

# Chapitre 3 : Gestion des files d'attente

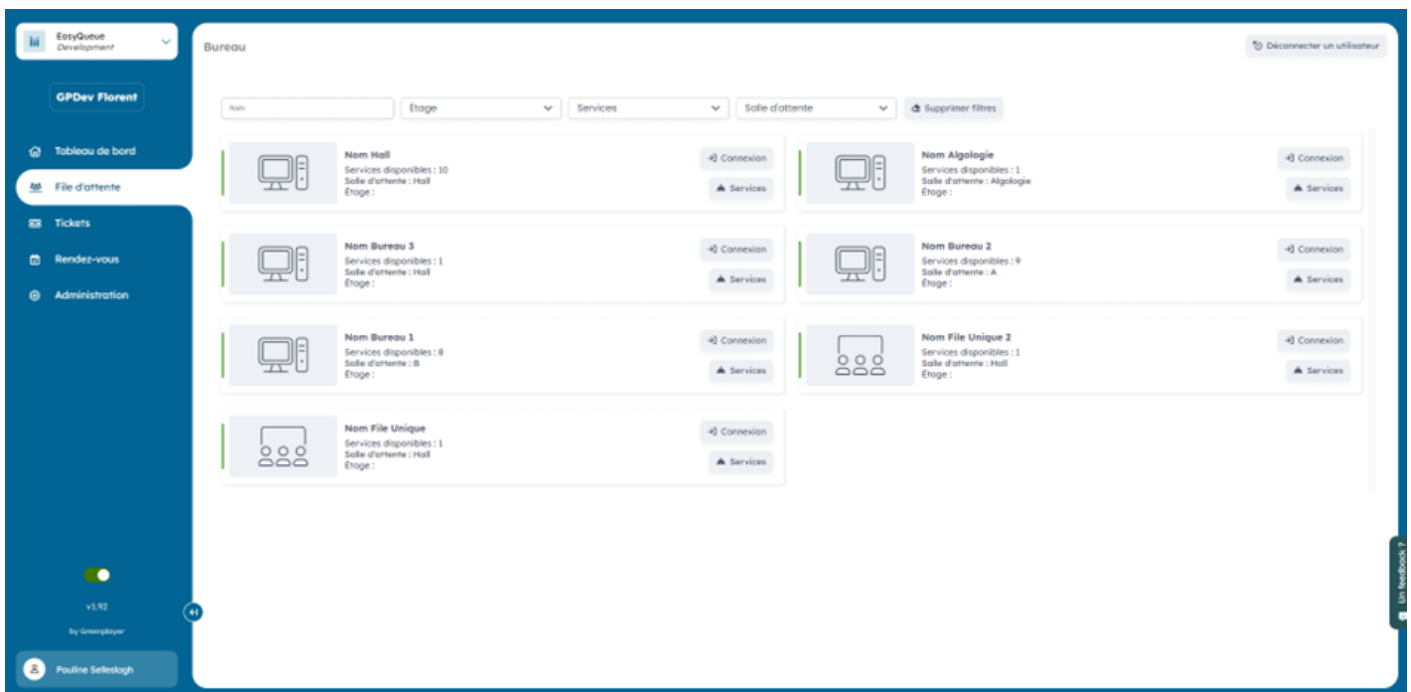
- [1. Gérer les files d'attentes](#)
- [2. Détails de l'entretien et liste des tickets en attente](#)
- [3. Quitter le bureau](#)

# 1. Gérer les files d'attentes

La gestion des files d'attente a lieu dans l'onglet « File d'attente ». Cet onglet permet d'avoir une vue d'ensemble sur les différents bureaux et de pouvoir s'y connecter.

## 1. La liste des bureaux

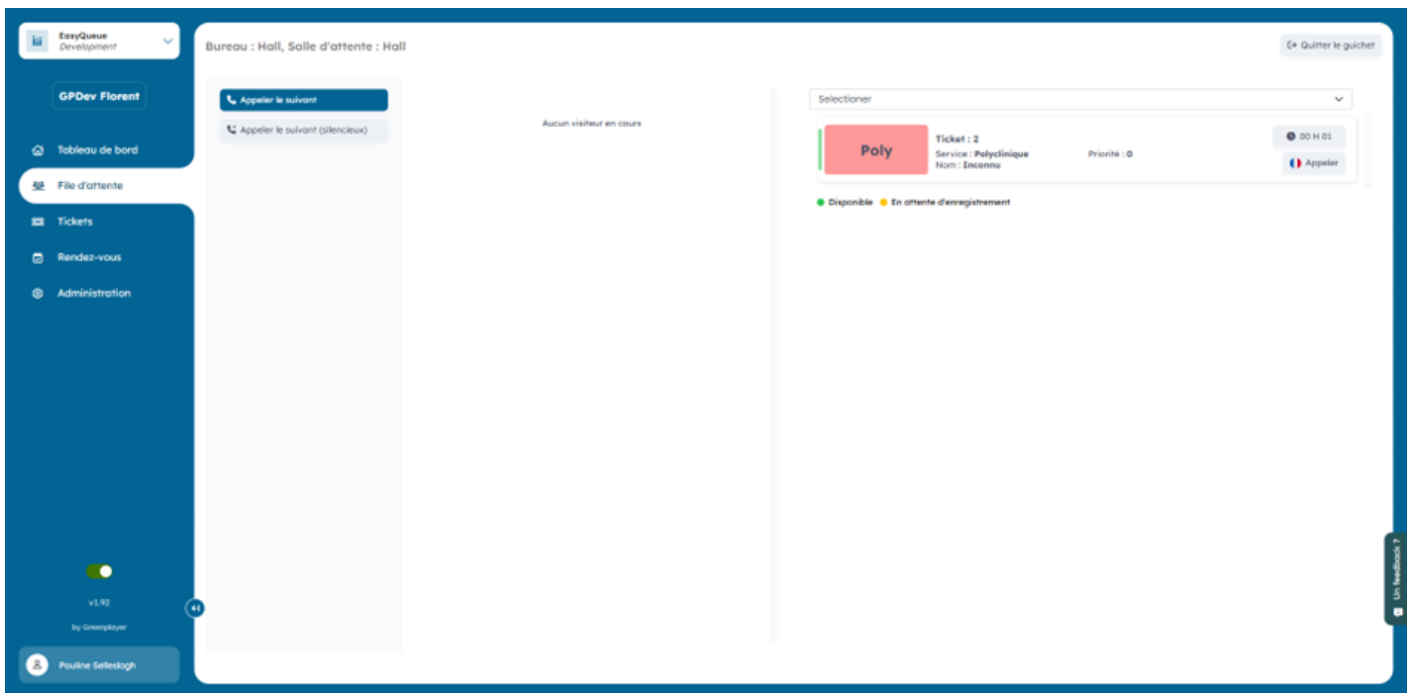
Si l'agent n'est pas attaché à un évènement dans un cabinet précis, il y aura une vue sur les différents guichets ainsi que leurs disponibilités et certaines informations essentielles (comme : le nom du guichet, le nom de l'agent occupant le guichet, le service auquel il est attaché, une notion PMR...).



## 2. Se connecter à un bureau

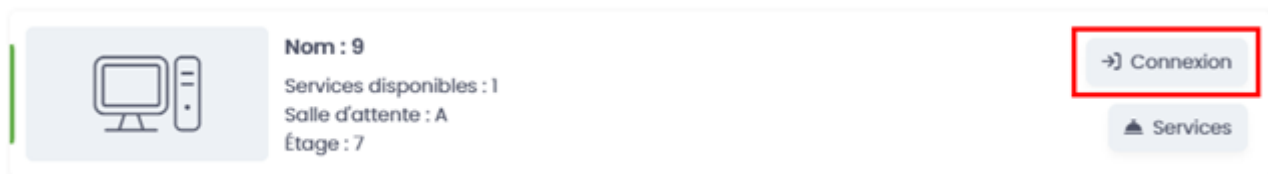
### 2.1. Connexion automatique à un bureau

Si votre agent est attaché à un évènement vous serez directement connecté au bon bureau.



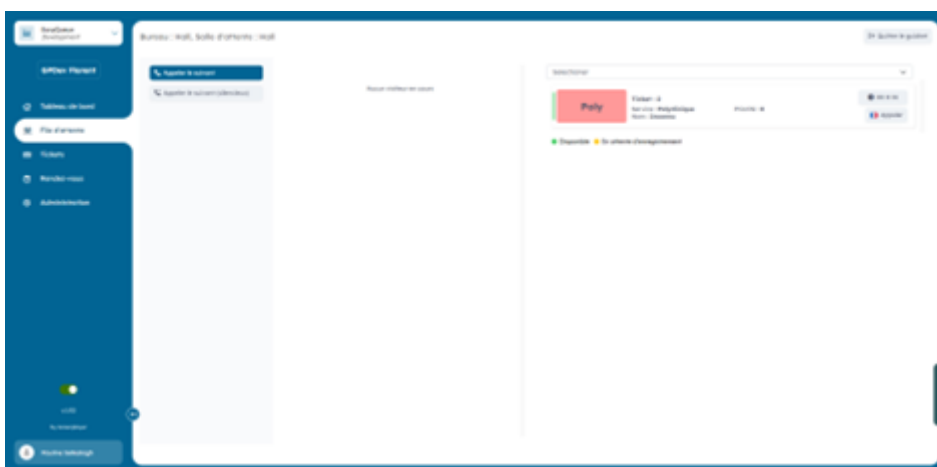
## 2.2. Connexion manuelle à un bureau

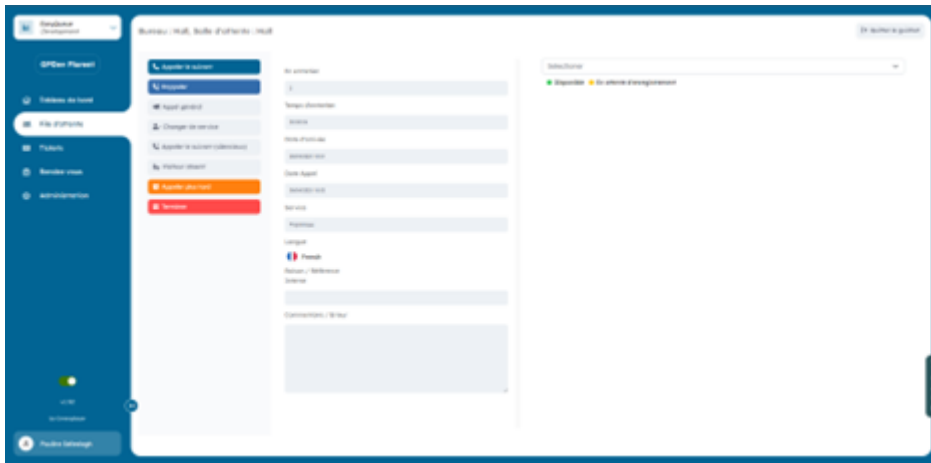
Si l'agent n'est pas attaché à un évènement, il pourra sélectionner le bureau de son choix en cliquant sur le bouton « connexion ».



Si le bureau est déjà occupé, il ne pourra pas s'y connecter.

## 3. L'interface d'un bureau

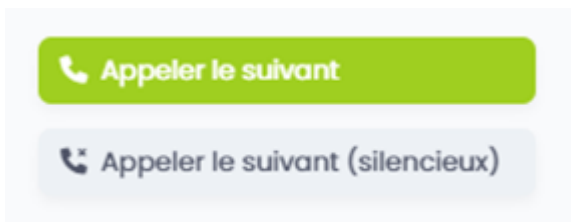




### 3.1 Les différents boutons

Plusieurs boutons avec des fonctionnalités différentes sont disponibles sur l'interface d'un bureau. Ceux-ci varient en fonction du statut du bureau (s'il est en entretien ou non).

- Avant l'appel d'un visiteur (hors entretien)



#### A. Appeler le suivant

- **Fonctionnalité** : Ce bouton appelle le prochain visiteur qui se trouve dans votre liste avec alerte sonore sur les écrans dédiés au ticketing.

- **L'impact sur le visiteur** : Le numéro de ticket du visiteur va être appelé sur les écrans prévus à cet effet. Vous allez entrer en entretien avec le visiteur appelé.

#### B. Appeler le suivant(silencieux)

- **Fonctionnalité** : Ce bouton appelle le prochain visiteur qui se trouve dans votre liste sans alerte sonore et sans affichage sur les écrans dédiés au ticketing.

- **L'impact sur le visiteur** : Il ne se passe rien sur les écrans d'appels. Ce bouton peut être utilisé pour appeler le patient sans rien afficher sur écran.

- Durant l'entretien avec un visiteur



#### A. Appeler le suivant

- **Fonctionnalité** : Ce bouton appelle le prochain visiteur qui se trouve dans votre liste avec alerte sonore sur les écrans dédiés au ticketing.

- **L'impact sur le visiteur** : Le numéro de ticket du visiteur va être appelé sur les écrans prévus à cet effet. Vous allez entrer en entretien avec le visiteur appelé.

#### B. Appeler le suivant(silencieux)

- **Fonctionnalité** : Ce bouton appelle le prochain visiteur qui se trouve dans votre liste sans alerte sonore et sans affichage sur les écrans dédiés au ticketing.

- **L'impact sur le visiteur** : Il ne se passe rien sur les écrans d'appels. Ce bouton peut être utilisé pour appeler le patient sans rien afficher sur écran.

#### C. Rappeler

- **Fonctionnalité** : Ce bouton permet de rappeler le visiteur s'il ne s'est toujours pas présenté à l'entretien sur les écrans dédiés au ticketing.

- **L'impact sur le visiteur** : Le numéro de ticket du visiteur va être rappelé sur les écrans prévus à cet effet tout en restant en entretien avec celui-ci dans le QMS.

#### D. Appel général

- **Fonctionnalité** : Ce bouton permet d'appeler le numéro de ticket du visiteur dans sur tous les écrans (salles d'attente, guichets...). Ce bouton est à utiliser avec précaution.

- **L'impact sur le visiteur** : Le numéro du patient va être appelé sur tous les écrans de la clinique.

#### **E. Changer de service**

- **Fonctionnalité** : Ce bouton renvoie le visiteur vers un autre service.

- **L'impact sur le visiteur** : L'entretien sera clôturé et le numéro de ticket apparaîtra sur l'écran du secrétariat où vous l'avez transféré.

#### **F. Visiteur absent**

- **Fonctionnalité** : Ce bouton déclare le visiteur absent.

- **L'impact sur le visiteur** : Le visiteur est alors supprimé. Son numéro de ticket disparaîtra des écrans.

#### **G. Appeler plus tard**

- **Fonctionnalité** : Ce bouton remet le visiteur dans la file d'attente afin de pouvoir le rappeler plus tard.

- **L'impact sur le visiteur** : L'entretien sera fermé et le ticket du visiteur sera remis dans la liste d'attente afin d'être appelé plus tard

#### **H. Terminer**

- **Fonctionnalité** : Ce bouton clôture l'entretien

- **L'impact sur le visiteur** : Le numéro du ticket disparaît des écrans d'appels et l'entretien est clôturé sans appeler le suivant.

# 2. Détails de l'entretien et liste des tickets en attente

## 1. Détails de l'entretien

Lorsqu'un visiteur se trouve en entretien, les informations de celui-ci s'affichent à droite des boutons.

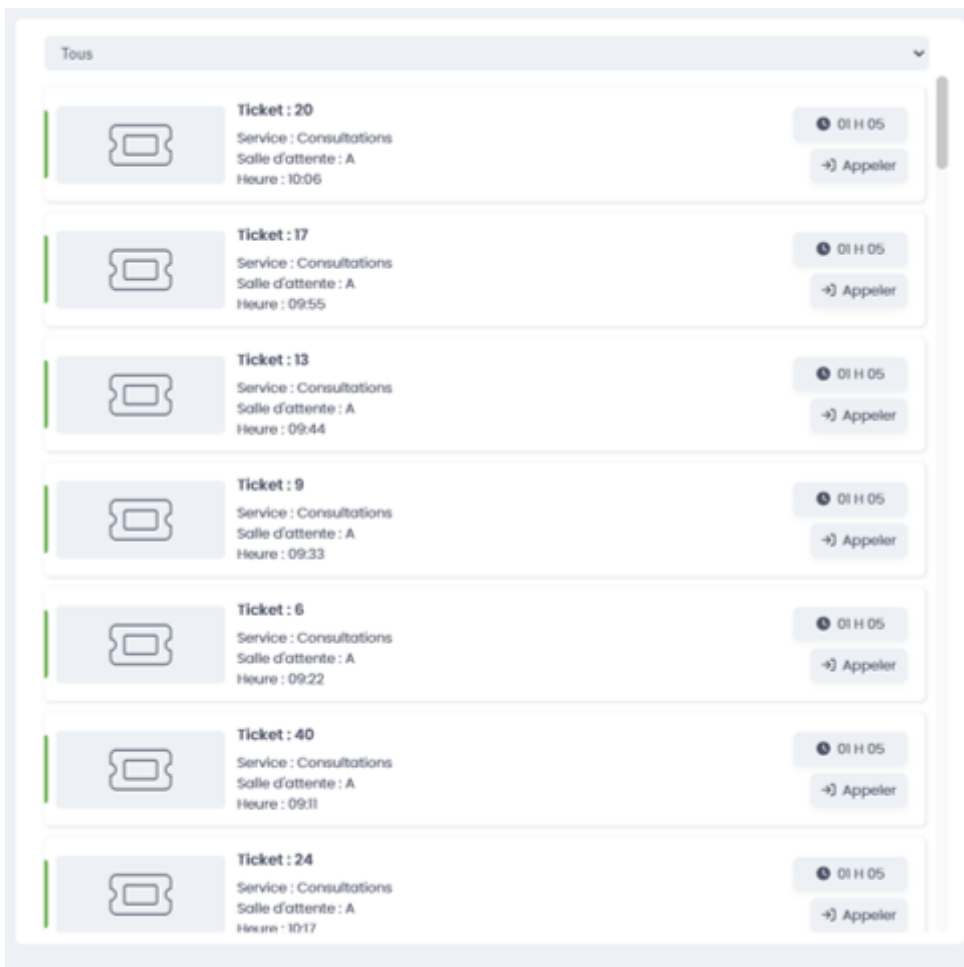
The screenshot displays a user interface for managing calls. On the left, there is a vertical list of buttons: 'Appeler le suivant' (green), 'Rappeler' (blue), 'Changer de service' (light blue), 'Appeler le suivant (silencieux)' (light blue), 'Visiteur absent' (light blue), 'Appeler plus tard' (orange), and 'Terminer' (red). On the right, there is a panel with two tabs: 'Application tierce' and 'Informations patient'. The 'Informations patient' tab is active, showing the following details: 'Référence externe visiteur' (koizX), 'En entretien' (20), 'Temps d'entretien' (00:00:30), 'Date d'arrivée' (03/08/2022 09:07), 'Date Appel' (03/08/2022 10:17), 'Service' (Consultations), 'Nom' (Ashley Douglas), 'Agent' (Pauline Selleslagh), 'Heure du rendez-vous' (10:06), 'Agent du rendez-vous' (Pauline Selleslagh), and 'Patient ID' (koizX).

Ces informations sont :

- o La référence externe visiteur
- o Le numéro d'entretien

- o Le temps d'entretien
  - Il devient rouge lorsque le temps est trop long
  - Ce temps est paramétrable
- o La date d'arrivée
- o La date d'appel
- o Le service
- o Le nom
- o L'agent
- o L'heure du rendez-vous
- o L'id patient
- o La raison de son entretien
- o Un commentaire

## **2. La liste des tickets en attente**



À droite de la colonne des détails de l'entretien en cours se trouve la liste des tickets en attente.

## On y retrouve par ticket :

- o Le numéro de ticket
- o Le service
- o La salle d'attente
- o L'heure de consultation (Seulement si l'information est donnée)
- o Le temps d'attente
- o Un bouton pour appeler le visiteur : Si vous souhaitez appeler un autre visiteur que celui en haut de votre file d'attente vous pouvez appeler via ce bouton.

# 3. Quitter le bureau

Pour quitter le bureau cliquez sur le bouton en haut à droite « quitter le bureau ». Vous serez ensuite redirigé vers le tableau de bord.

↳ Quitter le guichet