



WAITBOX

Notre programme WAITBOX vous permet de gérer les files d'attente à l'entrée de votre commune, votre hôpital ou votre entreprise.

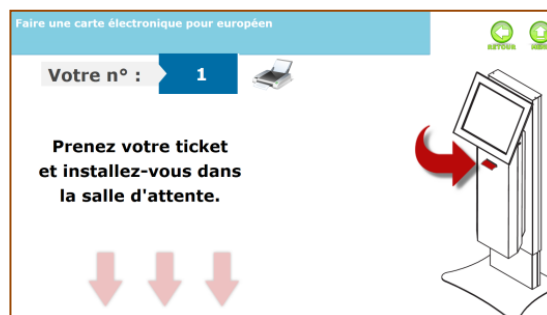
En voici les principales fonctionnalités :

ACCUEIL DU VISITEUR :

1. Prendre un ticket pour être appelé à un de vos guichets

Par l'intermédiaire d'un agent préposé et/ou d'une borne interactive, le visiteur pourra indiquer la raison de sa visite et le service concerné. Le programme imprimera un ticket pour l'inclure dans la file d'attente et lui demandera de passer dans la salle.

En cas de rendez-vous (Timebox), pour recevoir son ticket, le visiteur sera invité à s'identifier par le code qu'il aura reçu par mail et SMS, par sa date de naissance, par sa carte d'identité ou par son numéro de téléphone.



2. Appel par le guichetier

L'agent traitant pourra inviter le visiteur suivant à venir à son guichet. Le programme choisira la personne en fonction de la chronologie des arrivées des citoyens et des priorités des motifs de visite.

Un message sur des écrans d'information invitera le visiteur à se rendre au guichet disponible (il est bien sûr toujours possible au guichetier d'appeler directement le citoyen).



3. Traitement par le guichetier

Après l'appel du visiteur, le guichetier pourra notamment :

- Clôturer le traitement de la demande et appeler le visiteur suivant
- Appeler une seconde fois la personne qui ne se présente pas ou la mettre absente temporairement
- Mettre le visiteur en pause pour lui permettre d'aller chercher un document oublié
- Modifier le motif de visite ou ajouter un second motif
- Envoyer le visiteur vers un autre guichet en cas d'erreur de motif ou de demande multiple
- ...

Numéro		Motif	Ajouter un motif	Modifier le motif	Rediriger le visiteur	Absent
Heure insc.						
 	1 17:49	Je n'ai pas rendez-vous LEGALISATION DE SIGNATURE				

MONITORING DE LA SALLE :

Beaucoup de choses peuvent se passer dans une salle d'attente. Pour pouvoir répondre rapidement et efficacement, nous avons mis en place un outil permettant à un responsable de voir en quelques écrans la situation précise de la salle :

- Vue des guichets et de la liste des citoyens dans la salle
- Affichage de la liste des guichets ouverts et du nombre de citoyens présents par motifs de visite
- Tableau montrant quels guichets sont ouverts ou fermés par motifs de visite

STATISTIQUES DE VISITE :

De nombreuses statistiques standards seront disponibles.

Citons par exemple :

- Un taux moyen d'occupation par guichet
- Le nombre de visiteurs par guichet, par employé et par motif de visite.
- Le temps moyen de traitement d'un visiteur par guichet, par employé et par motif de visite.
- Le temps d'attente moyen des citoyens par guichet, par agent et par motif de visite.
- ...

Statistiques générales				
Entre deux dates : 09/03/2015 - 19/03/2015				
Entre deux heures : 00 : 00 - 00 : 00				
Destination :				
Nom d'utilisateur :				
Guichet :				
Hiérarchie : Menu principal				
Motif		NB de visiteurs	Temps d'attente moyen	Temps de traitement moyen
Services à la population	Sous-questions	798	35:06	7:26
Urbanisme	Sous-questions	30	5:40	6:18
Aide	Ticket	167	2:19	2:32
Rendez-vous	Sous-questions	21	1:14	3:28
Autres services de l'administration	Sous-questions	39	3:04	2:33
Visiteurs absents		140	71:30	1:12
Visite sans motif - mauvais aiguillage		37	26:16	0:52
Visiteurs rejetés		1	34:50	0:00
Ensemble des motifs traités		Total Moyenne :	1059 27:32	6:21
Ensemble des visiteurs		Total Moyenne :	1236 32:29	5:36
		Minimum :	0:01	0:0-19:14
		Maximum :	325:41	275:08
		Ecart type :	40:01	10:25