



GUIDE D'UTILISATION
DE
TABAC INFO SERVICE (T.I.S.)
Télé-Conseillers (T.C.)

Contact :
M. William DREAN
Tél. 01 64 86 40 68
@ : support@uni-medecine.fr

L'Identification

L'accès à l'outil **Tabac Info Service** se fait par une identification sécurisée (cf. *figure 1.1*) utilisant le nom d'utilisateur et un mot de passe.

- L'identifiant (nom d'utilisateur)
- Le mot de passe

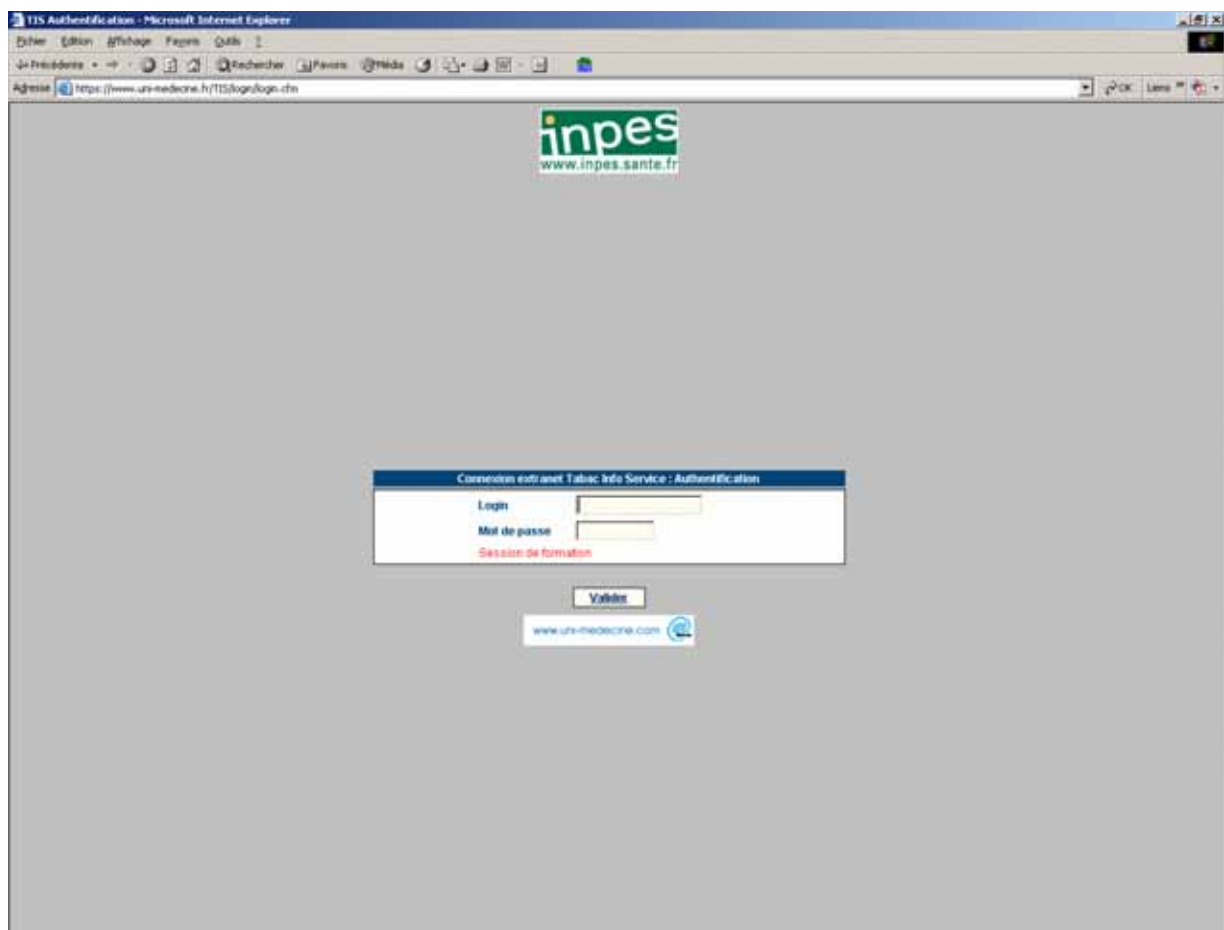
Comment ce présent-il :


Figure 1.1

IDENTIFICATION

Sur la page d'accueil, vous vous identifier en saisissant

- Votre nom d'utilisateur,
- Votre mot de passe.



 les identifiants de connexion sont strictement personnels...

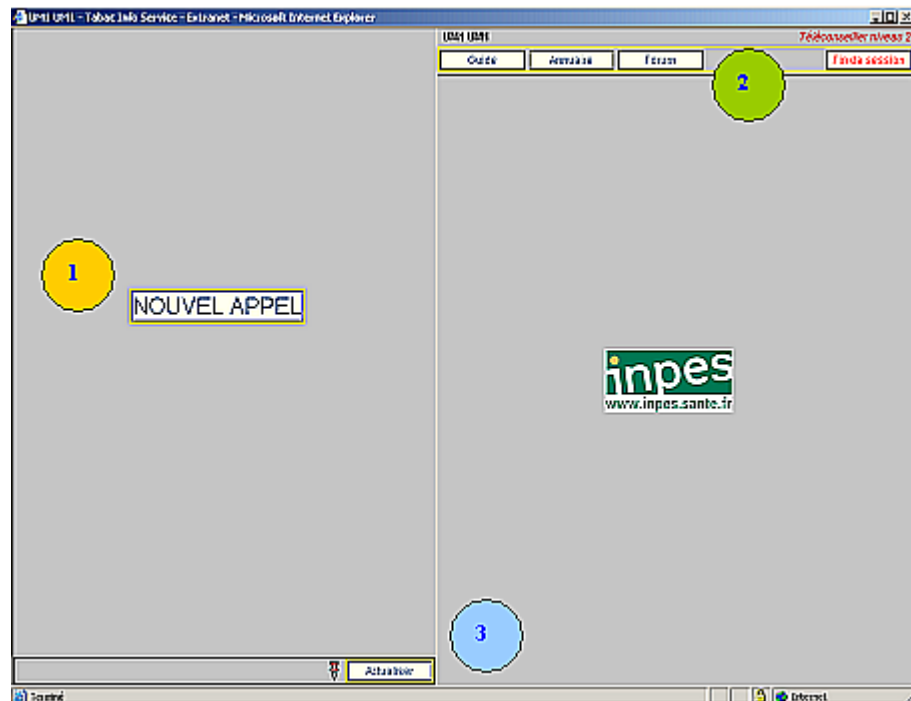
Votre Tableau de bord

Une fois identifié vous accédez à votre tableau de bord ou *Bureau*. (cf. figure 2.1).




Figure 2.1

Le Bureau

1. *Nouvel Appel*
2. *Actualiser le bureau*
3. *Barre d'outils*



Votre *Bureau* est composé de **3 Eléments** qui sont :

- **1- Nouvel APPEL,**
 - Renseignement d'une fiche appelant 
- **2- La barre d'outils qui est composée d'un :**
 - Guide (appelé la Bible),
 - Annuaire, 
 - Forum,
- **3- Actualisation du bureau.**
 -  ■ Réinitialisation de l'état du bureau dans le cadre d'un transfert d'appel

Nouvel Appel

Comment prendre un nouvel appel :

- Cliquez sur le bouton **NOUVEL APPEL**



Affichage d'une nouvelle fenêtre (cf. **figure 3.1**), le TC1 ou le TC2 remplit le questionnaire de l'appelant.



Figure 3.1
Le dossier de l'appelant



- Etat civil,
- Questionnaire
- Transfert à TE
- Envoi de documents
- Rendez vous
- Fin d'appel
- Fin de session

Le **Télé Conseiller (TC)** devra :

- indiquer l'état civil,
- remplir le questionnaire,
- prendre des rendez-vous,
- envoyer des documents d'informations, etc.

 Pour passer d'un champs à l'autre vous pouvez utiliser la touche 'tabulations' ...

 la sélection , le choix est unique = (une seule réponse possible).

 la case à cocher  vous permet de sélectionner un item. (le choix peut être multiple)= (plusieurs réponses possibles).

 le champs texte  vous pouvez saisir vos observations.


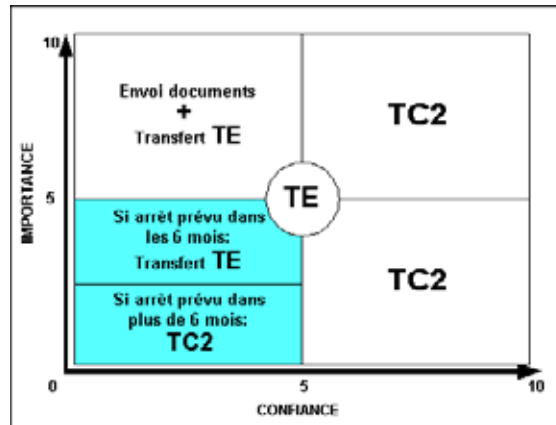
 Le Diagramme de Rollnick : il s'affiche automatiquement à la suite des questions personnel concernant l'appelant. C'est une aide à la décision (cf. *figure 3.2*).

Figure 3.2
Le Diagramme de Rollnick.

- Aide à la décision.

Le TC aura un aide mémoire des tâches à réaliser.



L'identité


Pour prendre des rendez vous les TC doivent avoir renseigné l'identité de l'appelant.

Comment renseigner l'identité d'un appelant,

- Cliquez sur le bouton **Identité**
- Renseignez les informations,
- Enregistrer votre fiche en cliquant sur le bouton **Enregistrer**

La fiche d'identité apparaît à droite du questionnaire (cf. *Figure 4.1*)

Figure 4.1
Identité
Renseignement civil,
N° de téléphone pour
un rappel éventuel.

 Pour accéder à l'agenda afin de prendre un rendez-vous, le TC doit renseigner l'identité de l'appelant et un n° de téléphone pour le rappel.

 En indiquant la commune de l'appelant, permettra au TE lors de l'entretien téléphonique de proposer Consultation tabacologue de sa région via site de l'O.F.T..

Transfert à un TE

Comment transférer un appelant vers le TE :

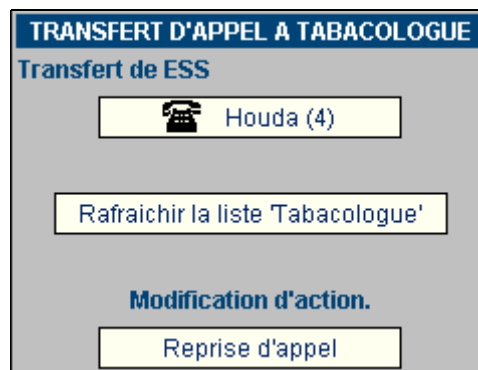
- Cliquez sur le bouton 

Le TC pourra dans un cas d'**urgence** transmettre l'appel à un TE (bien entendu après s'être assuré que ce dernier est libre de prendre l'appel en cours *cf. Figure 5.1*).

Figure 5.1

Transfert d'appel

- Liste des TE disponibles
- Actualisation de la liste
- Reprise de l'appel




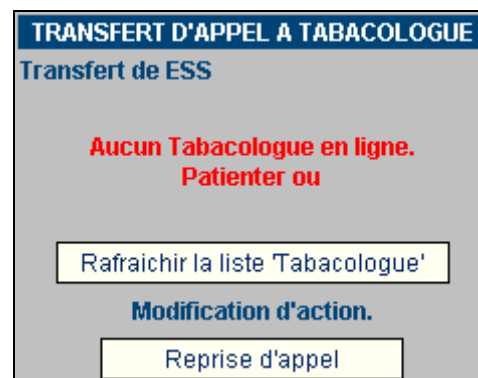
 Le TC clic sur le TE disponible ou reprend l'appel (*cf. Figure 5.2*)


Figure 5.2

Reprise de l'appel

- Pas de tabacologue de libre.



 Une fois l'appelant transféré, le TC sera libre de prendre un autre appel.

 le transfert envoie directement le dossier en l'état sur l'écran du TE .

Le guide

C'est une aide qui vous guidera dans les réponses à apporter lors de votre entretien téléphonique.

Il suffit de cliquer sur le bouton « **guide** » pour obtenir le sommaire du guide. (cf. *Figure 6.1*) ; La sélection du thème affiche le détail du sujet choisi.

Figure 6.1
A l'aide du **SOMMAIRE**
sélectionner votre sujet.

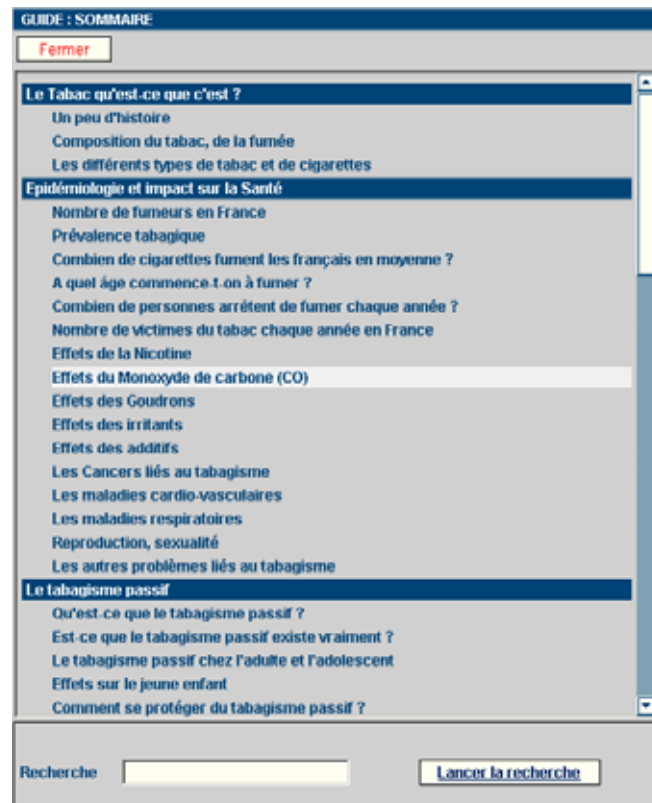
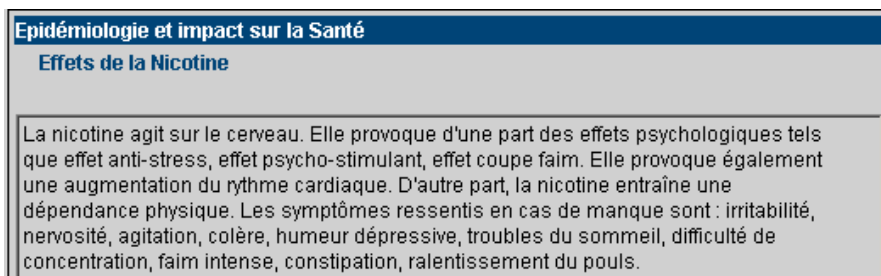



Figure 4.2
SELECTION DU
THEME, dès que
vous avez un
thème dans le
sommaire le sujet
apparaît.



 Astuce : en bas de votre écran, vous pouvez effectuer une recherche par mot-clé. Elle vous affichera tous les documents trouvés en rapport avec votre recherche.

L'annuaire

En cliquant sur le bouton 'annuaire' vous rendez directement sur le site Internet de l'OFT (cf. Figure 7.1). Il vous affichera la liste des consultations de tabacologie dans le département de l'appelant.

Figure 7.1. annuaire O.F.T. (L'Office Français de prévention du Tabagisme par département) .

OFT ANNUAIRE DES CONSULTATIONS DE TABACOLOGIE
le 3/10/2003 20:42:00

Liste des consultation pour le département : 75

34 consultations pour ce département.

Trop de réponses ? Affinez votre recherche ici

Hôtel-Dieu	plus d'infos
Centre de Pneumologie Consultation de Tabacologie 75004 Paris Tel : 01 42 34 84 86	
Hôpital Européen Georges Pompidou	plus d'infos
Pôle d'addictologie 75015 Paris Tel : 01 56 09 24 88	
Cabinet de psychiatrie	plus d'infos
Dr F. Jolivalt Psychiatre Psychothérapeute 75012 Paris Tel : 01 43 45 26 43	
Institut Arthur Vernes	plus d'infos
Consultation de Tabacologie 75006 Paris Tel : 0144395317	
Cabinet médical	plus d'infos
nc 75014 Paris 14 Tel : 01 45 45 45 09	
Cabinet médical	plus d'infos
75008 Paris Tel : 01 53 83 88 38	
Cabinet médical	plus d'infos
75010 Paris 10 Tel : 0142464234	

- Attention, ce rapprochement se fait à condition que :
- la commune de l'appelant soit renseignée (informations sur la fiche d'identité)

Pour **fermer** la fenêtre cliquer sur la petite croix en haut à droite de la fenêtre.

Documentations (envois de documents)

Durant votre entretien vous aurez la possibilité de **PLANIFIER** l'envoi de documents destinés à l'appelant.

Ces demandes seront gérées par les TC2.

- Cliquez sur le bouton « **Envoi de documents** » (cf. *Figure 8.1*)

Figure 8.1
ENVOI DE DOCUMENTS :
Sélection des documents à envoyer. L'envoi sera traité par le TC2.

Documents	Forme	Qté
<input type="checkbox"/> GUIDE PRATIQUE J'ARRÊTE DE FUMER	Brochure	0
<input type="checkbox"/> FEMMES ET TABAC	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> FEMMES SANS FUMÉE	Magazine	0
<input type="checkbox"/> LE TABAGISME PASSIF	Brochure	0
<input type="checkbox"/> LA SANTÉ VIENT EN MANGEANT	Libre	0
<input type="checkbox"/> Le tabac en quelques chiffres	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Petite histoire du tabac	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Les risques associés au tabagisme et les bénéfices de l'arrêt	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> La dépendance au tabac	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Les solutions pour arrêter de fumer	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Les substituts nicotinniques	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Grossesse et tabac	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Arrêter de fumer sans prendre du poids	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Aider les adolescents à ne pas fumer	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> La composition de la fumée du tabac	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> L'industrie du tabac	Dépliant	0
<input type="checkbox"/> Le tabac et la loi	Dépliant	0

Préparation de la commande :

- Cochez 1 ou plusieurs articles,
- Indiquez la quantité,
- Enregistrer votre demande



Le TC2 disposera immédiatement d'une sélection et expédiera les documents.



Si le bouton **Envois précédents** apparaît, il indique qu'une commande a déjà été envoyée (cf. *Figure 8.2*).

Il vous suffit alors de la compléter puis de l'enregistrer (l'actualisation se fait automatiquement)

Figure 8.2
HISTORIQUE
des documents
envoyés.

Envois de documents précédents		
Documents	Qté	Date
LE TABAGISME PASSIF	1	03/10/2003
LA SANTÉ VIENT EN MANGEANT	1	03/10/2003

Les rendez-vous

C'est une gestion de rendez vous destiner aux permanents. Il vous permet de prendre des rendez-vous pour les TE.

- Cliquez sur le bouton « **Rendez-vous** »,

Sur la partie droite de votre écran vous avez les rendez-vous avec leurs disponibilités (cf. *Figure 9.1*)

		Année 2003 - Octobre - Agenda - Billie H.													
		09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
01	Mer														
02	Jeu	dispo. 13	2	2	2	1	1	2	1	2					
[03]	Ven	dispo. 9	2	2	2	R	R	R	1	2					
04	Sam														
05	Dim														

- En jaune s'affiche le nom du permanent connecté **Billie H.**
- Les boutons de fonctions bleus affichent **Tous** <<< >>>
 - **Tous** : tous les tabacologues
 - <<< : page précédente,
 - >>> : page suivante,

L'encadré en rouge :


02	Jeu	dispo. 13	2	2	2	1	1	2	1	2
[03]	Ven	dispo. 9	2	2	2	R	R	R	1	2

- La grille des disponibilités par date correspond aux disponibilités des permanents.



 dispo. 9 Le nombre de permanent disponible 9 pour cet exemple.



 grille de rendez-vous.

Il faut penser en TEMPS et couleur :

- Cases de couleurs grises : c'est le passé donc inactives.
- Cases de couleurs blanches : c'es le présent donc actives : possibilité de prendre un rendez-vous.
- La lettre R signale « **Réservé** » : rendez-vous déjà placé.
- Le chiffre indique le nombre de disponibilités.

Prise des rendez vous :

1. Cliquer sur le jour concerné

Sélection de la date en jaune.

01	Mer												
02	Jeu		dispo. 13		2	2	2	1	1	2	1	2	
03	Ven		dispo. 9		2	2	2	R	R	R	1	2	
04	Sam												

En cliquant sur le jour, vous arrivez sur votre **agenda** par défaut (cf *Figure 9.2*)

Etape 1 : Prise de rendez-vous

Figure 9.2
PRISE DE RENDEZ-VOUS
 Sur cet exemple , il n'est pas possible de prendre un rendez-vous.
 En cliquant sur le bouton **TOUS**, vous avez l'agenda de tous les permanents disponibles le 3 octobre 2003
 (cf *Figure 9.3*)



Etape 2 : Sélection du permanent

Figure 9.3
AGENDA DE TOUS LES PERMANENTS
 disponibles le 3 octobre 2003.
 Pour prendre un rendez-vous pour un autre permanent cliquez sur une case blanche : cette dernière indique qu'il n'y a pas encore de rendez-vous.



Etape 3 : fiche de rendez vous et enregistrement.

Figure 9.4
FICHE RENDEZ-VOUS
 Indiquez les observations éventuelles et enregistrer-les.

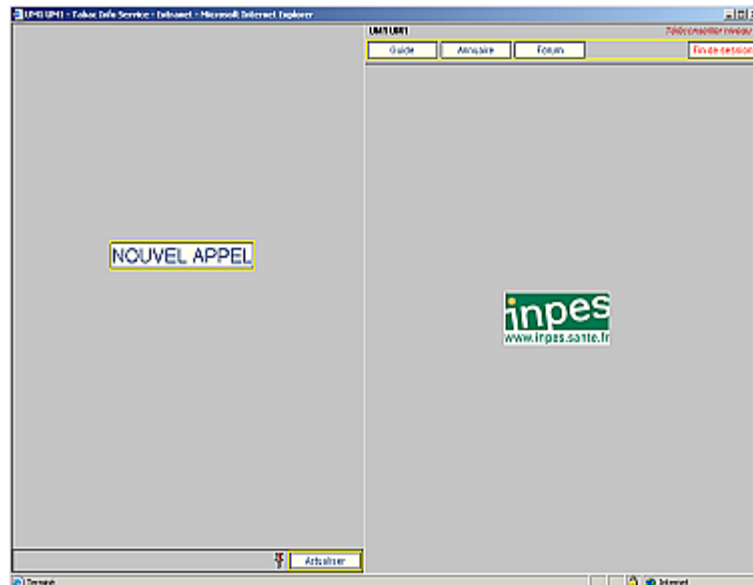
Les rendez-vous se prennent par tranche de ½ heure.



Fin d'appel

Dès que votre appel est fini vous pouvez cliquer sur le bouton fin d'appel et vous êtes de retour sur votre bureau (cf. **Figure 10.1**). Votre rendez-vous est maintenant de couleur vert, indiquant qu'il a été traité.

Figure 10.1
FIN D'APPEL
Retour à votre bureau.

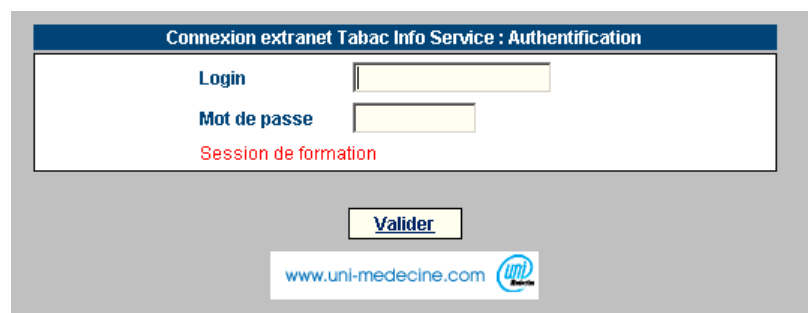


Fin de session

La fin de session indique la fermeture de votre connexion, vous êtes déconnecté.

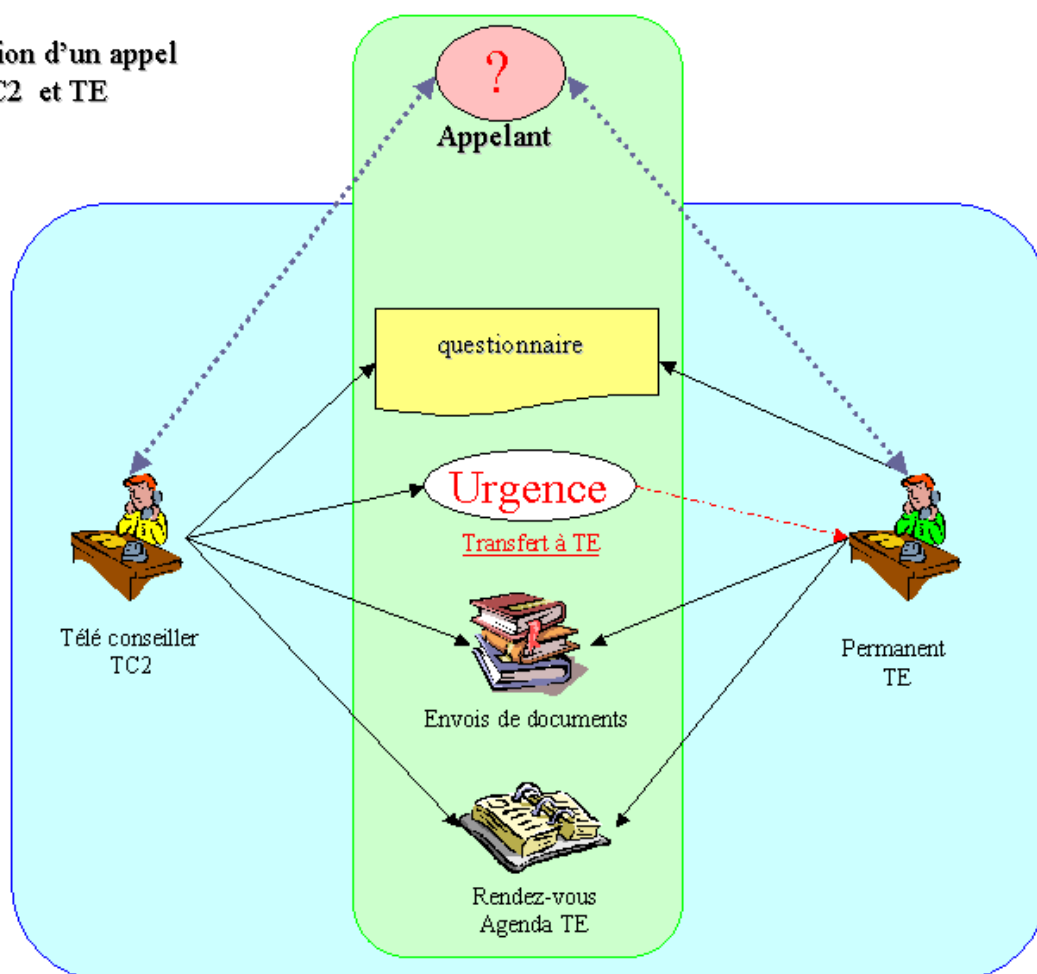
Vous retourner à l'accueil d'identification de T.I.S. (cf. **Figure 11.1**).

Figure 11.1
FIN DE SESSION de connexion.
Vous n'êtes plus connecté.



Annexe(s)

Circulation d'un appel
TC2 et TE



Mise à jour du 10 octobre 2003

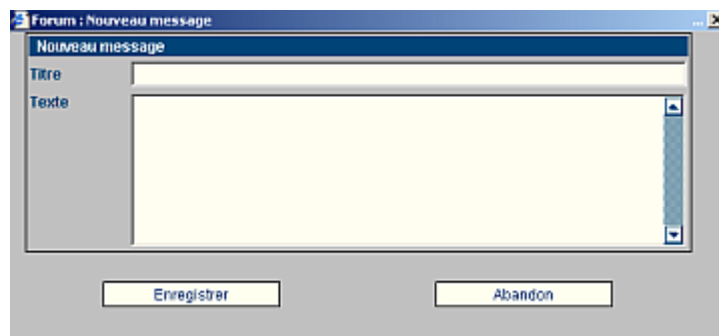
Ajout de 1 bouton supplémentaires sur la présentation du bureau du TC

- Le Forum (cf. *figure 1*).



- Création d'un nouveau fil de discussion
 - Cliquez sur le bouton dans le forum
 - Remplissez la fenêtre « **Nouveau Message** »

Figure 2 : Nouveau message.



- Cliquez sur le bouton **Enregistrer** (cf. *figure 2*) pour sauver votre message

Figure 3 : liste des nouveaux messages

The screenshot shows the forum message list. The 'TEST' message is highlighted in blue. The table below shows the details of the messages.

Nouveaux messages		Nb	Auteur	Date
?	TEST		Chris	10/10/2003 17:47
?	Signalement des TE qui vont sur ce site	1	Maurice R.	10/10/2003 10:54
Re	En tot cas je teste		Chris	10/10/2003 13:13

Il est archivé dans la liste des nouveau Messages (en bleu(cf. *figure 3*)).

Pour lire un message dans la liste cliquez sur pour répondre à un message cliquez sur cette icône et sur **Re** pour lire les réponses.

- **La Gestion des alertes utilisateurs**


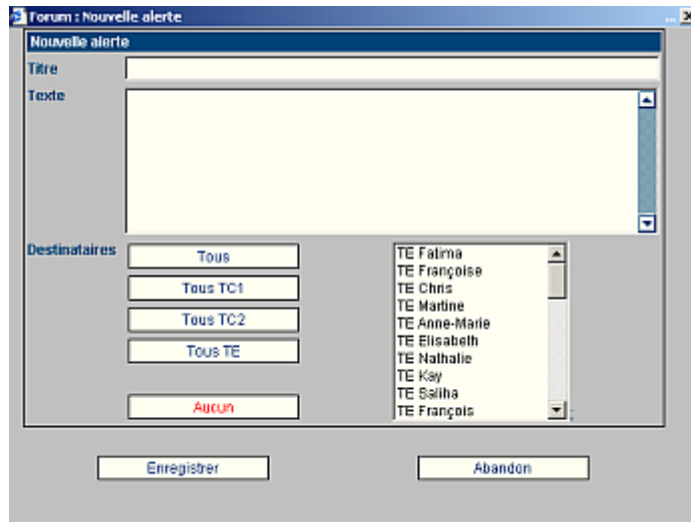
En cliquant sur ce bouton  , vous pouvez enregistrer une alerte (cf. **Figure 4**) en indiquant les destinataires, cette action permettra d'adresser un message destiné à 1 ou plusieurs personnes.


Figure 4

Les alertes, indiquer


- Un titre,
- Votre texte (message)
- Les destinataires
- Enregistrer.




- **La Gestion des tâches** 

 C'est le même principe que les alertes vues en **figure 4**, saisissez les éléments et enregistrer.

- **Autres boutons...**

 en cliquant sur ce bouton vous affichez tous les messages du forum.

 En cliquant sur ce bouton, l'état des nouveaux messages sont **marqués comme lus**.