



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

Tickets numériques • Rendez-vous • Notifications intelligentes •  
Affichage TV • Rapports Premium

## Guide Administrateur SenTicket v2

Gérez vos services, agents, tickets et rendez-vous depuis une seule plateforme.



**Pilotez**  
votre activité



**Réduisez**  
le temps d'attente



**Améliorez**  
la satisfaction client



Destiné aux administrateurs de structures, cliniques, banques, administrations et services accueillant du public.



Tableau de bord  
en temps réel



Gestion complète  
des services et agents



Statistiques  
Avancées



Expérience client  
améliorée



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.



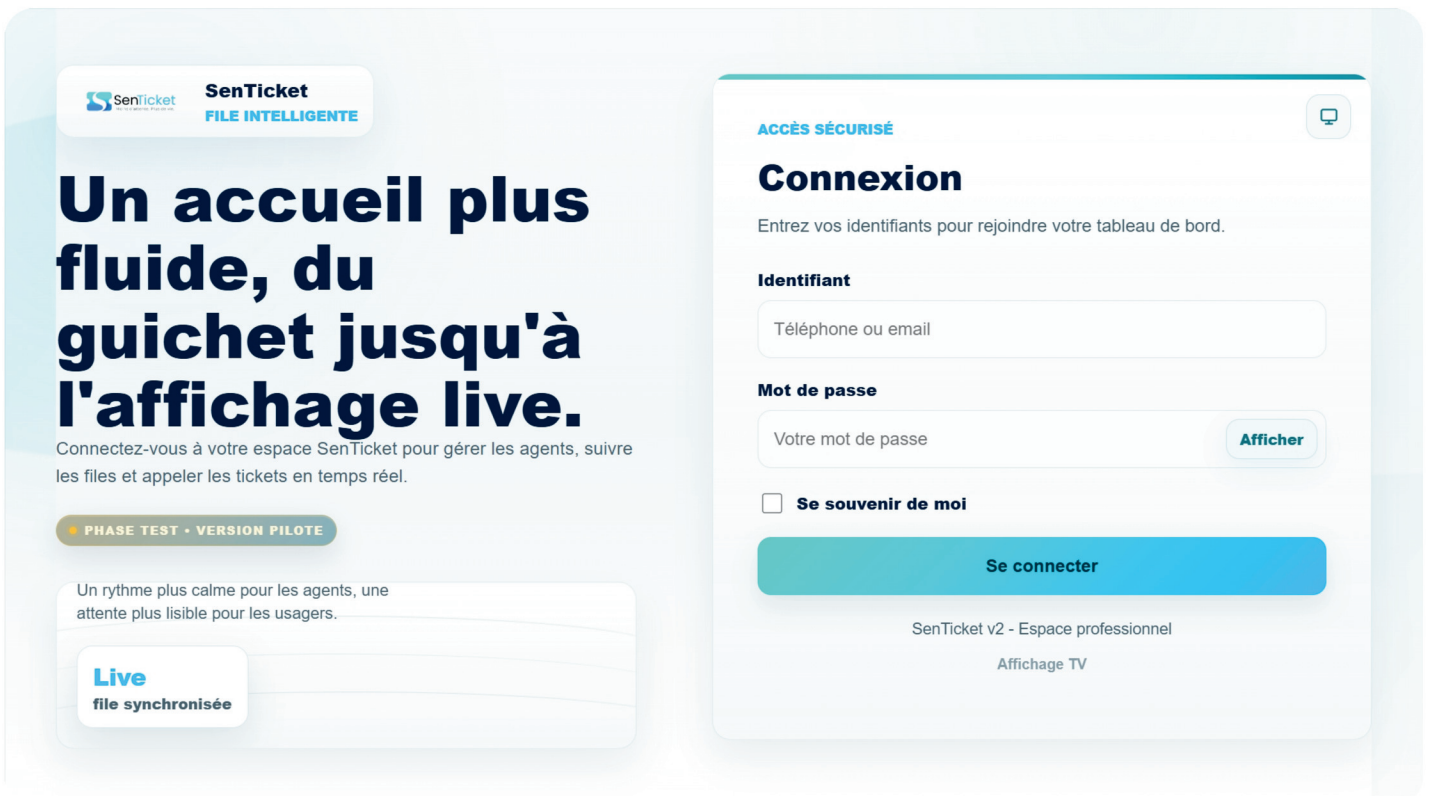
## Sommaire

 Connexion .....	3
 Tableau de bord .....	4
 Gestion des services .....	5
 Gestion des agents .....	6
 Gestion des tickets .....	7
 Gestion des rendez-vous .....	8
 Gestion de l'écran TV .....	9
 Dashboard Plus .....	10
 Fonctionnalités avancées Dashboard Plus ...	11
 Rapports avancés Premium .....	12

### À propos de ce guide

Ce guide accompagne les administrateurs dans l'utilisation quotidienne de SenTicket. Vous y trouverez les principales fonctionnalités permettant de gérer les services, agents, tickets, rendez-vous, écrans TV et outils d'analyse avancée depuis une interface unique.

## Connexion à la plateforme



The screenshot shows the SenTicket login page. On the left, there is a header with the SenTicket logo and the text 'SenTicket FILE INTELLIGENTE'. Below this is a large heading: 'Un accueil plus fluide, du guichet jusqu'à l'affichage live.' followed by a sub-heading: 'Connectez-vous à votre espace SenTicket pour gérer les agents, suivre les files et appeler les tickets en temps réel.' There is a 'PHASE TEST - VERSION PILOTE' badge and a 'Live file synchronisée' indicator. On the right, there is a login form titled 'ACCÈS SÉCURISÉ' and 'Connexion'. It includes a sub-heading 'Entrez vos identifiants pour rejoindre votre tableau de bord.' and fields for 'Identifiant' (with a placeholder 'Téléphone ou email') and 'Mot de passe' (with a placeholder 'Votre mot de passe' and an 'Afficher' button). There is a checkbox for 'Se souvenir de moi' and a large blue 'Se connecter' button. At the bottom of the form, it says 'SenTicket v2 - Espace professionnel' and 'Affichage TV'.

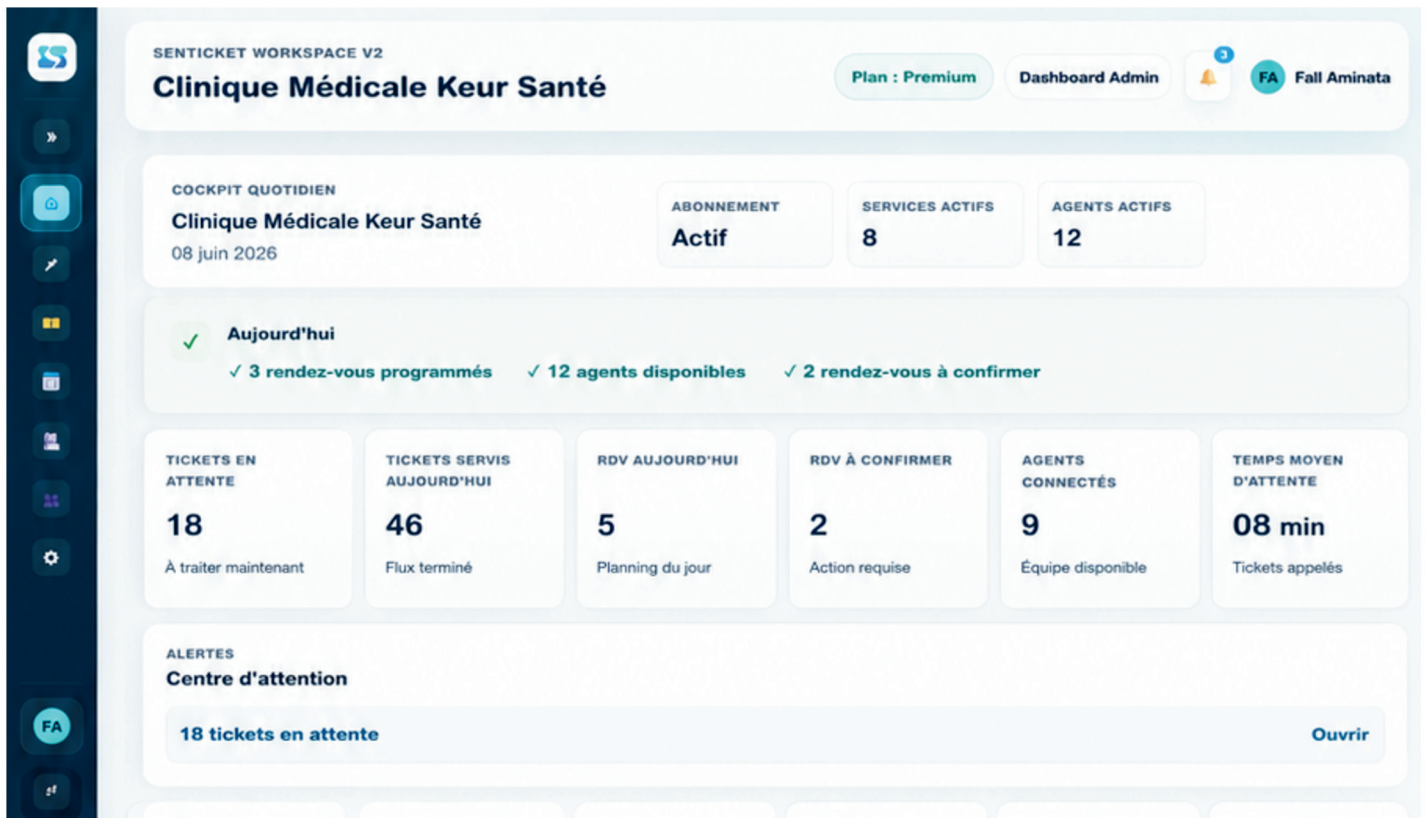
- ① Accéder à la plateforme SenTicket
- ② Saisir votre e-mail et votre mot de passe
- ③ Cliquer sur "Se connecter"
- ④ Accéder à votre tableau de bord administrateur



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

## Tableau de bord



Le tableau de bord vous permet de suivre l'activité de votre structure en temps réel.  
Principaux éléments :

### Indicateurs clés

- Tickets du jour
- Rendez-vous
- Agents actifs
- Temps d'attente moyen

### 17 Rendez-vous

- À confirmer
- Confirmés
- Terminés
- Annulés

### Suivi des tickets

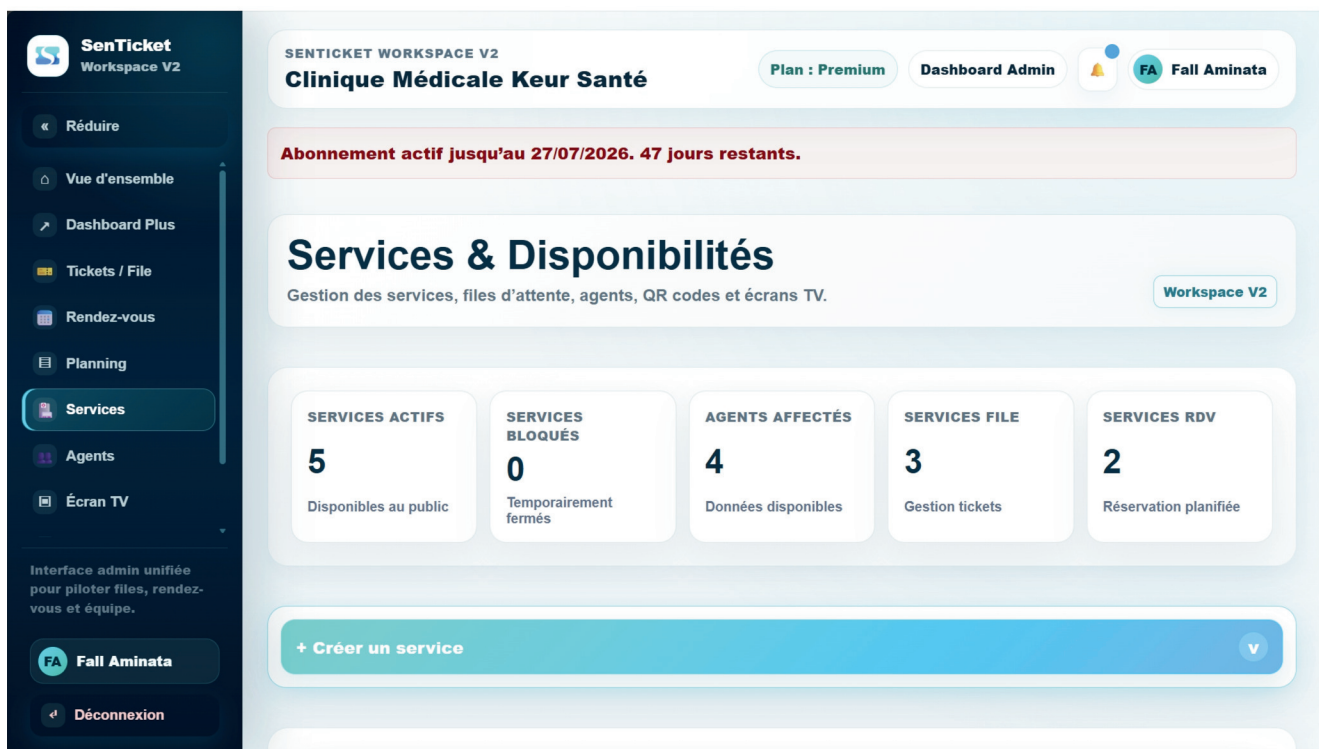
- En attente
- En cours
- Terminés
- Absents

### Actions rapides

- Ajouter un agent
- Gérer les services
- Consulter les rendez-vous

Consultez régulièrement le tableau de bord pour suivre les périodes d'affluence, les tickets en attente et les rendez-vous à confirmer.

## Gestion des services



The screenshot shows the 'SenTicket Workspace V2' interface for 'Clinique Médicale Keur Santé'. The user is logged in as 'Fall Aminata' with a 'Premium' plan. A notification indicates an active subscription until 27/07/2026 with 47 days remaining. The main section is titled 'Services & Disponibilités' and provides a summary of service status:

SERVICES ACTIFS	SERVICES BLOQUÉS	AGENTS AFFECTÉS	SERVICES FILE	SERVICES RDV
5 Disponibles au public	0 Temporairement fermés	4 Données disponibles	3 Gestion tickets	2 Réservation planifiée


At the bottom, there is a '+ Créer un service' button.

Les services représentent les différents guichets ou prestations proposés au public par votre structure. Selon votre organisation, un service peut être configuré pour la gestion des tickets ou des rendez-vous.

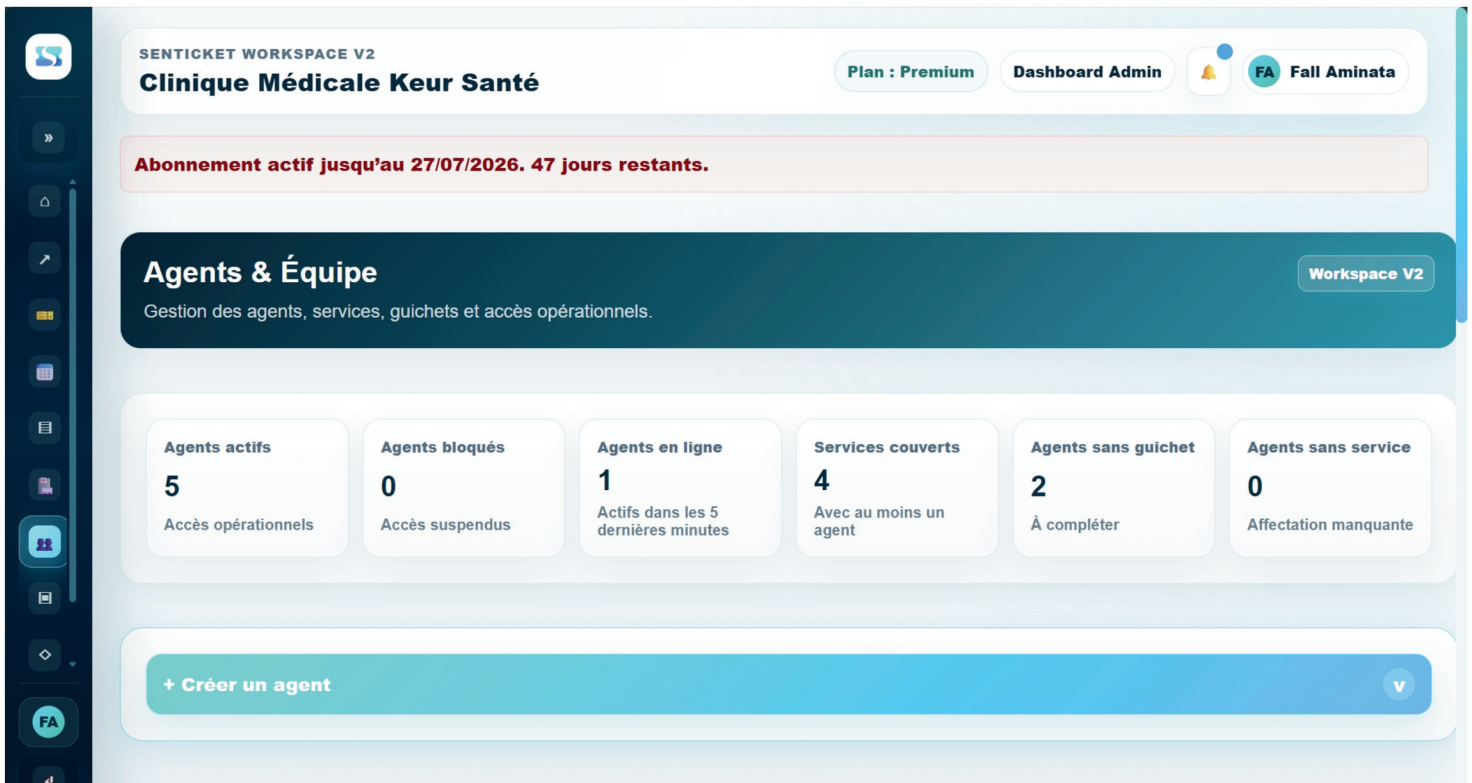
### Fonctions principales

- Créer un nouveau service
- Modifier un service existant
- Activer ou désactiver un service
- Générer un QR Code
- Configurer les tickets ou les rendez-vous
- Affecter des agents au service

 Conseil : organisez vos services par type de prestation afin de simplifier l'orientation des usagers.

-  Limites selon votre abonnement
  - Starter : 2 services
  - Business : 5 services
  - Premium : 10 services

## Gestion des agents




The screenshot shows the 'Gestion des agents' page in the SenTicket workspace. At the top, it displays 'SENTICKET WORKSPACE V2' and 'Clinique Médicale Keur Santé'. The user is logged in as 'Fall Aminata' on a 'Premium' plan. A notification bar indicates 'Abonnement actif jusqu'au 27/07/2026. 47 jours restants.' The main section is titled 'Agents & Équipe' and includes a 'Workspace V2' button. Below this, there are six summary cards: 'Agents actifs' (5), 'Agents bloqués' (0), 'Agents en ligne' (1), 'Services couverts' (4), 'Agents sans guichet' (2), and 'Agents sans service' (0). A '+ Créer un agent' button is located at the bottom of the summary cards.


Agents actifs	Agents bloqués	Agents en ligne	Services couverts	Agents sans guichet	Agents sans service
5	0	1	4	2	0
Accès opérationnels	Accès suspendus	Actifs dans les 5 dernières minutes	Avec au moins un agent	À compléter	Affectation manquante

Les agents représentent les utilisateurs chargés de traiter les tickets et les rendez-vous. Chaque agent est rattaché à un service spécifique de votre structure afin d'assurer la prise en charge des tickets et des rendez-vous qui lui sont attribués.

### Fonctions principales

- Ajouter un nouvel agent
- Modifier un agent existant
- Affecter un agent à un service
- Activer ou désactiver un agent
- Réinitialiser le mot de passe d'un agent
- Consulter l'activité des agents

 Conseil : affectez chaque agent au service correspondant à ses missions pour garantir un traitement efficace des demandes.

-  Limites selon votre abonnement
  - Starter : jusqu'à 3 agents
  - Business : jusqu'à 8 agents
  - Premium : jusqu'à 20 agents



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.



## Gestion des tickets

Les tickets permettent d'organiser les files d'attente et d'assurer un traitement fluide des usagers. Les agents peuvent appeler les tickets, suivre la file en temps réel et mettre à jour leur statut tout au long de la prise en charge.

### Fonctions principales

- Appeler le prochain ticket
- Consulter les tickets en attente
- Mettre un ticket en cours de traitement
- Marquer un ticket comme servi
- Déclarer un ticket absent
- Consulter les prochains tickets à appeler
- Suivre l'activité de la file d'attente en temps réel
- Créer un ticket manuel pour un visiteur présent sur place

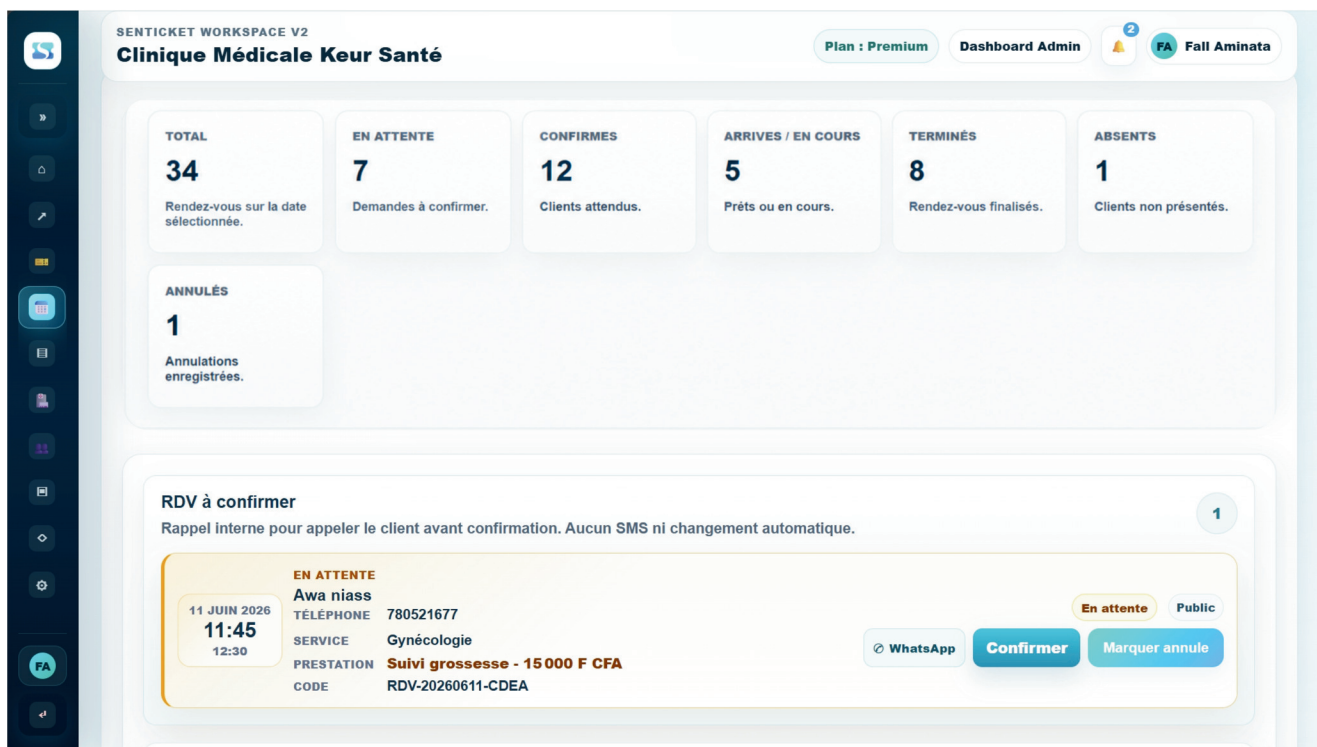
The screenshot displays the 'Poste Agent' interface. At the top, it shows the SenTicket logo, 'AGENT WORKSPACE', and the current station 'Clinique Médicale Keur Santé'. The main area features a large 'TICKET EN COURS' section with the ticket number 'A228' and a status of 'Appelé'. Below this, there are fields for 'IDENTIFIANT' (348), 'CRÉÉ LE' (11/06/2026 17:58:58), and 'ACTION RECOMMANDÉE' (Clôturer ce ticket quand le service est terminé). A 'Actions rapides' section includes buttons for 'Terminer et appeler', 'Terminer le ticket', 'Absent', and 'Actualiser'. A summary section shows 'TICKETS EN ATTENTE' (6), 'EN COURS' (1), and 'TERMINÉS' (0). An 'ACTION SENSIBLE' section provides a 'Gestion avancée de la file' and a 'Démarrer une nouvelle file' button. On the right, there are panels for 'PRÉVISION Prochain ticket' (A229), 'ACCUEIL PONCTUEL Créer un ticket', and 'POSTE Informations du poste'.

This screenshot shows a mobile view of the SenTicket interface. It features a large 'TICKET EN COURS' section with the ticket number 'A228' and a status of 'En appel'. Below this, there are fields for 'SERVICE CONCERNÉ' (Accueil) and 'Prochains ticket en attente : 4'. A 'PRÉVISION PROCHAIN TICKET' section shows 'A229'. An 'ÉTAT D'AFFICHAGE' section indicates 'En appel'. At the bottom, there is a QR code and a URL for the service.



Consultez régulièrement la file d'attente afin d'anticiper les périodes de forte affluence et de réduire le temps d'attente des usagers.

## JUL 17 Gestion des rendez-vous



SENTICKET WORKSPACE V2  
Clinique Médicale Keur Santé

Plan : Premium Dashboard Admin 2 FA Fall Aminata

TOTAL	EN ATTENTE	CONFIRMES	ARRIVES / EN COURS	TERMINÉS	ABSENTS
34 Rendez-vous sur la date sélectionnée.	7 Demandes à confirmer.	12 Clients attendus.	5 Prêts ou en cours.	8 Rendez-vous finalisés.	1 Clients non présentés.

ANNULÉS  
1  
Annulations enregistrées.

**RDV à confirmer** 1  
Rappel interne pour appeler le client avant confirmation. Aucun SMS ni changement automatique.

EN ATTENTE					
11 JUN 2026	Awa niass	TÉLÉPHONE	780521677	En attente	Public
11:45	SERVICE	Gynécologie		WhatsApp	Confirmer
12:30	PRESTATION	Suivi grossesse - 15 000 F CFA			Marquer annule
	CODE	RDV-20260611-CDEA			

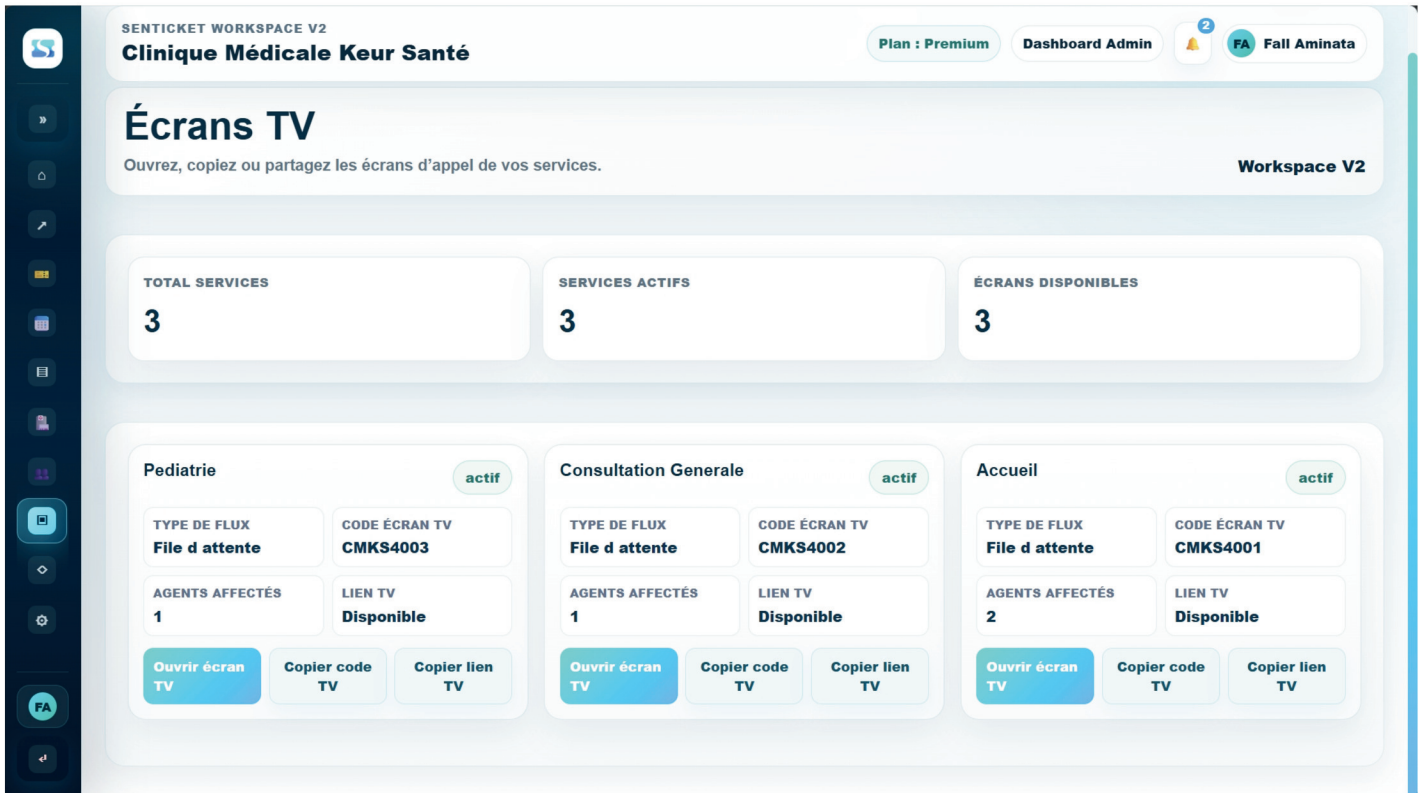
Les rendez-vous permettent aux clients de réserver un créneau à l'avance pour un service spécifique. Les demandes peuvent être effectuées par les clients depuis la plateforme ou créées directement par l'administrateur. L'administrateur peut suivre les demandes, confirmer ou annuler les réservations et gérer les créneaux disponibles de la structure.

### Fonctions principales

- Créer un nouveau rendez-vous pour un client
- Confirmer ou annuler une demande
- Consulter les agendas et plannings des services
- Modifier un rendez-vous existant
- Suivre les présences et absences
- Gérer les créneaux disponibles

💡 Vérifiez régulièrement les demandes en attente afin de confirmer rapidement les créneaux et améliorer l'expérience des clients.

## Gestion de l'écran TV



The screenshot displays the 'Gestion de l'écran TV' interface within the SenTicket workspace. At the top, it shows 'SENTICKET WORKSPACE V2' and 'Clinique Médicale Keur Santé'. The user is logged in as 'Fall Aminata' with a 'Premium' plan. The main section is titled 'Écrans TV' and includes a sub-header: 'Ouvrez, copiez ou partagez les écrans d'appel de vos services.' Below this, there are three summary cards: 'TOTAL SERVICES' (3), 'SERVICES ACTIFS' (3), and 'ÉCRANS DISPONIBLES' (3). The interface then lists three active services: 'Pediatrie', 'Consultation Generale', and 'Accueil'. Each service card contains details such as 'TYPE DE FLUX' (File d'attente), 'CODE ÉCRAN TV', 'AGENTS AFFECTÉS', and 'LIEN TV'. Action buttons for 'Ouvrir écran TV', 'Copier code TV', and 'Copier lien TV' are provided for each service.

Les écrans TV permettent d'afficher en temps réel les tickets appelés, les files d'attente et les informations utiles aux visiteurs. Un écran est automatiquement disponible pour chaque service utilisant la gestion des tickets.

### Fonctions principales

- Consulter les écrans TV disponibles
- Ouvrir un écran TV dans un navigateur
- Copier le code d'accès de l'écran
- Copier le lien public de l'écran TV
- Afficher les tickets appelés en temps réel
- Visualiser les prochains tickets à servir

💡 Conseil : installez l'écran TV dans une zone visible par les visiteurs afin de fluidifier les appels et réduire les demandes au guichet.



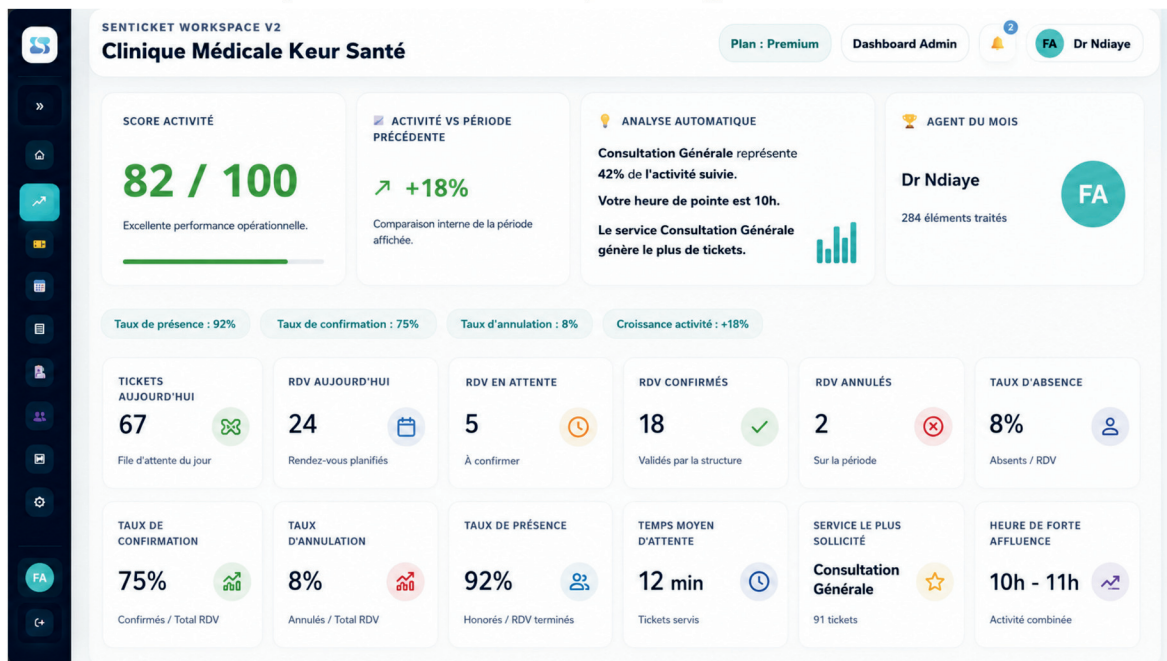
# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

## Dashboard Plus

★ Disponible avec l'offre Premium

### Analyse avancée et pilotage de l'activité



Dashboard Plus fournit des indicateurs avancés sur l'activité de la structure. Il permet de suivre les performances des services, l'évolution des files d'attente, les rendez-vous et les statistiques opérationnelles afin d'aider à la prise de décision.

### Fonctions principales

- Consulter les indicateurs avancés de performance
- Suivre l'évolution des tickets et rendez-vous
- Analyser les performances des services
- Identifier les périodes de forte affluence
- Comparer les résultats sur différentes périodes
- Détecter les axes d'amélioration opérationnelle
- Faciliter le pilotage et la prise de décision

💡 **Conseil** : consultez régulièrement le Dashboard Plus afin d'anticiper les périodes de forte activité, mieux répartir les ressources et améliorer l'expérience des usagers.



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.



## Fonctionnalités avancées Dashboard Plus

### ★ Fonctionnalité Premium

Le Dashboard Plus est disponible avec les offres Premium et permet un suivi avancé des performances de la structure.

#### ① **Score d'activité**

Vue globale de la performance de la structure.

#### ② **Activité Tickets**

Suivi des tickets créés, appelés et traités.

#### ③ **Activité Rendez-vous**

État des rendez-vous, confirmations et absences.

#### ④ **Analyse automatique**

Mise en évidence des tendances et points d'attention.

#### ⑤ **Indicateurs de performance**

Temps d'attente, taux de présence, taux de confirmation.

#### ⑥ **Services les plus sollicités**

Identification des services à forte demande.

#### ⑦ **Heures de forte affluence**

Créneaux où l'activité est la plus importante.

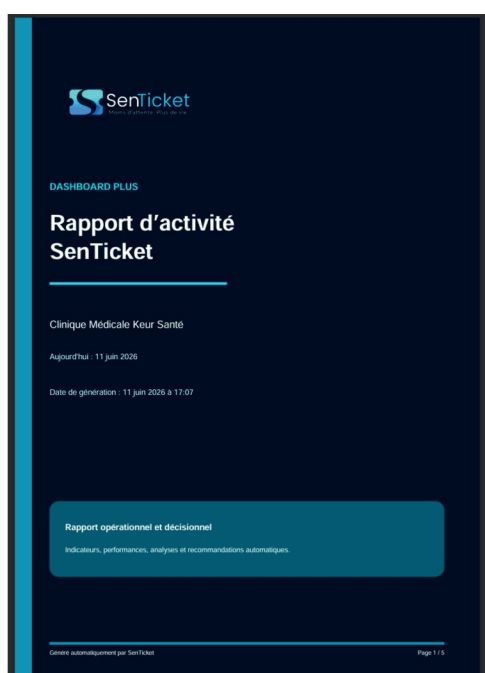
#### ⑧ **Agent du mois**


Mise en avant de l'agent le plus performant sur la période.

## Rapports avancés Premium










★ Disponible avec l'offre Premium

Les rapports avancés permettent de générer automatiquement des synthèses détaillées de l'activité de la structure afin de faciliter le suivi des performances, l'analyse des résultats et le partage des informations avec la direction.



 Exemple de couverture d'un rapport généré automatiquement

### Contenu du rapport

-  Résumé de l'activité sur la période sélectionnée
-  Évolution des tickets et rendez-vous
-  Analyse des performances des services
-  Temps moyen d'attente
-  Taux de présence et d'absence
-  Services les plus sollicités
-  Comparaison entre différentes périodes
-  Recommandations et indicateurs clés
-  Rapport PDF prêt à partager ou imprimer

### Utilisations possibles

- Préparation des réunions de direction
- Suivi mensuel ou annuel de l'activité
- Présentation à la direction
- Analyse des performances des services
- Aide à la prise de décision

 **Conseil** : générez régulièrement un rapport afin de conserver un historique des performances et d'identifier rapidement les tendances d'évolution de votre structure.

 Fin du guide

Merci d'utiliser SenTicket.  
Moins d'attente. Plus de vie.