

## Gestion de salle

### Table des matières

1. Version.....	1
2. But et utilisation de ce document.....	1
3. Support technique.....	2
4. Définitions.....	2
Événement.....	2
Contingent.....	2
Abonnement.....	2
Overbooking.....	2
Book-on-check.....	2
No show.....	3
5. Outils à disposition.....	3
Application de gestion de salle.....	3
Interface d'administration.....	4

### 1. Version

---

Date de dernière modification de ce document : lundi 2 mars 2020

Dernière version de ce document : <https://ticketack.com/documentation/Français/Ticketack - Gestion de salle.pdf>

### 2. But et utilisation de ce document

---

Ce document a pour but de documenter les processus liés à la gestion des salles lors d'événements gérés avec la billetterie *Ticketack*. Y seront abordés les questions d'*overbooking* (vendre plus de places que la capacité de la salle), de libération de places pour les *no-show* (personnes qui disposent d'une réservation mais ne se présentent pas au contrôle d'entrée) ainsi que le concept de *book-on-check* (réservation automatique à partir d'un titre d'entrée éligible pour l'événement).

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**.

## 3. Support technique

---

Si vous rencontrez des difficultés avec les processus ou les informations fournies dans ce document, vous pouvez nous contacter de différentes manières :

- Sur le tableau Trello dédié à votre festival
- Par e-mail à l'adresse [support@netoxygen.ch](mailto: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. Définitions

---

### Événement

Un *événement* est défini par sa date, son titre et d'autres meta-données qui dépendent du type d'événement. Il peut s'agir d'une séance, d'un concert, d'une conférence, etc.

### Contingent

Les contingents sont un mécanisme puissant permettant de définir quels types de billets (abonnements, billets simples) peuvent obtenir une place pour un événement en fonction de différents critères cumulatifs. Les contingents sont décrits de façon détaillée dans le document [Grilles tarifaires, abonnements et contingents](#).

### Abonnement

Du point de vue de la billetterie, tout billet qui n'est pas associé directement à une séance est un *abonnement*. **Ainsi les accréditations, bons cadeau, cartes 5 entrées, cartes de membres sont tous considérés ici comme des abonnements.** Les abonnements et leurs propriétés sont décrits en détails dans le document [Grilles tarifaires, abonnements et contingents](#).

### Overbooking

La fonctionnalité d'*overbooking* permet aux utilisateurs disposant du rôle [OVERBOOKING](#) (c.f. gestion des utilisateurs décrite dans le document [Administration, gestion des utilisateurs et statistiques](#)) de vendre ou effectuer des réservations au-delà de la capacité de la salle. Ce faisant le *contingent* [OVERBOOKING](#) est augmenté du nombre de places concernées ce qui a pour effet d'augmenter la capacité de la salle du point de vue du système.

### Book-on-check

La fonctionnalité « book-on-check », permet, pour autant que le *contingent* [BOOK-ON-CHECK](#) ait été

défini ainsi – ce qui est sa fonction par défaut – aux personnes qui disposent d'un *abonnement* éligible par un *événement* mais qui n'ont pas fait de réservation préalable, de rentrer dans la salle. Ce faisant, le système crée au moment du contrôle d'entrée une réservation pour l'*événement* de façon transparente pour le contrôleur d'entrée et le client et ce, pour autant qu'il reste des places accessibles dans les contingents depuis lesquels le *contingent* [BOOK-ON-CHECK](#) peut prendre des places.

Pour plus d'informations sur l'application dédiée au contrôle d'entrée, référez-vous au document [Contrôle d'entrée](#).

## No show

La fonctionnalité « no-show », permet aux responsables de salle de libérer les places réservées à l'aide d'*abonnements* de personnes qui ne se sont pas présentées au contrôle d'entrée à un instant donné. Des places supplémentaires sont ainsi rendues disponibles dans le contingent [NO-SHOW](#) pour d'autres clients qui sont sur place (en fonction des règles liées à ce *contingent*). Note : les places prises avec un ticket pour une séance unique et les places réservées il y a moins d'un quart d'heure ne sont pas libérées lors de l'activation de cette fonction depuis l'application de gestion de salle.

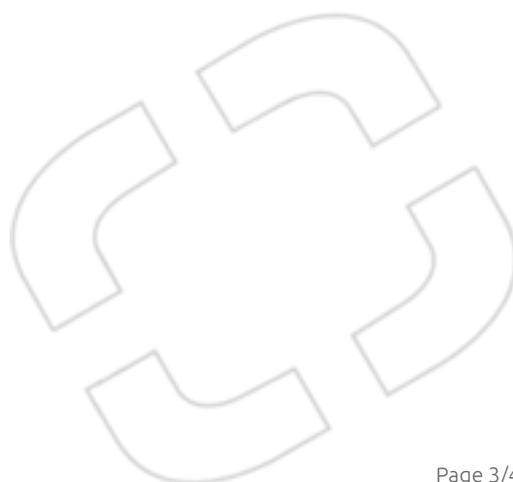
## 5. Outils à disposition

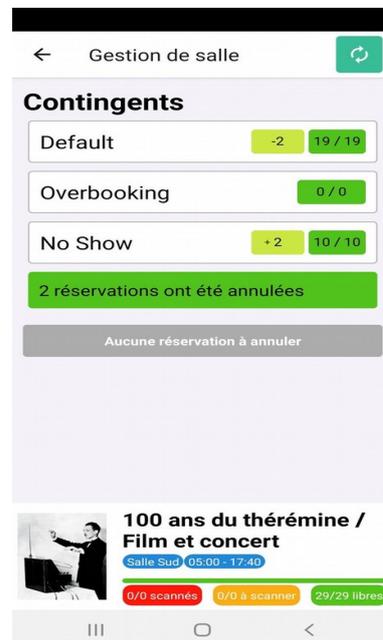
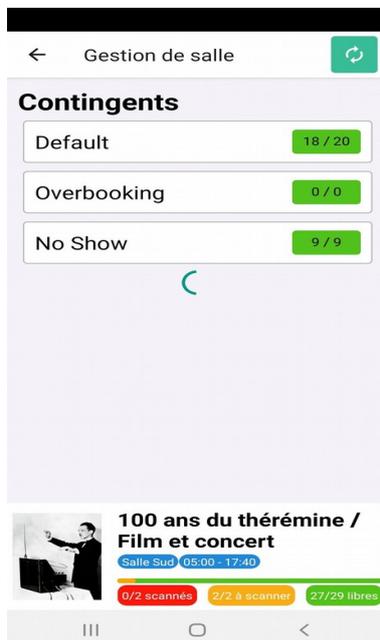
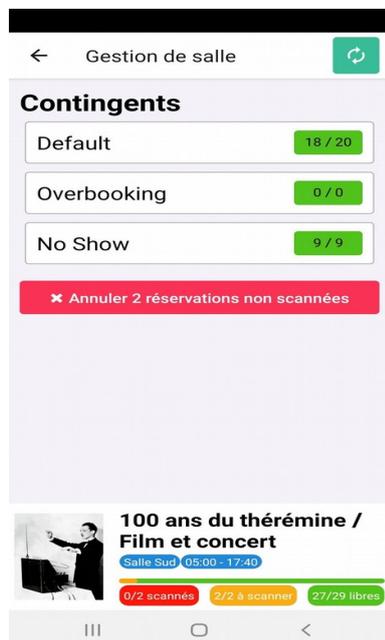
---

### Application de gestion de salle

À l'aide de l'application mobile Ticketack disponible sur iOS et Android, après avoir scanné le code QR de configuration « Gestion de salle » depuis l'interface d'administration, les responsables de salle ont la possibilité, pour chaque *événement* :

- de voir le nombre de places disponibles ;
- de voir le nombre total de places ;
- de voir le nombre de places scannées et à scanner ;
- de voir l'état de chaque contingent ;
- **de libérer les places** de personnes disposant d'un *abonnement* mais qui ne se sont pas présentées au contrôle d'entrée en temps voulu.





## Interface d'administration

Depuis l'interface d'administration disponible sur <https://xxx.ticketack.com/user/login> (remplacez xxx par le préfixe de votre instance de billetterie), vous pouvez, depuis le menu « Administration -> Événements » modifier l'ensemble des événements (contingents, assignation des secteurs des places numérotées le cas échéant, etc.)

