

TelSurvey

Systeme CATI pour LimeSurvey

24 septembre 2015

Manuel utilisateur

Table des matières

<u>1 - Principe de TelSurvey</u>	3
<u>A - Introduction</u>	3
<u>B - Les différents profils</u>	3
<u>2 - Initialiser une enquête dans TelSurvey</u>	3
<u>3 – Description de l'interface « fiche du candidat »</u>	5
<u>1- Liste des RDV :</u>	5
<u>2- Liste des candidats :</u>	6
<u>3- Candidat en cours par un autre opérateur</u>	6
<u>4- Synthèse des contacts avec le candidat</u>	6
<u>5- Extrait des entrées de table `lime_token_xxx` de Limesurvey</u>	6
<u>6- Journal des interventions :</u>	7
<u>7- Historique :</u>	7
<u>8- Prises de notes :</u>	8
<u>9- Renseignements sur le candidat :</u>	8
<u>10- Type de participation</u>	8
<u>11- Actions possibles :</u>	9
<u>4 - Publipostage :</u>	10
<u>5 – Questions diverses :</u>	10

1 - Principe de TelSurvey

A - Introduction

Les candidats d'une enquête (extraits d'Apogée dans notre cas) peuvent avoir des informations erronées : mauvaise adresse courriel, mauvais numéro de téléphone, etc...

TelSurvey est un système CATI associé à Limesurvey permettant aux opérateurs de faire le point sur les données de chaque candidat à l'enquête et de les aider dans leur travail d'investigation de recherche de coordonnées dans un seul but : obtenir le taux de réponse le plus important possible.

B - Les différents profils

Il existe 2 profils utilisateurs différents dans TelSurvey :

=> Profil administrateur.

Permissions :

- Menu Ajouter : Initialiser une enquête présente dans LimeSurvey pour l'utiliser dans TelSurvey
- Menu Supprimer : Retirer de TelSurvey une enquête.
- Menu Publipostage : extraire les candidats qui n'ont pas répondu à l'enquête mais dont on dispose de leur adresse, dans un fichier CSV
- S'ajoutent les permissions du « profil utilisateur »

=> Profil utilisateur.

Tous les logins enregistrés dans le fichier config du CAS sont par défaut utilisateurs de TelSurvey **et de toutes les enquêtes qui y sont présentes.**

Permissions :

- Accès aux fiches des candidats des enquêtes

2 - Initialiser une enquête dans TelSurvey

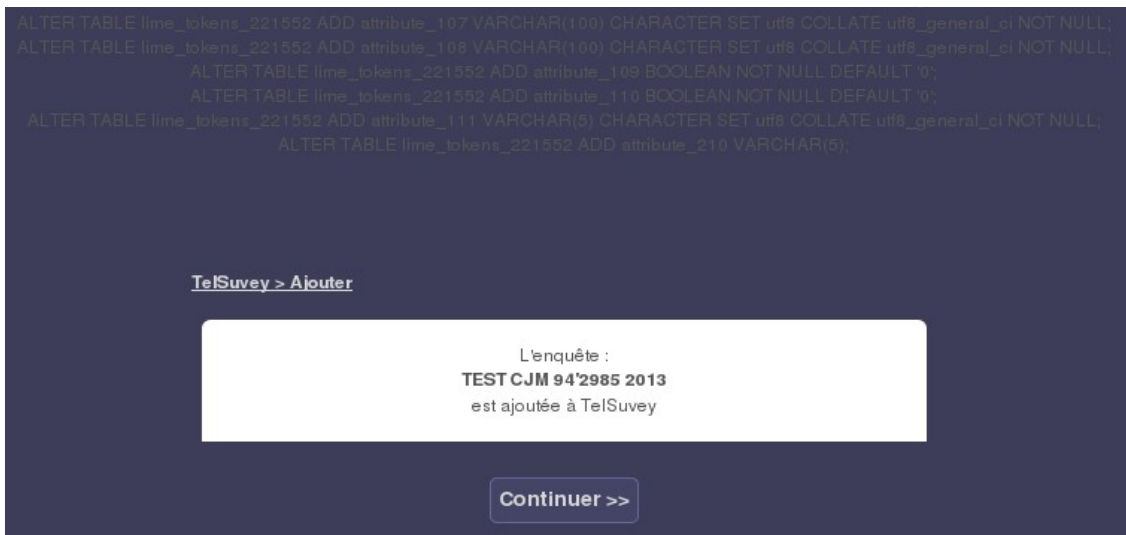
Vous devez être administrateur de TelSurvey et on suppose que vous avez créé et activé une enquête dans LimeSurvey. (les candidats doivent avoir un token.

Allez sur le site http://votre_serveur/telsurvey

Normalement aucune enquête n'est encore listée à la première utilisation, allez dans le menu et choisissez « Ajouter » :



La liste de toutes les enquêtes activées dans LimeSurvey apparaissent, cliquez sur l'enquête désirée puis validez. La fenêtre ci-ssous devrait apparaître :



Les enquêtes initialisées précédemment sont maintenant visibles :

TeLSurvey > Lister

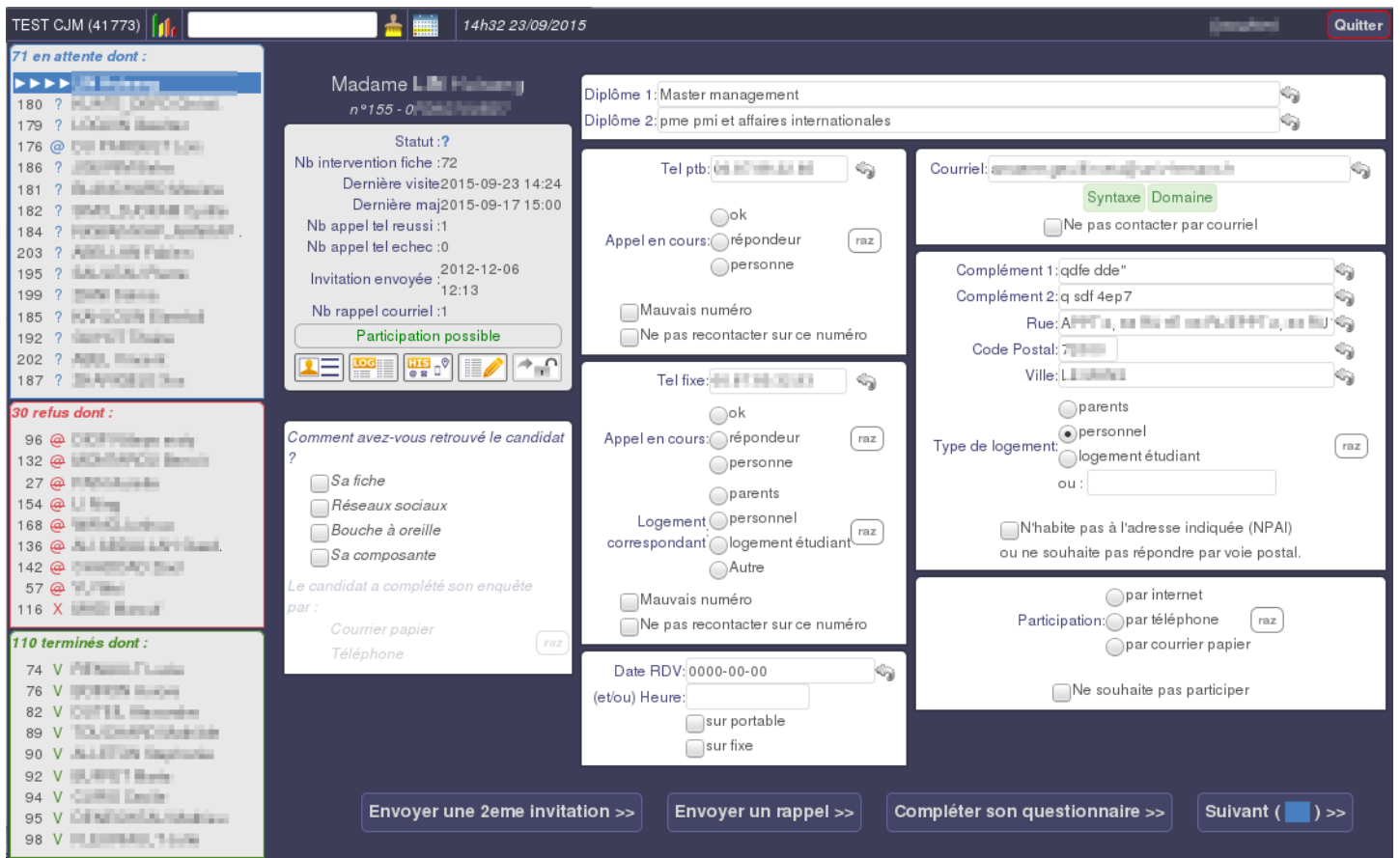
ID ↓	Initialisée le ↓	Participation	Enquête ↓
1000000	2013-11-15	21%	ANALYSE DE LA...
1000001	2013-11-19	0%	ANALYSE DE LA...
1000002	2015-01-09	78%	TEST - M...
1000003	2014-11-25	87%	TEST - M...
1000004	2014-11-27	83%	TEST - M...
1000005	2014-11-27	81%	TEST - M...
1000006	2015-01-09	62%	TEST - M...
1000007	2014-11-27	87%	TEST - M...
1000008	2014-11-27	88%	TEST - M...
1000009	2014-11-24	82%	TEST - M...
1000010	2012-11-02	52%	TEST CJM
1000011	2013-12-06	0%	TEST CJM 94'2985 2013

Si rouge : l'enquête est désactivée dans LimeSurvey.
Pour la retirer de TeLSurvey : Menu > Supprimer

Les enquêtes barrées sont celles qui ne sont plus activées (expirées) dans Limesurvey

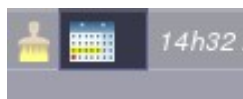
Choisissez l'une d'entre elle, l'interface « fiche du candidat » apparaît.

3 – Description de l'interface « fiche du candidat »



1- Liste des RDV :

Liste des candidats pour qui on a posé un rendez-vous avec date et heure ou une heure d'appel de préférence (voir 9).



Cet icône clignote lorsque le rdv d'un candidat est imminent. Lorsque l'opérateur cliquera sur « Suivant » le candidat de ce rdv sera automatiquement sélectionné et il sera obligé de faire une mise à jour sur sa fiche pour passer à un autre candidat.

La fiche d'un candidat en rdv se distingue par :



2- Liste des candidats :

71 en attente dont :	
180 ?	BLANCHARD, Christophe
179 ?	LOISEL, Benjamin
176 @	COUILLON, Tiphaine
186 ?	BOUAFIA, Mehdi
181 ?	BLANCHARD, Christophe
182 ?	BOUAFIA, Mehdi
184 ?	BOUAFIA, Mehdi
203 ?	ABEL, ...
195 ?	ABEL, ...
199 ?	ABEL, ...
185 ?	ABEL, ...
192 ?	ABEL, ...
202 ?	ABEL, ...
187 ?	ABEL, ...

30 refus dont :	
96 @	BOUAFIA, Mehdi
132 @	BOUAFIA, Mehdi
27 @	BOUAFIA, Mehdi
154 @	BOUAFIA, Mehdi
168 @	BOUAFIA, Mehdi
136 @	BOUAFIA, Mehdi
142 @	BOUAFIA, Mehdi
57 @	BOUAFIA, Mehdi
116 X	BOUAFIA, Mehdi

110 terminés dont :	
74 V	BOUAFIA, Mehdi
76 V	BOUAFIA, Mehdi
82 V	BOUAFIA, Mehdi
89 V	BOUAFIA, Mehdi
90 V	BOUAFIA, Mehdi
92 V	BOUAFIA, Mehdi
94 V	BOUAFIA, Mehdi
95 V	BOUAFIA, Mehdi
98 V	BOUAFIA, Mehdi

Il y a un code couleur pour les groupes de candidats :

- vert : ceux qui ont déjà répondu au questionnaire
- rouge : ceux qui ne veulent pas participer
- bleu : les autres, classés par ordre inverse d'intervention sur les fiches

3- Candidat en cours par un autre opérateur

Si plusieurs opérateurs travaillent sur la même enquête, ils ne peuvent pas avoir le même candidat. Les candidats en cours par les autres opérateurs ne sont pas sélectionnables.

4- Synthèse des contacts avec le candidat.

On y trouve le nombre d'intervention sur la fiche, si l'invitation a été envoyée, etc.

Statut : @

Nb intervention fiche : 4

Dernière visite : 2015-09-24 16:23

Dernière maj : 2015-09-10 17:12

Nb appel tel réussi : 0

Nb appel tel echec : 0

Invitation envoyée : 2011-12-06 09:43

Nb rappel courriel : 2

Participation possible

Icons: User profile, LOG, HIS, Lock

5- Extrait des entrées de table `lime_token_xxx` de Limesurvey:

Toutes les valeurs de la table des invitations de Limesurvey propre au candidat sont affichables :

tid: 203	attribute_16:
firstname: Fabien	attribute_17:
lastname: [REDACTED]	attribute_18:
email: [REDACTED]	attribute_19:
emailstatus: OK	attribute_50: [REDACTED]
token:	attribute_51: 1
language: fr	attribute_52: 0
sent: N	attribute_53: 2015-09-24 14:27:45:1372
remindersent: N	attribute_101: 0
remindercount: 0	attribute_103: 0
completed: N	attribute_104:
usesleft: 1	attribute_105:
validfrom:	attribute_116:
validuntil:	attribute_106:
mpid:	attribute_107: qefdee
attribute_1:	attribute_108:
attribute_2:	attribute_109: 0
attribute_3:	attribute_110: 0
attribute_4:	attribute_111:
attribute_5:	attribute_54: 2015-09-24 14:27:45:4694
attribute_6:	attribute_112: 0
attribute_7:	attribute_113: 0
attribute_8:	attribute_114: 0
attribute_9:	attribute_115: 0
attribute_10:	attribute_201: 0
attribute_11:	attribute_202: 0
attribute_12:	attribute_203: 0
attribute_13:	attribute_204: 0
attribute_14:	attribute_210:
attribute_15:	participant_id:
	blacklisted:

6- Journal des interventions :

A chaque mise à jour de la fiche du candidat, on enregistre ce qui est fait. Le journal permet d'afficher les interventions sur la fiche mais aussi de montrer que l'on n'a pas réussi à joindre le candidat par exemple.

2015-09-24 14:27:45	[REDACTED]	Adresse modif : complément 1 /
2015-09-24 14:07:44	[REDACTED]	RDV : suppression
2015-09-24 14:07:39	[REDACTED]	Adresse modif : complément 1 /
2015-09-24 11:56:34	[REDACTED]	Adresse modif : complément 1 /
2015-09-24 11:28:40	[REDACTED]	Portable : appel réussi
2015-09-24 11:14:06	[REDACTED]	Adresse modif : complément 1 /
2015-09-24 10:28:30	[REDACTED]	Adresse modif : complément 1 /
2015-09-24 10:28:30	[REDACTED]	Participation : possible
2015-09-24 09:56:17	[REDACTED]	Adresse modif : complément 1 /
2015-09-24 09:56:17	[REDACTED]	Participation : possible
2015-09-10 09:31:44	[REDACTED]	RDV : nouvelle date
2015-09-10 09:31:44	[REDACTED]	Participation : possible

7- Historique :

On peut retrouver les anciennes valeurs entrées dans les rubriques Tel / Adresse / @mel si besoin :

Adresse	Tel ptb
2015-09-24 14:43:23 44000 Nantes	0240404040 2015-09-24 14:43:23
	Tel fixe
	0606060606 2015-09-24 14:43:23
	Courriel
	XXXXXXXXXXXX@univ-lemans.fr 2015-09-24 14:42:13

8- Prises de notes :

L'opérateur peut saisir ces propres notes sur le candidat en cours:



Notes pendant l'enquête	Notes pour la recherche de contact du candidat

9- Renseignements sur le candidat :

Divisible en 5 bloc :

- Téléphone portable
- Téléphone fixe (que l'on peut lier à un type de logement)
- Rdv : soit poser une date soit une heure à laquelle le candidat est joignable (voir 2)
- Courriel : la syntaxe ainsi que le nom de domaine sont vérifiés automatiquement.
- Adresse du candidat : pour la ville, entrez le code postal et une liste de choix de commune apparaîtra :

X	
44850 Le Cellier	Loire-Atlantique
44850 Ligne	Loire-Atlantique
44850 Mouzeil	Loire-Atlantique
44850 Saint Mars du Desert	Loire-Atlantique

10- Type de participation

3 types de participations sont possibles pour répondre à l'enquête : par internet, par téléphone ou par courrier papier. Selon les champs remplis, ils peuvent être sélectionnables ou pas. Si aucun critère ne permet au candidat de répondre, le bloc est grisé et l'information suivante s'affiche :

Participation :

par internet
 par telephone raz
 par courrier

Participation impossible

11- Actions possibles :

Selon les renseignements de la fiche les actions disponibles peuvent être différentes :

- Mettre à jour : enregistrer les modifs
- Annuler : annuler les modifs
- Envoyer l'invitation : sous réserve qu'un code d'invitation existe (cf Limesurvey).
- Envoyer une seconde invitation.
- Envoyer un rappel par mél
- Compléter le questionnaire : voir image ci-dessous
- Sortir du questionnaire
- Suivant : candidat suivant

62457 - ECODROIT LE MANS - Master 2009 - Etape 2 - 18h42m08

Madame [redacted]
 Master management
 pme pmi et affaires internationales

Nb appel tel réussi : 1 Invitation envoyée : N
 Nb appel tel échec : 2 Nb rappel courriel : 2
 Nb intervention fiche : 4

2012-03-02 19:49 - d071293 - appel réussi
 2012-02-29 19:33 - d113018 - autre(s) maj sur fiche...
 2011-11-23 18:47 - d071293 - appel échec (personnel)
 2011-11-17 20:22 - d071293 - appel échec (personnel)

Tel Ptb : [redacted] Logement type : log perso Courriel : [redacted]@yahoo.fr
 Tel Fixe : [redacted] Adresse : [redacted] Participation par :

Université du Maine powered by LimeSurvey

ECODROIT LE MANS - Master 2009

I. Identité

Les premières questions permettent de vérifier que cette enquête ne vous a pas été adressée par erreur.
 Merci

Nom

Lorsque l'on modifie un champs dans la fiche le bouton « Suivant » et les actions sont cachées pour faire apparaître les boutons « Mise à jour et « Annuler ».

Si vous souhaitez retrouver les données d'un champ après une modification, cliquez sur



4 - Publipostage :

Le menu Publipostage « permet » de télécharger un fichier csv facilement exploitable avec uniquement les attributs permettant l'envoi de courrier papier. Ne sont lister que les candidats voulant répondre par ce moyen.

TelSurvey > Publipostage

Conditions :

Enquête complétée : Non
Participation impossible : Non
Ne souhaite pas participer : Non coché

NPAI : Non coché
Champs adresse complétés : Oui
Uniquement les "Participation par courrier" : Non Oui

ID ↓	Créée le ↓	Enquête ↓	Statut
1000001	2013-11-15	ENQUÊTE 949-44118 2013	() En cours
1000002	2013-11-19	ENQUÊTE 000-44118 2013 (TEST)	() En cours
1000003	2015-01-09	ENQUÊTE - 2014 Licence Professionnelle	() Expirée
1000004	2014-11-25	ENQUÊTE - 2014 Licence Professionnelle GDD	() Expirée
1000005	2014-11-27	ENQUÊTE - 2014 Licence Professionnelle Lettres	() En cours
1000006	2014-11-27	ENQUÊTE - 2014 Licence Professionnelle Sciences	() En cours
1000007	2015-01-09	ENQUÊTE - 2014 Master	() En cours
1000008	2014-11-27	ENQUÊTE - 2014 Master BSA	() En cours
1000009	2014-11-27	ENQUÊTE - 2014 Master Lettres	() Expirée
1000010	2014-11-24	ENQUÊTE - 2014 Master Sciences	() Expirée
1000011	2012-11-02	TEST CJM	(jmcahier) En cours
1000012	2013-12-06	TEST CJM 94'2985 2013	() En cours

Choisissez votre enquête puis :

=>> Fichier CSV

5 – Questions diverses :

Quelles tables de Limesurvey sont modifiées par TelSurvey : uniquement la table des invitations `{${dbprefix}_tokens_xxxx`

Puis-je retirer une enquête de TelSurvey sans effet de bord pour Limesurvey ? Oui

Que se passe t'il si je réinitialise cette enquête dans TelSurvey ? On retrouve les données des candidats