

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 opérateurs 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 ? _____