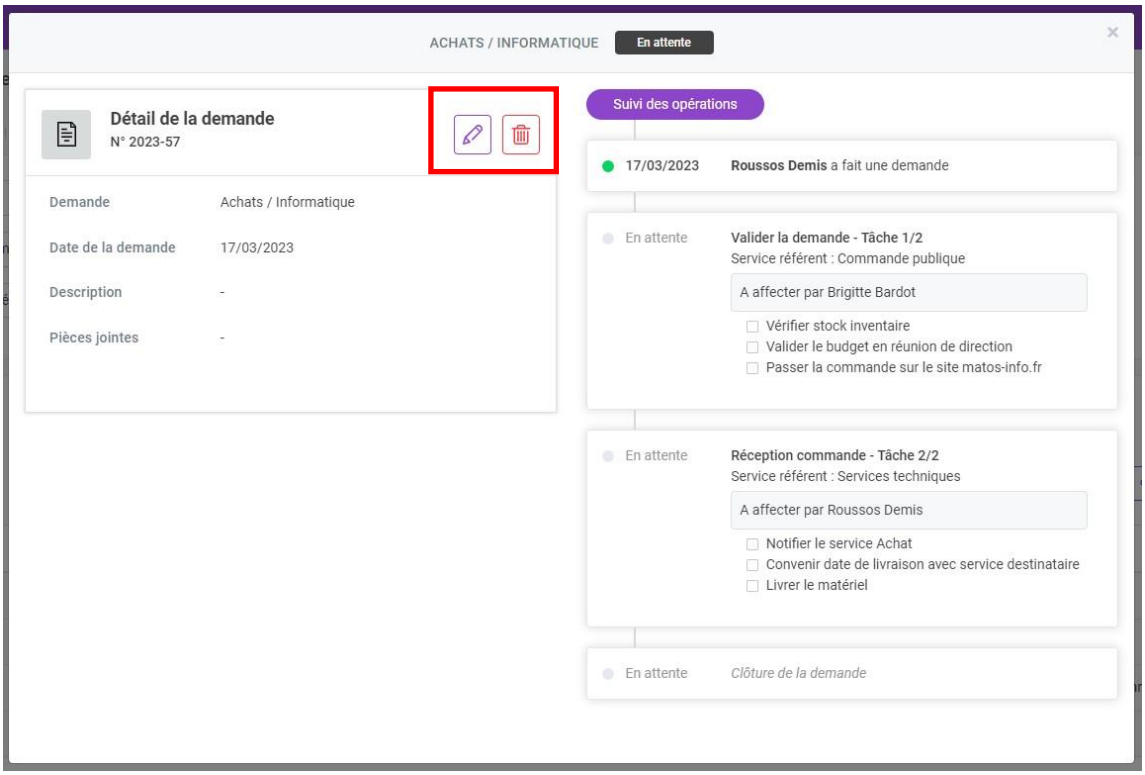
- En attente : La demande n’a pas encore été affectée à un agent
- En cours : La demande est affectée à un agent et en cours de traitement
- Clôturée : La demande a été traitée
- Rejetée : La demande a été refusée par le service référent

4.5. MODIFIER OU ANNULER UNE DEMANDE

Il est possible pour le demandeur de modifier ou d’annuler sa demande dans la mesure où celle-ci n’a pas encore été affectée à un agent de collectivité.

Lorsque le statut de la demande est “En attente”, deux boutons apparaissent dans l’en-tête de la fiche d’une demande.

L’action d’annulation a pour effet la suppression définitive de la demande.



6. RUBRIQUE 'SUIVI"

Kanlab' possède une rubrique dédiée aux utilisateurs qui possèdent uniquement des droits de suivi. Cette liste qui reprend **l'historique de toutes les demandes classées** par date est particulièrement utile pour les personnes décisionnaires comme les DGS et les élus.

