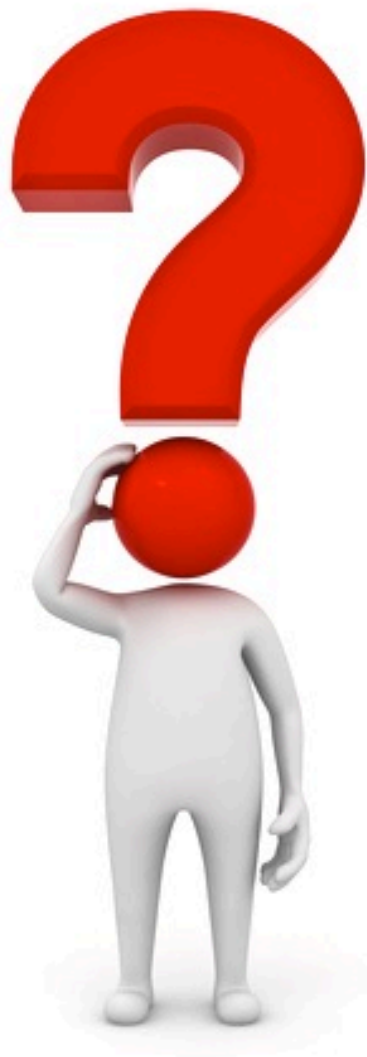


# GESTION INFORMATISEE DE FILES D'ATTENTE



***Eviter les pièges et les fausses bonnes idées...***

## ***Des bornes d'accueil avec des sélections multiples présentées faussement comme étant des écrans tactiles...***

De nombreuses personnes se rendent compte à la livraison du matériel que ce qui leur avait été présenté, sans que cela soit explicitement dit, comme un écran tactile, n'est en fait qu'une simple zone tactile avec une surface plastifiée derrière laquelle plusieurs boutons poussoirs mécaniques sont masqués.

La déception est rude car sans réel écran vidéo tactile on ne peut pas :

- Indiquer une estimation du temps d'attente avant la prise de tickets
- Indiquer la présence ou l'absence de places assises dans la zone d'attente avant la prise de tickets (information importante pour les personnes à station debout pénible)
- Afficher une page d'information "flash" au moment de l'impression du ticket (par exemple, un rappel sur une campagne de vaccination)

Bien entendu, il est aussi impossible sur ces éléments de modifier à distance, sans frais et instantanément le libellé ou le décor lié à chaque bouton de sélection de service.

*Quand nous vous proposons des écrans tactiles, il s'agit bien d'écrans vidéo tactiles.*

### ***Des bornes d'accueil avec des écrans tactiles ridiculement petits...***

Certaines solutions proposent des bornes d'accueil avec des écrans tactiles de la taille de votre GPS de voiture ou même plus petits !

A l'utilisation, ces écrans à la surface trop réduite ne permettent pas d'afficher clairement la désignation d'un service, ils deviennent même inutilisables pour les personnes ayant des problèmes de vue.

Rappelons que dans notre solution, un seul bouton de sélection de service présente une surface graphique utile minimale de 12 x 3,5 cm !

*Vous comprendrez maintenant pourquoi nous proposons des écrans vidéo tactiles avec une taille minimale de 15 pouces.*

## ***Des solutions proposées avec des afficheurs de rappel de guichets...***

Où comment augmenter considérablement votre facture tout en dégradant inutilement la fluidité de vos services.

Soyons logique et comprenons en 4 étapes le processus mental d'une personne visitant un lieu avec une gestion de file d'attente.

### Etape 1

A son arrivée, la personne prend son ticket.

Ce qu'elle a en tête est son numéro de ticket.

Ce qu'elle attend est l'appel de son numéro de ticket.

### Etape 2

Quand la personne voit son numéro de ticket appelé on lui indique à quel guichet se présenter.

Ce qu'elle a en tête est le numéro de guichet où aller.

Ce qu'elle recherche est le guichet qui est identifié avec le numéro de guichet qui lui a été indiqué.

A ce stade, à la limite, si elle jetait son numéro de ticket, cela n'aurait aucune incidence sur la suite de son déplacement vers le guichet qui l'a appelé.

### Etape 3

La personne se dirige naturellement et directement vers le guichet qui l'a appelé.

Le guichet est identifié avec une simple signalisation statique à quelques euros (numéro adhésif en découpe numérique ou plaque signalétique)

### Etape 4

La personne est reçue par le préposé qui l'a appelé.

Le piège...

Imaginez maintenant qu'à l'étape 3, la personne se dirigeant naturellement vers le guichet qui l'a appelé voit en plus un numéro de ticket affiché au dessus de celui-ci.

Pour 100% des individus, un doute est généré, la personne va systématiquement rechercher son ticket en papier pour vérifier que c'est bien son numéro qui est affiché.

Comme vous l'aurez compris, cette vérification est totalement inutile mais le plus grave est qu'au delà du doute généré, cela entraîne un temps d'arrêt dans le déplacement de la personne entre la zone d'attente et son arrivée au guichet.

En clair, non content de ne rien apporter en plus, les afficheurs de rappel de guichets génèrent des doutes causant un ralentissement des flux et donc l'efficacité d'un service.

5 secondes de perte de temps par personne entre la zone d'attente et les guichets, pour un lieu gérant 200 personnes par jour c'est 1.000 secondes, pour 20 jours de travail par mois c'est 20.000 secondes, pour 1 année c'est 240.000 secondes.

Soit quasiment 70 heures perdues et payées inutilement où les guichetiers ont attendu plus longtemps que nécessaire l'arrivée de la personne appelée !

Vous l'aurez compris, les afficheurs de rappel de guichets c'est...

- De la perte évidente d'efficacité dans les flux de personnes
- Une perte financière en exploitation
- Un surcoût important à l'achat

*Vous comprendrez maintenant pourquoi nous déconseillons l'acquisition d'afficheurs de rappel de guichets.*

## ***Des bornes d'accueil avec un nombre trop important de sélections...***

En 2008, au Canada, un groupe de santé avait lancé des dispositifs de gestion de files d'attente dotés d'écrans tactiles en libre service.

Après 3 mois d'exploitation, une évidence apparue, le public se présentait devant les bornes, il devait analyser une quinzaine de choix multiples, il faisait, après un temps long, une sélection qui pour 22% des personnes était fausse !

L'analyse menée par la suite révéla plusieurs éléments liés au trop grand nombre de choix proposés :

- Le public restait trop longtemps devant l'écran à analyser et à interpréter les différentes options proposées (en cas d'affluence, ce point devenait critique).
- Pour une partie de la population non habituée à des interfaces tactiles, la quantité de choix possibles générait une véritable trouble entraînant une demande d'aide aux personnes alentour ou la sélection d'un service non adapté au besoin réel (ce qui générait ensuite, bien évidemment, des problèmes de traitement de la demande).

Après différents tests menés in-situ, un résultat tomba, il ne fallait jamais dépasser 10 propositions de choix au niveau d'un système d'accueil du public !

Par sécurité, la solution fut redéfinie avec 8 choix et en toute logique celle-ci retrouva l'efficacité qui était celle recherchée par les utilisateurs :

Le taux des erreurs de sélection tomba à moins de 1%

La distribution des tickets retrouva la fluidité qu'elle n'aurait jamais du perdre.

Le choix d'un service redevint sans stress pour le public

*Vous comprendrez maintenant pourquoi nous vous proposons une solution informatisée limitée à 8 services.*

## ***Et pour le public...***

Le système de remise de tickets doit pouvoir s'adresser à n'importe quelle population, quel que soit son âge et son habitude à l'usage d'écrans tactiles interactifs.

Par sécurité, il est préférable de considérer qu'une majorité de personnes n'ont pas réellement l'habitude de l'usage de tels interfaces.

Il n'y a pas toujours un agent d'accueil présent pour identifier la demande du visiteur et lui remettre le bon ticket lié à son besoin.

Cette constatation oblige à certaines limitations que nous suivons pour ne pas proposer des produits qui dans la réalité de leur usage seraient inefficaces bien que conformes aux désirs premiers du client :

- Les choix trop nombreux (voir le paragraphe précédent)
- Les logiques « à étages » avec des arborescences à différents niveaux
- Les écrans tactiles de petites tailles ou en noir et blanc

Ceci nous fait certainement perdre quelques commandes, mais nous avons la satisfaction de constater que les produits que nous installons servent à quelque chose et nous conservons notre rôle de « conseil » vis-à-vis de nos clients...