

Numéro ModOP B03
Rédacteur : Caroline BEUZIT
Approbation : MH

MODE OPERATOIRE

**LE COMPTOIR
DES LOISIRS**
Notre Office de Tourisme & de Commerce

Si c'est bien on vous prévient

Utilisation Logiciel France Billet

Vérifier avant d'émettre un billet :

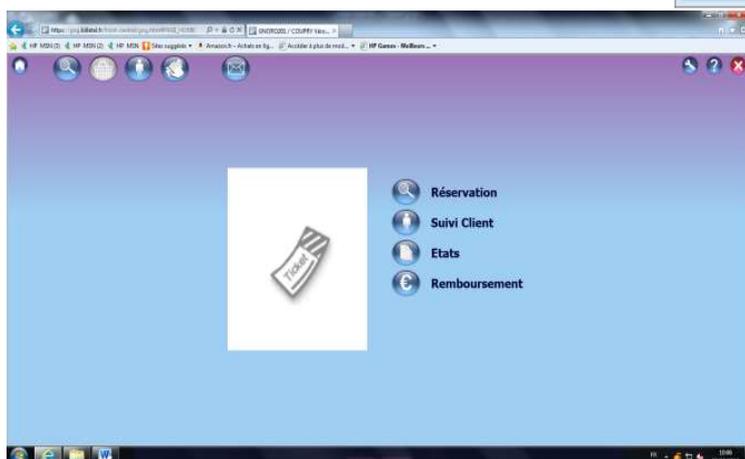
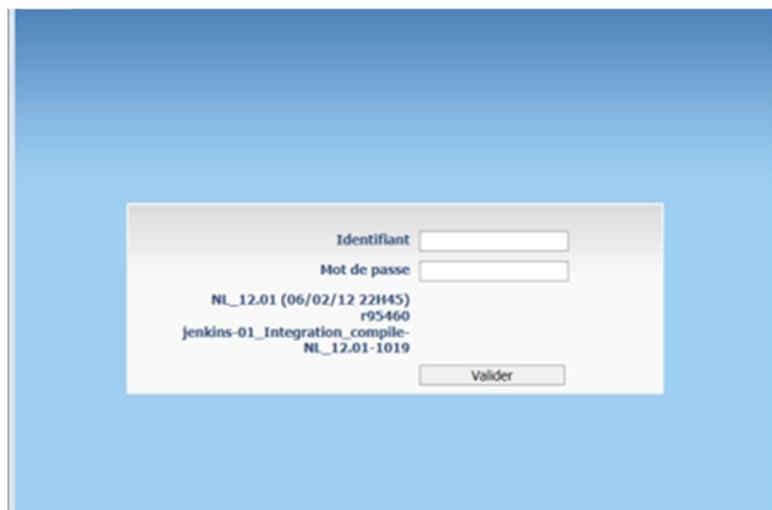
- Que l'imprimante billet est bien branchée et allumée
- Que rien n'encombre l'impression des billets

1) Accès et fonctionnement du logiciel

Le logiciel de billetterie France Billet est installé sur le Poste Caisse 1 (*imprimante reliée à ce poste*)

Pour aller sur le logiciel France Billet :

- Cliquer sur le raccourci **France Billet** à l'écran (*via Internet Explorer*)
- **Entrer l'identifiant** (chaque titulaire à son ID)



Voici la page d'accueil une fois connecté au logiciel !

Explication sur les icônes placées en haut de l'écran

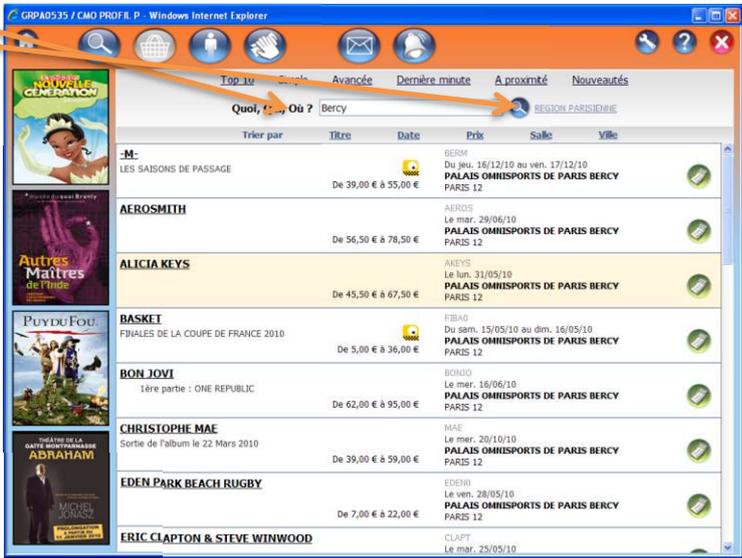
 Accueil
 Panier
 Retrait des billets pour les points de vente
 Messagerie France billet : transmission de différentes informations comme les annulations de concerts...

- Cliquer sur **Réservation** pour accéder à l'offre de France billet. On accède alors à une page avec un moteur de recherche.
- Entrer le **nom exact** de l'évènement, ville etc...
- **Préciser la région** pour la recherche
- **Lancer la recherche**

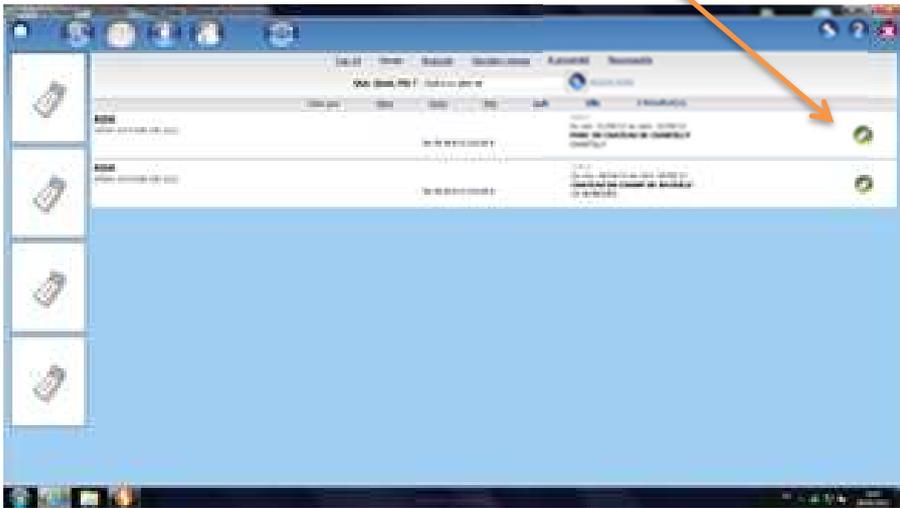


Cette fonction permet de fournir des informations pratiques au client dans un premier temps sans émettre le billet.

A l'écran apparaît un ou plusieurs choix, **cliquez sur le rond vert** pour le produit retenu et pour passer en **mode commande**.

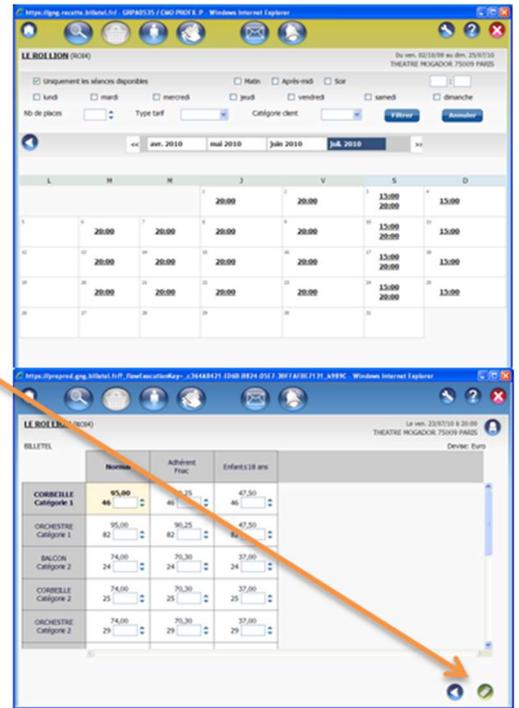



Trier par	Titre	Date	Prix	Salle	Ville
	LES SAISONS DE PASSAGE		De 39,00 € à 55,00 €	BERM Du jeu. 16/12/10 au ven. 17/12/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	AEROSMITH		De 56,50 € à 78,50 €	AEROS Le mar. 29/06/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	ALICIA KEYS		De 45,50 € à 67,50 €	AKEYS Le mar. 31/05/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	BASKET FINALES DE LA COUPE DE FRANCE 2010		De 5,00 € à 36,00 €	FIBAO Du sam. 15/05/10 au dim. 16/05/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	BON JOVI 1ère partie : ONE REPUBLIC		De 62,00 € à 95,00 €	BONJO Le mer. 16/06/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	CHRISTOPHE MAE Sortie de l'album le 22 Mars 2010		De 39,00 € à 59,00 €	MAE Le mer. 20/10/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	EDEN PARK BEACH RUGBY		De 7,00 € à 22,00 €	EDENP Le ven. 28/05/10	PALAIS OMNISPORTS DE PARIS BERCY PARIS 12
	ERIC CLAPTON & STEVE WINWOOD			CLAPT Le mar. 25/05/10	



Lorsque la manifestation possède plusieurs dates de séance la fenêtre calendrier s'ouvre avec la liste des séances disponibles :

- **Cliquer sur la date et l'horaire retenus** (à vérifier plusieurs fois avec le client avant émission des billets) la fenêtre ci-dessous apparaît.
- **L'écran du disponible** : il donne le nombre de places disponibles par catégorie et type de tarif. Si les places sont numérotées le client peut également choisir sa place via le plan de salle.
- **Saisir le nombre de places souhaité** puis **valider** avec le bouton vert à droite.
- Répéter la manipulation autant de fois que nécessaire en cliquant sur la loupe pour retour.
- Il est ensuite possible de modifier, dupliquer, supprimer directement via le panier.



Avant d'imprimer le billet :

Compléter la fiche client

N° Client	<input type="text"/>	Prénom	<input type="text"/>
Nom	TEST	Code Postal	<input type="text"/>
ou Société	<input type="text"/>		
Catégorie client	<input type="text"/>		
Type Carte privative	<input type="text"/>		

Les champs **cerclés de rouge** sont les **champs obligatoires**.

- Inscrire le nom du client et son adresse mail (En cas d'incident dans l'émission du billet on pourra ainsi retrouver le n° de commande interne à France Billet pour l'annuler auprès d'eux plus facilement)
- Une fiche client ne peut pas être validée si l'un de ces champs n'est pas renseigné.
- Le champ E-Mail devient obligatoire lorsque l'une des commandes du panier est assurée.
- **Flèche bleue** pour « Retour » en arrière
- **Touche verte** pour « valider » qui lance l'impression Billet.

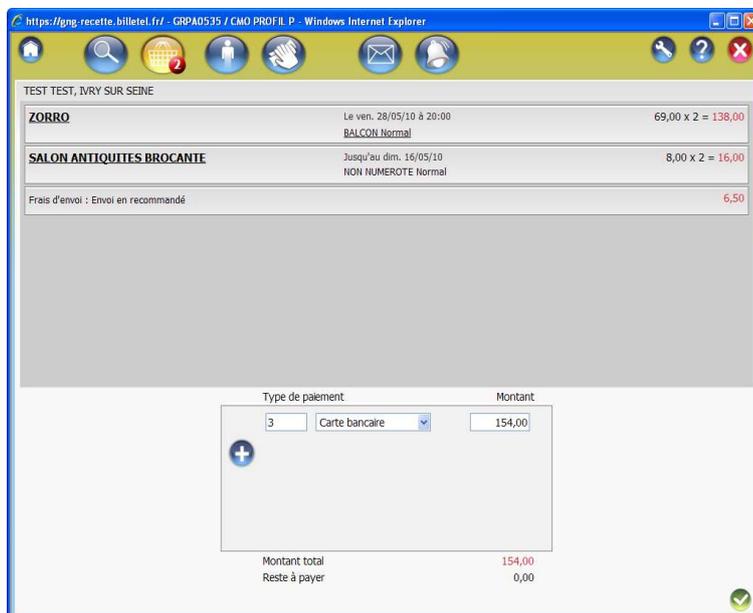
L'écran de paiement

L'écran de paiement se divise en **deux zones** :

- Une zone de **récapitulatif des commandes** du panier
- Une zone de saisie « **Type de paiement** ».

- Dans la zone de saisie « **Type de paiement** » :

- La **flèche déroulante** pour choisir le moyen de paiement.
- Le bouton **+** ajoute un mode de paiement supplémentaire dans le cas d'une transaction réglée avec plusieurs modes de paiement.
- Le bouton vert valide le montant total et le(s) type(s) de paiement.



Lorsque la transaction est validée, une facturette peut être imprimée sur un billet vierge. Cliquer sur « **OK** » ou sur « **Annuler** » (selon souhait client).

Remboursement d'un billet

Plusieurs cas peuvent se présenter : un client s'est trompé de date, une mauvaise saisie de sa commande,...

Pour « **annuler** » un billet, le **numéro de commande est obligatoire** :

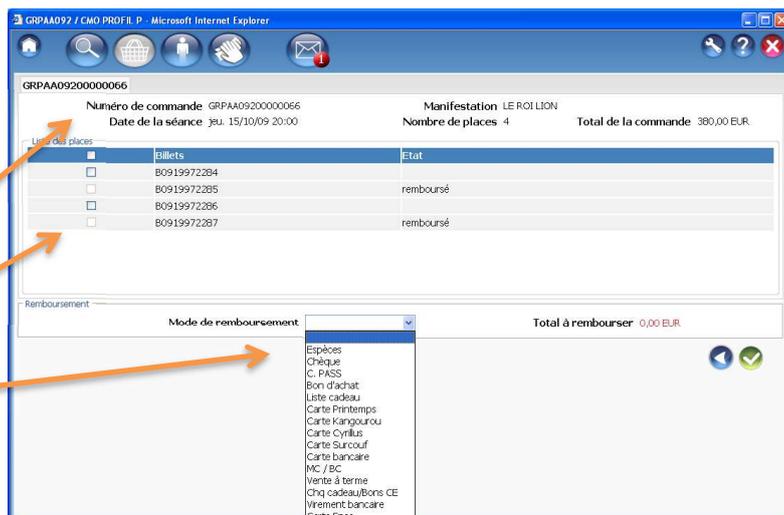
- Le numéro de commande figure sur le billet et commence par les lettres « **GNORO** », suivi de **201** (*Notre numéro de point de vente*) puis d'autres numéros. Aller dans Annulation et taper le N° de commande.
- Si on n'a pas le billet (*s'il ne s'est pas imprimé par exemple*), recherchez le numéro de commande via le suivi client (nom saisi sur la fiche client) via la Fiche Client.

L'écran de remboursement s'affiche si :

- La **manifestation est remboursable**
- Le **délaï de vente de la manifestation n'est pas passée**
- La **commande n'a pas déjà fait l'objet d'un remboursement**

Cet écran se divise en **trois zones** :

- Détail de la commande
- Liste des places à rembourser
- Le mode de remboursement



La zone du mode de remboursement est composée de :

- Une liste déroulante contenant la liste des modes de paiement disponibles.
 - Le total à rembourser qui s'incrémente en fonction du nombre de billets sélectionnés.
 - L'icône vert valide le remboursement et lance l'édition d'un coupon de remboursement.
 - Le CS **conserve le billet d'origine** et y joint le **billet « remboursement » pour justificatifs** et archives.
- Retourner en page d'accueil & cliquer sur **Remboursement**
 - Aller dans « **Etat des Remboursement** » en y inscrivant la date du jour pour vérifier et confirmer le remboursement.
 - Imprimer l'Etat de remboursement (*transmission responsable Boutique*).
 - Revenir ensuite au menu principal

Règlement

Enregistrer la vente sur le logiciel de caisse (*Voir MODOP - Logiciel de caisse ou Fiche Pratique – Fonctionnement Billetterie*).

Procédure en cas d'incident

Problème d'impression du titre :

- Vérifier que rien ne perturbe l'impression des billets
- Vérifier branchement, connexion Internet, sens des billets ...

Pour tout autre problème technique, d'impression, remboursement etc.... :

- Avertir la Responsable Boutique pour contacter le service technique adéquat chez France Billet directement !
- Code Client : **GNORO20**

NB : en cas d'absence de la RB, consulter le lutin orange « France Billet » dans le placard entre les 2 postes caisse. Les numéros en question y seront notés en première page !

En dehors des heures de permanence ou si le service est injoignable :

- Ne pas vendre les billets partiellement émis.
- S'excuser auprès du client, demander son numéro de téléphone pour le rappeler dès que le problème sera résolu

et l'inviter à repasser.

Commande de billets thermiques

Les commandes de billets pour le Comptoir sont livrées par **2 boîtes de 500**.

Lorsque la boîte va bientôt être terminée, le seuil d'alerte est atteint :

- Passer alors commande en envoyant un mail à la correspondante France Billet pour les OT : service.collectivite@fnac.com
- Alimenter la machine avec la boîte suivante qui se trouve dans le placard entre les 2 postes caisse.

Inventaire des modifications		
DATE	INDICE	MOTIFS DE MODIFICATION
Mai 2013	Version 1	Création document
Juin 2015	Version 2	Modif : ajout terminal CR
Novembre 2015	Version 3	Modification logo
30/04/2021	Version 4	MAJ Document