

EXTR@TIME

Manuel

Opérateur Guichet

Option qualification activée via interface administrateur



MPLOGIC

16 rue de la Comète
75007 Paris
France

Téléphone : +33 (0)9 72 29 12 50
Télécopie : +33 (0)9 72 29 12 51

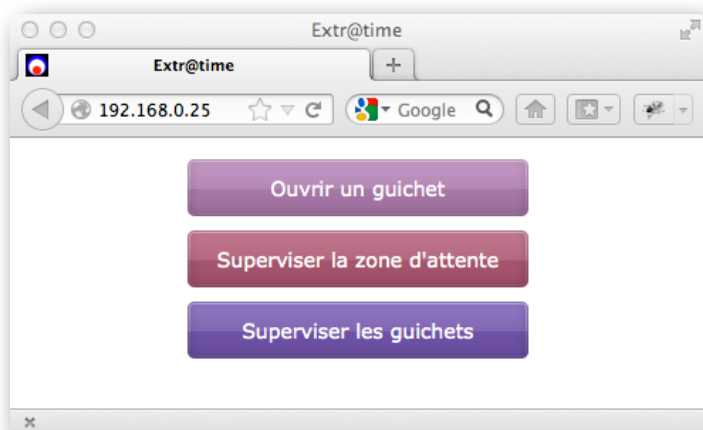
Email : info@mplogic.com
Site web : www.mplogic.com

TABLE DES MATIERES

ACCES AU SYSTEME EN MODE OPERATEUR DE GUICHET	3
Ouverture d'un guichet	3
Saisie de vos paramètres personnels et identification du guichet où vous vous trouvez	3
Sélection du ou des services que vous désirez servir	4
Fonctions disponibles depuis l'interface guichet	4
<i>Informations de charge des services et de temps d'attente</i>	<i>4</i>
<i>Appel d'un nouveau client</i>	<i>4</i>
<i>Signalement « SOS »</i>	<i>4</i>
<i>Fermeture d'un guichet</i>	<i>4</i>
Procédure d'appel et de traitement d'un nouveau client	5
<i>Sélection du service où appeler un nouveau client</i>	<i>5</i>
<i>Signalement de l'arrivée du client au guichet</i>	<i>5</i>
<i>Qualification du motif de l'entretien</i>	<i>5</i>
<i>Entretien avec le client arrivé au guichet</i>	<i>6</i>
<i>Fin d'entretien avec le client et départ de celui-ci</i>	<i>6</i>
Notes importantes	6

ACCES AU SYSTEME EN MODE OPERATEUR DE GUICHET

Ouverture d'un guichet



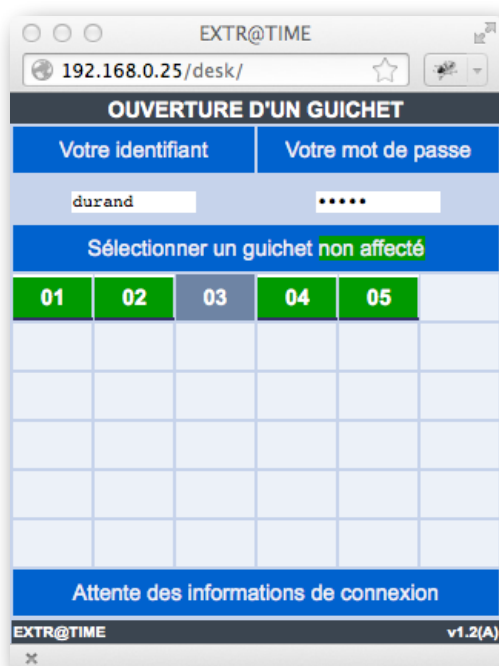
A votre arrivée à un guichet, depuis l'ordinateur se trouvant sur celui-ci, lancer un navigateur Web et sélectionner le marque-page **EXTR@TIME GUICHET** ou l'icône du raccourci **EXTR@TIME GUICHET** visible sur le bureau.

Ce marque-page ou cette icône de raccourci aura été installé par le superviseur de votre solution EXTR@TIME, il vous évite de mémoriser et de taper l'adresse IP du kiosque d'accueil à chaque ouverture d'un guichet.

La fenêtre à gauche apparaît dans votre navigateur.

Cliquer sur le bouton « Ouvrir un guichet », la fenêtre ci-dessous apparaît dans votre navigateur...

Saisie de vos paramètres personnels et identification du guichet où vous vous trouvez



Dans la zone « Votre identifiant », entrer votre identifiant «opérateur guichet», celui-ci vous a été communiqué par le superviseur de votre solution EXTR@TIME.

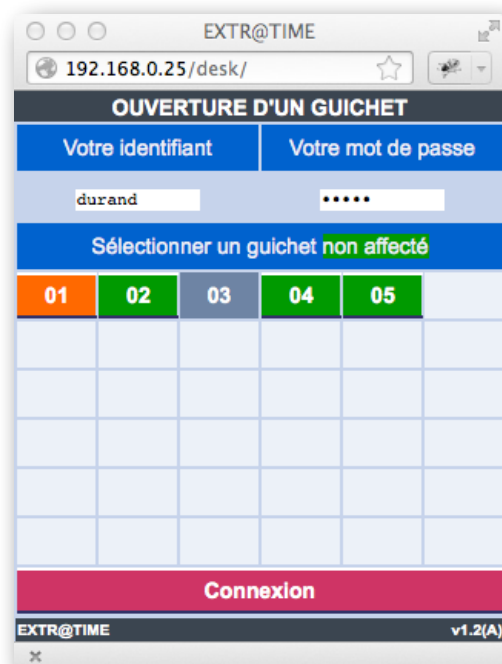
Dans la zone « Votre mot de passe », entrer le mot de passe associé à votre identifiant, celui-ci vous a été communiqué par le superviseur de votre solution EXTR@TIME.

Attention, un même identifiant «opérateur guichet» ne doit pas être utilisé en même temps sur plusieurs guichets !

Dans la zone « Sélectionner un guichet non affecté », cliquer sur le numéro du guichet (ou la lettre du guichet, suivant le paramétrage de votre solution EXTR@TIME) où vous vous trouvez (les guichets représentés en gris sont ceux qui sont déjà ouverts).

Le guichet que vous avez sélectionné passe en orange.

Pour valider les informations saisies, cliquer sur le bouton « Connexion », la fenêtre présentée en page suivante apparaît dans votre navigateur...



Sélection du ou des services que vous désirez servir

OUVERTURE DU GUICHET 01			
Sélectionner le ou les services à servir			
UROLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	1
ONCOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
OPHTALMOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
PNEUMOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
NEPHROLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
HEMATOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
DIABETOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
CARDIOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
Valider la sélection	Total	Moyenne	Total
	0	00	1

Cette fenêtre vous présente les différents services de votre site.

Cliquer sur le ou les noms des services que vous désirez servir. Votre ou vos sélections passent en vert.

Pour valider votre choix, cliquer sur le bouton « Valider la sélection », la fenêtre ci-dessous apparaît dans votre navigateur...



Si votre solution EXTR@TIME ne gère qu'un seul service, cette étape n'apparaît pas puisque vous n'avez pas de choix de service à faire.

Fonctions disponibles depuis l'interface guichet

GUICHET 01 - durant			
SOS			
Sélectionner le service où appeler			
UROLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	1
ONCOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
OPHTALMOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
PNEUMOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	4	03	1
NEPHROLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
HEMATOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
DIABETOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
CARDIOLOGIE	Clients	Attente	Guichets
	0	00	0
Déconnexion	Total	Moyenne	Total
	4	03	2

Informations de charge des services et de temps d'attente

Pour chaque service (servi ou non) vous visualisez dans les 3 colonnes de droite :

- Le nombre de clients en attente sur ce service
- Le temps d'attente (minutes) supporté par le prochain client à appeler sur ce service, *information très utile pour gérer les priorités d'appel*
- Le nombre de guichets pouvant appeler sur ce service

La couleur de fond de ces colonnes (blanche par défaut) peut passer en orange ou en rouge suivant des seuils d'alertes de nombres de personnes en attente prédéfinis par le superviseur de votre solution EXTR@TIME, *information très utile pour gérer les priorités d'appel*

Appel d'un nouveau client

Tout simplement en cliquant sur le bouton vert désignant l'un des services que vous êtes habilité à servir.

Signalement « SOS »

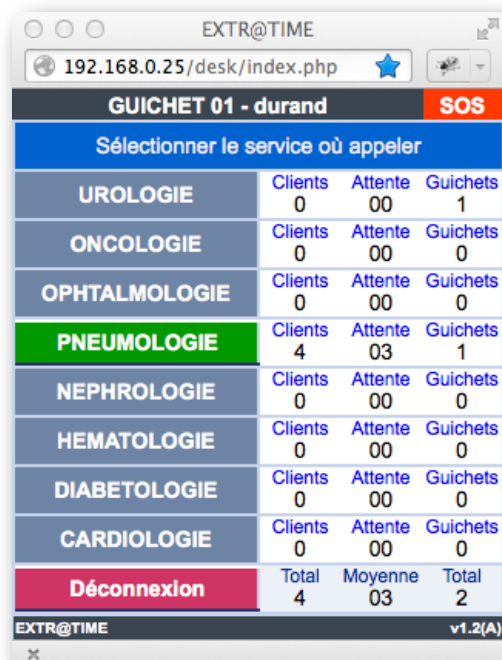
Cliquer sur le bouton rouge « SOS » en haut et à droite de l'interface.

Cette demande sera transmise et visualisée sur l'ensemble des interfaces des guichets ouverts sur le site.

Fermeture d'un guichet

Cliquer sur le bouton violet « Déconnexion » pour signaler votre départ du guichet lors d'une pause « repas » ou à la fin de votre service.

Procédure d'appel et de traitement d'un nouveau client



EXTR@TIME
192.168.0.25/desk/index.php

GUICHET 01 - durand **SOS**

Sélectionner le service où appeler

	Clients	Attente	Guichets
UROLOGIE	0	00	1
ONCOLOGIE	0	00	0
OPHTALMOLOGIE	0	00	0
PNEUMOLOGIE	4	03	1
NEPHROLOGIE	0	00	0
HEMATOLOGIE	0	00	0
DIABETOLOGIE	0	00	0
CARDIOLOGIE	0	00	0
Déconnexion	Total	Moyenne	Total
	4	03	2

EXTR@TIME v1.2(A)

Sélection du service où appeler un nouveau client

Cliquer sur le bouton vert désignant le nom du service où vous désirez lancer un appel de nouveau client.

La fenêtre ci-dessous apparaît dans votre navigateur...



EXTR@TIME
192.168.0.25/desk/index.php

GUICHET 01 - dupont **SOS**

PNEUMOLOGIE	Attente	2:10
D-0002	Appel	0:29 ●
	Entretien	0:00

Signaler le début de l'entretien

Annuler l'appel en salle d'attente

EXTR@TIME v1.2(U)

Signalement de l'arrivée du client au guichet

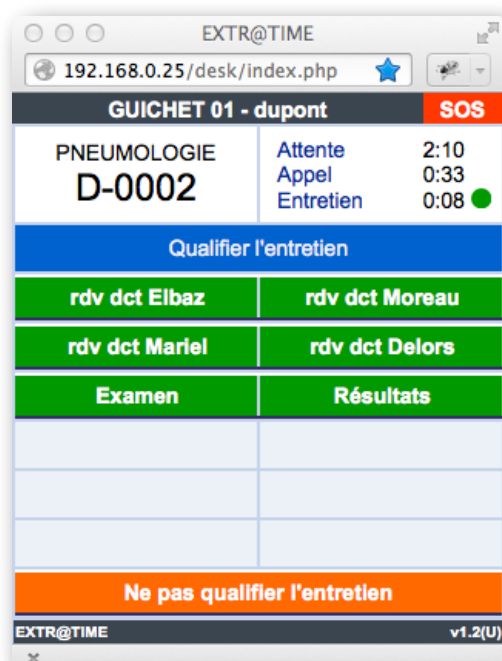
Cette fenêtre visualise deux informations :

- Le temps d'attente supporté par le client avant son appel
- La durée d'attente de l'arrivée du client au guichet depuis son appel

Quand le client se présente à votre guichet *et pas avant*, cliquer une seule fois (1) et dans les 5 minutes (2) sur le bouton « Signaler le début de l'entretien ».

La fenêtre présentée en page suivante apparaît dans votre navigateur...

Si aucun client ne se présente à votre guichet suite à votre appel, cliquer dans les 5 minutes (2) sur le bouton « Annuler l'appel en salle d'attente », la fenêtre d'appel d'un nouveau client apparaît à nouveau..



EXTR@TIME
192.168.0.25/desk/index.php

GUICHET 01 - dupont **SOS**

PNEUMOLOGIE	Attente	2:10
D-0002	Appel	0:33
	Entretien	0:08 ●

Qualifier l'entretien

rdv dct Elbaz	rdv dct Moreau
rdv dct Mariel	rdv dct Delors
Examen	Résultats

Ne pas qualifier l'entretien

EXTR@TIME v1.2(U)

Qualification du motif de l'entretien

Cliquer simplement sur le bouton vert correspondant au motif de l'entretien avec le client.

Dans cet exemple, on clique sur « Examen ».

La fenêtre présentée dans la page suivante apparaît dans votre navigateur...

Si vous ne désirez pas qualifier l'entretien, cliquer simplement sur le bouton orange « Ne pas qualifier l'entretien ».



La qualification peut se faire en début, en cours ou en fin d'entretien, comme vous le préférez.



Entretien avec le client arrivé au guichet

Cette fenêtre visualise la durée de votre entretien avec le client. La durée de l'entretien est affichée en temps réel.

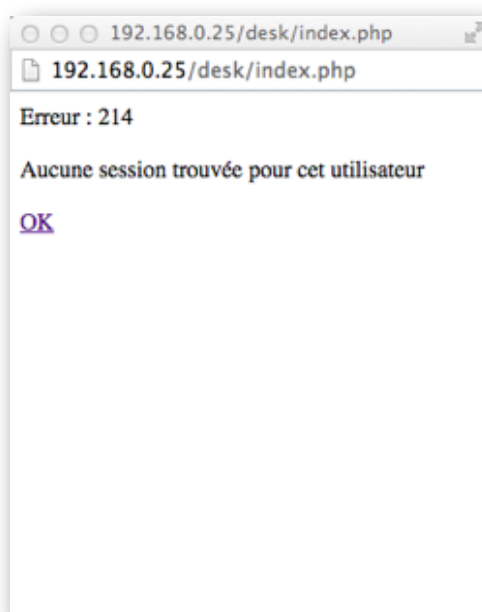
Fin d'entretien avec le client et départ de celui-ci

Lorsque votre entretien est terminé et que le client quitte votre guichet, cliquer sur le bouton « Signaler la fin de l'entretien ».

Dans votre navigateur, la fenêtre d'appel d'un client présentée en haut de la page 4 apparaît...

Notes importantes

- (1) Si un double clic était fait au lieu d'un simple clic, vous pourriez faire quasiment en même temps les signalements de début d'entretien et de fin d'entretien ce qui ferait qu'aucun appel ne serait visible sur le ou les moniteurs en salle d'attente. Veillez à ne faire qu'un simple clic.
- (2) Si cette action n'est pas faite dans les 5 minutes suivant l'appel du client, votre poste sera automatiquement déconnecté du système de gestion de files d'attente avec apparition d'une fenêtre de ce type...



Il vous faudra alors vous reconnecter au système comme vous le faites en arrivant en début de journée.

Sur certains navigateurs, pour se reconnecter, il pourra aussi être nécessaire de quitter le navigateur et de le relancer via le marque-page ou l'icône de raccourci installé par le superviseur de votre solution.

*Ce document est la propriété de la société MPLOGIC, son usage est réservé aux utilisateurs des solutions de la gamme EXTR@TIME.
Toute transmission sous un format électronique ou papier non autorisée à des tiers est formellement interdite.
Ce document comporte une signature électronique et graphique cryptée unique qui a été générée au moment de la conversion au format PDF.
Cette signature est liée à l'identité de l'utilisateur et permet d'identifier celui-ci.
Les informations données dans ce document peuvent légèrement varier en fonction de la version de solution EXTR@TIME utilisée.
Document référence EXT-OPE-SILVER-V1.2(B) du 1er janvier 2017.*