

EXTR@TIME

Manuel

Opérateur Guichet

Options ré-appel et qualification activées 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

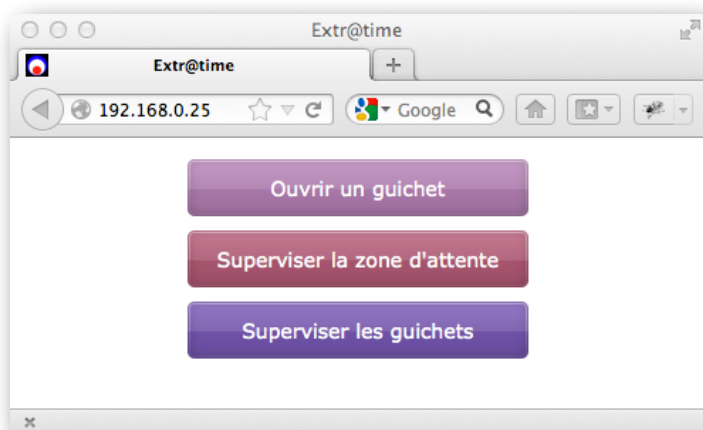
Email : info@mplogic.com
Site web : www.mplogic.com

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 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 client	5
<i>Sélection du service où appeler un client</i>	<i>5</i>
<i>Choix d'appel d'un nouveau ticket ou d'un ancien déjà traité</i>	<i>5</i>
<i>Indication du numéro de ticket déjà traité à réappeler</i>	<i>5</i>
<i>Signalement de l'arrivée du client au guichet</i>	<i>6</i>
<i>Qualification du motif de l'entretien</i>	<i>6</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	7

ACCES AU SYSTEME EN MODE OPERATEUR DE GUICHET

Ouverture d'un guichet



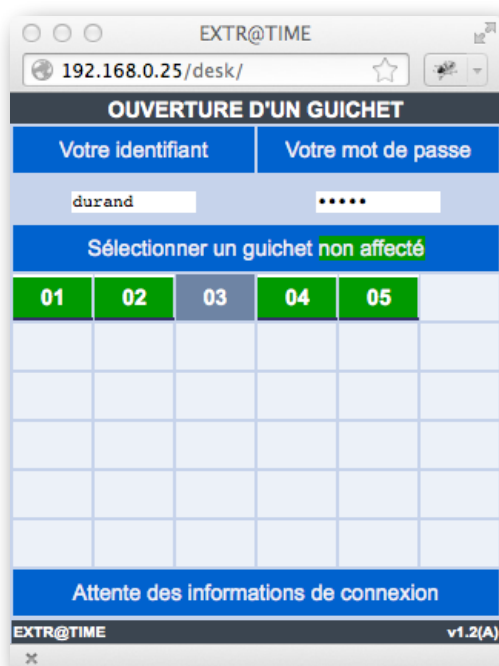
A votre arrivée à un guichet, depuis l'ordinateur se trouvant sur celui-ci, lancer un navigateur Web et sélectionner le marque-page **EXTR@TIME GUICHET** ou l'icône du raccourci **EXTR@TIME GUICHET** visible sur le bureau.

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.

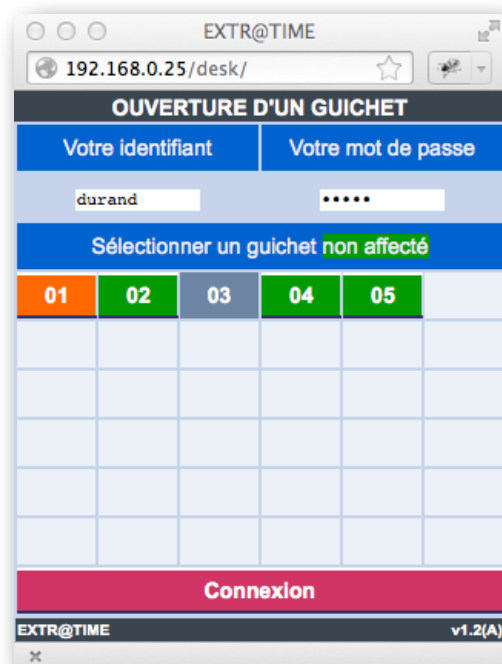
Dans la zone « Votre mot de passe », entrer le mot de passe associé à votre identifiant, celui-ci vous a été communiqué par le superviseur de votre solution EXTR@TIME.

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 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 client

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

Sélection du service où appeler un client

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

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

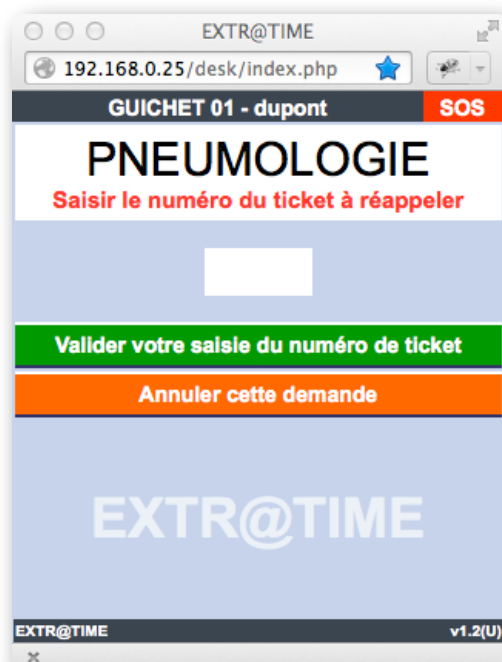
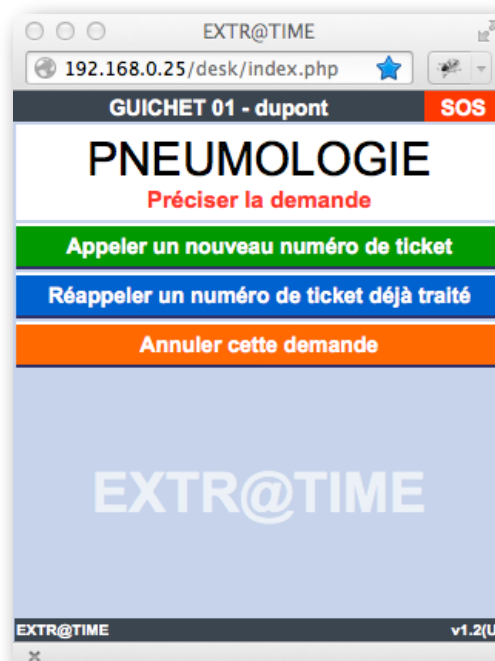
Choix d'appel d'un nouveau ticket ou d'un ancien déjà traité

Cette fenêtre vous permet d'appeler un nouveau numéro de ticket qui n'a jamais été traité ou de réappeler un numéro de ticket qui a déjà été traité (reçu au moins une fois par un agent).

Un numéro de ticket non déjà appelé et *déclaré reçu* au moins une fois par un agent *ne peut pas être réappelé* (3).

Si le bouton « Appeler un nouveau numéro de ticket » est cliqué, *passer directement à la page suivante*, le paragraphe en bas de cette page est non applicable car la fenêtre liée ne sera pas affichée.

Si le bouton « Réappeler un numéro de ticket déjà traité » est cliqué, *lire le paragraphe ci-dessous*.



Indication du numéro de ticket déjà traité à réappeler

Cette fenêtre vous permet de saisir le numéro de ticket que vous désirez réappeler dans la file d'attente que vous avez préalablement sélectionnée (voir en haut de cette page).

Cliquer dans la zone d'édition et entrer le numéro de ticket à réappeler. Le format est libre, un numéro composé de 1 à 4 chiffres. Par exemple, pour appeler le ticket 32, taper simplement 32 (il n'est pas nécessaire de taper 0032).

Une fois le numéro de ticket à réappeler indiqué, cliquer sur le bouton vert « Valider votre saisie du numéro de ticket ».

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

Si vous vous êtes trompé et ne voulez pas réappeler un ancien ticket, cliquer simplement sur le bouton orange « Annuler cette demande ». Vous reviendrez à la fenêtre présentée en haut de cette page...

Signalement de l'arrivée du client au guichet

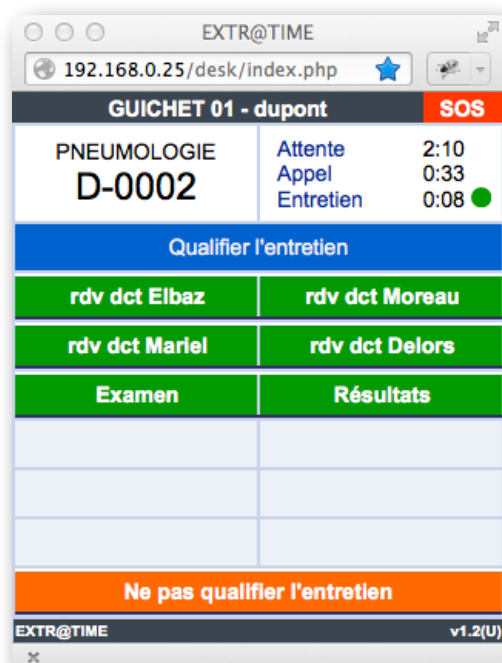
Cette fenêtre visualise deux informations :

- 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, 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...



Qualification du motif de l'entretien

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

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

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

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



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

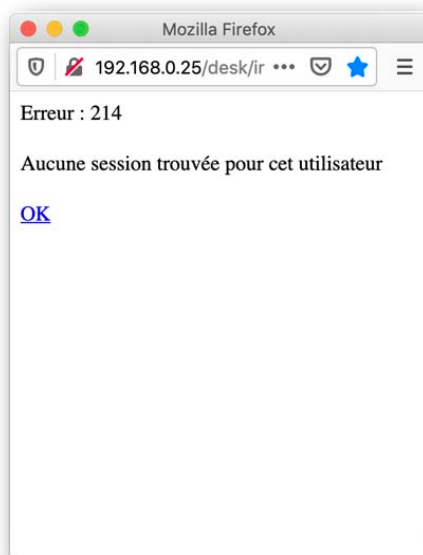
Lorsque votre entretien est terminé et que le client quitte votre guichet, cliquer sur le bouton « Signaler la fin de l'entretien ».

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



Notes importantes

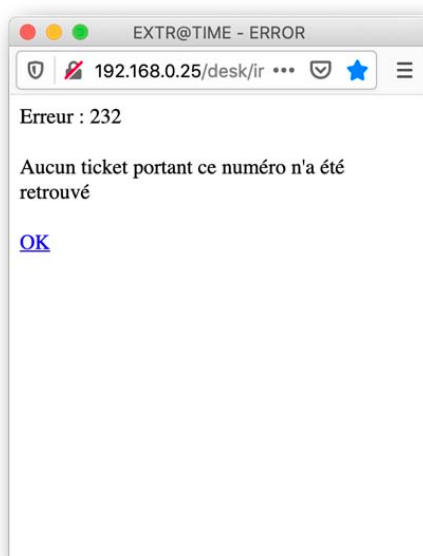
- (1) Si un double clic était fait au lieu d'un simple clic, vous pourriez faire quasiment en même temps les signalements de début d'entretien et de fin d'entretien ce qui ferait qu'aucun appel ne serait visible sur le ou les moniteurs en salle d'attente. Veillez à ne faire qu'un simple clic.
- (2) Si 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.

- (3) La fonction de réappel ne permet d'appeler qu'un numéro déjà appelé et reçu au moins une fois. Si on essaie de réappeler un numéro qui ne suit pas cette logique, on déclenche l'apparition d'une fenêtre de ce type...



*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 novembre 2019.*