

# CHECK LIST : mise en place d'une solution de digitalisation de l'attente



Voici la liste des éléments à définir pour la mise en place d'une solution de file d'attente digitale. Ces éléments aident à identifier les fonctionnalités clés pour construire des parcours clients et operateurs optimales.

## Qualification des problèmes d'attente

- Volume de transactions/passage par an / mois / jour et saisonnalité \_\_\_\_\_
- Attente moyenne et écart-type \_\_\_\_\_
- Moyenne des temps de transaction et écart-type \_\_\_\_\_

## Typologie de clients

- Le volume de clients concernés \_\_\_\_\_
- Nationalités des clients \_\_\_\_\_
- CSP / panier Moyen \_\_\_\_\_
- Le niveau d'équipement en smartphone \_\_\_\_\_
- Segmentation déjà utilisée \_\_\_\_\_

## Objectifs de mise en place et mesure de la performance

- CA (impact panier et/ou fréquence et/ou trafic additionnel) \_\_\_\_\_
- La satisfaction clients \_\_\_\_\_
- La satisfaction opérateurs \_\_\_\_\_
- Productivité / réallocation des ressources \_\_\_\_\_

# CHECK LIST : mise en place d'une solution de digitalisation de l'attente



## Paramétrage du produit

- Le nombre de files à créer ? Niveau de priorité à gérer ? \_\_\_\_\_
- La part du flux à digitaliser (100% vs. une partie) ? \_\_\_\_\_
- Le support pour prendre un ticket (borne, téléphone, API) ou types de tickets (digital, virtuel, SMS, papier) \_\_\_\_\_
- La mode de prise de ticket : FIFO, RDV, mixte ? \_\_\_\_\_
- Données à collecter (motifs de visite, données clients, etc...) \_\_\_\_\_
- Langues à gérer \_\_\_\_\_

## Process et règles de gestion

- La mode de prise de ticket en self service ou assistée par du personnel ? \_\_\_\_\_
- L'exploitation de la file par le personnel du lieu équipé ? \_\_\_\_\_
- Le mode de validation des tickets : 1, 2 ou 3 étapes ? \_\_\_\_\_

## Dispositif de communication

- L'objectif de création d'usage ? \_\_\_\_\_
- Modalités / contraintes de communication du service en amont et in situ ? \_\_\_\_\_
- Modalités / contraintes de signalétiques ? \_\_\_\_\_
- Niveau de communication/promotion du service en interne / corporate? \_\_\_\_\_

## Dispositif matériel et accès réseau

- Le type et nombre des interfaces à déployer ? \_\_\_\_\_
- L'utilisation du matériel existant ou nouveau ? Sourcing du nouveau matériel ? \_\_\_\_\_
- La modalités d'accès des interfaces à Internet ? \_\_\_\_\_