



Dév. de sites web et logiciels – SIG – GED – GFA – Réseaux et sécurité informatique – Formation – Maintenance – Vente et Location de matériels

Tel. +221 33 868 96 60 *** Cel: +221 77 647 35 06 *** 76 015 11 14 *** 70 804 41 24
Email: 2stechnolgy@2stechnolgy.net *** mbndiaye@orange.sn *** Site Web :http://www.2stechnolgy.net



SOFT GFA

SST	
<i>Dépasser vos attentes</i>	
Numéro	G-9
Guichet	2
Numéro	G-3
Guichet	1
Numéro	G-9
Guichet	2
Numéro	
Guichet	3
Numéro	G-2
Guichet	4
Numéro	A-2
Accueil	
Numéro	R-2
REO	

Nos bureaux seront fermés le Samedi

SOFT GFA est un système de gestion de files d'attente destiné à toute organisation qui reçoit du public. Il est personnalisable à volonté en fonction des spécificités de chaque structure utilisatrice : noms des services, nombre de guichets, charte graphique, disposition des salles d'attente, langue dominante...

Il existe en 2 versions : une version mono-file lorsque les guichets qui délivrent les différentes catégories de services sont interchangeable (EX au niveau d'une banque où on peut effectuer les versements, retraits...au niveau de tout guichet) et une version multi-files dans le cas contraire (EX :dans une structure sanitaire où chaque spécialiste ne s'occupe que des patients dont la pathologie relève de sa spécialité)

Il fonctionne en réseau avec une base de données clients/serveur qui permet un suivi des différents appels et de stocker les données correspondantes.

Il est composé de 3 modules : une application serveur, une application borne pour tickets et une application cliente.

I. Application sreveur



Cette application est accessible aux seuls administrateurs et permet de réaliser un certain nombre d'opérations à partir des menus disponibles

1. Ecran appel

Il permet d'afficher l'écran destiné au public sur lequel sont affichés les numéros appelés avec les guichets, bureaux, services...correspondants mais aussi les éléments d'identification de l'organisation utilisatrice, une vidéo qu'il est possible de changer à loisir, une zone de texte défilant...Cette interface est personnalisable en fonction des demandes de l'organisation.



2. Saisie utilisateurs

Les utilisateurs du système doivent être saisis pour que le système puisse les identifier ultérieurement. A l'usage, on doit entrer un nom d'utilisateur, un mot de passe....et un niveau de privilège qui détermine le profil de l'utilisateur et donc ce qu'il pourra faire.

The screenshot shows a 'Fiche Utilisateurs' (User Profile) form. It contains the following fields: 'Nom complet', 'Nom Utilisateur', 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Téléphone Mobile', 'Email', 'Niveau privilège' (with a dropdown arrow), and 'Photo' (with a 'Sélectionner la photo' button). A 'Valider' button with a checkmark is located at the bottom right.

3. Modification des utilisateur

Les différentes informations relatives à un utilisateur pourront être modifiées au besoin.

The screenshot shows a window titled 'Utilisateurs' with a table of users and a form for editing the selected user.

Prénom et Nom	Email	Niv. Priv.	Nom user	Téléphone	photo
Ndèye Aïda DIENG	ndaïda@gmail.com	2	aida	776473506	
Baye Serigne NDIAYE	mbndiaye@live.fr	2	baye	776541235	
Mame Bousso GUEYE	mbgueye@gmail.com	2	bousso	776547895	
Cheikh Ahmadou Déthié NDIAYE	cadn@gmail.com	2	cad	760151114	

The form below the table is for editing the selected user 'Ndèye Aïda DIENG':

Prénom et Nom: Ndèye Aïda DIENG
Email: ndaïda@gmail.com
Niv Priv: 2
Nom user: aïda
Téléphone: 776473506

Buttons: Nouveau, Fermer, Appliquer, Annuler, Sélectionner la photo

4. Affectation des utilisateurs (aux guichets)

Il faut nécessairement affecter les agents qui travaillent au niveau des guichets à ces derniers pour que le système puisse déterminer automatiquement le guichet dès qu'un agent se connecte.

Sans cette affectation, il ne pourra pas utiliser l'application cliente.

The screenshot shows a window titled 'Affectation des agents aux guichets' with a form for assigning an agent to a counter.

Agents: [Dropdown menu]

Guichet: [Table]

Numéro Guichet	Libelle
1	OPF
2	OPF
3	OPF
4	OPF
5	ACC
6	RFO

Date début: 18/05/2022
Heure début: 13:27
Date Fin: 31/12/2099
Heure fin: 19:00

Buttons: Valider, Fermer

Pour effectuer l'opération, on sélectionne l'agent dans une liste, on sélectionne le guichet et on précise la date et l'heure du début de l'affectation. Si l'information n'est pas disponible, on peut laisser les valeurs par défaut pour la fin.

5. Paramétrage

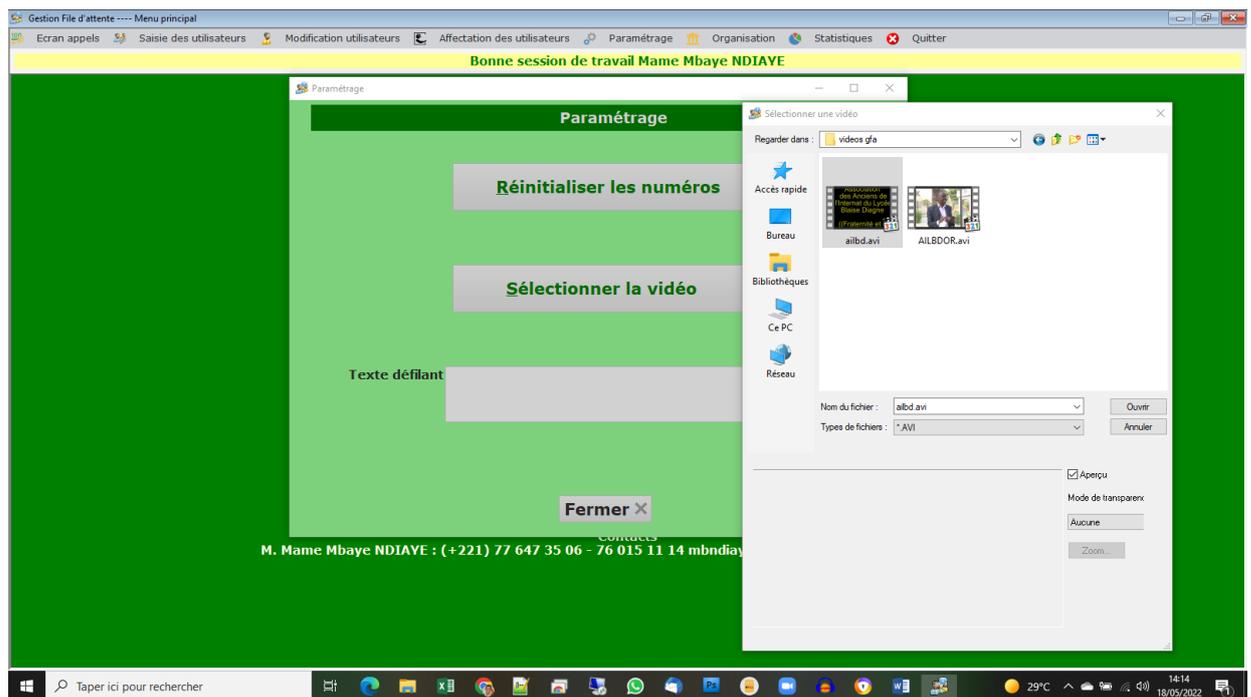
A ce niveau, on doit déterminer un certain nombre d'éléments.



5.1 **Réinitialiser les numéros** permet de recommencer la numérotation de 1 à n après avoir archivé les numéros précédents qui ont été appelés. Les statistiques seront déterminées à partir de cette archive.

NB : Si on veut que les appels du jour soient inclus dans les statistiques, il faut attendre d'avoir réinitialiser les numéros avant de les calculer.

5.2 **Sélectionner une vidéo** : permet de parcourir son système pour sélectionner la vidéo qui doit apparaître au niveau de l'écran d'appel. Cette vidéo sera utilisée tant qu'on n'en aura pas sélectionné une autre.



5.3 **Texte défilant** : on doit saisir ici le ou les texte(s) (information, promotion...) qui défilera au niveau de l'écran des appels tant qu'on ne l'aura pas changé.

6. Organisation

Il permet de saisir les éléments d'identification de l'organisation. Certains de ces éléments (Logo, Sigle, slogan) seront affichés sur l'interface.

7. Statistiques

Elles portent pour les différents appels réalisés pendant la période de référence correspondante aux dates de début et de fin saisies.

Date	Agent	Heure 1er appel	Heure dernier appel	Nbre d'appels versements	Nbre d'appels retraits	Nbre d'appels transferts	Nbre d'appels accueil	Nbre d'appels RFO	Nbre d'appels l'agent
07/05/2022	Mame Mbaye NDIAYE Junior	20:36	20:36	0	1	0	0	0	1
07/05/2022	Fatou Mami NDIAYE	18:32	20:57	4	0	1	0	0	5
07/05/2022	Baye Serigne NDIAYE	20:29	20:57	3	1	0	0	0	4
07/05/2022	Ndèye Aïda DIENG	18:33	20:39	0	0	0	4	0	4
07/05/2022	Mame Bouso GUEYE	18:34	20:38	0	0	0	0	4	4
07/05/2022	Cheikh Ahmadou Déthié NDIAYE	20:37	20:37	1	0	1	0	0	2
Total au 07/05/2022				8	2	2	4	4	20
09/05/2022	Mame Mbaye NDIAYE Junior	16:23	16:26	1	0	1	0	0	2
09/05/2022	Fatou Mami NDIAYE	12:36	16:33	4	1	1	0	0	6
09/05/2022	Baye Serigne NDIAYE	16:22	16:32	1	2	1	0	0	4
09/05/2022	Ndèye Aïda DIENG	12:37	16:24	0	0	0	2	0	2
09/05/2022	Mame Bouso GUEYE	12:39	16:25	0	0	0	0	2	2
Total au 09/05/2022				14	5	5	6	6	36

Ces statistiques fournissent par chaque date de la période et pour chaque agent l'heure du premier et du dernier appel ainsi que le nombre d'appels pour chaque catégorie (versement, retrait...). Un cumul est ensuite effectué par chaque date, pour chaque catégorie et pour l'ensemble des appels.

8. **Quitter** permet de fermer l'application.

II. Application borne GFA



Cette interface est aussi personnalisable. En effet, les usagers passent devant et bien qu'ils ne restent pas longtemps, il est possible de leur afficher des publicités courtes, percutantes et faciles à mémoriser.

L'application permet de déterminer le numéro de l'utilisateur, le nombre d'utilisateurs qui sont en attente devant lui, son temps d'attente estimé, la date et l'heure courantes... et lui imprime un ticket comme sur l'exemple ci-dessous en fonction du bouton sur lequel il a appuyé et qui correspond à l'opération qu'il compte effectuer.



Soft Solutions Technology

Dépasser vos attentes

Bonjour. vous effectuez une opération de retrait

Votre numéro est G-10

Il y'a 2 personnes devant vous

Votre temps d'attente estimé est de 1mn:14s

Nous sommes le 12/05/2022, il est 01:14:48:21

Merci de votre visite

III. Application cliente



C'est l'application installée au niveau des postes clients au niveau de guichets et autres services. L'interface compte 3 boutons :

1. **Un bouton "suivant"** pour appeler le numéro suivant au niveau du guichet ou service affecté à l'utilisateur courant.
2. **Un bouton "Rappeler"** qui permet de "remettre" un numéro déjà appelé dans la file pour le rappeler alors que son tour est passé. Il arrive souvent que des usagers distraits...n'entendent pas quand leur numéro est appelé et lorsqu'ils font des réclamations justifiées, on utilise ce bouton pour pouvoir les rappeler.

A l'usage, on saisit le numéro tel qu'il apparaît sur le ticket et on clique sur le bouton.

3. **Le bouton "Fermer"** permet de signaler la fin du service de l'utilisateur. Lorsqu'on clique dessus, la zone correspondante au niveau de l'écran des appels disparaît pour ne pas encombrer inutilement cet espace. Lorsque l'utilisateur concerné appellera un numéro après s'être connecté à nouveau, sa zone d'affichage réapparaîtra automatiquement sur l'écran.