

EXTR@TIME 2

Manuel

Administrateur Système



*Ce manuel est lié aux kiosques d'accueil
présentant un logo EXTR@TIME lumineux
sous la zone de l'écran tactile*

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

PREAMBULE	4
Une solution moderne	4
« Full Web »	4
« Tout-en-un »	4
« Une utilisation strictement locale pour une sécurité optimale »	4
Raccordements du kiosque d'accueil	4
La liaison audio/vidéo Full-HD HDMI	4
La liaison Ethernet	4
La liaison électrique	4
Mise en route du kiosque d'accueil	5
Accéder aux différents modes et interfaces utilisateurs	5
Extinction « automatisée » du kiosque d'accueil	6
Extinction « manuelle » du kiosque d'accueil	6
Accéder à l'interface de gestion « Administrateur Système »	7
Les informations réseau affichées au démarrage	7
LES ELEMENTS DU MENU « GESTION »	8
Comptes	8
Calendrier	11
Guichets	12
Désignation des guichets	12
Activation des guichets	12
Dénomination des guichets	12
Seuils d'alerte	13
LES ELEMENTS DU MENU « INSTALLATION »	14
Fonctions	14
Qualification de la demande client	14
Possibilité de rappel d'un ancien ticket déjà traité	15
Tickets	16
Logo imprimé en haut du ticket	16
Informations à imprimer	17
Kiosque d'accueil	19
Message défilant actif en cas d'absence de places assises en salle d'attente	19
Bannière statique en haut de l'écran du kiosque	19
Affichage du « QR-Code » à droite de la bannière en haut de l'écran du kiosque	20
Information unique à afficher à côté des boutons de sélection si le nombre de services est supérieur à 4	20
Informations à afficher à côté des boutons de sélection si le nombre de services est inférieur à 5	20
Image statique en fond d'écran du kiosque	21
Image statique d'alerte à afficher si fin de papier	21
Boutons pour la sélection des services inactifs/fermés	23
Gestion des couleurs	24
Moniteur salle d'attente	25
Bannière statique en haut de l'écran du moniteur	25
Message défilant actif en cas d'absence de places assises en salle d'attente	25

<i>Affichage du « QR-Code » à droite de la bannière en haut de l'écran du moniteur</i>	26
<i>Signal sonore d'indication d'un nouvel appel</i>	26
<i>Configuration de l'appel en salle</i>	26
<i>Gestion des couleurs</i>	27
Systeme	28
<i>Langages utilisés</i>	28
<i>Orientation du moniteur</i>	28
<i>Alarmes liées à la salle d'attente</i>	29
<i>Durée maximale d'un appel ticket en salle d'attente avant déconnexion de l'appelant et annulation de l'appel</i>	30
<i>Durée maximale d'un signalement d'alarme guichet avant annulation automatique</i>	30
<i>Mise à jour de l'heure et de la date système</i>	30
<i>Configuration réseau (consulter votre DSI si nécessaire, ne rien changer si vous ne maîtrisez pas ce sujet)</i>	31
<i>Serveur FTP pour la sauvegarde des statistiques</i>	31
<i>Génération du QR-Code</i>	31
<i>Extinction programmée du kiosque</i>	32
Serveur/Licences	33
<i>Signature du kiosque</i>	33
<i>Licences (nombre de guichets pouvant être ouverts simultanément)</i>	33
<i>Informations sur le serveur</i>	33
<i>Sauvegarde locale sur clef USB</i>	33
Annexes	34
<i>Accès aux différents modes et interfaces depuis les PC des guichets</i>	34
Questions-réponses	34
<i>Opérateur de guichet signalant être déconnecté du système lors d'un entretien</i>	34
<i>Voyant « ERROR » allumé en rouge à droite de la fente de sortie des tickets</i>	35
<i>Anomalie fonctionnelle de la trappe d'accès au rouleau de papier thermique</i>	35
<i>Support technique de moniteurs d'autres types que ceux de notre fourniture (Philips)</i>	35
A NE JAMAIS FAIRE !	35

PREAMBULE

Une solution moderne

« Full Web »

Aucun logiciel particulier n'est à installer pour utiliser et contrôler vos files d'attente, un simple navigateur Web est suffisant.

Le mode de gestion de nos interfaces assure une compatibilité avec la plupart de navigateurs Web dans les environnements Windows, Mac OS, Android, iOS et Linux.

« Tout-en-un »

Le serveur web et le logiciel de gestion de files d'attente de votre solution EXTR@TIME 2 sont intégrés dans le kiosque d'accueil qui est le cœur de votre installation.

Aucun autre élément n'est nécessaire (pas de PC serveur séparé, pas de base SQL externe) !

« Une utilisation strictement locale pour une sécurité optimale »

De base, votre solution EXTR@TIME 2 n'a aucun besoin d'accéder à Internet, les échanges restent locaux, entre l'adresse IP locale affectée au kiosque d'accueil et les navigateurs des opérateurs locaux.

Raccordements du kiosque d'accueil

Ces raccordements ont normalement été déjà réalisés par vos services techniques.

Des informations détaillées sur ce sujet sont disponibles dans le document « PROCÉDURES DE RACCORDEMENT ET RÉGLAGES » à l'usage de l'installateur dont le lien a été communiqué par ailleurs, pour mémoire...

La liaison audio/vidéo Full-HD HDMI

A l'arrière du kiosque d'accueil sort un câble avec en bout un connecteur HDMI, celui-ci doit être raccordé :

- Soit directement à un moniteur compatible Full-HD HDMI sous tension et **allumé**
- Soit à un réseau d'extendeurs audio/vidéo HDMI **sous tension**, eux-mêmes raccordés à un ou à des moniteurs compatibles Full-HD HDMI sous tension et **allumés**

La liaison Ethernet

A l'arrière du kiosque d'accueil sort un câble avec en bout un connecteur RJ45, celui-ci doit être raccordé au réseau local du site (ou à notre routeur Wi-Fi si vous utilisez des éléments sans accès au réseau local filaire).

Par défaut, le kiosque est toujours livré en configuration DHCP.

Pour une première connexion, **il faut le raccorder à un réseau avec DHCP acceptant un nouveau venu et lui distribuant une adresse IP.**

Ensuite, vous pourrez configurer une adresse IP statique si désirée, ce via l'interface administrateur.

La liaison électrique

A l'arrière du kiosque d'accueil sort un câble avec en bout une fiche électrique, celle-ci doit être raccordée réseau électrique local (la consommation du kiosque est très réduite, de l'ordre de 25 W).

Mise en route du kiosque d'accueil

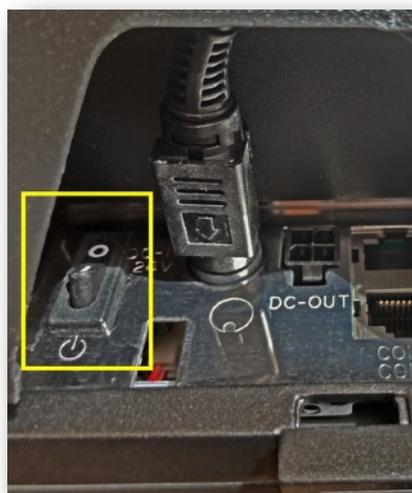
Uniquement pour la première mise en route, vous munir d'un smartphone avec l'application appareil photographique ouverte. *Vous aurez à prendre une photographie à la fin du processus de démarrage.*

Appuyer furtivement (pas plus d'une seconde) sur le bouton poussoir situé sur la tranche inférieure gauche de l'écran.



Ne pas vous tromper, ce n'est pas le bouton visible à droite de la trappe d'accès pour le remplacement du rouleau de papier thermique (celui-ci a été inactivé pour éviter que le public coupe l'alimentation de l'imprimante de tickets).

La première fois, pour vous aider à localiser ce bouton poussoir, basculer complètement l'écran tactile vers l'arrière afin de voir l'ouverture sous la tranche inférieure gauche de l'écran tactile.

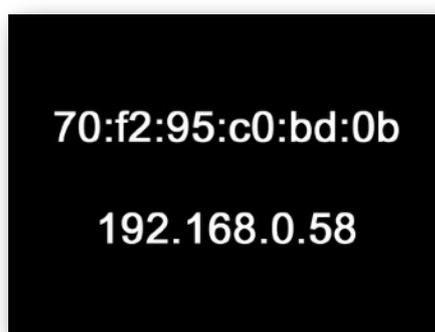


Le bouton poussoir encadré en jaune

Les fois suivantes, sachant où se trouve le bouton poussoir, en vous positionnant devant le kiosque d'accueil (écran tactile en position normale) et en passant la main sur l'arrière inférieur gauche de l'écran tactile, vous trouverez facilement l'ouverture où se trouve le bouton et vous pourrez l'actionner avec le majeur de votre main gauche si vous êtes droitier (ou avec le majeur de votre main droite si vous êtes gaucher).

A la fin du démarrage du kiosque qui prend environ une minute, après les 2 apparitions successives du logo EXTR@TIME, vous allez voir durant quelques secondes une page ressemblant à celle ci-dessous.

Prendre une photographie de celle-ci.



Accéder aux différents modes et interfaces utilisateurs

L'adresse IP du kiosque d'accueil sur votre réseau est l'information de la seconde ligne (dans cet exemple, c'est la **192.168.0.58**, la vôtre sera bien sur différente), elle vous permet de vous connecter via un navigateur web aux diverses interfaces :

- Mode utilisateur en charge de la réception du public, adresse IP seule, par exemple : **192.168.0.58**
- Mode utilisateur en charge de l'administration du système, adresse IP puis /admin, par exemple : **192.168.0.58/admin**
- Mode utilisateur en charge de la communication, adresse IP puis /media, par exemple : **192.168.0.58/media**
- Mode utilisateur en charge de la production de statistiques, adresse IP puis /stats, par exemple : **192.168.0.58/stats**

Extinction « automatisée » du kiosque d'accueil

Il vous est possible de programmer une extinction automatisée journalière du kiosque d'accueil quand les locaux sont inoccupés. Nous vous conseillons fortement d'utiliser celle-ci, cela évite les coupures électriques « sauvages » dûes à des travaux sur les lignes électriques, les orages, etc...

La section présentant la programmation de cette heure d'extinction est expliquée en page 32 de ce manuel

Extinction « manuelle » du kiosque d'accueil

Pour procéder à l'extinction du kiosque d'accueil, il faut appuyer **furtivement** (pas plus d'une seconde) sur le bouton poussoir situé sur la tranche inférieure gauche de l'écran (voir la localisation du bouton poussoir en page 5).



Ne jamais débrancher la prise de courant d'un kiosque en fonctionnement et ne jamais l'éteindre via l'interrupteur d'un d'un éventuel onduleur en amont.

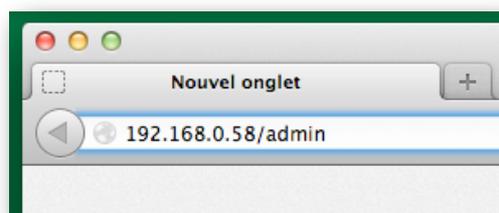
Accéder à l'interface de gestion « Administrateur Système »

Les informations réseau affichées au démarrage

Comme expliqué précédemment, à la fin de la procédure de démarrage, deux informations en gros caractères blancs sur fond noir vont apparaître durant quelques secondes (voir image en bas de la page 5) :

- La première ligne représente l'adresse MAC de votre kiosque d'accueil
- La deuxième ligne représente l'adresse IP de votre kiosque d'accueil sur le réseau informatique local.

Lancer un navigateur Web depuis un ordinateur présent sur le même réseau que le kiosque, dans la barre de navigation, taper la ligne d'adresse indiquée ci-dessous (en remplaçant l'adresse IP par celle que vous avez notée), puis valider avec la touche « Entrée ».



Un identifiant et un mot de passe vont vous être demandés...

A la livraison, par défaut, un compte administrateur a été créé avec les données suivantes :

- Identifiant : **admin**
- Mot de passe : **passee**

Utiliser celles-ci pour renseigner l'interface d'accès puis valider en cliquant sur le bouton « LOGIN ».

A screenshot of a login interface. At the top, the logo "EXTR@TIME" is displayed in white text on a black background. Below the logo, there are two input fields: "Identifiant" with the text "admin" entered, and "Mot de passe" with five dots representing a masked password. A "LOGIN" button is located at the bottom right of the form.

Une nouvelle page apparaît avec des choix présentés en partie haute, utiliser ceux-ci afin de naviguer dans l'interface d'administration système.



Vous reporter aux pages suivantes pour les explications sur les fonctionnalités proposées.

LES ELEMENTS DU MENU « GESTION »

Comptes

Cette page permet la création, la modification et la suppression des comptes utilisateurs.
Un utilisateur enregistré a au minimum la possibilité d'ouvrir un guichet et d'appeler des visiteurs.

En complément, un utilisateur peut être déclaré comme administrateur système (si la case « ADMIN » est cochée) ou comme gestionnaire des statistiques (si la case « STATS » est cochée).

- Un administrateur système peut gérer les paramètres généraux de fonctionnement du système
- Un gestionnaire des statistiques peut consulter et exporter les données statistiques

Un même utilisateur peut avoir les deux privilèges en même temps si cela est nécessaire.

Pour créer un nouveau compte il faut cliquer sur le bouton « Nouveau compte », puis une fois celui-ci renseigné, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

Pour éditer un compte existant, il faut cliquer sur le libellé « Modifier » de sa ligne, puis une fois celui-ci modifié, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

Pour supprimer un compte existant, il faut cliquer sur le libellé « Effacer » de sa ligne, puis une fois celui-ci effacé, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

IDENTIFIANT	NOM COMPLET	MOT DE PASSE	ADMIN	STATS	MEDIA	MODIFIER	EFFACER
admin	Administrateur	****	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Modifier	Effacer
dupont	Michel Dupont	****	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modifier	Effacer
durand	Patrick Durand	****	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modifier	Effacer
martin	Laurence Martin	****	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modifier	Effacer
lebreton	Pierre Lebreton	****	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modifier	Effacer
wulschleger	Otto Wulschleger	****	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modifier	Effacer
duthoit	Nathalie Duthoit	****	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modifier	Effacer

Nouveaux boutons : Nouveau compte, Mettre à jour

Chaque compte doit être renseigné avec 3 informations (nous vous conseillons des libellés courts facilement mémorisables) :

- Un champ « IDENTIFIANT » qui est l'identifiant de connexion qui sera demandé à l'utilisateur
- Un champ « NOM COMPLET » qui est le vrai nom de l'utilisateur
- Un champ « MOT DE PASSE » qui est la clef de connexion qui sera demandée à l'utilisateur

Sur système neuf venant d'être livré, 3 comptes sont créés par défaut :

- Un compte administrateur ayant un accès complet au système (administration, statistiques et guichet) avec comme identifiant **admin** et comme mot de passe **passee**
- Un compte utilisateur simple ayant un accès limité au système (guichet) avec comme identifiant **dupont** et comme mot de passe **passee**
- Un compte utilisateur simple ayant un accès limité au système (guichet) avec comme identifiant **durand** et comme mot de passe **passee**



Ne jamais effacer le compte administrateur existant avant d'en avoir créé un autre, vous ne pourriez plus accéder au système en mode administrateur !

Services

Cette page permet la création, la modification et la suppression des services.

Pour créer un nouveau service, il faut cliquer sur le bouton « Nouveau service », puis une fois celui-ci renseigné, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

Pour éditer un service existant, il faut cliquer sur le libellé « Modifier » de sa ligne, puis une fois celui-ci modifié, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

Pour supprimer un service existant, il faut cliquer sur le libellé « Effacer » de sa ligne, puis une fois celui-ci effacé, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

ID	NOM	QUALIFICATIONS				MODIFIER	EFFACER
A	ACTES EC	DEPOT				Modifier	Effacer
		RETRAIT					
		INFORMATIONS					
B	RECENSEMENT MIL					Modifier	Effacer
C	ENCAISSEMENT					Modifier	Effacer
D	RECUEIL COMP.					Modifier	Effacer
E	INSCRIPTION					Modifier	Effacer
F	LEGALISATION					Modifier	Effacer
G	RDV CNI PASS					Modifier	Effacer
H	RETRAIT CNI PASS					Modifier	Effacer

Nouveau service Mettre à jour

Chaque service doit être renseigné avec une information primordiale, son nom.

Pour des raisons de lisibilité, nous vous conseillons la saisie de celui-ci en lettres majuscules.

Si vous le désirez vous pouvez renseigner les champs « QUALIFICATIONS »

Les champs de qualification permettent de choisir un motif de visite pour la personne reçue dans une liste qui sera présentée à l'utilisateur guichet en début d'un entretien.

Cette donnée liée au motif de visite est utilisée uniquement à des fins de traitements statistiques.

Si la fonction « QUALIFICATIONS » n'est pas activée dans le système, voir la page 14 de ce manuel, ne pas renseigner ces champs



La notion de service est liée au fonctionnement du système et de la gestion des statistiques.

Il est important de réfléchir aux services à créer dès la première utilisation du système pour éviter toute modification ultérieure (surtout une modification de nom de service liée à une modification de fonction de celui-ci).

Un service modifié à posteriori rendrait incohérentes les statistiques demandées pour une période à cheval sur la date de la modification.

Calendrier

Cette page permet la gestion d'un calendrier renseignant le système sur les horaires d'ouverture et de fermeture des services.

Trois modes vous sont proposés dans la colonne « MODE » :

- « **Auto** » : Qui suit les plages horaires programmées
- « **Ouvert** » : Qui force l'ouverture du service, ne tenant pas compte des programmations établies
- « **Fermé** » : Qui force la fermeture du service, ne tenant pas compte des programmations établies

Vous pouvez créer jusqu'à deux périodes d'ouverture de service par jour.

Si le service est ouvert de 9h00 à 13h00 puis de 14h00 à 18h00, sélectionner les valeurs « 9:00 à 13:00 » et « 14:00 à 18:00 ».

Si vous n'avez qu'une seule période d'ouverture, renseigner celle-ci sur la première valeur et laisser la deuxième de « 00:00 à 00:00 ».

Si le service est ouvert de 9h00 à 16h00, sélectionner les valeurs « 9:00 à 16:00 » et « 00:00 à 00:00 ».

SERVICE	MODE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
ACTES EC	Auto	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
RECENSEMENT MIL	Auto	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
ENCAISSEMENT	Auto	10:00 - 16:00	10:00 - 16:00	10:00 - 16:00	10:00 - 16:00	10:00 - 16:00	10:00 - 16:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
RECUEIL COMP.	Auto	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
INSCRIPTION	Auto	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
LEGALISATION	Auto	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
RDV CNI PASS	Auto	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	00:00 - 00:00
		00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00	00:00 - 00:00
RETRAIT CNI PASS	Auto	10:00 - 12:00	10:00 - 12:00	10:00 - 12:00	10:00 - 12:00	10:00 - 12:00	10:00 - 12:00	00:00 - 00:00
		13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	13:00 - 16:00	00:00 - 00:00

Lorsqu'un service est ouvert, le visiteur voit le bouton lié à l'état actif/ouvert de celui-ci et en le sélectionnant, il peut générer un ticket.

Lorsqu'un service est fermé, le visiteur voit le bouton lié à l'état inactif/fermé de celui-ci et en le touchant, il ne peut pas générer un ticket.

Lorsqu'un service est fermé, s'il reste des tickets non traités liés à celui-ci, les guichets peuvent bien sur appeler ceux-ci.

Le bouton « Copier Lundi » permet de copier les données entrées pour le lundi sur les autres jours de la semaine. Cette fonction peut rendre plus rapide l'utilisation de cette page.

Le bouton « Tester » permet de tester la cohérence de vos périodes.

Il est possible de sortir du mode « Auto », celui qui suit les programmations en heures et jours en cliquant sur le menu déroulant de la colonne « MODE » du service que l'on désire gérer.

Une fois vos réglages finalisés, valider ceux-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Guichets

Désignation des guichets

Vous pouvez définir la désignation des guichets :

- Alphabétique, non recommandée pour les raisons évoquées ci-dessous
- Numérique, fortement recommandée car on positionne plus rapidement un chiffre dans une suite numérique croissante qu'une lettre dans l'alphabet

Une fois votre choix fait, valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Activation des guichets

Vous pouvez définir les guichets pouvant être ouverts.

Une fois votre sélection finalisée, valider celle-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

admin (Déconnexion)

Comptes | Services | Calendrier | Guichets

Alphabétique Numérique (recommandé)

Activation des guichets (limités à 36 par la licence)

<input checked="" type="checkbox"/> 01	<input checked="" type="checkbox"/> 02	<input checked="" type="checkbox"/> 03	<input checked="" type="checkbox"/> 04	<input checked="" type="checkbox"/> 05	<input checked="" type="checkbox"/> 06
<input checked="" type="checkbox"/> 07	<input checked="" type="checkbox"/> 08	<input checked="" type="checkbox"/> 09	<input checked="" type="checkbox"/> 10	<input checked="" type="checkbox"/> 11	<input checked="" type="checkbox"/> 12
<input checked="" type="checkbox"/> 13	<input checked="" type="checkbox"/> 14	<input checked="" type="checkbox"/> 15	<input checked="" type="checkbox"/> 16	<input checked="" type="checkbox"/> 17	<input checked="" type="checkbox"/> 18
<input checked="" type="checkbox"/> 19	<input checked="" type="checkbox"/> 20	<input checked="" type="checkbox"/> 21	<input checked="" type="checkbox"/> 22	<input checked="" type="checkbox"/> 23	<input checked="" type="checkbox"/> 24
<input checked="" type="checkbox"/> 25	<input checked="" type="checkbox"/> 26	<input checked="" type="checkbox"/> 27	<input checked="" type="checkbox"/> 28	<input checked="" type="checkbox"/> 29	<input checked="" type="checkbox"/> 30
<input checked="" type="checkbox"/> 31	<input checked="" type="checkbox"/> 32	<input checked="" type="checkbox"/> 33	<input checked="" type="checkbox"/> 34	<input checked="" type="checkbox"/> 35	<input checked="" type="checkbox"/> 36

Mettre à jour

Le nombre de guichets pouvant être activés est limité au nombre de licences acquises.

Postérieurement à votre achat d'origine, il vous est possible d'acheter des licences complémentaires.

Dénomination des guichets

Suivant les lieux, un guichet peut être défini comme :

- Accueil
- Box
- Bureau
- Cabine
- Cabinet
- Comptoir
- Guichet
- Porte
- Poste

Réglage modifiant le message affiché et l'annonce vocale diffusée sur les moniteurs, voir la page 26 de ce manuel

Ce réglage permet de personnaliser votre solution EXTR@TIME en fonction de votre réel besoin, une fois votre choix fait, valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Dénomination des guichets

Accueil
 Box
 Bureau
 Cabine
 Cabinet
 Compt.
 Guichet
 Porte
 Poste

Mettre à jour

Seuils d'alerte

Vous pouvez gérer des seuils d'alerte par service en fonction du nombre de personnes en attente pour ceux-ci.

Cette fonctionnalité a été prévue pour signaler via 2 seuils de nombreuses personnes en attente afin d'adapter les ressources en termes de nombre d'agents recevant le public ou de guichet traitant les demandes.

Sur l'interface guichet d'un utilisateur, chaque ligne présentant le bouton d'appel d'un service et ses informations associées peut changer de couleur pour sensibiliser l'agent à la charge des services.

- De 0 personne en attente à la valeur du 1^{er} seuil d'alerte moins 1, l'affichage sera sur fond blanc
- De la valeur du 1^{er} seuil d'alerte à la valeur du 2^{ème} seuil d'alerte moins 1, l'affichage sera sur fond jaune
- A partir de la valeur du 2^{ème} seuil d'alerte, l'affichage sera sur fond rouge

Si vous ne désirez pas utiliser cette fonction, mettre le premier seuil à 998 et le 2^{ème} seuil à 999.

Une fois vos réglages finalisés, valider ceux-ci avec la zone « Mettre à jour ».

Seuils d'alerte			
SERVICE	PREMIER SEUIL D'ALERTE	DEUXIÈME SEUIL D'ALERTE	MISE À JOUR
ACTES EC	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
RECENSEMENT MIL	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
ENCAISSEMENT	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
RECUEIL COMP.	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
INSCRIPTION	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
LEGALISATION	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
RDV CNI PASS	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour
RETRAIT CNI PASS	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>	Mettre à jour

EXTR@TIME

GUICHET 12 - dupont **SOS**

Sélectionner le service où appeler

	Clients	Attente	Guichets
ACTES EC	4	8:49	1
RECENSEMENT MIL	1	7:42	1
ENCAISSEMENT	11	7:44	1
RECUEIL COMP.	3	5:11:34	1
INSCRIPTION	2	7:56	1
LEGALISATION	6	7:53	1
RDV CNI PASS	2	7:51	1
RETRAIT CNI PASS	2	7:49	1
Déconnexion	Total 31	Moyenne 45:54	Total 8

EXTR@TIME v2.0(A)

Voici un exemple de l'interface guichet avec deux alertes visibles.

- Une alerte de plus de 10 personnes pour le service « ENCAISSEMENT »
- Une alerte de plus de 5 personnes pour le service « LEGALISATION »

Veillez noter que le passage de chaque seuil d'alerte peut éventuellement déclencher un signal sonore au niveau des interfaces des guichets.



Cette fonctionnalité « sonore » est non garantie car il faut que les ordinateurs des guichets disposent d'une carte son avec un HP, que le navigateur web utilisé soit compatible, correctement configuré et qu'il accepte de diffuser automatiquement un son déclenché par une page web sans autorisation expresse de l'utilisateur.

LES ELEMENTS DU MENU « INSTALLATION »

Fonctions

Cette page permet de paramétrer le mode de fonctionnement de l'interface présenté à l'utilisateur au guichet.

Une fois vos sélections finalisées, valider celles-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Gestion		Installation	A Propos...	admin (Déconnexion)
Fonctions Ticket Kiosque d'accueil Moniteur salle d'attente Système Serveur/Licences				
Qualification de la demande client	<input type="radio"/>	Activée	<input checked="" type="radio"/>	Désactivée
Possibilité de rappel d'un ancien ticket	<input type="radio"/>	Activée	<input checked="" type="radio"/>	Désactivée
Mettre à jour				

Qualification de la demande client

En activant cette fonction, vous ferez apparaître une page de choix de motifs de visite qui sera présentée à l'utilisateur guichet lorsqu'il signalera/déclarera un début d'entretien.

Voici une vue de l'interface de qualification depuis les guichets...

EXTR@TIME	
GUICHET 12 - dupont SOS	
ACTES EC A-0001	Attente 19:16 Appel 0:06 Entretien 0:15 ●
Qualifier l'entretien	
DEPOT	RETRAIT
INFORMATIONS	
Ne pas qualifier l'entretien	
EXTR@TIME v2.0(Q)	

La qualification peut être faite librement :

- Au signalement du début d'entretien avec la personne reçue
- En cours d'entretien avec la personne reçue
- A la fin de l'entretien avec la personne reçue

Si cette fonction n'est pas activée, l'interface de qualification ne sera pas visible.

Les champs de qualification permettent de choisir un motif de visite pour la personne reçue dans une liste qui sera présentée à l'utilisateur guichet lorsqu'il déclarera le début d'un entretien.

Cette donnée est utilisée uniquement à des fins de traitements statistiques.

Les choix présentés sont à saisir dans l'interface lié aux services en page 9 de ce manuel

Possibilité de rappel d'un ancien ticket déjà traité

En activant cette fonction, vous ferez apparaître une page de sélection du type d'appel qui sera présentée à l'utilisateur au guichet lorsqu'il aura lancé une demande de nouvel appel dans un des huit services.

Voici une vue de l'interface de sélection du type d'appel depuis les guichets...



Si le choix « Réappeler un numéro de ticket déjà traité » est fait, voici une vue de la seconde fenêtre qui apparaîtra sur l'interface des guichets...



Si cette fonction n'est pas activée, l'interface de sélection du type d'appel ne sera pas visible.

Tickets

Logo imprimé en haut du ticket

En cliquant sur le bouton « Mettre à jour », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

Sélectionner un nouveau fichier image..

Quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Le fichier transmis doit être de type « BMP » avec une définition maximale de 500 x 300 pixels en 1 ou 8 bits.

Si vous le désirez, vous pouvez nous transmettre un document graphique de base (« BMP », « JPG » ou « PSD »), nous vous préparerons et vous transmettrons par email le fichier BMP compatible avec votre solution EXTR@TIME.



A ce stade, le fichier n'est pas encore mémorisé dans l'imprimante, vous pouvez déjà avoir une idée du rendu sur le ticket en cliquant sur le bouton « Test impression (long) », cette opération peut prendre jusqu'à 1 minute.

Si l'impression vous convient, vous pouvez valider le fichier transmis en cliquant sur le bouton « Envoi ROM (long) », cette opération peut prendre jusqu'à 1 minute.

Vous pouvez valider le fait que le fichier a bien été accepté par l'imprimante en cliquant sur le bouton « Imprime ROM », l'impression sur le kiosque d'accueil est immédiate.

Informations à imprimer

Chacune de ces lignes peut être activée en cochant la case « Imprimer » à droite de sa position.
Si la case à cocher d'une ligne n'est pas activée, les informations liées à celle-ci ne seront pas imprimées sur le ticket.

La ligne indiquant « Zone d'information spécifique au service (éditable dans l'interface média / Tickets) » se réfère aux informations spécifiques à chaque service pouvant être imprimées sur le ticket.

La section présentant la saisie de ces informations est expliquée en page 4 du « manuel média ».

Les lignes contenant du texte pouvant être modifiées peuvent être éditées librement.

Les codifications liées à certaines variables sont indiquées sur les lignes concernées entre des parenthèses, par exemple :

- « DD/DD/DD » pour l'impression de la date
- « HH :HH » pour l'impression de l'heure
- « XXXX » pour l'impression du nombre de personnes en attente
- « XX » pour l'impression du temps d'attente estimé

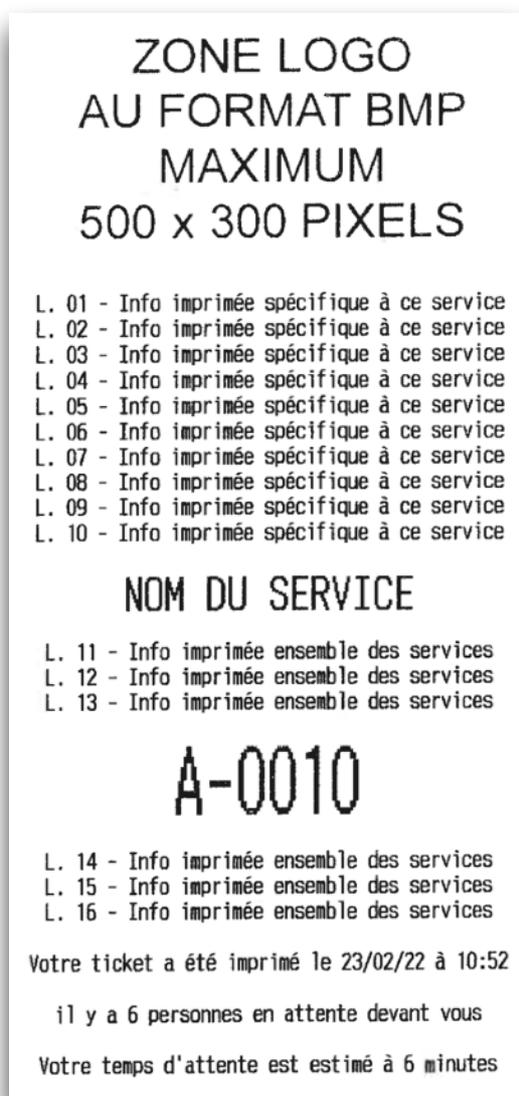
Voir les exemples sur la copie d'écran ci-dessous.

Informations à imprimer (communes à tous les services)		
Logo	 Direction de la Citoyenneté et de la Qualité d'accueil des usagers Informations et téléchargement sur : www.dneux.com	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Zone d'information spécifique au service (éditable dans l'interface média)		<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Nom du service		<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Ligne 11	<input type="text" value="Vous serez appelé sur les moniteurs vidéo"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Ligne 12	<input type="text" value="situés dans la salle d'attente"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Ligne 13	<input type="text" value="avec le numéro de ticket ci-dessous"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Numéro du ticket		<input type="checkbox"/> Imprimer
Ligne 14	<input type="text" value="Nous faisons tout notre possible"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Ligne 15	<input type="text" value="pour réduire la durée de votre attente"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Ligne 16	<input type="text" value="Merci pour votre compréhension"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Date (DD/DD/DD - HH:HH)	<input type="text" value="Votre ticket a été imprimé le DD/DD/DD à HH:HH"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Nombre de tickets (XXXX)	<input type="text" value="il y a XXXX personnes en attente devant vous"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Imprimer
Temps d'attente (XX)	<input type="text" value="Votre temps d'attente est estimé à XX minutes"/>	<input type="checkbox"/> Imprimer
Texte en absence de places assises, ligne 1	<input type="text" value="La salle d'attente est pleine, merci de laisser"/>	<input type="checkbox"/> Imprimer
Texte en absence de places assises, ligne 2	<input type="text" value="les places assises aux personnes âgées"/>	<input type="checkbox"/> Imprimer
<input type="button" value="Mettre à jour"/>		

Une fois vos saisies et sélections finalisées, valider celles-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Pour mieux comprendre la répartition des lignes imprimées dans le ticket

Voir l'exemple de ticket ci-dessous avec les indications de ce qui est spécifique à chaque service et de ce qui est commun à l'ensemble des services.



Cas où un ou des guichets sont ouverts en déclarant pouvoir gérer uniquement un seul service

Si pour un même service (un même besoin d'un visiteur), vous avez une forte amplitude dans les temps de traitement aux guichets, nous vous conseillons de ne pas activer la fonction d'impression du « Temps d'attente » estimé (la valeur moyenne calculée se trouvant trop éloignée de la réalité).

Cas où un ou des guichets sont ouverts en déclarant pouvoir gérer plusieurs services

Ne pas activer la fonction d'impression du « Temps d'attente » estimé, le système ne pouvant malheureusement pas prédire l'avenir (inconnue liée aux décisions d'appel sur tel ou tel service par les opérateurs des guichets).

Kiosque d'accueil

Message défilant actif en cas d'absence de places assises en salle d'attente

Les lignes à renseigner permettent de définir le texte d'information et de rappel au civisme qui apparaît en partie basse du kiosque d'accueil lorsque le nombre de personnes en attente dépasse le nombre déclaré de places assises.

La section présentant le réglage du nombre de places assises est expliquée en page 29 de ce manuel

Vous pouvez avoir un message qui contient de 1 à 3 lignes.

La sélection de la vitesse de lecture de ce message est ajustable en dessous de la zone de saisie de celui-ci.

Une fois votre texte saisi ou votre vitesse sélectionnée, valider avec le bouton « Mettre à jour » correspondant.

Si vous n'utilisez pas cette fonction, il n'est pas nécessaire de renseigner ces éléments et de cocher les cases à droite.

The screenshot shows a web interface for configuring the kiosk. At the top, there are navigation tabs: 'Gestion', 'Installation', and 'A Propos...'. The 'Installation' tab is active. Below the tabs is a blue header with navigation links: 'Fonctions', 'Ticket', 'Kiosque d'accueil', 'Moniteur salle d'attente', 'Système', and 'Serveur/Licences'. The main content area contains three text input fields for scrolling messages, each with an 'Inclure' checkbox to its right. The messages are: 'IL N'Y A PLUS DE PLACES ASSISES EN SALLE D'ATTENTE', 'MERCI DE LAISSER CELLES-CI', and 'AUX PERSONNES AGEES OU PRIORITAIRES'. Below these fields is a 'Mettre à jour' button. Underneath is a section titled 'Vitesse de lecture du message défilant' with six radio button options: 'Vitesse 1', 'Vitesse 2', 'Vitesse 3', 'Vitesse 4' (which is selected), 'Vitesse 5', and 'Vitesse 6'. A second 'Mettre à jour' button is located at the bottom of this section.

Bannière statique en haut de l'écran du kiosque

En cliquant sur le bouton « Changer la bannière », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

En sélectionnant un nouveau fichier image, vous remplacez le fichier actuellement actif et visible sur le kiosque d'accueil.

Quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Le fichier transmis doit être de type « PNG » ou « GIF » avec une définition de 1024 x 150 pixels.

Si vous utilisez la fonction d'affichage du « QR-Code », réserver un espace libre à droite de cette image.

La section présentant la fonction d'affichage du « QR-Code » est expliquée en page 31 de ce manuel



Affichage du « QR-Code » à droite de la bannière en haut de l'écran du kiosque

En sélectionnant le choix « Oui », vous activez l'apparition du « QR-Code » en surimpression, à droite de la bannière statique présentée ci-dessus). Le lien lié au QR-Code peut être modifié à volonté.

La section présentant la fonction d'affichage du « QR-Code » est expliquée en page 31 de ce manuel

Une fois votre choix fait, valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Affichage du QR-Code à droite de la bannière en haut de l'écran du kiosque

Oui Non

Mettre à jour

Information unique à afficher à côté des boutons de sélection si le nombre de services est supérieur à 4

Uniquement si votre système gère plus de 4 services, les boutons de sélection des services utilisent la demi-largeur de l'écran et vous aurez sur les côtés extérieurs l'affichage de la durée moyenne d'attente (estimation) **ou** du nombre de personnes en attente, par service.

Ce choix est géré en sélectionnant « Durée moyenne d'attente » ou « Nombre de personnes en attente ».

Vous pouvez supprimer complètement l'affichage de ces zones d'informations en sélectionnant « Aucune ».

Une fois votre choix fait, valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Information unique à afficher si le nombre de services est supérieur à 4

Aucune Durée moyenne d'attente Nombre de personnes en attente

Mettre à jour

Informations à afficher à côté des boutons de sélection si le nombre de services est inférieur à 5

Uniquement si votre système gère moins de 5 services, les boutons de sélection des services utilisent la pleine largeur de l'écran et vous aurez de part et d'autre l'affichage de la durée moyenne d'attente (estimation) et du nombre de personnes en attente, par service **ou** un double affichage du nombre de personnes en attente, par service.

Vous pouvez supprimer complètement l'affichage de ces zones d'informations en sélectionnant « Aucune ».

Une fois votre choix fait, valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Informations à afficher si le nombre de services est inférieur à 5

Aucune Durée moyenne d'attente + Nombre de personnes en attente 2 x Nombre de personnes en attente

Mettre à jour

Si chaque guichet est ouvert en déclarant pouvoir gérer un seul service

Si pour un même service vous avez une forte amplitude dans les temps de traitement aux guichets, nous vous conseillons de ne pas activer la fonction liée à l'estimation du temps d'attente (la valeur moyenne calculée se trouvant trop éloignée de la réalité).

Si un ou plusieurs guichets sont ouverts en déclarant pouvoir gérer plusieurs services

La fonction liée à l'impression de l'estimation du temps d'attente ne doit pas être activée, le système ne pouvant malheureusement pas prédire l'avenir (inconnue liée aux décisions d'appel sur tel ou tel service par les opérateurs des guichets).

Image statique en fond d'écran du kiosque

En cliquant sur le bouton « Changer le fond d'écran », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

En sélectionnant un nouveau fichier image, vous remplacez le fichier actuellement actif et visible sur le kiosque d'accueil sous le bandeau du haut et derrière les boutons rectangulaires de sélection de service.

Quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Le fichier transmis doit être de type « PNG » avec une définition de 1024 x 593 pixels.

Image statique d'alerte à afficher si fin de papier

Cette image remplace les boutons de sélection des services quand il n'y a plus de papier thermique pour l'impression des tickets.

En cliquant sur le bouton « Changer l'image », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur, quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Le fichier transmis doit être de type « PNG » ou « GIF » avec une définition de 1024 x 768 pixels.



Pour mémoire

Le signalement de fin papier thermique est également fait d'une manière visuelle et sonore sur l'ensemble des interfaces des utilisateurs aux guichets (un message en partie haute de l'interface d'appel signale que l'imprimante n'a plus de papier).

Quand il n'y a plus de papier pour l'impression des tickets, plus aucune sélection de ticket ne peut être faite sur le kiosque d'accueil, aucun numéro de ticket non imprimé ne peut être enregistré dans le système.

Aucun ticket « fantôme » n'est donc créé dans le système en absence de papier permettant l'impression du ticket.

Boutons pour la sélection des services actifs/ouverts

Pour chaque service, en cliquant sur la zone « Mettre à jour », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

En sélectionnant un nouveau fichier image, vous remplacez le fichier actuellement actif et visible sur le kiosque d'accueil en période de service actif/ouvert.

Quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Pour chaque service, le fichier transmis doit être de type « PNG » ou « GIF » avec une définition de :

- 854 x 115 pixels si vous avez de 1 à 4 services
- 420 x 115 pixels si vous avez de 5 à 8 services

Boutons pour la sélection des services actifs/ouverts (PNG & GIF:420x115 ou 854x115)		
SERVICE	BOUTON	MISE À JOUR
ACTES EC		Mettre à jour
RECENSEMENT MIL		Mettre à jour
ENCAISSEMENT		Mettre à jour
RECUEIL COMP.		Mettre à jour
INSCRIPTION		Mettre à jour
LEGALISATION		Mettre à jour
RDV CNI PASS		Mettre à jour
RETRAIT CNI PASS		Mettre à jour

Boutons pour la sélection des services inactifs/fermés

Pour chaque service, en cliquant sur la zone « [Mettre à jour](#) », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

En sélectionnant un nouveau fichier image, vous remplacez le fichier actuellement actif et visible sur le kiosque d'accueil en période de service inactif/fermé.

Quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Pour chaque service, le fichier transmis doit être de type « PNG » ou « GIF » avec une définition de :

- 854 x 115 pixels si vous avez de 1 à 4 services
- 420 x 115 pixels si vous avez de 5 à 8 services

Boutons pour l'indication des services inactifs/fermés (PNG & GIF:420x115 ou 854x115)		
SERVICE	BOUTON	MISE À JOUR
ACTES EC	 ACTES EC	Mettre à jour
RECENSEMENT MIL	 RECENSEMENT MILITAIRE	Mettre à jour
ENCAISSEMENT	 ENCAISSEMENT	Mettre à jour
RECUEIL COMP.	 RECUEIL COMPLÉMENTAIRE	Mettre à jour
INSCRIPTION	 INSCRIPTION	Mettre à jour
LEGALISATION	 LÉGALISATION	Mettre à jour
RDV CNI PASS	 RDV CNI / PASSEPORT	Mettre à jour
RETRAIT CNI PASS	 RETRAIT CNI / PASSEPORT	Mettre à jour

Gestion des couleurs

Vous pouvez personnaliser les couleurs des zones « Durée moyenne d'attente » et/ou « Nombre de personnes en attente » avec la première ligne de variables.

Vous pouvez personnaliser la couleur de l'alerte défilante automatique signalant l'absence de places assises en salle d'attente avec la deuxième ligne de variables.

Une fois vos réglages finalisés, valider ceux-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Couleurs (voir le référentiel des codes couleurs ci-dessous)			
Arrière plan: <input type="text" value="3333CC"/>	Texte: <input type="text" value="FFFF00"/>	Valeur: <input type="text" value="99FF00"/>	Texte d'exemple Exemple de valeur
Arrière plan: <input type="text" value="FF6600"/>	Texte: <input type="text" value="FFFFFF"/>	Il n'y a plus de place disponible en salle d'attente	
<input type="button" value="Mettre à jour"/>			



Pour vous aider dans votre choix, une palette de couleurs est présentée à titre d'exemple sous la fenêtre présentée ci-dessus. En copiant depuis la palette, puis en collant vers les champs de saisie un code couleur particulier (par exemple #ffff00) vous affectez cette couleur à la zone concernée.

Moniteur salle d'attente

Bannière statique en haut de l'écran du moniteur

En cliquant sur le bouton « Changer la bannière », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

En sélectionnant un nouveau fichier image, vous remplacez le fichier actuellement actif et visible sur le moniteur de la salle d'attente

Quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Le fichier transmis doit être de type « PNG » avec une définition de 1366 x 210 pixels.

Si vous utilisez la fonction d'affichage du « QR-Code » (page 33), réserver un espace libre à droite de cette image.



Message défilant actif en cas d'absence de places assises en salle d'attente

Les lignes à renseigner permettent de définir le texte d'information et de rappel au civisme qui apparaît en partie basse du kiosque d'accueil lorsque le nombre de personnes en attente dépasse le nombre déclaré de places assises.

Vous pouvez avoir un message qui contient de 1 à 5 lignes.

La sélection de la vitesse de lecture de ce message est ajustable en dessous de la zone de saisie de celui-ci.

Une fois votre texte saisi ou votre vitesse sélectionnée, valider avec le bouton « Mettre à jour » correspondant.

Si vous n'utilisez pas cette fonction, il n'est pas nécessaire de renseigner ces éléments.

Message défilant actif en cas d'absence de places assises en salle d'attente		
	<input type="text" value="IL N'Y A PLUS DE PLACES ASSISES"/>	<input type="checkbox"/> Inclure
	<input type="text" value="EN SALLE D'ATTENTE"/>	<input type="checkbox"/> Inclure
	<input type="text" value="MERCI DE LAISSER CELLES-CI"/>	<input type="checkbox"/> Inclure
	<input type="text" value="AUX PERSONNES AGEES"/>	<input type="checkbox"/> Inclure
	<input type="text" value="OU PRIORITAIRES"/>	<input type="checkbox"/> Inclure

Affichage du « QR-Code » à droite de la bannière en haut de l'écran du moniteur

En sélectionnant le choix « Oui », vous activez l'apparition du « QR-Code » en surimpression, à droite de la bannière statique présentée ci-dessus). Le lien lié au QR-Code peut être modifié à volonté.

La section présentant la fonction d'affichage du « QR-Code » est expliquée en page 31 de ce manuel

Une fois votre sélection faite, valider avec le bouton « Mettre à jour ».

Affichage du QR-Code à droite de la bannière en haut de l'écran du moniteur

Oui
 Non

Mettre à jour

Signal sonore d'indication d'un nouvel appel

Ce réglage permet de modifier le son généré par le moniteur à chaque nouvel appel de ticket, utile uniquement si vous n'avez pas sélectionnée la fonction d'appel par « annonce vocale » présentée dans le paragraphe suivant « Configuration de l'appel en salle ».

Le fichier transmis doit être de type « WAV », quand le transfert est terminé, une fenêtre vous le signale à l'écran.

Votre solution EXTR@TIME a été pré chargée avec un fichier son « WAV » adapté, nous vous conseillons de garder celui-ci.

Signal sonore d'indication d'un nouvel appel (WAV)

Mettre à jour

Configuration de l'appel en salle

Ce réglage permet d'adapter la manière dont les appels sonores et visuels sont faits en salle d'attente, cette fonction exclusive vous permet d'avoir une annonce claire et adaptée au lieu.

Vous pouvez tout d'abord choisir le type d'appel sonore en salle d'attente

- Muet - **choix à ne jamais retenir, un signalement sonore devant toujours être associé à l'appel d'un nouveau ticket !**
- Bip (la configuration de ce signal sonore est présentée ci-dessus)
- Annonce vocale, le choix retenu par 99% de nos utilisateurs (la configuration de celle-ci est présentée ci-dessous)

Puis, si vous avez retenu l'appel par « annonce vocale », vous pouvez préciser le contenu celle-ci

- Français ou Anglais.
- Version courte ou longue (un énoncé plus ou moins complet de l'appel)
- Client, patient, ticket (l'information de qui on appelle)

Configuration de l'appel en salle

Type d'appel sonore en salle d'attente	<input type="radio"/> Muet <input type="radio"/> Bip <input checked="" type="radio"/> Annonce vocale
	<input checked="" type="radio"/> Français <input type="radio"/> Anglais
	<input type="radio"/> Version courte <input checked="" type="radio"/> Version longue
Appel par annonce vocale	<input type="radio"/> Client <input type="radio"/> Patient <input checked="" type="radio"/> Ticket
	Ecouter un exemple

Mettre à jour

Ces fonctions auront un effet sur les libellés utilisés sur le ou les moniteurs en salle d'attente ainsi que sur l'énoncé vocal en clair des appels.

Elles vous permettent de personnaliser votre solution EXTR@TIME en fonction de votre besoin.

Une fois vos réglages finalisés, valider ceux-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Gestion des couleurs

Vous pouvez personnaliser les couleurs de la partie affichant « AVANCEMENT PAR FILE », soit :

- L'en-tête avec le texte « AVANCEMENT PAR FILE » et la zone « HEURE » en bas
- La zone d'affichage des derniers numéros appelés des tickets (entre les 2 zones pré-citées)
- La zone de texte défilant en bas de l'écran (sous la zone diaporama ou la zone vidéo)

Vous pouvez personnaliser les couleurs de l'information de sensibilisation au civisme en partie basse du ou des moniteurs, soit :

- La zone de texte défilant en bas de l'écran qui s'active quand il n'y a plus de places assises en zone d'attente

La section présentant le réglage du nombre de places assises est expliquée en page 29 de ce manuel

Une fois vos réglages finalisés, valider ceux-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Couleurs (voir le référentiel des codes couleurs ci-dessous)			
En-tête et Heure	Arrière plan: <input type="text" value="339933"/>	Texte: <input type="text" value="FFFFFF"/>	Texte d'exemple
Zone des tickets	Arrière plan: <input type="text" value="FFFF99"/>	Texte: <input type="text" value="339933"/>	Texte d'exemple
Zone en bas de l'écran	Arrière plan: <input type="text" value="3333FF"/>	Texte: <input type="text" value="FFFFFF"/>	Texte d'exemple
Message en cas de salle pleine	Arrière plan: <input type="text" value="FF6600"/>	Texte: <input type="text" value="FFFFFF"/>	Texte d'exemple
<input type="button" value="Mettre à jour"/>			



Pour vous aider dans votre choix, une palette de couleurs est présentée à titre d'exemple sous la fenêtre présentée ci-dessus. En copiant depuis la palette, puis en collant vers les champs de saisie un code couleur particulier (par exemple #ffff00) vous affectez cette couleur à la zone concernée.

Système

Langages utilisés

Pour chacun des interfaces, vous pouvez définir la langue qui sera utilisée :

- Automatique : La langue retenue sera la langue déclarée dans votre navigateur
- Français : La langue retenue sera le Français
- Anglais : la langue retenue sera l'Anglais

Une fois vos sélections faites pour chaque interface, valider celles-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Gestion		Installation		A Propos...		admin (Déconnexion)	
Fonctions		Ticket		Kiosque d'accueil		Moniteur salle d'attente	
Administration	<input checked="" type="radio"/>	Automatique	<input type="radio"/>	Français	<input type="radio"/>	Anglais	
Statistiques	<input checked="" type="radio"/>	Automatique	<input type="radio"/>	Français	<input type="radio"/>	Anglais	
Communication	<input checked="" type="radio"/>	Automatique	<input type="radio"/>	Français	<input type="radio"/>	Anglais	
Guichets	<input checked="" type="radio"/>	Automatique	<input type="radio"/>	Français	<input type="radio"/>	Anglais	
Supervision	<input checked="" type="radio"/>	Automatique	<input type="radio"/>	Français	<input type="radio"/>	Anglais	
Mettre à jour							

Orientation du moniteur

Pour l'ensemble des moniteurs en salle d'attente, vous pouvez définir le mode d'affichage :

- Paysage : Vos moniteurs sont installés dans le sens horizontal avec une prédominance de la partie communication à gauche de l'écran
- Portrait : Vos moniteurs sont installés dans le sens vertical avec une prédominance de la partie appel des numéros de tickets en bas de l'écran



Les 2 images sont à la même échelle !



Pour ne pas vous tromper lors de la pose de vos moniteurs en mode vertical/portrait !

Le bas physique du moniteur est le côté droit de celui-ci une fois positionné en mode vertical/portrait

Orientation du moniteur	
<input checked="" type="radio"/> Paysage	<input type="radio"/> Portrait
Mettre à jour	
La prise en compte d'une modification de ce paramètre nécessite un redémarrage du système	

Une fois votre sélection faite, valider celles-ci avec le bouton « Mettre à jour », puis aller tout en bas de la page et cliquer sur le bouton « Redémarrer le kiosque » (afin que l'orientation soit modifiée au redémarrage).

Alarmes liées à la salle d'attente

Deux alarmes sont paramétrables avec des effets distincts.

Alarmes liées à la salle d'attente	
Nombre de places assises	<input type="text" value="100"/>
Seuil d'alerte nombre de personnes présentes (0 = pas d'alerte)	<input type="text" value="50"/>
<input type="button" value="Mettre à jour"/>	

L'alarme liée au nombre de places assises

Entrer le nombre de places assises en salle d'attente puis valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Si le nombre de personnes en attente devient supérieur au nombre de places assises, deux informations vont être automatiquement diffusées :

- Une information de sensibilisation au civisme en partie basse du ou des moniteurs en salle d'attente
- Une information d'absence de places assises en partie basse du kiosque d'accueil **avant même la prise de ticket**

Pour ne pas utiliser cette alarme et ses effets, entrer la valeur « 999 ».

L'alarme liée au seuil d'alerte de personnes présentes en salle d'attente

Entrer le nombre maximum de personnes pouvant stationner en salle d'attente puis valider celui-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Si le nombre de personnes en salle attente devient supérieur au seuil d'alerte défini, sur chaque interface d'appel guichet, le total de la colonne « Clients », en bas, passe en rouge (à droite du bouton « Déconnexion »).

Pour ne pas utiliser cette alarme et son effet, entrer la valeur « 0 ».

GUICHET 12 - dupont		SOS	
Sélectionner le service où appeler			
ACTES EC	Clients 4	Attente 8:49	Guichets 1
RECENSEMENT MIL	Clients 1	Attente 7:42	Guichets 1
ENCAISSEMENT	Clients 11	Attente 7:44	Guichets 1
RECUEIL COMP.	Clients 3	Attente 5:11:34	Guichets 1
INSCRIPTION	Clients 3	Attente 7:56	Guichets 1
LEGALISATION	Clients 6	Attente 7:53	Guichets 1
RDV CNI PASS	Clients 2	Attente 7:51	Guichets 1
RETRAIT CNI PASS	Clients 2	Attente 7:49	Guichets 1
Déconnexion	Total 32	Moyenne 45:54	Total 8



Bien entendu, quand on parle de « nombre de personnes en salle d'attente », il faut comprendre le « nombre de tickets non appelés présents en salle d'attente ».

EXTR@TIME ne peut pas compter physiquement les individus présents dans la salle d'attente.

Durée maximale d'un appel ticket en salle d'attente avant déconnexion de l'appelant et annulation de l'appel

Vous pouvez renseigner le système sur la valeur maximale de l'attente de l'arrivée d'une personne appelée à un guichet.

Une fois votre sélection finalisée, valider celle-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Durée maximale d'un appel ticket en salle d'attente avant déconnexion de l'appelant et annulation de l'appel

5min. 10min.

Mettre à jour

Si le temps d'attente avant signalement de l'arrivée d'une personne appelée devient supérieur à la valeur retenue, deux actions automatiques sont réalisées :

- L'utilisateur guichet est déconnecté du système (il devra réouvrir sa position avec son identifiant et son mot de passe pour appeler une nouvelle personne)
- L'appel diffusé sur le ou les moniteurs en salle d'attente est supprimé

Cette fonction évite qu'un appel perdure anormalement sur le ou les moniteurs en salle d'attente dans les cas suivants :

- L'utilisateur guichet a oublié d'indiquer l'arrivée de la personne appelée
- L'utilisateur guichet a oublié d'annuler l'appel d'une personne qui ne s'est jamais présentée

Durée maximale d'un signalement d'alarme guichet avant annulation automatique

Vous pouvez renseigner le système sur la valeur maximale de durée de vie d'une alarme silencieuse générée par un guichet quand un agent clique sur la zone « SOS » en rouge, en haut et à droite de son interface d'appel guichet.

Une fois votre sélection finalisée, valider celle-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Durée maximale d'un signalement d'alarme guichet avant annulation automatique

1min. 2min. 3min. 4min. 5min. 6min. 7min. 8min. 9min. 10min.

Mettre à jour

Si la durée de vie de l'alarme devient supérieure à la valeur retenue, celle-ci est automatiquement désactivée.

Mise à jour de l'heure et de la date système

Celle-ci peut être manuelle (données entrées à la main) ou automatique si le kiosque a accès à un serveur de type NTP et en renseignant le système sur différents éléments lui permettant d'utiliser des références externes de temps :

- L'indication du fuseau horaire sur lequel vous vous situez (nécessite un redémarrage du kiosque si fuseau horaire modifié)
- L'indication d'une mise à l'heure automatique via serveur NTP (avec adresse de celui-ci) ou manuelle
- L'indication de la date et de l'heure actuelle si mise à l'heure manuelle (en respectant le format indiqué tout à gauche)

Mise à jour de l'heure et de la date système

Fuseau horaire	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Europe Paris </div>
Serveur(s) NTP	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input checked="" type="radio"/> Automatique: via serveur(s) NTP <input type="radio"/> Manuelle </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 2px;"> 0.debian.pool.ntp.org 1.debian.pool.ntp.org 2.debian.pool.ntp.org 3.debian.g </div>
Date-Heure (YYYY-MM-DD HH:MM:SS)	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">2022-02-21 16:17:30</div>

Mettre à jour

La prise en compte d'une modification de ce paramètre nécessite un redémarrage du système

Une fois vos réglages faits, valider ceux-ci avec le bouton « Mettre à jour », puis aller tout en bas de la page et cliquer sur le bouton « Redémarrer le kiosque » (afin que votre modification soit prise en compte au redémarrage).

Configuration réseau **(consulter votre DSI si nécessaire, ne rien changer si vous ne maîtrisez pas ce sujet)**

Par défaut, le système est livré avec le mode DHCP activé, au démarrage du kiosque, celui-ci vous affichera durant quelques secondes son adresse IP et son identifiant MAC.

Si nécessaire, vous pouvez passer en adresse IP statique et renseigner les champs ci-dessous.

Une fois votre sélection et votre saisie finalisées, valider celles-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Configuration réseau	
Configuration	<input checked="" type="radio"/> DHCP <input type="radio"/> Statique
Adresse	<input type="text"/>
Masque réseau	<input type="text"/>
Adresse de la passerelle	<input type="text"/>
Mettre à jour	



*Si vous sélectionnez l'option « Statique », vérifier **très scrupuleusement** les informations saisies avant de cliquer sur le bouton « Mettre à jour » (corriger toute erreur possible de saisie sur l'adresse, la valeur du masque réseau...).*
Toute saisie erronée pourrait rendre impossible l'accès au kiosque d'accueil et nécessiter un remplacement de son disque dur.

Serveur FTP pour la sauvegarde des statistiques

Cette zone permet de paramétrer la sauvegarde automatisée et journalière des statistiques brutes sur un serveur FTP.

Serveur FTP pour la sauvegarde des statistiques	
Adresse IP	<input type="text" value="192.168.0.0"/>
Port	<input type="text" value="21666"/>
Login	<input type="text" value="exemple"/>
Mot de passe	<input type="password" value="...."/>
Chemin complet	<input type="text" value="/"/>
Choix du mode	<input checked="" type="radio"/> Veille <input type="radio"/> Journée en cours
Horaire de sauvegarde	<input type="text" value="08:00"/>
Date dernière sauvegarde (JJ/mm/aaaa)	<input type="text" value="5/2/2022"/>
<input type="button" value="Mettre à jour"/> <input type="button" value="Tester configuration"/> <input type="button" value="Forcer sauvegarde"/> <input type="button" value="Effacer date sauvegarde"/>	

Vous reporter au manuel dédié à cette fonctionnalité si vous avez retenu cette option lors de votre achat.

Génération du QR-Code

Vous pouvez renseigner le système sur l'URL de l'adresse vers laquelle le QR-Code doit pointer.

Une fois votre sélection et votre saisie finalisées, valider celles-ci avec le bouton « Mettre à jour ».

Génération du QR-Code	
URL	<input type="text" value="https://www.dreux.com/"/>
QR-Code	
Mettre à jour	

Extinction programmée du kiosque

En sélectionnant une heure via le choix déroulant à droite, il vous est possible de programmer une extinction automatisée journalière du kiosque d'accueil quand les locaux sont inoccupés.

Nous vous conseillons fortement d'utiliser celle-ci, cela évite les coupures électriques « sauvages » dues à des travaux sur les lignes électriques, les orages, etc...



Extinction programmée du kiosque	
Heure programmée d'extinction (La valeur 0:00 entraine un simple redémarrage à minuit)	22:00 ▾
Mettre à jour	
Eteindre le kiosque	Redémarrer le kiosque

En partie basse, vous avez également deux boutons vous permettant, immédiatement et à distance :

- D'éteindre le kiosque
- De redémarrer le kiosque

Serveur/Licences

Signature du kiosque



Cette signature pourra vous être demandée en cas d'acquisition de nouvelles licences guichets.

Licences (nombre de guichets pouvant être ouverts simultanément)

Le numéro visualisé vous renseigne sur le nombre de licences actives sur votre système (dans cet exemple, 36 licences).



Si vous voulez enregistrer de nouvelles licences, cliquer sur le bouton « Mettre à jour », un dialogue d'ouverture de fichier va apparaître sur votre ordinateur.

En sélectionnant le fichier licence que nous vous avons transmis suite à votre commande, vous étendrez le nombre de licences actives.

Une fois cette opération faite, il est nécessaire de cliquer sur le bouton « Relancer le serveur ».

Informations sur le serveur

« Charger mise à jour », permet le chargement d'une MAJ du fonctionnement de votre système.

Cette fonctionnalité ne doit être utilisée que suite à notre demande pour des besoins techniques, ne pas l'utiliser en usage normal !



Sauvegarde locale sur clef USB

« Forcer la sauvegarde », et « Restaurer » permettent des opérations techniques sur votre système.

Cette fonctionnalité ne doit être utilisée que suite à notre demande pour des besoins techniques, ne pas l'utiliser en usage normal !



Annexes

Accès aux différents modes et interfaces depuis les PC des guichets

- Interface utilisateur en charge de la réception du public, **adresse IP** seule
- Interface en charge de l'administration du système, **adresse IP** suivie de **/admin**
- Interface utilisateur en charge de la communication, **adresse IP** suivie de **/media**
- Interface en charge de la production de statistiques, **adresse IP** suivie de **/stats**

Un identifiant et un mot de passe vous seront demandés pour vous connecter à ces différents modes et interfaces.

Questions-réponses

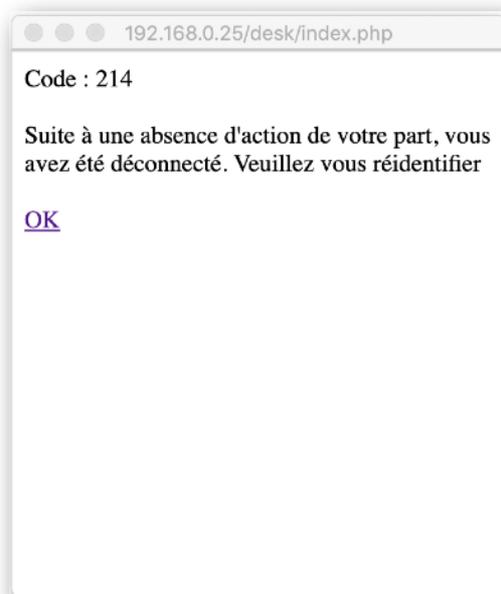
Opérateur de guichet signalant être déconnecté du système lors d'un entretien

En fait, l'opérateur du guichet a fait l'erreur de ne pas signaler l'arrivée de la personne appelée au moment de son arrivée mais en cours ou en fin d'entretien.

Le temps maximum imparti pour signaler l'arrivée d'une personne appelée ou annuler un appel en cours a été dépassé (voir la page 30).

La section présentant le réglage de la durée maximale d'un appel ticket est en page 30 de ce manuel
C'est la durée de l'appel qui est limitée, la durée de l'entretien est bien entendu non limitée

Le système a normalement automatiquement déconnecté le poste concerné (fenêtre d'erreur 214, aucune session trouvée pour cet utilisateur) et supprimé l'appel en cours sur le ou les moniteurs de la zone d'attente.



L'opérateur du guichet doit ré ouvrir sa session en se ré identifiant, certains navigateurs web nécessitent même de les quitter puis de les relancer avant de ré ouvrir une session.

Il est important de sensibiliser les opérateurs des guichets à la logique d'utilisation d'EXTR@TIME

- Quand on est libre, on appelle une personne en salle d'attente
- On signale le début de l'entretien au moment exact où la personne arrive (pas avant ou plusieurs minutes après !) ou on annule l'appel si la personne appelée ne se présente pas.
- Si on a signalé le début de l'entretien, on signale la fin de l'entretien quand la personne reçue part (pas avant !).

Le respect de cette logique permet d'avoir des éléments statistiques cohérents sur les temps d'entretien notamment.

Voyant « ERROR » allumé en rouge à droite de la fente de sortie des tickets

Lancer une procédure d'extinction manuelle, celle-ci est expliquée en page 6 de ce manuel.
Une fois le kiosque éteint, redémarrer celui-ci tel que c'est expliqué en page 5 de ce manuel.

Si le voyant est toujours allumé au redémarrage, consulter notre support technique.

Anomalie fonctionnelle de la trappe d'accès au rouleau de papier thermique

Si vous n'arrivez pas à ouvrir ou fermer normalement la trappe d'accès au rouleau de papier thermique, **ne forcez surtout pas !**

Lancer une procédure d'extinction manuelle, celle-ci est expliquée en page 6 de ce manuel.
Une fois le kiosque éteint, redémarrer celui-ci tel que c'est expliqué en page 5 de ce manuel.

Si la trappe est toujours bloquée au redémarrage, consulter notre support technique.

Support technique de moniteurs d'autres types que ceux de notre fourniture (Philips)

La plupart des moniteurs fonctionnent parfaitement dans ces conditions (y-compris bien sur, les Philips que nous utilisons), par contre, il peut arriver que certains moniteurs « exotiques » ne basculent pas en mode Full-HD à la fin du lancement de l'application de gestion de file d'attente.

Cela se traduit par une absence d'image sur le ou les moniteurs ou par un message d'erreur sur ceux-ci.

De même, les moniteurs doivent savoir se mettre en veille automatiquement (kiosque éteint) mais aussi sortir du mode veille sur simple détection d'un signal vidéo (kiosque allumé).

En clair, si vous désirez utiliser vos moniteurs, **c'est sous votre seule responsabilité** et nous vous conseillons de faire un test avec un ensemble kiosque + extendeurs audio/vidéo (détection du mode Full-HD et sortie du mode veille) avant tout achat définitif (le risque de non compatibilité reste très faible, mais il n'est pas nul).

A NE JAMAIS FAIRE !

Débrancher la prise électrique d'un kiosque ou couper l'alimentation électrique de celui-ci sans qu'il n'ait été au préalable éteint (voir en page 6 la section extinction manuelle du kiosque d'accueil), risques minimes mais non nuls de « corruption » de fichiers sur le disque dur SSD avec erreur de démarrage Linux à la prochaine mise en route).

Eteindre un kiosque avec un appui long (de plus d'une seconde) sur le bouton à bascule situé sur la tranche inférieure gauche de l'écran, risques minimes mais non nuls de « corruption » de fichiers sur le disque dur SSD avec erreur de démarrage Linux à la prochaine mise en route).

Forcer l'ouverture ou la fermeture de la trappe d'accès au rouleau de papier thermique de l'imprimante (voir la page 35 de ce manuel).

Utiliser le kiosque d'accueil EXTR@TIME ou les moniteurs Philips en extérieur ou dans un local intérieur en travaux avec beaucoup de poussière de plâtre ou autres.

Accéder aux parties internes du kiosque alors que celui-ci est raccordé au secteur (risque d'électrocution ou de destruction du kiosque).

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 du 3 avril 2023.