



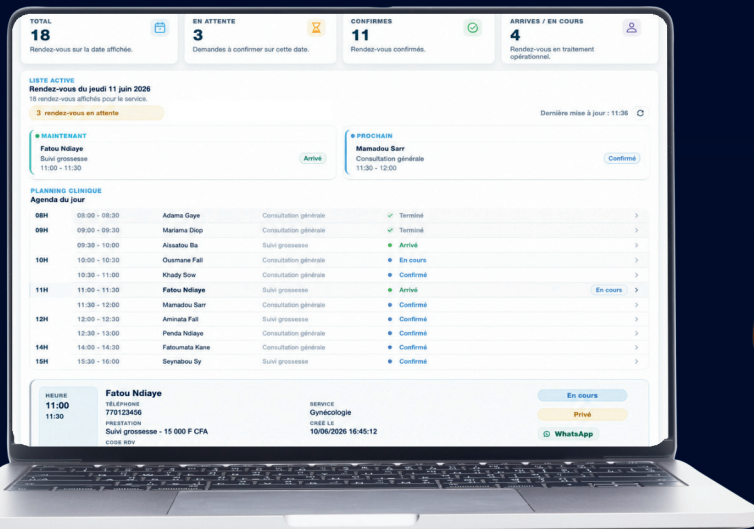
# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

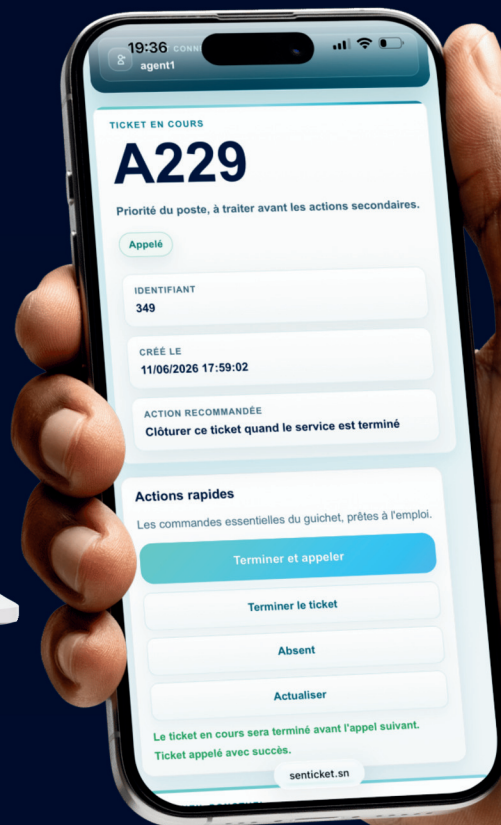
Tickets numériques • Rendez-vous • Notifications intelligentes •  
Affichage TV

## Guide Agent SenTicket v2

Traitez les tickets et rendez-vous en toute simplicité



 Rendez-vous



 Tickets

Ce guide accompagne les agents dans l'utilisation quotidienne de SenTicket. Il présente les principales fonctionnalités permettant de gérer les tickets, les rendez-vous et l'accueil des usagers depuis le poste agent.



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

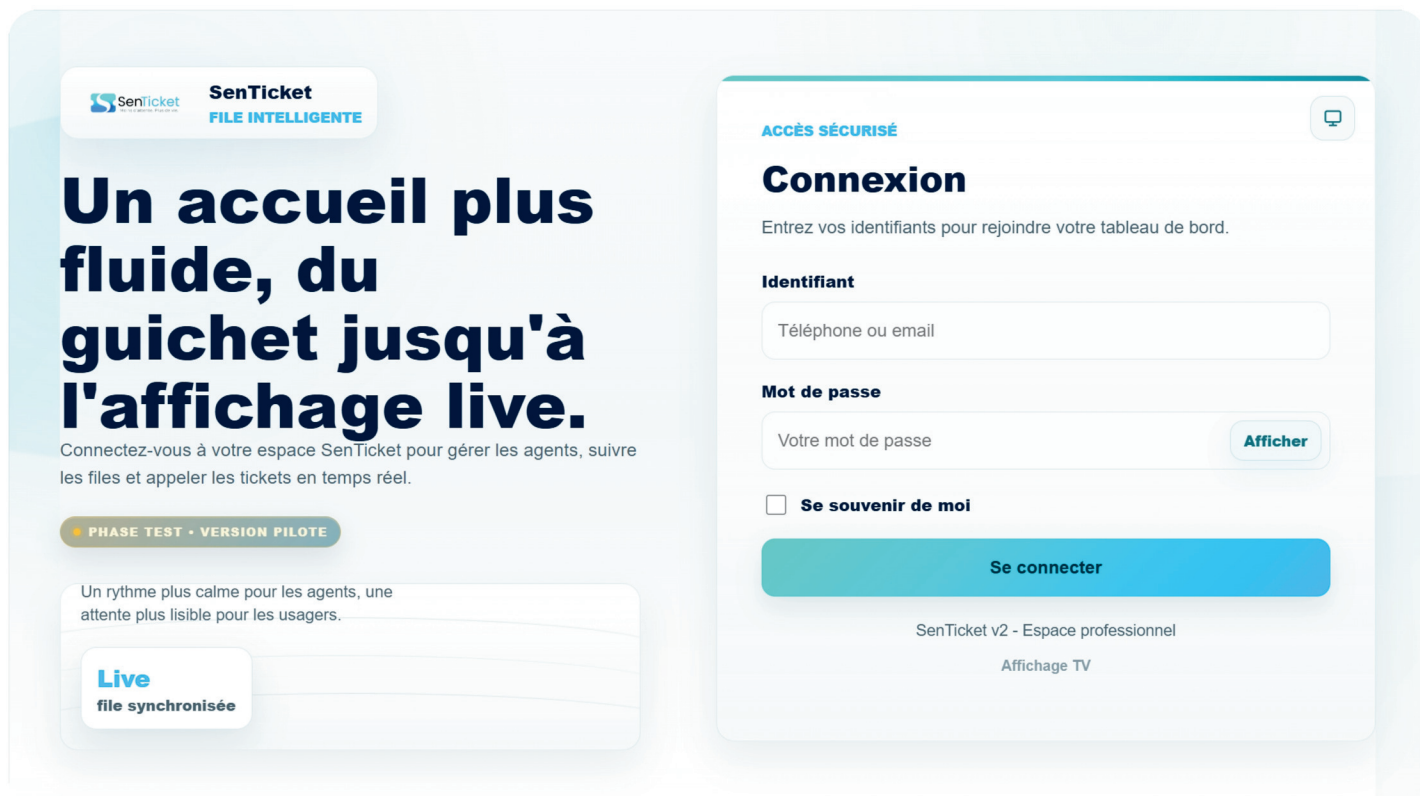
## Sommaire

1. **Connexion à la plateforme**
2. **Gestion des tickets**
3. **Gestion des rendez-vous**
4. **Affichage TV**
5. **Bonnes pratiques de gestion**
6. **Assistance et support**

### **À propos de ce guide**


Ce guide accompagne les agents dans l'utilisation quotidienne de SenTicket. Vous y trouverez les principales fonctionnalités permettant de gérer les tickets, les rendez-vous et l'accueil des usagers depuis votre poste de travail.

## 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.' A yellow badge indicates 'PHASE TEST - VERSION PILOTE'. Below that, a card shows 'Un rythme plus calme pour les agents, une attente plus lisible pour les usagers.' and a 'Live file synchronisée' badge. On the right, the login form is titled 'ACCÈS SÉCURISÉ' and 'Connexion'. It prompts the user to 'Entrez vos identifiants pour rejoindre votre tableau de bord.' and includes 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, 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 interface Agent

 **Conseil :** conservez vos identifiants en lieu sûr et ne partagez jamais votre mot de passe avec une autre personne.



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.



## Gestion des tickets

The screenshot displays the SenTicket Agent Workspace interface. At the top, it shows the user's role as 'Poste Agent' and the current service 'Accueil'. The main area features a large 'TICKET EN COURS' section with the ticket ID 'A228' and a status of 'Appelé'. Below this, there are quick actions like 'Terminer et appeler', 'Terminer le ticket', 'Absent', and 'Actualiser'. To the right, a 'PRÉVISION' section shows the next ticket 'A229' and a 'PROCHAIN TICKET EN ATTENTE' section. At the bottom, there are summary statistics for tickets in various states: 6 in 'TICKETS EN ATTENTE', 1 'EN COURS', and 0 'TERMINÉS'. The interface also includes a 'POSTE Informations du poste' section with fields for 'Rôle', 'Numéro', and 'Service ID'.

Les tickets permettent d'organiser la file d'attente et d'assurer un traitement fluide des usagers. Les tickets peuvent être créés par les usagers via SenTicket ou directement par un agent pour les personnes présentes sur place. L'agent peut ensuite 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
- Appeler et prendre en charge un ticket
- Marquer un ticket comme servi
- Déclarer un ticket absent
- Consulter les prochains tickets à appeler
- Afficher le code TV du service
- Suivre l'activité du service en temps réel



### Conseil :

Traitez les tickets dans l'ordre d'appel et mettez à jour leur statut immédiatement afin de garantir un suivi fiable de la file d'attente.



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

JUL 17

## Gestion des rendez-vous

**RAPPEL INTERNE**  
RDV à confirmer

Appelez le client avant confirmation. Les rendez-vous en attente restent séparés du toast de démarrage.

2

**Fatou Ndiaye** 14:00  
RDV à confirmer

**Mariama Diop** 15:30  
RDV à confirmer

**TOTAL**  
18  
Rendez-vous sur la date affichée.

**EN ATTENTE**  
3  
Demandes à confirmer sur cette date.

**CONFIRMES**  
11  
Rendez-vous confirmés.

**ARRIVES / EN COURS**  
4  
Rendez-vous en traitement opérationnel.

**LISTE ACTIVE**  
Rendez-vous du jeudi 11 juin 2026  
18 rendez-vous affichés pour le service.

3 rendez-vous en attente 2 confirmations requises

Dernière mise à jour : 11:36

**MAINTENANT**  
**Fatou Ndiaye**  
Suivi grossesse  
11:00 - 11:30 **Arrivé**

**PROCHAIN**  
**Mamadou Sarr**  
Consultation générale  
11:30 - 12:00 **Confirmé**

**PLANNING CLINIQUE**  
Agenda du jour

Heure	Agent	Service	Statut
08H	Adama Gaye	Consultation générale	Terminé
09H	Mariama Diop	Consultation générale	Terminé
09:30 - 10:00	Aissatou Ba	Suivi grossesse	Arrivé
10H	Ousmane Fall	Consultation générale	En cours
10:30 - 11:00	Khady Sow	Consultation générale	Confirmé
11H	<b>Fatou Ndiaye</b>	Suivi grossesse	Arrivé
11:30 - 12:00	Mamadou Sarr	Consultation générale	Confirmé
12H	Aminata Fall	Suivi grossesse	Confirmé
12:30 - 13:00	Penda Ndiaye	Consultation générale	Confirmé
14H	Fatoumata Kane	Consultation générale	Confirmé
15H	Seynabou Sy	Suivi grossesse	Confirmé

**HEURE**  
11:00  
11:30

**Fatou Ndiaye**  
TÉLÉPHONE  
770123456  
PRESTATION  
Suivi grossesse - 15 000 F CFA  
CODE RDV  
RDV-20260611-005

**SERVICE**  
Gynécologie  
CRÉÉ LE  
10/06/2026 16:45:12

**En cours**  
**Privé**  
WhatsApp

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 un agent autorisé. L'agent peut suivre les demandes, confirmer ou annuler les réservations et gérer les créneaux disponibles de son service.

### Fonctions principales

- Créer un nouveau rendez-vous pour un client
- Confirmer ou annuler une demande
- Consulter les agendas et plannings de votre service
- Modifier un rendez-vous existant
- Suivre les présences et absences
- Consulter les disponibilités du service"
- Contacter un client en cas de besoin

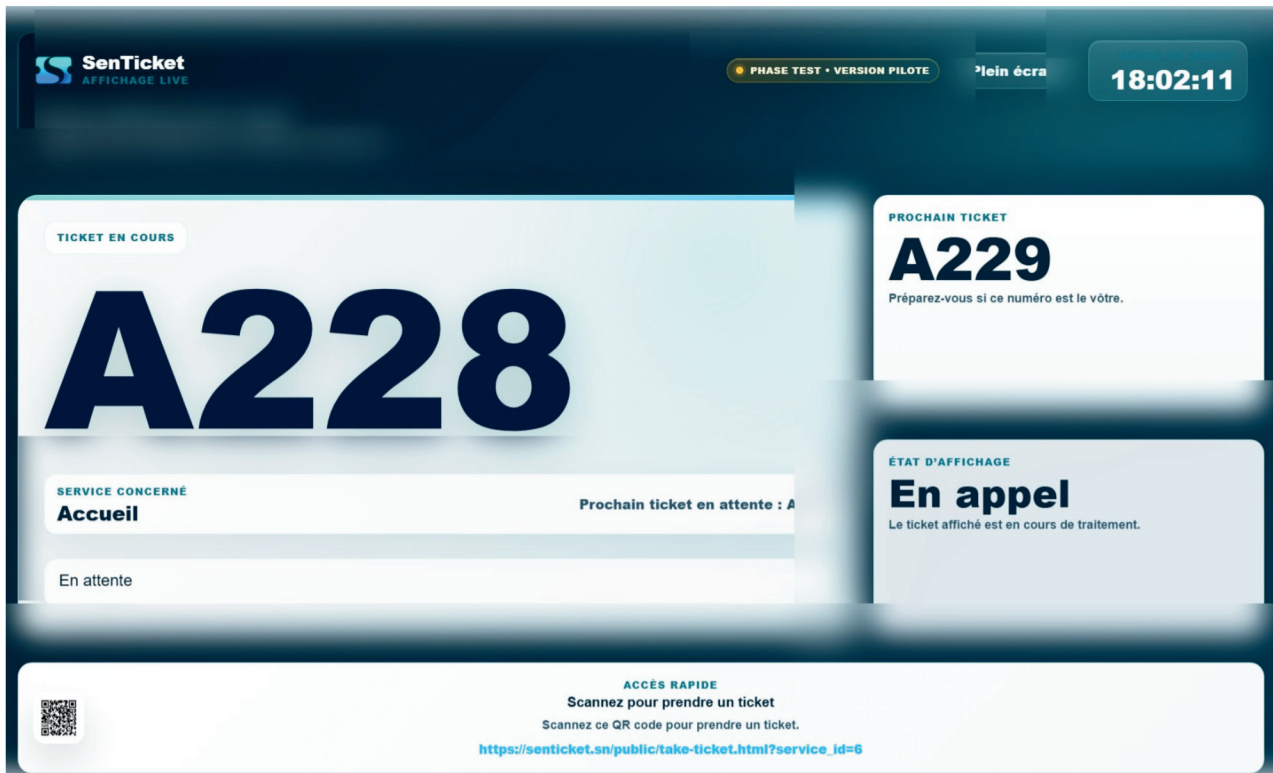
💡 Vérifiez régulièrement les demandes en attente afin de confirmer rapidement les créneaux et améliorer l'expérience des clients.



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.


## Affichage TV



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.

### Rôle de l'écran TV

- Afficher le ticket actuellement appelé
- Présenter le prochain ticket à servir
- Informer les visiteurs en temps réel
- Réduire les demandes d'information au guichet
- Fluidifier l'accueil et l'orientation des visiteurs

 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.

## ✓ Bonnes pratiques de gestion

### Introduction

Quelques bonnes pratiques permettent d'assurer un service fluide, de réduire le temps d'attente et d'améliorer l'expérience des visiteurs.

### Bonnes pratiques

#### ● Traiter les tickets sans interruption inutile

- Éviter les longues périodes sans appel.
- Maintenir une file d'attente fluide.

#### ● Vérifier l'identité du ticket appelé

- Confirmer le numéro présenté par le visiteur.
- Éviter les erreurs d'attribution.

#### ● Gérer les absences rapidement

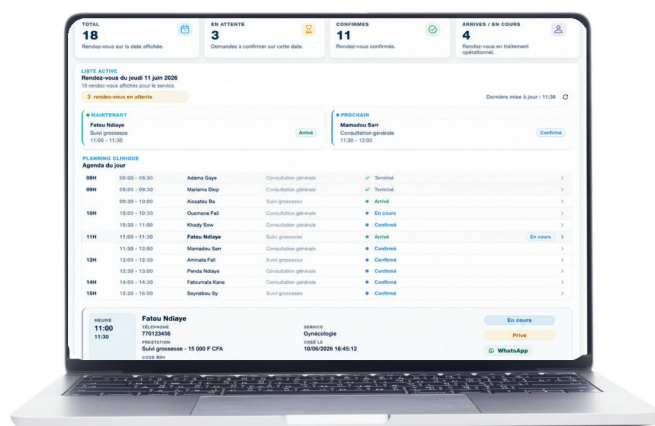
- Signaler les visiteurs absents lorsque nécessaire.
- Continuer le traitement de la file d'attente.

#### ● Consulter les rendez-vous du jour

- Anticiper l'arrivée des visiteurs attendus.
- Préparer les prestations à l'avance.

#### ● Utiliser l'écran TV lorsqu'il est disponible

- Faciliter le suivi des appels.
- Réduire les demandes d'information.



### 💡 Conseil :

Une gestion régulière des appels et des rendez-vous contribue à réduire l'attente et à améliorer la satisfaction des visiteurs.



# SenTicket

Moins d'attente. Plus de vie.

## **SOS** Assistance et support

### En cas de difficulté

- Vérifier la connexion Internet
- Actualiser la page si certaines informations ne se mettent pas à jour
- Se reconnecter à la plateforme si nécessaire
- Vérifier que le service sélectionné est le bon
- Contacter l'administrateur de la structure en cas de problème persistant
- Signaler tout dysfonctionnement technique

### Bon à savoir

- SenTicket fonctionne directement depuis le navigateur.
- Aucune installation n'est nécessaire.
- Les données sont synchronisées en temps réel.

### **Conseil :**

Pour une expérience optimale, utilisez une connexion Internet stable et gardez votre session ouverte pendant les heures de service.

 **Support SenTicket**

[contact@senticket.sn](mailto:contact@senticket.sn)

[www.senticket.sn](http://www.senticket.sn)

Merci de contribuer chaque jour à offrir un accueil plus fluide, plus moderne et mieux organisé aux visiteurs.

Moins d'attente. Plus de vie.