

Chapitre 4 : La gestion des tickets

- 1. Gérer un ticket

1. Gérer un ticket

Une page est conçue pour gérer les différents tickets. Elle permet de les supprimer, de les ajouter, de les modifier... Elle offre une vue globale des tickets ainsi que leur statut, le numéro du ticket, l'attente estimée...

Attente	Rendez-vous	Ticket	Service	Salle d'attente	Visiteur	Traitement	Priorité	Gestionnaire	Agent
00 H 00		3	étape 1	Hall		0 min.	0		
		2	Polyclinique	Hall		0 min.	0	Pauline Selleslough	
00 H 53		1	Oncologie	Onco		0 min.	0		

1.1. Créer un ticket

Cliquez sur le bouton « *Créer un ticket* ».



Une fenêtre va s'ouvrir et vous devrez entrer ces informations :

The image shows a screenshot of a software interface with a modal window titled "Créer un ticket". The window has a close button in the top right corner. Below the title, there are five input fields: "Service" (a dropdown menu with the text "--- Sélectionner ---"), "Prénom", "Nom", "Numéro national", and "E-mail". The background of the interface shows a sidebar with red buttons and a main area with tabs labeled "Service", "Salle d'attente", and "Visiteur".

1.2. Déclarer un agent absent

Pour déclarer un agent absent, cliquer sur le bouton « *déclarer un agent comme absent* ».

 Déclarer un agent comme absent

Une fenêtre va s'ouvrir, ensuite indiquez l'agent que vous souhaitez déclarer absent ainsi que le service dans lequel il se trouve afin de transférer tous les tickets de l'agent.

Déclarer un agent comme absent ✕

Agent

_SERVICE_SECRETARY

Réception 7 Réception 7

1.3. Rechercher un ticket

Pour rechercher un ticket, différents filtres ainsi que des barres de recherches sont mis à votre disposition. Vous pourrez donc affiner votre recherche.

1.4. La liste des tickets

Cette liste offre une vue d'ensemble sur les tickets ainsi que sur certaines informations.

Attente	Rendez-vous	Ticket	Service	Salle d'attente	Visiteur	Traitement	Priorité	Gestionnaire	Agent
00 H 00		3	étape 1	Hall		0 min.	0		
00 H 00		2	Polyclinique	Hall		0 min.	0	Pauline Seleslagh	
00 H 53		1	Oncologie	Onco		0 min.	0		

La liste des différents tickets vous indique ces informations :

- Le statut, avec la légende.
- Le temps d'attente
- Le rendez-vous
- Le numéro de ticket
- Le temps d'absence estimé
- Le service
- La salle d'attente
- Le visiteur

1.5. Actions possibles sur un ticket

Différents icônes, sont mises à disposition. Quatre actions sont possibles :

- Guichet PMR
- Consulter les informations sur le ticket
- Éditer un ticket
- Exporter un ticket en .PDF



1.6. Lecture des informations

En cliquant sur l'icône « », une fenêtre va s'ouvrir avec toutes les informations du ticket.

→ Informations



ID Ticket
4967

Numéro de ticket
297

Date de création
11/08/2022 14:35

Durée d'entretien prévue
20 Minutes

Temps d'attente estimé initial
0 Minutes

Attente estimée
0 Minutes

Service
Accueil 7

Status
En attente d'appel

Agent

Date d'enregistrement
Tickets en attente d'enregistrement

E-mail

1.7 Éditer un ticket

En cliquant sur l'icône « *éditer* », une fenêtre va s'ouvrir avec les différents paramètres éditables. Une fois que les modifications sont effectuées il suffit de cliquer sur « *Éditer* ».

→ Editer

Ticket

297

Statut

En attente ▼

Service

Accueil 7 ▼

Agent

Selectionner ▼

Prénom

Nom

E-mail

Numéro national

Editer

1.8 Exporter le ticket en PDF

En cliquant sur l'icône d'export PDF, une nouvelle page va s'ouvrir dans votre navigateur avec le ticket du visiteur en PDF. Il est possible ensuite de l'imprimer.



1

Votre numéro de ticket :

241



Veuillez patienter

Gardez votre ticket durant votre visite.