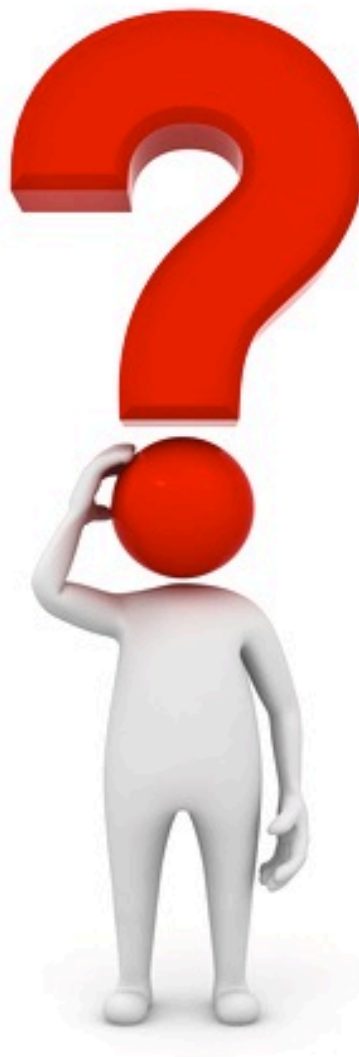


GESTION NON INFORMATISEE DE FILE D'ATTENTE



Eviter les pièges et les fausses bonnes idées...

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.