

FESTIK

Le guichet nomade

Le manuel.



| | |
|---|-----------|
| Avant-propos | 2 |
| Installer le guichet nomade..... | 2 |
| 1. Brancher le guichet nomade..... | 2 |
| 2. Connecter le guichet nomade à Internet..... | 3 |
| 3. Lancer l'application..... | 3 |
| 4. Vérifier la connexion du guichet nomade..... | 3 |
| 5. Synchroniser le guichet nomade avec festik.tools..... | 3 |
| Utiliser le guichet nomade..... | 4 |
| 1. Tester l'imprimante et le réseau..... | 4 |
| 2. Vérifier, modifier et ajouter un ou plusieurs tarifs..... | 5 |
| 3. Configurer les douchettes..... | 5 |
| 4. Configurer la caisse..... | 6 |
| 5. Maîtriser le module de vente..... | 6 |
| Vendre des billets..... | 6 |
| Rechercher et imprimer un billet acheté en prévente..... | 7 |
| Modifier la jauge et suivre le contrôle en temps réel..... | 7 |
| Consulter la fréquentation de l'évènement..... | 8 |
| Retrouver et annuler une commande vendue sur le guichet nomade..... | 8 |
| Gestion de la caisse : ajout, retrait, comptage et clôture..... | 9 |
| 6. Faire remonter les données sur festik.tools..... | 9 |
| 7. Quitter l'application et fermer le guichet nomade..... | 10 |
| FAQ | 10 |
| La vente en ligne peut-elle continuer pendant la vente sur place ?..... | 10 |
| Modifier un moyen de paiement..... | 10 |
| L'imprimante ne fonctionne pas..... | 10 |
| Changer le type d'imprimante..... | 10 |
| L'imprimante fonctionne mais n'imprime pas..... | 11 |
| Les billets «prestige» ne sortent pas..... | 11 |
| L'imprimante ne découpe pas les billets correctement..... | 11 |
| J'ai un problème de mot de passe..... | 11 |
| J'ai un problème avec la douchette..... | 11 |

Avant-propos

Le guichet nomade ne nécessite pas de connexion internet pour fonctionner lors de l'événement. Cependant, il a besoin d'une connexion pendant un court laps de temps au début et à la fin de votre événement afin de synchroniser les données de spectacles avec votre espace festik.tools.

① Si l'ordinateur est en veille, touchez le profil **Guichet**, le mot de passe est **festik**.

▲ **Notre meilleur conseil** : ne passez pas les écrans trop vite, prenez le temps de lire les informations qui s'affichent à l'écran afin de vous guider et de ne pas rater des informations essentielles.



Installer le guichet nomade

1. Brancher le guichet nomade

- Commencez par installer le guichet sur une surface plane, puis ouvrez la mallette.
- Soulevez l'ordinateur pour dégager les 3 câbles.
- Branchez la prise sur une alimentation électrique fiable.

▲ Évitez les prises pilotées par un interrupteur mural.

- Ouvrez l'ordinateur. Il s'allumera automatiquement.

▲ Si l'écran ne s'allume pas automatiquement, vous pouvez allumer l'ordinateur grâce au bouton identifié par une gommette jaune ou une étiquette «alim».

- Branchez le câble de l'imprimante (**scotch bleu**) sur la prise USB de l'ordinateur identifiée par une gommette bleue.



- Branchez le câble d'alimentation (**scotch rouge**) sur la prise de l'ordinateur identifiée par une gommette rouge.



2. Connecter le guichet nomade à Internet

Afin de configurer votre guichet nomade, vous devez être temporairement connecté à internet.

① Si vous disposez d'un guichet 4G, la connexion internet est automatique. Attendez environ 2 minutes après avoir branché la prise électrique le temps que la connexion se fasse.

Si vous utilisez un partage de connexion ou un réseau wifi, **connectez-vous maintenant**.

3. Lancer l'application

- Lancez l'application en double-cliquant sur le logo Festik rouge à droite de l'écran. 

4. Vérifier la connexion du guichet nomade

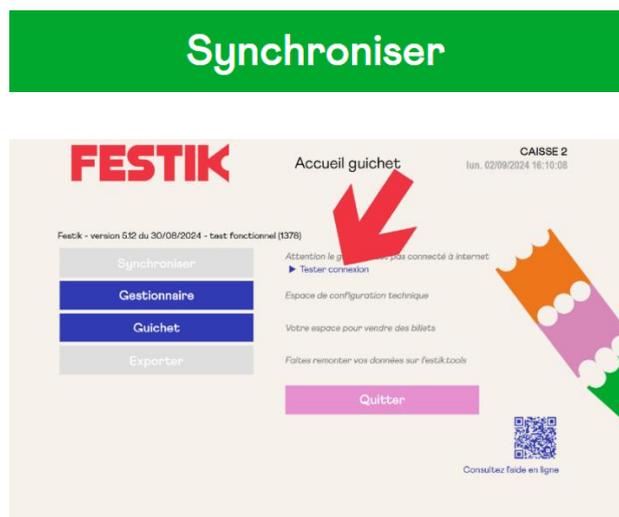
- Si votre guichet **EST** relié à internet :

Le bouton **Synchroniser** est vert.

- Si votre guichet **n'est PAS** relié à internet cet écran apparaît :

Le bouton **Synchroniser** est grisé.

- ① Touchez alors **Tester connexion** et suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.
- ▲ Vous ne pourrez pas synchroniser le guichet tant qu'il n'est pas relié à Internet.



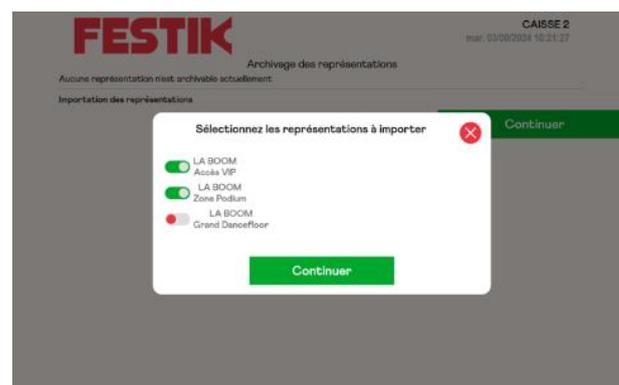
5. Synchroniser le guichet nomade avec festik.tools

- Après avoir touché **Synchroniser**, entrez l'identifiant.

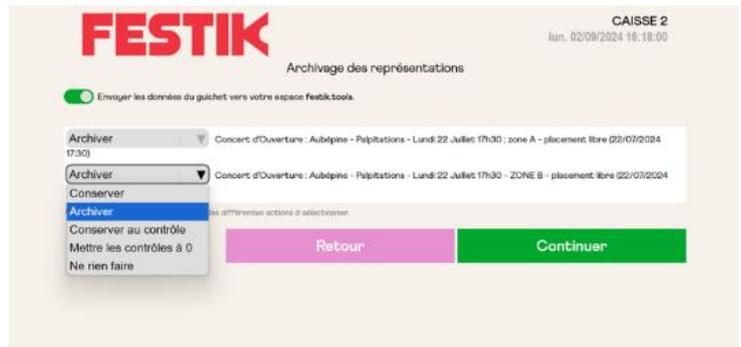
① L'identifiant est toujours **admin** et il n'y a **pas** de mot de passe.



- Assurez-vous que la représentation qui s'affiche est bien celle que vous souhaitez importer et cliquez sur **Continuer** puis **Continuer**.



① Si vous utilisez le guichet nomade plusieurs jours consécutifs vous devez **Archiver** les anciennes représentations. Un écran apparaît alors avec la possibilité d'archiver.



Bravo, la synchronisation est maintenant terminée !

Utiliser le guichet nomade

▲ Si vous ne disposez **pas** d'un guichet 4G ou n'êtes pas connecté en permanence au wifi de votre salle, vous devez maintenant vous connecter au réseau embarqué du guichet : **FG_DMQ** : suivez les instructions à l'écran ou suivez le tuto vidéo proposé. Une fois le changement de réseau effectué, appuyez sur **Continuer**.

Ici, vous allez apprendre à **préparer le guichet nomade pour la vente et le contrôle**. Vous apprendrez aussi à **maîtriser le module de vente**.

- Touchez le bouton **Guichet**.

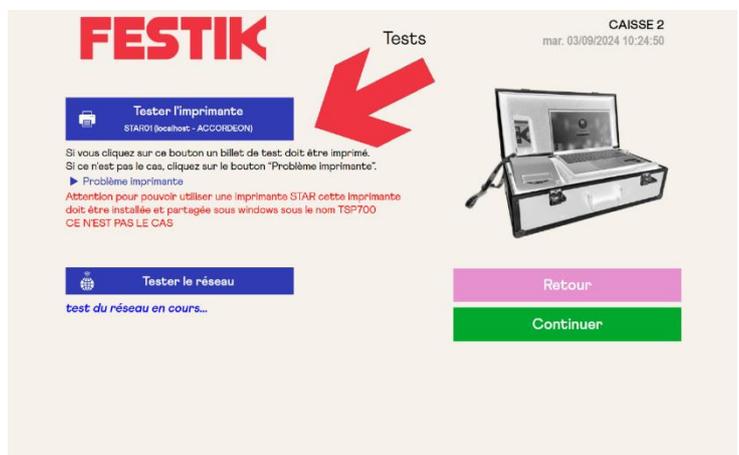
① L'identifiant est toujours **guichet**, **aucun** mot de passe n'est requis, (sauf paramétrage spécifique).



1. Tester l'imprimante et le réseau

- Vérifiez que le nom de l'imprimante (STAR01 ou EPSON) correspond à la marque de votre imprimante, et que le type de papier (ROULEAU ou ACCORDEON) est le bon.
- Puis, touchez le bouton **Tester l'imprimante**. Un ticket de test doit sortir.

▲ Gardez-le, il vous servira pour tester votre douchette.
 ▲ Même si vous avez l'habitude, **testez toujours l'imprimante !**



Si aucun ticket ne sort lors du test imprimante touchez **Problème imprimante** et suivez-les étapes présentent à l'écran.

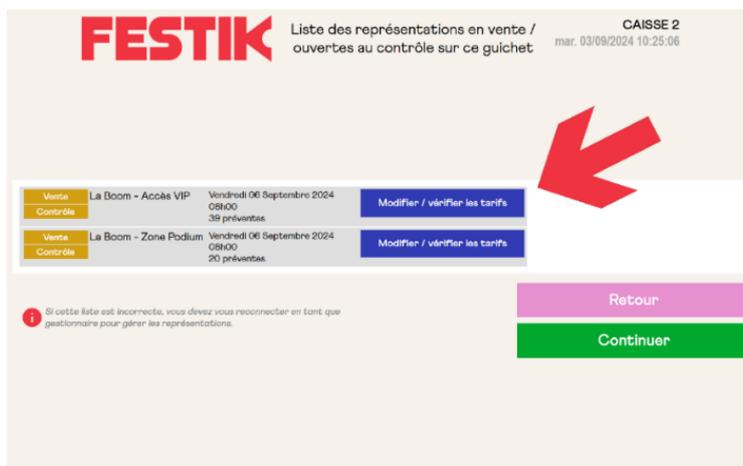
① Les tests réseaux ne sont pertinents que si vous utilisez le réseau FG_DMQ.
Si vous utilisez le réseau FG_DMQ et qu'un message d'erreur apparaît juste en dessous, touchez **Problème réseau** et suivez les instructions à l'écran.

• Si tout semble fonctionner correctement ou que vous utilisez le réseau wifi de votre salle, touchez **Continuer**.

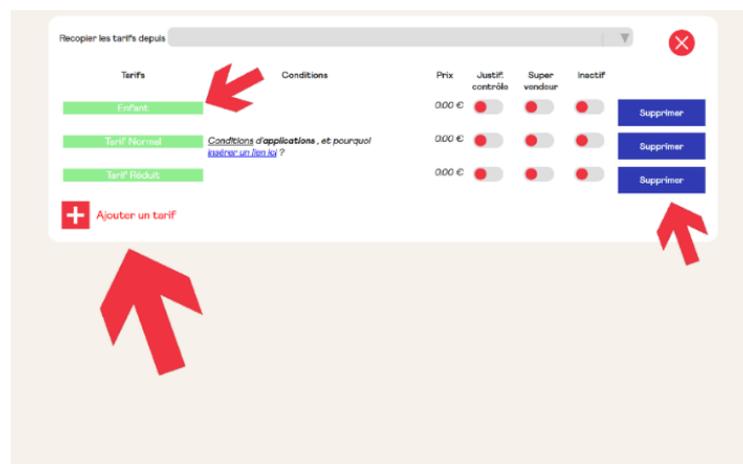
① Si l'imprimante ne fonctionne toujours pas, consultez la FAQ à la fin de ce manuel.

2. Vérifier, modifier et ajouter un ou plusieurs tarifs

• Si vous souhaitez ajouter et/ou modifier vos tarifs, touchez le bouton **Modifier / vérifier les tarifs**.



- Touchez **+ Ajouter un tarif** pour ajouter un nouveau tarif.
- Touchez l'étiquette avec le nom du tarif pour le modifier.
- Touchez **Supprimer** pour supprimer un tarif.
- Une fois les tarifs configurés, touchez la croix **✕**, les modifications sont automatiquement enregistrées.



• Vous revenez alors sur l'écran précédent. Touchez **Continuer**.

3. Configurer les douchettes

• Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

① En touchant **?**, une vidéo tuto vous expliquera le paramétrage de la douchette.

• Une fois que toutes les douchettes sont correctement synchronisées, touchez **Continuer**.



4. Configurer la caisse

Depuis cet écran vous pouvez remettre votre fond de caisse à 0.

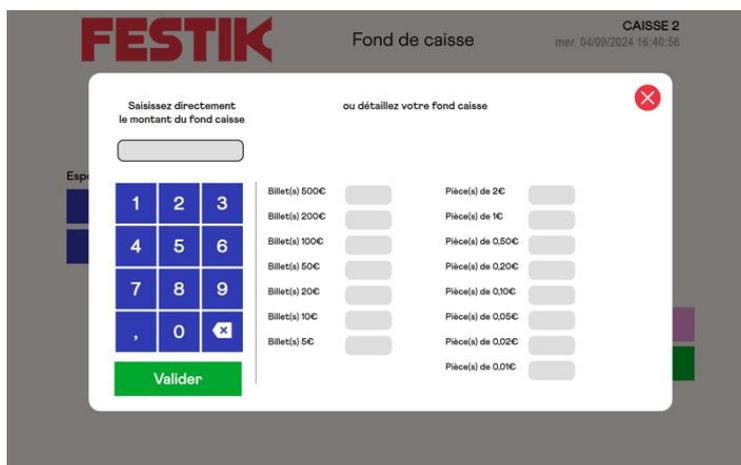
▲ Si vous avez utilisé le guichet nomade précédemment, vous devez faire une remise à 0 afin de ne pas cumuler les montants.



- Ajoutez votre fond de caisse.

▲ Saisissez manuellement le montant et conservez le ticket dans votre caisse. Il vous servira lors du comptage final.

- Cliquez ensuite sur **Valider**.



5. Maîtriser le module de vente

Vendre des billets

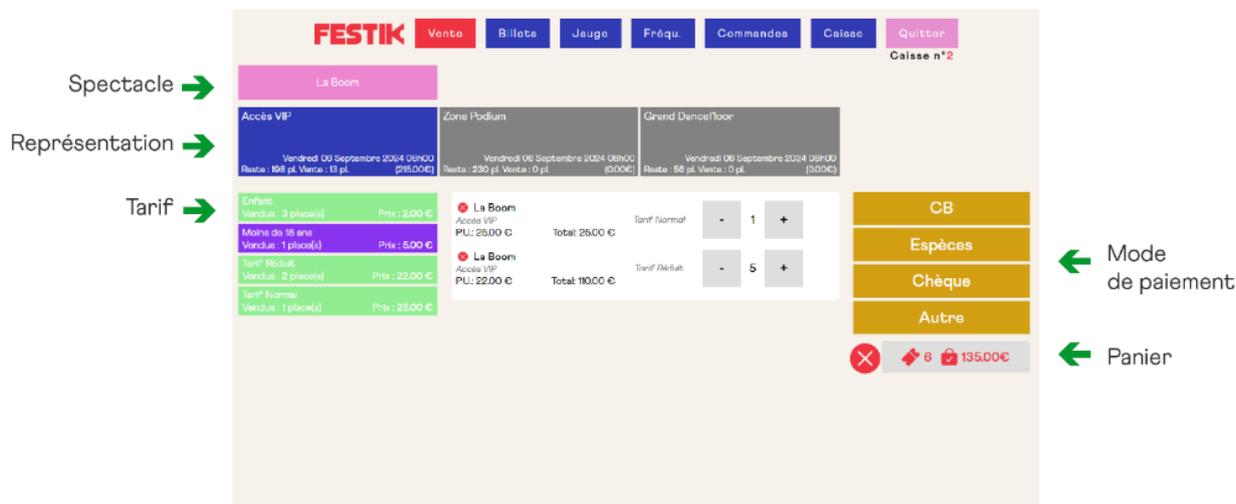
Vous arrivez alors sur l'écran **Vente**.

Cette page vous permet de vendre vos billets. Touchez **le spectacle** pour lequel vous souhaitez vendre des billets.

- Touchez **la représentation** à vendre.
- Sélectionnez **le tarif**.

① Pour chaque tarif, cliquez autant de fois que le nombre de billet souhaités.

- Vérifiez votre commande dans le **panier**, puis cliquez sur le mode de paiement, vérifiez et touchez **Valider**.



Rechercher et imprimer un billet acheté en prévente.

Il arrive que des spectateurs se présentent sans les billets qu'ils ont acheté sur internet (quelque que soit le canal de vente) soit par ce qu'ils l'ont oublié, soit parce que leur téléphone ne capte pas.

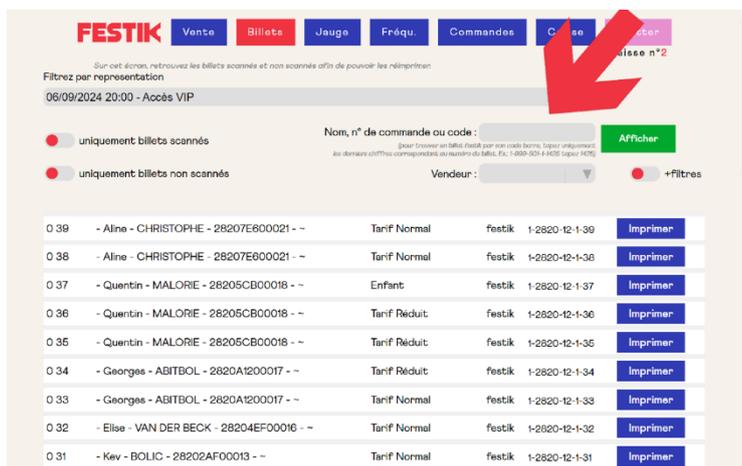
Pas de panique, vous pouvez les retrouver et imprimer un duplicata.

- Touchez le bouton **Billets**.

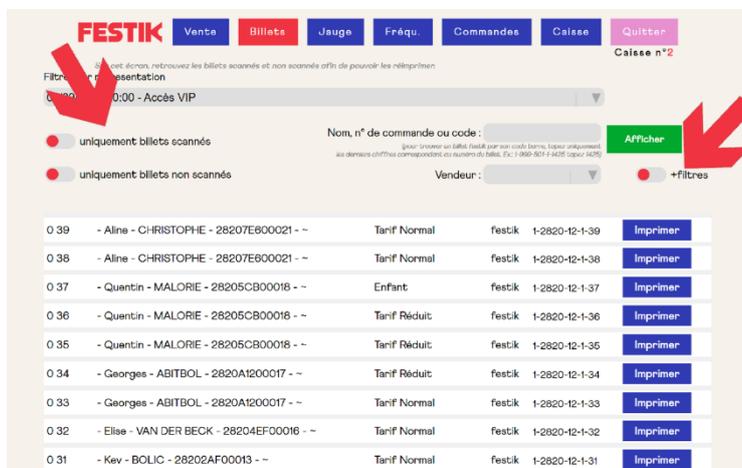
Billets

Sur cette page vous pouvez rechercher et imprimer un billet acheté en prévente.

- Dans la zone **Nom, n° de commande ou code** tapez les premières lettres du nom de l'acheteur ou le code barre, puis touchez **Afficher**.
- Retrouvez la commande.
- Touchez **Imprimer**.



- Vous pouvez également retrouver une ou plusieurs commandes grâce à un système de filtres que vous pouvez activer en touchant les boutons coulissants.



Modifier la jauge et suivre le contrôle en temps réel.

- Touchez le bouton **Jauge**.

Jauge

Sur cette page vous pouvez :

- Suivre le nombre de billets contrôlés en temps réel.
- Modifier la jauge en cas de besoin.

Consulter la fréquentation de l'évènement.

- Touchez le bouton **Fréqu.**

Fréqu.

Sur cette page vous pouvez :

- Voir la fréquentation actuelle et à venir
- Avoir une vue globale de la fréquentation de toutes les représentations en tenant compte des distributeurs.

i Vous pouvez aussi consulter la fréquentation globale depuis les douchettes en touchant le bouton **Fréquentation** sur l'écran de ces dernières.

| Fréquentation | |
|------------------------------|----------------------------|
| Billets contrôlés : | 0 |
| % datés contrôlés : | 0 % |
| Estimation nb contrôlés : | |
| Personne en plus : | 0 Modifier |
| Sorties manuelles : | 0 Modifier |
| Entrées manuelles : | 0 Modifier |
| Fréquentation actuelle : | 0 |
| Ventes non contrôlés : | 224 |
| Fréquentation à venir : | 224 |
| Jauge maximum : | 0 Modifier |
| Ventes sur place possibles : | -224 |

| Billets vendus en caisse : | |
|----------------------------|-----|
| La Boom Accès VIP : | 15 |
| La Boom Zone Podium : | 106 |
| Total : | 121 |

Retrouver et annuler une commande vendue sur le guichet nomade.

Touchez le bouton **Commandes**.

Commandes

Sur cette page vous pouvez :

- Retrouver une commande **vendue sur le guichet**.
- Annuler une commande **vendue sur le guichet**.

| N° de commande | Dernières commandes sur ce guichet |
|----------------|--|
| GB11 | [guichet : 2024-09-05 10:06:34] 2 billets 3600 € - cheque |
| GB10 | [guichet : 2024-09-05 10:06:16] 100 billets 0,00 € - carte |
| GB9 | [guichet : 2024-09-05 10:05:31] 2 billets 3600 € - cheque |
| GB8 | [guichet : 2024-09-05 10:05:06] 2 billets 3600 € - cheque |
| GB7 | [guichet : 2024-09-05 10:04:54] 1 billet 2500 € - cheque |
| GB6 | [guichet : 2024-09-05 10:04:41] 1 billet 2500 € - espèces |
| GB5 | [guichet : 2024-09-05 10:04:22] 4 billets 10000 € - cheque |
| GB4 | [guichet : 2024-09-05 10:04:09] 1 billet 2200 € - cheque |
| GB3 | [guichet : 2024-09-04 17:20:48] 1 billet 500 € - carte |
| GB2 | [guichet : 2024-09-03 16:21:16] 4 billets 7400 € - espèces |
| GB1 | [guichet : 2024-09-03 10:42:17] 3 billets 0,00 € - carte |

Vous pouvez retrouver un billet de plusieurs façons :

- Si vous avez le numéro de commande, tapez le **dans la barre de recherche**.

i Le numéro de commande est visible sur le billet, en dessous du total TTC.

- Si vous n'avez pas le numéro de commande vous pouvez toucher **Retrouver une commande**.

N° de commande

Retrouver une commande

- Touchez ensuite le bouton adéquat en fonction de la date de la commande ou sur **Voir toutes les commandes**.

Voir toutes les commandes 2024-09-05 2024-09-04 2024-09-03

- Une fois la commande retrouvée, touchez l'étiquette de celle-ci.

Commandes

| | |
|------|--|
| GB11 | [guichet : 2024-09-05 10:06:34] 2 billets 36.00 € - cheque |
| GB10 | [guichet : 2024-09-05 10:06:16] 100 billets 0.00 € - carte |

- Enfin, touchez le bouton qui correspond à l'action souhaitée.



❗ Pour modifier un moyen de paiement en cas d'erreur, vous devez annuler la commande initiale et en repasser une nouvelle.

Gestion de la caisse : ajout, retrait, comptage et clôture.

- Touchez le bouton **Caisse** .

Sur cette page vous pouvez :

- Ajouter une somme d'argent.
- Effectuer un retrait partiel.
- Compter la caisse.
- Clôturer votre caisse.

▲ Conservez les tickets avec celui du fond de caisse, ils vous serviront lors du comptage final.



- Consultez le bordereau et le récapitulatif de caisse pour vous assurer de la justesse de votre caisse. En bas des documents, cliquez sur **imprimer**.
- Aidez-vous de l'outil **Calcul caisse** pour le comptage des espèces.

6. Faire remonter les données sur festik.tools.

▲ Si vous n'avez pas de guichet 4G ou que vous n'êtes pas connecté au wifi de votre salle, vous devez à nouveau connecter le guichet à Internet.

- Retournez à l'accueil en touchant le bouton **Quitter**.
- Puis **Revenir à l'accueil**.
- Touchez **Exporter**.
- Identifiez-vous : l'identifiant est **admin** (pas de mot de passe requis).

Voulez-vous vraiment quitter le guichet nomade ?

Quitter

Ou préférez-vous revenir à l'accueil ?

Revenir à l'accueil



7. Quitter l'application et fermer le guichet nomade.

- Touchez **Quitter** afin de quitter l'application.
- Vous arrivez alors sur le bureau. Double-cliquez sur le bouton **Stop** .

- ▲ Ne refermez l'ordinateur qu'une fois l'écran devenu noir.
- ▲ Rassemblez et vérifiez le nombre de douchettes, éteignez et rangez-les.
- ▲ Pensez à charger les douchettes si vous les utilisez le jour suivant.

FAQ

La vente en ligne peut-elle continuer pendant la vente sur place ?

Oui, à 2 conditions :

- Vous ne faites pas de placement numéroté.
- Le risque de sur-jauge est nul.

- ▲ Les ventes en ligne ne sont pas synchronisées en temps réel.
Les billets vendus en ligne après la synchronisation seront reconnus par les douchettes.

Modifier un moyen de paiement.

Pour modifier un moyen de paiement en cas d'erreur, vous devez annuler la commande initiale et en repasser une nouvelle.

Pour ce faire, allez dans la partie **Guichet**, touchez l'onglet **Commande** puis le bouton **Retrouver une commande**. Sélectionnez la commande à annuler et touchez **Annuler la commande**.

L'imprimante ne fonctionne pas.

Depuis l'écran de test (voir page 5), touchez **Problème imprimante** et suivez les consignes affichées à l'écran. Si cela ne fonctionne toujours pas, **Quitter** l'application et éteignez l'ordinateur (à l'aide du bouton STOP sur l'écran). Rallumez et testez à nouveau.

Changer le type d'imprimante.

Si le nom de l'imprimante ou le type de papier indiqué dans le bouton de test de l'imprimante n'est pas correct, rendez-vous dans le Gestionnaire (mot de passe : **admin**), puis touchez

Configuration puis **Configuration technique** afin de vérifier les paramètres enregistrés :

- Imprimante : localhost
- Marque : Epson ou STAR01 (vérifiez directement sur l'imprimante et assurez-vous que cela correspond bien).

- ① L'imprimante peut faire des bruits de claquements. C'est bon signe !

Enregistrez les modifications en touchant **Enregistrer** puis retournez à l'accueil en touchant **Quitter** puis **Revenir à l'accueil**. Une fois sur la page d'accueil, touchez **Guichet**, saisissez le mot de passe (*guichet*), puis touchez **Tester l'imprimante**. Un ticket de test doit sortir.

L'imprimante fonctionne mais n'imprime pas.

Vérifiez le sens du rouleau de papier dans votre imprimante. Le papier doit venir de dessous et non du dessus du rouleau. Lorsque vous tirez le papier vers vous, les écritures (CGV) doivent être au-dessus et la surface blanche au-dessous.

Les billets «prestige» ne sortent pas.

Pour le bon fonctionnement de l'imprimante avec des billets « prestige », il faut maintenir un poids dans l'imprimante. Assurez-vous qu'un poids est présent à l'intérieur du compartiment : un rouleau par exemple.

L'imprimante ne découpe pas les billets correctement.

Il se peut que votre guichet ne soit pas configuré sur le bon mode. Retournez sur l'écran d'accueil de l'application. Puis touchez **Gestionnaire** (mot de passe : *admin*), puis **Configuration** et **Config. technique**. Vérifiez que dans la rubrique : *Type de papier* la bonne configuration est sélectionnée :

- Rouleau : si vous utilisez des billets classiques.
- Accordéon : si vous utilisez des billets « prestige »

Changez la configuration si nécessaire et pensez à Enregistrer en touchant **Enregistrer**.

Enregistrez les modifications en touchant **Enregistrer** puis retournez à l'accueil en touchant **Quitter** puis **Revenir à l'accueil**. Une fois sur la page d'accueil, touchez **Guichet**, saisissez le mot de passe (*guichet*), puis touchez **Tester l'imprimante**. Le ticket doit sortir en se découpant normalement.

J'ai un problème de mot de passe.

- **Ordinateur en veille**
Le mot de passe à saisir est **festik**.
- **Mot de passe de synchronisation**
Lorsque vous faites votre synchronisation l'identifiant est toujours **admin** et il n'y a **pas de mot de passe**.
- **Mot de passe de l'accès Guichet**
Pour accéder à l'espace de vente des billets, l'identifiant est toujours **guichet**.
- **Mot de passe de l'accès Gestionnaire**
Lorsque vous cherchez à aller dans l'espace gestionnaire, l'identifiant est toujours **admin**.

J'ai un problème avec la douchette.

En premier lieu, commencez par éteindre et rallumer la douchette. Cette simple manipulation peut souvent suffire à régler votre problème. Si ce n'est pas le cas, reportez-vous au manuel dédié.