

O'Suivant

Guide d'utilisation

Vous cherchez comment faire quelque chose ? Trouvez votre question ci-dessous et suivez les
Vous cherchez comment faire quelque chose ? Trouvez votre question ci-dessous et suivez les

Sommaire

1. Je découvre O'Suivant — Tous les publics
2. Je suis usager : prendre un ticket et attendre — Usagers et agents d'accueil
 - Comment prendre un ticket ?
 - Comment savoir si c'est bientôt mon tour ?
 - Comment faire si mon numéro est passé pendant que j'étais absent ?
 - Comment faire si on m'envoie à la caisse ?
3. Je suis agent : tenir mon guichet — Guichetiers
 - Comment ouvrir mon poste le matin ?
 - Comment appeler l'utilisateur suivant ?
 - Comment rappeler quelqu'un qui ne s'est pas présenté ?
 - Comment envoyer un usager à la caisse ?
 - Comment renvoyer un usager au guichet métier après la caisse ?
 - Comment fermer mon poste en fin de journée ?
 - Comment faire si j'ai oublié mon code PIN ?
 - Comment continuer si l'écran affiche « hors ligne » ?
4. J'installe les écrans et les postes — Installateur et administrateur
 - Comment mettre en service la borne à tickets ?
 - Comment mettre en service l'écran TV de la salle ?
 - Comment mettre en service une tablette de guichet ?
5. Ça ne marche pas : que faire ? — Tous les publics
6. Annexe : à quoi correspond l'état d'un ticket — Référence

TOUS LES PUBLICS

1. Je découvre O'Suivant

Trois minutes pour comprendre le vocabulaire et savoir sur quel écran vous devez aller.

O'Suivant organise l'accueil du public : l'usager retire un ticket à la borne, patiente en salle, puis est appelé au guichet par un numéro affiché à l'écran et annoncé à voix haute.

Je suis...	Je vais sur l'écran	Ma question type
Un usager	La borne d'accueil	Comment prendre un ticket ?
Un agent de guichet	Le poste agent (tablette)	Comment appeler le suivant ?
En salle d'attente	L'écran TV	Est-ce que c'est mon tour ?
Responsable de l'accueil	Pilotage	Voir le guide d'administration d'organisation
Éditeur (Kezayi)	Administration centrale	Voir le guide d'administration centrale

Mot employé	Ce que ça veut dire
Organisation	Votre structure : mairie, hôpital, banque, administration.
Service	Une file d'attente, avec sa lettre de ticket (exemple « A »).
Caisse	Un service de passage pour un règlement ou une formalité.
Guichet	Un poste physique, tenu par un agent.
Ticket	Votre numéro pour la journée.
Prise de poste	L'ouverture d'un guichet par un agent, avec son code PIN.

Comment lire ce guide

Chaque encadré commence par une question qui commence par « Comment ». Sous la question, le chemin à suivre, puis les étapes numérotées. À la fin, vous savez ce que vous devez voir à l'écran, et quoi faire si ça ne se passe pas comme prévu.

USAGERS ET AGENTS D'ACCUEIL

2. Je suis usager : prendre un ticket et attendre

Tout ce qui se passe entre la porte d'entrée et l'appel de votre numéro.

Comment prendre un ticket ?

► Borne d'accueil, à l'entrée

1. Approchez-vous de la borne : l'écran affiche les services disponibles en grands boutons.
2. Appuyez sur le service correspondant à votre démarche (par exemple « État civil »).
3. Attendez deux secondes : votre numéro s'affiche en très grand à l'écran.
4. Prenez le ticket imprimé qui sort sous l'écran et gardez-le avec vous.
5. Asseyez-vous en salle d'attente, face à l'écran TV.

Ce que vous devez voir : Un ticket portant une lettre et un numéro (exemple A-014), le nom du service, l'heure et le nombre de personnes devant vous.

Si ça ne marche pas : Rien ne s'imprime : votre numéro reste valable, notez-le à la main tel qu'affiché à l'écran et signalez-le à l'agent d'accueil.

Comment savoir si c'est bientôt mon tour ?

► Écran TV de la salle d'attente

1. Regardez le grand numéro au centre : c'est l'utilisateur appelé en ce moment.
2. Regardez la colonne des derniers appels : si votre numéro s'en approche, rapprochez-vous des guichets.
3. Quand votre numéro apparaît en grand, une annonce vocale le répète avec le numéro du guichet.
4. Présentez-vous au guichet indiqué, ticket en main.

Comment faire si mon numéro est passé pendant que j'étais absent ?

► Guichet ou agent d'accueil

1. Ne reprenez pas de ticket : vous perdriez votre rang.
2. Présentez-vous directement au guichet du service concerné avec votre ticket.
3. Demandez à l'agent de vous rappeler : il dispose d'un bouton « Rappeler » qui réaffiche votre numéro.

Comment faire si on m'envoie à la caisse ?

► Guichet métier, puis caisse

1. L'agent vous oriente vers la caisse : votre ticket reste le même, aucun nouveau numéro à prendre.
2. Surveillez l'écran TV : votre numéro sera rappelé pour la caisse.
3. Après le passage en caisse, vous êtes automatiquement remis en tête de file du guichet d'origine.
4. Restez en salle : votre numéro est rappelé une dernière fois pour finaliser votre dossier.

Ce que vous devez voir : Votre ticket vous suit du début à la fin : vous ne reprenez jamais de numéro.

Si ça ne marche pas : Plus de dix minutes sans être rappelé après la caisse : montrez votre ticket à l'agent d'accueil, qui vérifie l'état de votre ticket dans le système.

GUICHETIERS

3. Je suis agent : tenir mon guichet

Ouvrir son poste, appeler, rappeler, orienter, clôturer, fermer.

Comment ouvrir mon poste le matin ?

► Poste agent → choix du guichet

1. Connectez-vous avec votre adresse et votre mot de passe.
2. Choisissez le guichet que vous tenez aujourd'hui dans la liste.
3. Saisissez votre code PIN à quatre chiffres.
4. Attendez le message de confirmation : votre poste est ouvert.

Ce que vous devez voir : Le nom de votre guichet en haut de l'écran, le bouton « Appeler le suivant » actif et le nombre de personnes en attente.

Si ça ne marche pas : Le bouton reste grisé : votre poste n'est pas ouvert, refaites la saisie du code PIN.

Comment appeler l'utilisateur suivant ?

► Poste agent → bouton principal

1. Appuyez sur « Appeler le suivant ».
2. Le numéro appelé s'affiche sur votre écran et, en même temps, sur l'écran TV avec l'annonce vocale.
3. Recevez l'utilisateur et traitez son dossier.
4. À la fin, appuyez sur « Terminer » pour libérer le guichet.

Comment rappeler quelqu'un qui ne s'est pas présenté ?

► Poste agent → ticket en cours

1. Appuyez sur « Rappeler » : l'annonce vocale et l'affichage TV sont rejoués.
2. Patientez une trentaine de secondes.
3. Si personne ne se présente, appuyez sur « Absent » : le ticket est marqué comme non présenté et la file avance.

Comment envoyer un usager à la caisse ?

► Poste agent → ticket en cours → Orienter

1. Avec l'usager en face de vous, appuyez sur « Envoyer en caisse ».
2. Choisissez le service de caisse si plusieurs existent.
3. Expliquez à l'usager qu'il garde le même ticket et qu'il sera rappelé pour la caisse.
4. Le ticket quitte votre écran : vous pouvez appeler le suivant.

Comment renvoyer un usager au guichet métier après la caisse ?

► Poste caisse → ticket en cours

1. Terminez l'opération de caisse.
2. Appuyez sur « Renvoyer au guichet ».
3. Le ticket revient en tête de file du guichet d'origine, sans nouvelle attente complète.

Comment fermer mon poste en fin de journée ?

► Poste agent → Fermer le poste

1. Terminez le ticket en cours.
2. Appuyez sur « Fermer le poste ».
3. Vérifiez que le guichet apparaît comme fermé avant de quitter votre place.

Comment faire si j'ai oublié mon code PIN ?

► Votre administrateur d'organisation

1. Ne tentez pas plusieurs codes au hasard.
2. Demandez à votre administrateur de réinitialiser votre code depuis le pilotage.
3. Ressaisissez un nouveau code à quatre chiffres à la prise de poste suivante.

Comment continuer si l'écran affiche « hors ligne » ?

► Poste agent → bandeau d'état réseau

1. Continuez à travailler normalement : les appels sont enregistrés sur l'appareil.
2. Ne rechargez pas la page et ne fermez pas l'application.
3. Dès que le bandeau repasse au vert, les actions sont envoyées automatiquement.
4. Si le bandeau reste rouge plus de dix minutes, prévenez votre administrateur.

INSTALLATEUR ET ADMINISTRATEUR

4. J'installe les écrans et les postes

Raccorder la borne, l'écran TV et les tablettes agents, une fois pour toutes.

Comment mettre en service la borne à tickets ?

► Borne → navigateur → adresse de l'application

1. Ouvrez le navigateur de la borne et rendez-vous sur l'adresse de l'application.
2. Connectez-vous avec le compte d'accueil fourni par votre administrateur.
3. Ouvrez l'écran « Borne » depuis la console.
4. Installez l'application sur l'écran d'accueil, puis passez en plein écran.
5. Vérifiez l'impression avec un ticket de test.

Comment mettre en service l'écran TV de la salle ?

► Boîtier ou PC relié à la TV → écran « Affichage salle »

1. Reliez le boîtier à la TV et ouvrez l'application dans le navigateur.
2. Connectez-vous, puis ouvrez l'écran « Affichage salle ».
3. Passez en plein écran et désactivez la mise en veille de l'écran.
4. Montez le volume : l'annonce vocale doit être audible depuis le fond de la salle.

Comment mettre en service une tablette de guichet ?

► Tablette → écran « Poste agent »

1. Ouvrez l'application et installez-la sur l'écran d'accueil de la tablette.
2. Connectez-vous avec le compte de l'agent titulaire.
3. Sélectionnez le guichet correspondant au poste physique.
4. Faites une prise de poste de test avec le code PIN, puis fermez le poste.

À prévoir sur site

Une connexion internet même modeste (3G suffit), une prise électrique par écran, et un affichage TV placé face aux sièges de la salle d'attente.

TOUS LES PUBLICS

5. Ça ne marche pas : que faire ?

Les incidents les plus courants et le premier geste à faire, dans l'ordre.

Ce que je constate	Ce que je fais
Le code PIN est refusé	Vérifiez le guichet sélectionné, puis demandez une réinitialisation à votre administrateur.
Aucun ticket à appeler alors qu'il y a du monde	Vérifiez que la borne délivre bien le service attendu et que votre guichet est rattaché au bon service.
L'écran TV n'annonce plus rien	Vérifiez le volume, puis rechargez la page de l'affichage salle.
Un ticket semble bloqué en caisse	Depuis la caisse, utilisez « Renvoyer au guichet » ; sinon l'administrateur peut clôturer le ticket depuis le pilotage.
Session expirée / retour à la page de connexion	Reconnectez-vous : votre poste et votre file sont conservés.
L'application semble figée	Fermez puis rouvrez l'application ; ne réinstallez rien, aucune donnée n'est perdue.

Avant d'appeler le support

Notez l'écran concerné, le numéro de ticket et l'heure exacte : ces trois informations suffisent à retrouver l'incident dans l'historique.

RÉFÉRENCE

6. Annexe : à quoi correspond l'état d'un ticket

Le vocabulaire affiché dans les listes de tickets.

État	Signification
En attente	Le ticket attend son tour dans la file.
Appelé	Le numéro vient d'être annoncé au guichet.
En cours	L'utilisateur est au guichet.
Vers la caisse	L'utilisateur a été orienté vers un service de caisse.
Retour guichet	La caisse est passée, l'utilisateur revient prioritaire au guichet métier.
Terminé	Le dossier est traité, le ticket est clos.
Absent	L'utilisateur n'a pas répondu à l'appel.