

Ticketack

Solution de billetterie clé en main.

Administration, gestion des utilisateurs et statistiques

Table des matières

1. Version.....	1
2. But et utilisation de ce document.....	2
3. Support technique.....	2
4. Administration.....	2
4.1. Statistiques.....	2
4.2. Séances.....	2
4.2.1. Onglet « Général ».....	3
4.2.2. Onglet « Contingents ».....	3
4.2.3. Onglet « Tarifs ».....	3
4.2.4. Onglet « Billets ».....	3
4.3. Droits associés.....	3
5. Porte-monnaie électronique.....	3
5.1. Gestion.....	4
5.2. Débit.....	4
5.3. Droits associés.....	4
6. Comptabilité.....	4
6.1. Droits associés.....	4
6.2. Relevé de caisse.....	4
6.3. Relevé de vente.....	4
6.4. Fond de caisse et clôture de caisse.....	5
6.4.1. Fond de caisse.....	5
6.4.2. Clôture de caisse.....	6
6.5. Porte-monnaie.....	6
6.6. Relevé comptable.....	6
7. Gestion des utilisateurs.....	7
7.1. Rôles utilisateurs.....	7
7.2. Droits associés.....	8
8. Tests lors de mises à jour ou première mise en service.....	8

1. Version

Date de dernière modification de ce document : mardi 9 mars 2021

Dernière version de ce document : <https://ticketack.com/documentation/Français/Ticketack - Administration, gestion des utilisateurs et statistiques.pdf>

2. But et utilisation de ce document

Ce manuel a pour but de permettre à tous les collaborateurs d'utiliser au mieux les services et le matériel de billetterie Ticketack mis en place par Net Oxygen. Celle-ci sera mise à jour régulièrement en fonction des demandes et des évolutions.

Si un point ne vous semble pas clair ou pas suffisamment traité dans ce document, merci de nous en faire part afin que nous l'améliorions.

Les sections qui ne sont pas terminées sont marquées par le mot clé **TODO** et certaines sections disposent d'une étiquette pour indiquer à quel rôle elles sont destinées. Si vous n'avez pas ce rôle au sein de votre organisation, vous pouvez donc sauter les sections concernées pour gagner du temps.

3. Support technique

Si vous rencontrez des difficultés avec le matériel et les logiciels fournis vous pouvez nous contacter de différentes manières :

- Sur le tableau Trello dédié à votre festival
- Par e-mail à l'adresse support@netoxygen.ch
- Par téléphone au 022 364 8000
- En cas d'urgence, hors des heures d'ouverture, en appelant le 022 777 74 91 et en suivant les instructions du répondeur 24/7

4. Administration

L'administration du système de billetterie et la programmation peuvent être gérés par les administrateurs depuis le menu **Administration**.

Dans de nombreux cas, la programmation initiale est importée depuis un autre système (Kronos, cine.ch, Eventival et tout autre programmation sur fichier XML ou CSV).

4.1. Statistiques

En tant qu'organisateur, Ticketack donne accès à de nombreuses statistiques comme :

- Les entrées et recettes en fonction du jour de la semaine
- Les entrées et recettes en fonction de la tranche horaire
- Les statistiques en fonction du tarif
- Les affluences des différentes sales
- Les top des entrées et recettes

4.2. Séances

Vous pouvez ajouter une séance depuis l'interface d'administration (onglet « séances »), vous avez ensuite à renseigner les informations sur l'événement.

Si vous utilisez un système tiers depuis lequel nous sommes en mesure d'importer les événements,

vous trouverez sur cette page un bouton d'import des séances.

Les différents onglets qui apparaissent lorsque vous modifiez une séance sont décrits ci-après.

4.2.1. Onglet « Général »

Cet onglet vous permet de gérer les données principales de l'événement. Chaque type d'information dispose de son propre formulaire pour l'enregistrement.

Attention, si vous utilisez un import automatique, certains des données de cette page peuvent être écrasées par le prochain import.

4.2.2. Onglet « Contingents »

Cet onglet indique le ou les contingents qui sont liés à cet événement, la capacité de l'événement est égal à la somme des capacités des différents contingents.

Vous trouverez sur cette page un bouton « Annuler les réservations non scannées » qui a le fonctionnement suivant : toutes les réservations qui ont été effectuées il y a plus de 15 minutes et qui n'ont pas encore été scannées sont libérées. En appuyant sur ce bouton une boîte de dialogue de confirmation vous indique combien de places seront libérées si vous confirmez l'opération. Note : les billets pour une séance spécifique sont exclus de l'opération.

4.2.3. Onglet « Tarifs »

Cet onglet présente la liste des tarifs disponibles pour l'événement en cours d'édition. Depuis cet onglet vous pouvez appliquer une grille tarifaire ou modifier les tarifs actuellement appliqués.

4.2.4. Onglet « Billets »

Cet onglet présente la liste des billets (tickets pour une séance unique, abonnements, etc.) qui disposent d'une ou plusieurs réservations pour l'événement en cours d'édition.

4.3. Droits associés

admin , stats (pour l'accès aux statistiques uniquement)

gestion

5. Porte-monnaie électronique

Il est possible de charger un montant sur les abonnements (et même sur les tickets pour un événement unique).

- Le chargement s'effectue à un point de vente.
- Le montant chargé peut être utilisé comme moyen de paiement lors de l'encaissement à un point de vente.

5.1. Gestion

gestion

L'utilisateur peut consulter son solde et ses transactions

5.2. Débit

restaurants / bars

caisses

Le montant chargé dans le porte-monnaie virtuel peut être utilisé dans les bars et restaurants qui sont équipés pour la lecture du QR code et d'une connexion wifi. Il suffit d'indiquer le montant et de flasher le QR code.

5.3. Droits associés

- wallet_manager (pour la gestion)
- wallet_cashier (pour le débit)

6. Comptabilité

gestion

En tant qu'organisateur, vous avez également accès à une interface de comptabilité comprenant :

- Les relevés de caisse
- Les relevés de vente
- Le porte-monnaie en ligne
- Les relevés comptables

6.1. Droits associés

- accounting

6.2. Relevé de caisse

Il est possible d'afficher les différentes sessions passées afin de consulter les différentes ventes ainsi que les articles vendus

6.3. Relevé de vente

Le relevé de vente vous permet d'afficher les différentes ventes en fonction de la période donnée . Vous pouvez les afficher, les exporter en CSV ou dans un fichier Excel.

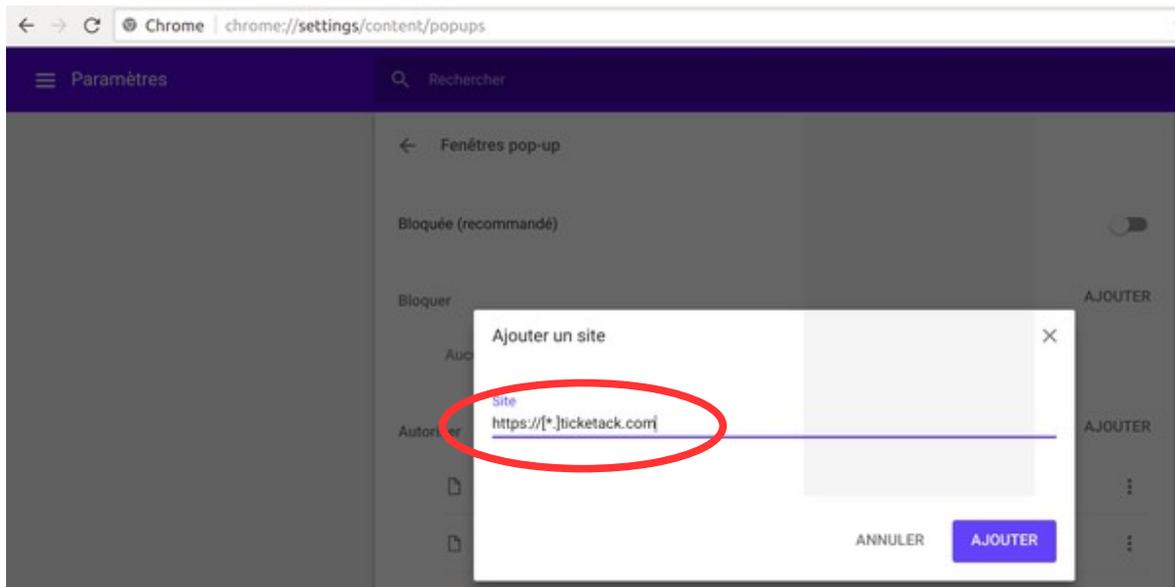
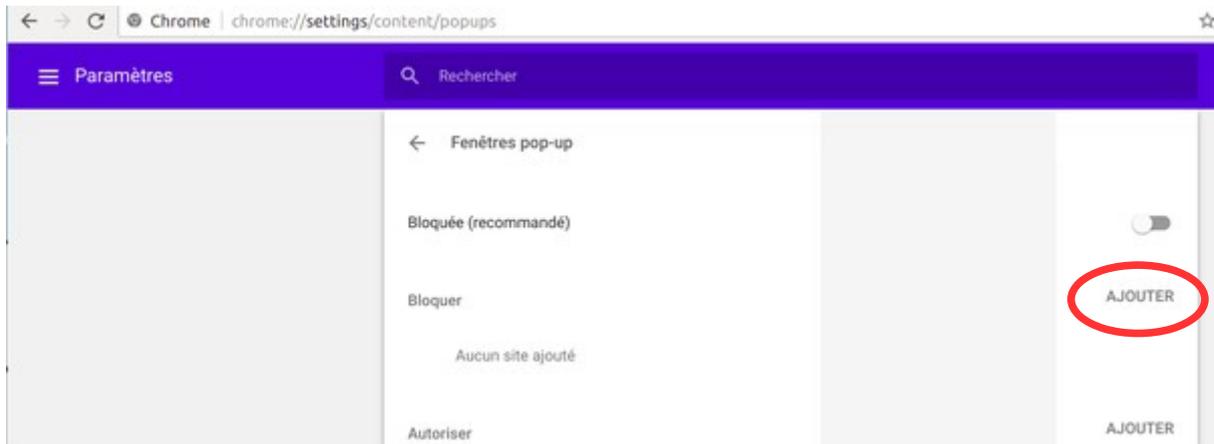
Si vous voulez créer un PDF pour plus de 42 billets à la fois, il faut vous assurer que votre navigateur ne bloque pas les pop-ups pour la billetterie.

Pour autoriser les popups depuis la billetterie, voici la configuration à réaliser sur Chrome qui est le navigateur avec lequel la billetterie est la mieux testée (en dehors de notre app sur ipad) :

1) Aller à l'adresse : <chrome://settings/content/popups> (à copier coller dans la barre d'adresse, vous ne pouvez pas cliquer sur ce lien directement)

2) Ajouter l'autorisation pour [https://\[*\].ticketack.com](https://[*].ticketack.com)

Vous trouverez deux captures d'écran ci-dessous qui illustrent ces deux étapes.



Une fois que c'est fait, la génération de PDF pour 100 tickets devrait ouvrir 3 PDFs (42, 42 et 16 billets).

6.4. Fond de caisse et clôture de caisse

6.4.1. Fond de caisse

Administrateur

Pour chaque point de vente il est possible de gérer le fond de caisse.

Pour ce faire il faut se rendre sur **Comptabilité** puis **Caisses**.

La liste des différents point de vente s'affiche :



<p>Geschäftsstelle</p> <p>CHF 0</p> <p>Opérations + Ajouter</p>	<p>Ticketdesk 1@Ticketdesk</p> <p>CHF 2000</p> <p>Opérations + Ajouter</p>	<p>Ticketdesk 2@Ticketdesk</p> <p>Aucune opération pour cette caisse</p> <p>Opérations + Ajouter</p>	<p>Ticketdesk 3@Ticketdesk</p> <p>Aucune opération pour cette caisse</p> <p>Opérations + Ajouter</p>
<p>Landhaus</p> <p>CHF 2000</p> <p>Opérations + Ajouter</p>	<p>Reithalle</p> <p>CHF 2000</p> <p>Opérations + Ajouter</p>	<p>Konzertsaal</p> <p>CHF 2000</p> <p>Opérations + Ajouter</p>	<p>Palace</p> <p>CHF 1700</p> <p>Opérations + Ajouter</p>

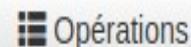
Pour chaque caisse plusieurs opérations sont possibles :

Gestion du solde de la caisse en cliquant sur le bouton



- **Crédit** : Ajoute de l'argent dans la caisse
- **Débit** : Retire de l'argent de la caisse
- **Erreur de crédit** : Compense une erreur de crédit dans le registre de caisse et diminue le solde de caisse
- **Erreur de débit** : Compense une erreur de débit dans le registre de caisse et augmente le solde de caisse

Afficher la liste des opérations effectuées sur chaque caisse en cliquant sur le bouton



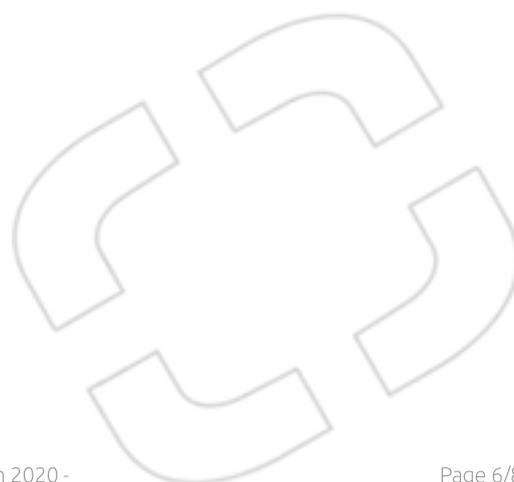
La liste des opérations permet d'afficher un historique complet de tous ce qui a été fait sur la caisse.

6.4.2. Clôture de caisse

[Caissier](#)

6.5. Porte-monnaie

6.6. Relevé comptable



7. Gestion des utilisateurs

L'administrateur peut gérer les droits des utilisateurs et associer à chaque compte des droits précis pour délimiter le rôle de chacun. Cliquez sur votre nom d'utilisateur en haut à droite de l'interface de la billetterie, puis sur « Gérer les utilisateur ».

Vous obtiendrez ensuite la liste de tous les utilisateurs du système et vous pourrez créer ou modifier chacun d'eux pour leur assigner :

- un identifiant ;
- un mot de passe ;
- un ou plusieurs points de vente ;
- un ou plusieurs rôles.

Édition d'un utilisateur ✕

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Confirmation du mot de passe

Rôles

- admin
- pos
- on-site
- partner
- overbooker
- transfer
- accred
- ticket_editor
- refund
- wallet_cashier
- wallet_manager
- accounting
- entry_check
- stats
- waiter

Points de vente

- Eshop

7.1. Rôles utilisateurs

Les rôles utilisateur suivants sont disponibles par défaut :

- [ADMIN](#) : donne un accès complet au système.
- [POS](#) : autorise l'accès à l'interface de point de vente (*point of sale*)

- [ON-SITE](#) : indique que le/la caissier.ère fait partie de l'équipe sur site (à associer en principe avec [POS](#)) ;
- [PARTNER](#) : indiquer que le/la caissier.ère fait partie de l'équipe d'un partenaire (à associer en principe avec [POS](#)) ;
- [OVERBOOKER](#) : indique que le/la caissier.ère peut faire de l'overbooking ;
- [TICKET_EDITOR](#) : indique que le/la caissier.ère peut modifier les données d'un ticket ;
- [REFUND](#) : indique que le/la caissier.ère peut effectuer des remboursements ;
- [WALLET_CASHIER](#) : indique que l'utilisateur.trice peut effectuer des encaissements sur porte-monnaie électronique hors point de vente (utilisé par exemple pour des bars non gérés avec ticketack) ;
- [WALLET_MANAGER](#) : indique que l'utilisateur.trice peut créditer des porte-monnaies électroniques ;
- [ACCOUNTING](#) : autorise l'accès aux données comptables ;
- [ENTRY_CHECK](#) : rôle spécial pour les contrôleurs d'entrée ;
- [STATS](#) : rôle spécial pour l'accès aux statistiques ;
- [WAITER](#) : permet d'utiliser l'interface de vente restaurant/bar (à associer en principe avec [POS](#)) ;

7.2. Droits associés

- admin

8. Tests lors de mises à jour ou première mise en service

Effectuer un cycle complet :

gestion

- Créer ou importer une séance, lui assigner un prix et un lieux
- Effectuer un achat depuis le point de vente
- Effectuer des réservations depuis le point de vente
- Effectuer un achat depuis le site Web
- Effectuer des réservations depuis le site Web
- Effectuer un achat depuis l'application mobile (le cas échéant)
- Effectuer des réservations depuis l'application mobile (le cas échéant)
- Scanner le ticket avec l'application et vérifier que l'accès est autorisé

