FESTIK

Le Guichet nomade

Le manuel.



Sommaire

1. Bon à savoir 3
   - Le Guichet nomade 3
   - Le Guichet nomade 4G 3
2. Installez le Guichet nomade 4
   - a. Branchez le Guichet nomade 4
3. Avant l'ouverture des portes 4
   - a. Lancez l'application 4
   - b. Synchronisez le Guichet nomade avec festik.tools 4
4. Pendant la vente et le contrôle 5
   - a. Préparez la vente et le contrôle 5
     - Testez l'imprimante 6
     - Connectez la Douchettes laser 6
   - b. Vérifiez, modifiez et ajoutez un ou plusieurs tarifs. 6
   - c. Configurez les douchettes 7
   - d. Configurez la caisse 7
   - e. Vendre des billets 8
   - f. Recherchez et imprimez un billet acheté en prévente 8
   - g. Modifiez la jauge et suivre le contrôle en temps réel 9
   - h. Consultez la fréquentation de l'événement 9
   - i. Retrouvez et annulez une commande vendue depuis le Guichet 9
   - j. Gestion de la caisse : ajout, retrait comptage et clôture. 10
5. Après la clôture 11
   - a. Exportez vos données de vente et de contrôle sur festik.tools 11
   - b. Quittez l'application et fermer le Guichet nomade 11
6. FAQ 12
   - a. L'imprimante ne fonctionne pas 12
   - b. L'imprimante ne fonctionne toujours pas après redémarrage 12
   - c. L'imprimante fonctionne mais n'imprime pas 12
   - d. Les billets « Prestige » ne sortent pas 12
   - e. Les billets ne sont pas découpés correctement 13
   - f. J'ai un problème de mot de passe 13
   - g. La Douchette laser ne fonctionne pas correctement 13
7. Pour toute question ! 13

Ce manuel vous guide dans l'utilisation du Guichet nomade FESTIK.

Vous y trouverez les étapes nécessaires pour installer le matériel, préparer votre événement, vendre des billets, contrôler les accès et exporter vos données.



ⓘ Si le format vidéo vous convient davantage, nous vous proposons un tutoriel complet pour découvrir l'essentiel en moins de 15 minutes.

1. Bon à savoir

Nous proposons 2 types de Guichets nomades :





Le Guichet nomade

Il nécessite :

- un réseau Wifi ;
- ou un partage de connexion depuis un smartphone.

Il diffuse également un réseau nommé **FG_DMQ**, utilisé uniquement pour la communication entre le Guichet et les douchettes de contrôle. Ce réseau **FG_DMQ** ne permet pas de naviguer sur internet, pour cela, il faut se connecter en wifi ou partage de connexion.

Le Guichet nomade 4G

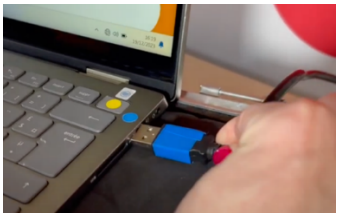
Il intègre directement une connexion internet.
Il est fourni dans une mallette contenant un routeur 4G qui diffuse le réseau **FG_DMQ**. Le Guichet et les douchettes peuvent rester connectés à ce réseau pendant toute l'utilisation.

Si votre Guichet nomade est un Guichet nomade 4G : la mention « ***Guichet 4G »*** est indiquée sur l'étiquette extérieure de la mallette.

2. Installez le Guichet nomade

a. Branchez le Guichet nomade

- Commencez par installer la mallette sur une surface plane, puis ouvrez-la
- Soulevez l'ordinateur pour dégager le câble d'alimentation électrique et branchez la prise sur une alimentation électrique fiable
- Ouvrez l'ordinateur





- 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 du PC (scotch rouge) sur la prise de l'ordinateur identifiée par une gommette rouge
- Appuyez sur le bouton identifié par la gommette jaune, si celui-ci ne s'allume par directement à l'ouverture.

ⓘ Si l'ordinateur vous demande d'ouvrir une session, utilisez le compte **Guichet**, le mot de passe est **festik**.

3. Avant l'ouverture des portes

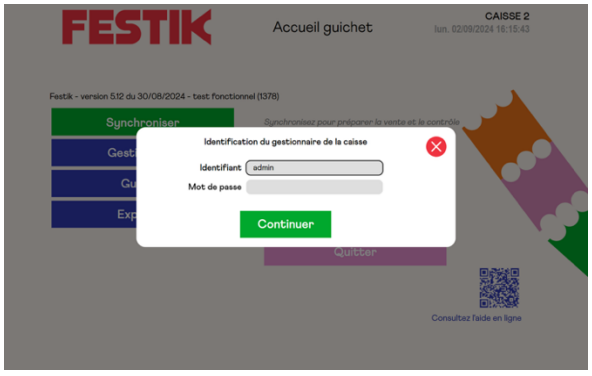
a. Lancez l'application

- Lancez l'application FESTIK depuis le Guichet nomade en **double-cliquant** sur le logo FESTIK rouge sur l'écran d'accueil.

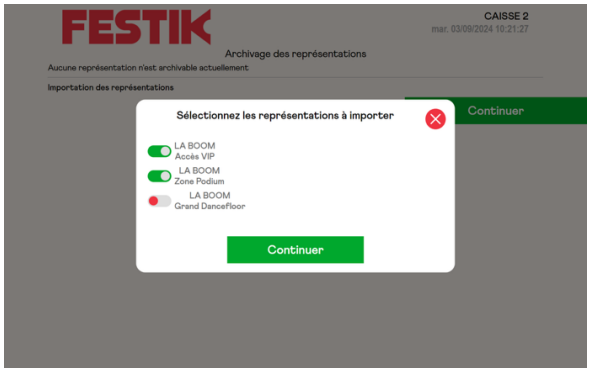
b. Synchronisez le Guichet nomade avec festik.tools

- Touchez **Synchroniser**
- Entrez vos identifiants

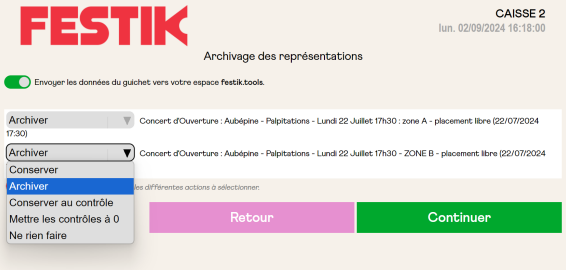
ⓘ L'identifiant est ***admin*** et il n'y a **pas de mot de passe**



- Assurez-vous que les représentations qui s'affichent sont celles que vous souhaitez importer et cliquez sur **Continuer**, puis **Continuer. Touchez le petit bouton poussoir afin de cocher ou décocher l'export.**



ⓘ Si vous utilisez le Guichet nomade plusieurs jours consécutifs, vous devez **Gérer** les anciennes représentations.
Vous pourrez au choix : les archiver, les conserver, les conserver uniquement pour le contrôle, mettre le contrôle à 0 ou ne rien faire.
Ce choix est essentiel en cas de billets valables plusieurs jours ou de pass.
Touchez ? pour vous aider à choisir la bonne option.



Bravo, la synchronisation est maintenant terminée !

- Touchez **Continuer** jusqu'à revenir à l'écran d'accueil du Guichet nomade

4. Pendant la vente et le contrôle

ⓘ Si vous utilisez un Guichet nomade standard et n'êtes pas connecté à votre réseau wifi, vous devez maintenant vous connecter au réseau FG_DMQ.

a. Préparez la vente et le contrôle

- Touchez le bouton **Guichet**
- Entrez votre identifiant

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



Testez l'imprimante

- Touchez le bouton **Tester l'imprimante**. Un billet test doit sortir.
  Gardez-le, il vous servira pour tester votre Douchette

ⓘ *Si aucun ticket ne sort lors du test imprimante touchez **Problème imprimante** et suivez les étapes présentées à l'écran, un billet doit sortir.*



Connectez la Douchettes laser

- Allumez chaque Douchette laser à votre disposition et lancez l'application FESTIK
- Connectez-les **au même réseau** que le Guichet nomade
- Sur le Guichet nomade, touchez **Connexion douchettes :** l'écran suivant vous indique la marche à suivre pour vérifier que la ou les Douchettes laser dialoguent bien avec le Guichet nomade
- Si tout fonctionne correctement, touchez **Continuer**



ⓘ Testez chaque Douchette : le test de connexion doit être positif sur toutes les Douchettes. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton **Résolution du problème** qui vous indique la marche à suivre sur les Douchettes.

b. Vérifiez, modifiez et ajoutez un ou plusieurs tarifs

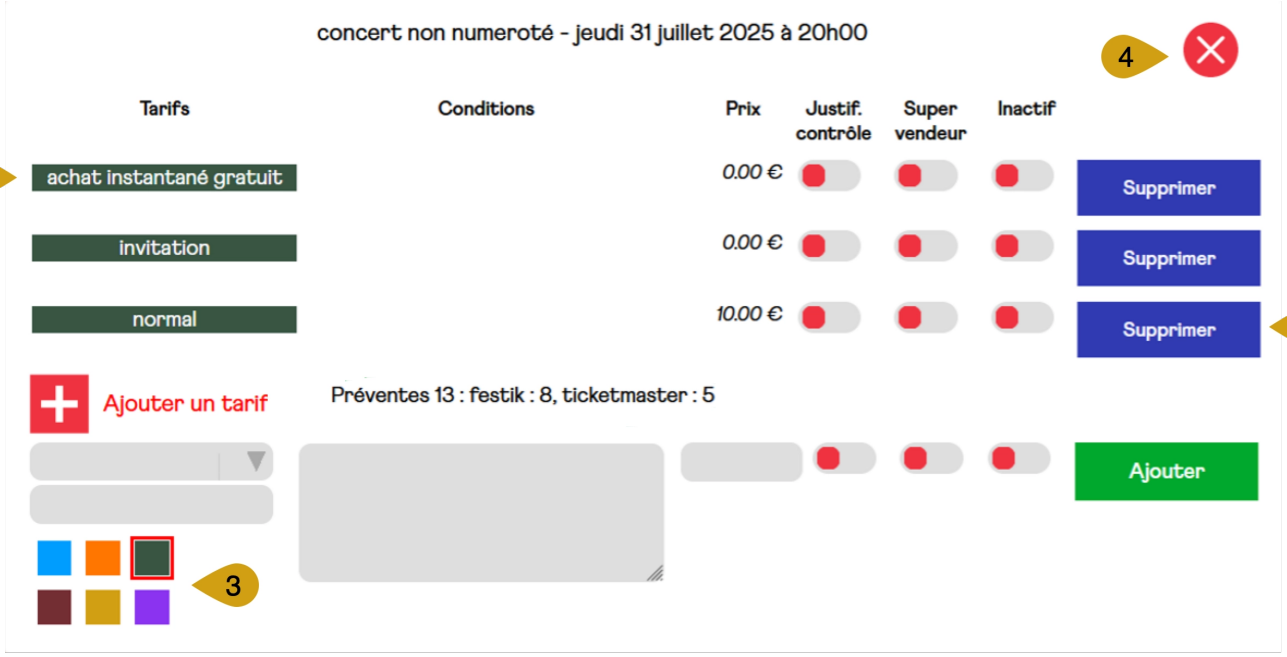
Sur l'écran suivant, vous pouvez vérifier le nombre de billets à contrôler pour chaque représentation.



ⓘ Avant d'ouvrir les ventes, prenez quelques instants pour vérifier vos tarifs, en particulier la présence d'un tarif **INVITATION**.

Vous pouvez également vous assurer que **les billets vendus par les distributeurs** sont bien comptabilisés dans les quotas affichés.

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



1. **Ajouter un tarif** : Touchez **+ Ajouter un tarif**
2. **Modifier un tarif :** Touchez l'étiquette avec le nom du tarif
   ⓘ Une fois les tarifs configurés, enregistrez-le en touchant le bouton **Ajouter**
3. Touchez **Supprimer** pour supprimer un tarif
4. Touchez la **x croix rouge** en haut à droite pour quitter cet écran. Vous revenez alors sur l'écran précédent. Touchez **Continuer**

c. Configurez les douchettes

Il s'agit ici d'indiquer aux douchettes quels billets elles doivent contrôler.

- Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran

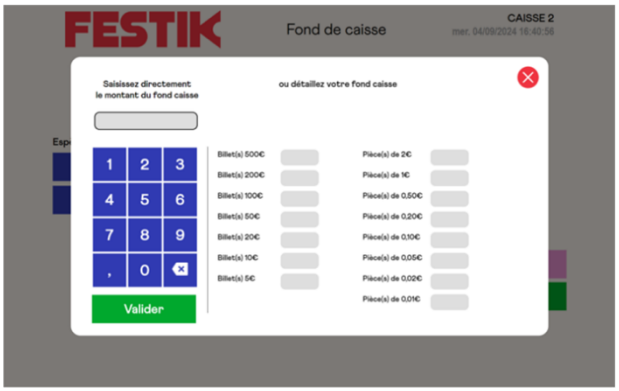
ⓘ *En touchant ?, une vidéo tuto vous expliquera le paramétrage de la Douchette.*

- Une fois que toutes les Douchettes sont correctement synchronisées, touchez **Continuer**.

d. Configurez 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 d'aujourd'hui avec ceux d'hier
- Ajoutez votre fond de caisse (optionnel)

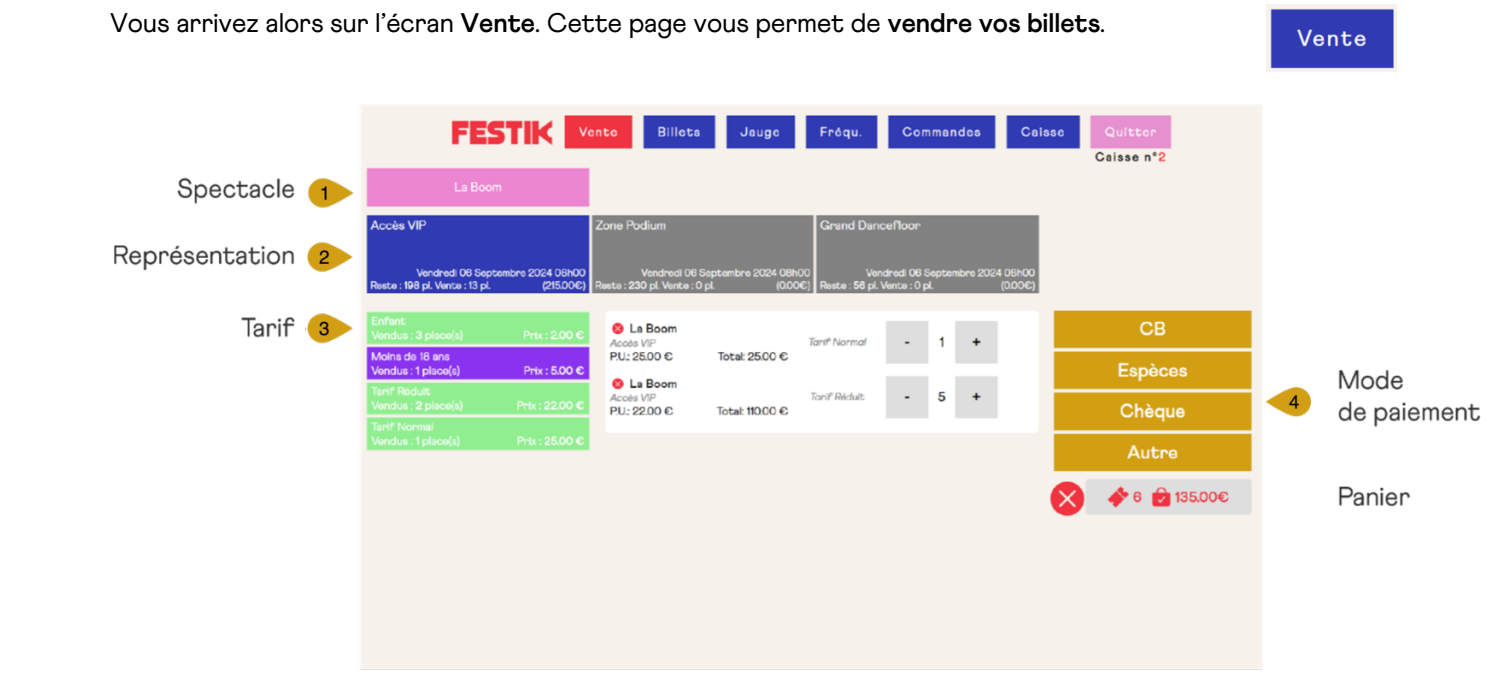


ⓘ Saisissez manuellement le montant et conservez le ticket qui sera imprimé dans votre caisse. Il vous servira lors du comptage final de votre recette.

- Touchez ensuite le bouton **Valider**

e. Vendre des billets

Vous arrivez alors sur l'écran **Vente**. Cette page vous permet de **vendre vos billets**.



1. Touchez le spectacle pour lequel vous souhaitez vendre des billets
2. Touchez la représentation à vendre
3. Sélectionnez le tarif souhaité

ⓘ *Pour chaque tarif, cliquez autant de fois que le nombre de billet souhaité. Vérifiez votre commande dans le **panier**, puis touchez le **mode de paiement** et touchez **Valider***

4. **Vérifier votre commande dans le panier**, puis touchez le **mode de paiement**. Enfin touchez **Valider** pour clôturer la vente.

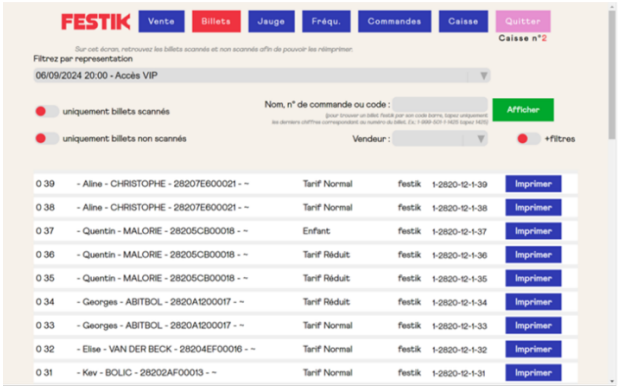
ⓘ *Afin d'éviter les erreurs de caisse, attendez que le paiement soit validé (CB acceptée, espèces reçues) avant de valider. Par exemple : un·e spectateur·ice se propose de régler en espèce puis change d'avis pour régler en CB. Si vous validez la commande avant de recevoir les espèces, vous devrez annuler cette commande puis recommencer.*

f. Recherchez et imprimez un billet acheté en prévente

Cet onglet vous permet notamment de dépanner un·e spectateur·ice qui aurait acheté son billet en ligne mais ne l'aurait pas à disposition lors du contrôle.



- Touchez le bouton **Billets** en haut de l'écran



ⓘ *Sur cette page vous pourrez rechercher et imprimer un billet acheté en prévente, sur la billetterie FESTIK ou chez un autre distributeur (à condition que le distributeur vous donne le nom des client·es).*

- Dans la zone **Nom, n° de commande ou code** tapez les premières lettres du nom de l'acheteur·euse ou le code barre, puis toucher **Afficher**
- Retrouvez la commande

ⓘ Vous pouvez également retrouver une ou plusieurs commandes grâce à un système de filtres que vous activez grâce aux boutons coulissants.

- Touchez **Imprimer**

g. Modifiez la jauge et suivre le contrôle en temps réel

- Touchez l'onglet **Jauge**



Sur cette page vous pourrez :

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

> ⓘ *N'oubliez pas de sélectionner l'événement concerné pour pouvoir modifier une jauge.*

h. Consultez la fréquentation de l'événement

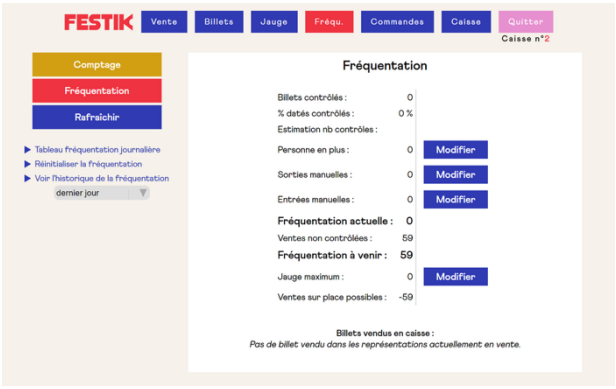
Cet espace est utile pour les événements de grande ampleur.



- Touchez le bouton **Fréquentation (Fréqu.)**

Sur cette page vous pourrez :

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



i. Retrouvez et annulez une commande vendue depuis le Guichet

- Touchez le bouton **Commande**



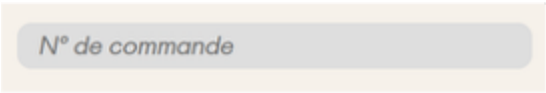
Sur cette page vous pourrez :

- Retrouver une commande **vendue sur le Guichet nomade uniquement**
- Annuler une commande **vendue sur le guichet uniquement**



Cette fonction est pratique si par exemple vous avez validé la commande avant que le paiement ne soit effectif et que vous souhaitez annuler ou réimprimer un billet ou une facture. Vous pouvez retrouver un billet de plusieurs façons :

- Si vous avez le numéro de commande, tapez le **dans la barre de recherche** *Le numéro de commande est visible sur le billet, en dessous du total TTC*



ⓘ Il n'est pas possible d'annuler partiellement une commande, il faut l'annuler complètement, quitte à repasser une commande

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

- Touchez le bouton qui correspond à l'action souhaitée : Annuler la commande, Imprimer les billets ou Imprimer la facture



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

- Touchez le bouton **Caisse**



Sur cette page vous pourrez :

- Ajouter une somme d'argent
- Effectuer un retrait partiel
- Compter la caisse
- Clôturer votre caisse
- Aidez-vous de l'outil **Calcul caisse** pour le comptage des espèces
- Imprimez le bordereau et le récapitulatif de caisse pour vous assurer de la justesse de votre caisse

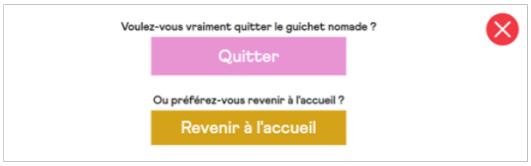
ⓘ Conservez les tickets avec celui du fond de caisse, ils vous serviront lors du comptage final.

5. Après la clôture

ⓘ Cette étape nécessite une connexion internet.
- Si vous possédez un Guichet standard connecté à internet → connectez-vous à un accès wifi ou à un partage de connexion
- Si vous disposez d'un Guichet 4G → votre Guichet doit être connecté au réseau FG_DMQ

a. Exportez vos données de vente et de contrôle sur festik.tools

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





b. Quittez l'application et fermez le Guichet nomade

- Toucher **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



6. FAQ

a. L'imprimante ne fonctionne pas

Symptôme
Aucun ticket ne sort lors du test de l'imprimante.

Cause
L'imprimante n'est pas correctement initialisée ou un problème de connexion est survenu.

Solution
Depuis l'écran de test, cliquez sur **Pb imprimante** et suivez les instructions affichées.
Si le problème persiste :

1. Éteignez complètement le Guichet à l'aide du bouton **STOP**.
2. Rallumez-le.
3. Effectuez un nouveau test.

b. L'imprimante ne fonctionne toujours pas après redémarrage

Symptôme
L'imprimante ne réagit toujours pas après avoir suivi la procédure de dépannage et redémarré le Guichet nomade.

Cause
Les paramètres techniques de l'imprimante peuvent être incorrects.

Solution
Dans l'application FESTIK :
Gestionnaire → Configuration → Configuration technique
Vérifiez les paramètres suivants :

- Adresse : **localhost**
- Marque : **Epson** ou **Star** (selon votre imprimante)

Enregistrez les modifications puis revenez à l'écran de test.

ⓘ *Il est normal que l'imprimante émette quelques claquements : cela indique qu'elle prend en compte la nouvelle configuration.*

c. L'imprimante fonctionne mais n'imprime pas

Symptôme
Le test semble fonctionner mais aucun billet ne sort.

Cause
Le rouleau de papier est probablement installé dans le mauvais sens.

Solution
Vérifiez l'installation du rouleau :

- le papier doit sortir par dessous le rouleau ;
- lorsque vous tirez le papier vers vous, les mentions imprimées (CGV) doivent être visibles sur la face supérieure.

d. Les billets « Prestige » ne sortent pas

Symptôme
L'impression démarre mais les billets Prestige ne sont pas correctement entraînés dans l'imprimante.

Cause
Le compartiment manque de poids pour maintenir le support correctement positionné.

Solution
Placez un rouleau ou tout autre poids adapté dans le compartiment de l'imprimante.

e. Les billets ne sont pas découpés correctement

Symptôme
Les billets sont imprimés mais la découpe est incorrecte.

Cause
Le mode d'impression sélectionné ne correspond pas au support utilisé.

Solution
Dans l'application FESTIK :
Gestionnaire → Configuration → Configuration technique
Vérifiez que le mode sélectionné correspond au type de billets utilisés :
Rouleau pour les billets classiques;
Accordéon pour les billets Prestige.
Enregistrez les modifications puis effectuez un nouveau test.

ⓘ *Un claquement de l'imprimante indique que la modification a bien été prise en compte.*

f. J'ai un problème de mot de passe

Vous trouverez les mots de passe nécessaires dans le tableau suivant :

Situation	Identifiant	Mot de passe
Ordinateur sorti de veille	—	festik
Synchronisation	admin	aucun
Utilisation du Guichet	guichet	aucun (sauf paramétrage spécifique)
Gestionnaire	admin	—

g. La Douchette laser ne fonctionne pas correctement

Symptôme
La Douchette présente un comportement anormal ou ne répond plus correctement.

Cause
Un dysfonctionnement temporaire peut être survenu.

Solution
Éteignez puis rallumez la Douchette.
ⓘ *Si le problème persiste, reportez-vous au manuel dédié à la Douchette laser.*

7. Pour toute question !

Contactez notre équipe ou votre référent billetterie, du lundi au vendredi (10h30 à 12h30 – 14h à 18h) et le mercredi de 11h30 à 12h30 – 14h à 18h) : **05 61 25 66 29**

L'équipe FESTIK vous souhaite un bon contrôle.