

eGeFi : gestion des files d'attente



Michel JUSTE
Technico-Commercial
☎ 02.32.06.30.75

Principe de fonctionnement

Le visiteur est invité à prendre un ticket sur le distributeur de tickets en choisissant son besoin sur la borne tactile

Il obtient un ticket lui indiquant selon le paramétrage, le nombre de clients en attente dans sa file et le numéro sous lequel il sera appelé

Le visiteur patiente en salle d'attente

Lorsqu'un agent d'accueil se libère, il sélectionne automatiquement le visiteur suivant sur son poste d'appel

Lorsque son numéro arrive, celui-ci s'affiche sur l'écran vidéo associé au numéro du guichet auquel il doit se rendre

L'entretien commence.

En fin d'entretien, l'agent d'accueil peut sélectionner un ou plusieurs motifs d'entretien parmi 99 (paramétrables par postes)

Lorsque l'entretien est terminé, l'agent d'accueil sélectionne un motif de visite et le valide

Il peut alors recevoir un nouveau visiteur

Le responsable d'accueil dispose d'une supervision en temps réel lui donnant une vue d'ensemble de son accueil, afin de mettre en place éventuellement des ressources.

Il peut de plus analyser les statistiques journalières, mensuelles, annuelles etc.....

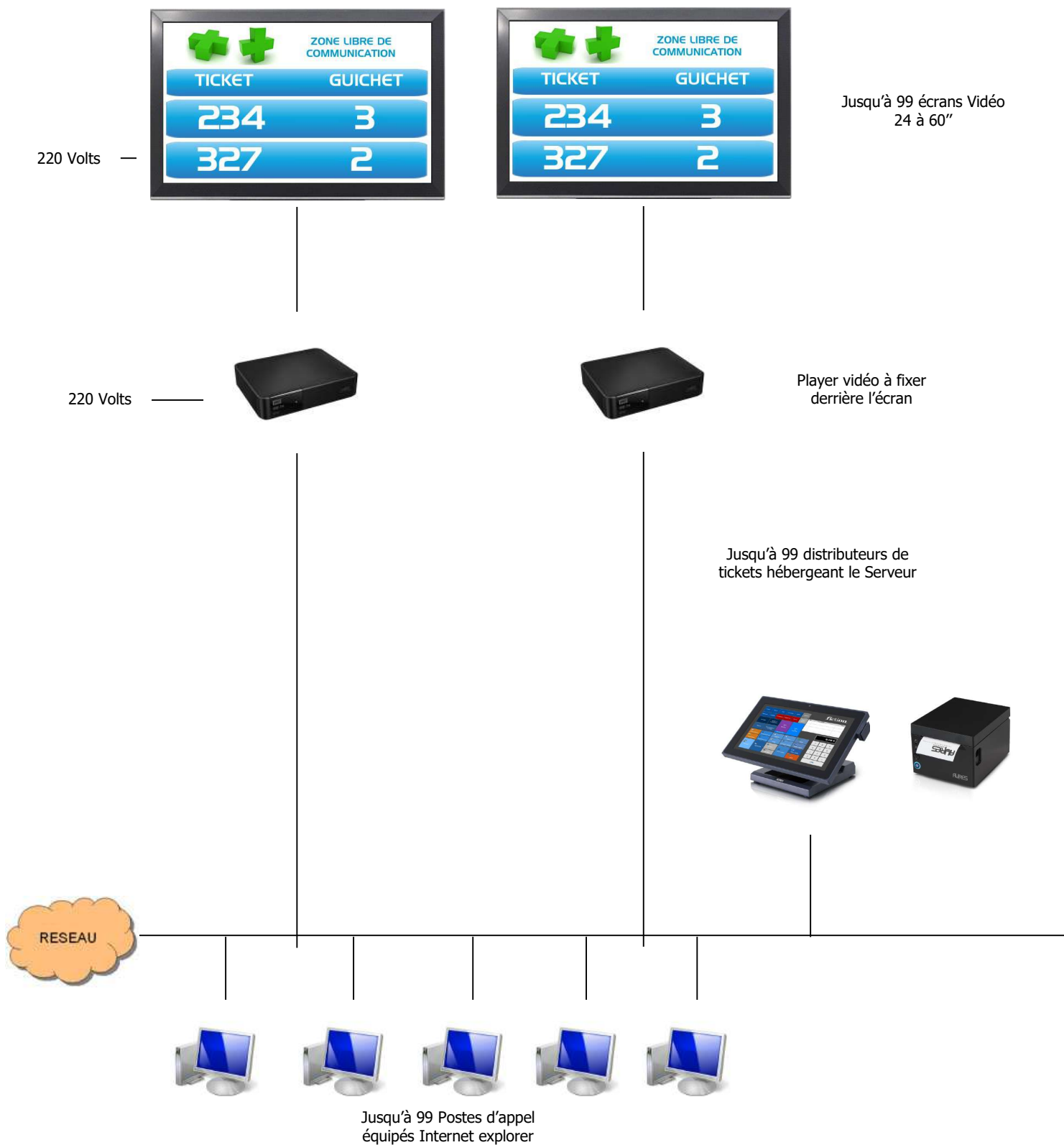
Configuration

Grâce à cette technologie AGT Systèmes vous propose une solution tout réseau qui évite le passage de câbles et les connectiques

Chaque appareil du système (afficheurs, distributeurs de tickets, console d'appel) dispose de son adresse IP afin de pouvoir s'intégrer dans votre réseau local, d'une façon simple et rapide

Pas d'installation logiciel sur votre informatique appel des clients et la supervision se fait directement sur le navigateur internet de vos postes clients

reliés au réseau, grâce au site Web embarqué dans la centrale d'appel et de gestion



Le matériel

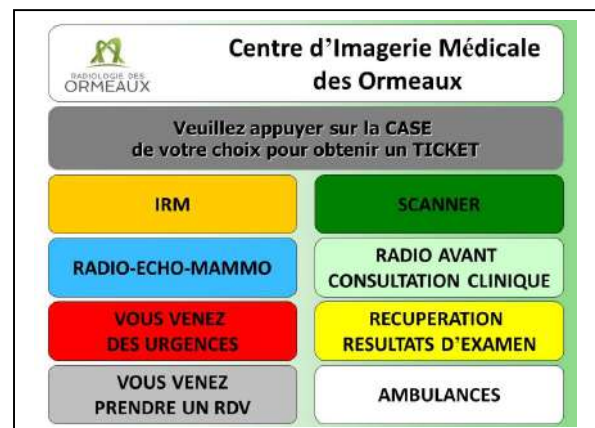
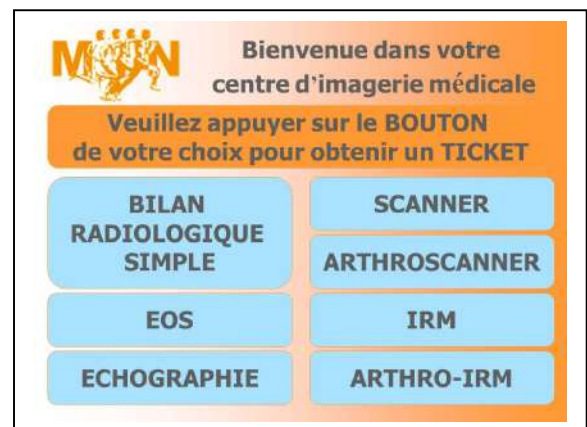
Distributeur de tickets incluant le serveur eGéFi (version comptoir)

- Ecran tactile 15" paramétrable
- Imprimante à ticket thermique
- Fonctionnement entre 0° et 45° C humidité 10% –90% IP30
- Dimensions sur comptoir : 60cm x 40cm x 30cm
- Dimensions sur pied au sol : 110cm x 40cm x 30cm
- Alimentation 220 Volts
- Se raccorde directement sur secteur et sur le réseau
- Robuste, fiable, facile à utiliser



Distributeur de tickets incluant le serveur eGéFi (version sur pied)

- Ecran tactile 15" paramétrable
- Imprimante à ticket thermique
- Fonctionnement entre 0° et 45° C humidité 10% –90% IP30
- Dimensions sur comptoir : 60cm x 40cm x 30cm
- Dimensions sur pied au sol : 110cm x 40cm x 30cm
- Alimentation 220 Volts
- Se raccorde directement sur secteur et sur le réseau
- Robuste, fiable, facile à utiliser



Ecrans de communication et d'appel

Ecran vidéo d'appel

- Ecran vidéo de au choix de 17 à 46 pouces
- Couleur de fond et d'affichage entièrement paramétrables
- Jusqu'à 6 écrans par configuration pouvant afficher des files d'attentes différentes
- Signal sonore indiquant l'appel
- Possibilité d'affichage de l'heure et date en mode veille
- Affichage simultané de plusieurs appels (3 maximum)
- Possibilité de communiquer sur l'écran lorsqu'il n'y a pas d'appels (image de fond) ou de réserver une zone

Exemple d'affichage

Votre logo (exemple)

Zone de communication (texte)

Couleur texte et fond
entièrement paramétrable



Ecran lors d'un
appel

Zone de communication
Image

Rappel des derniers tickets
appelés

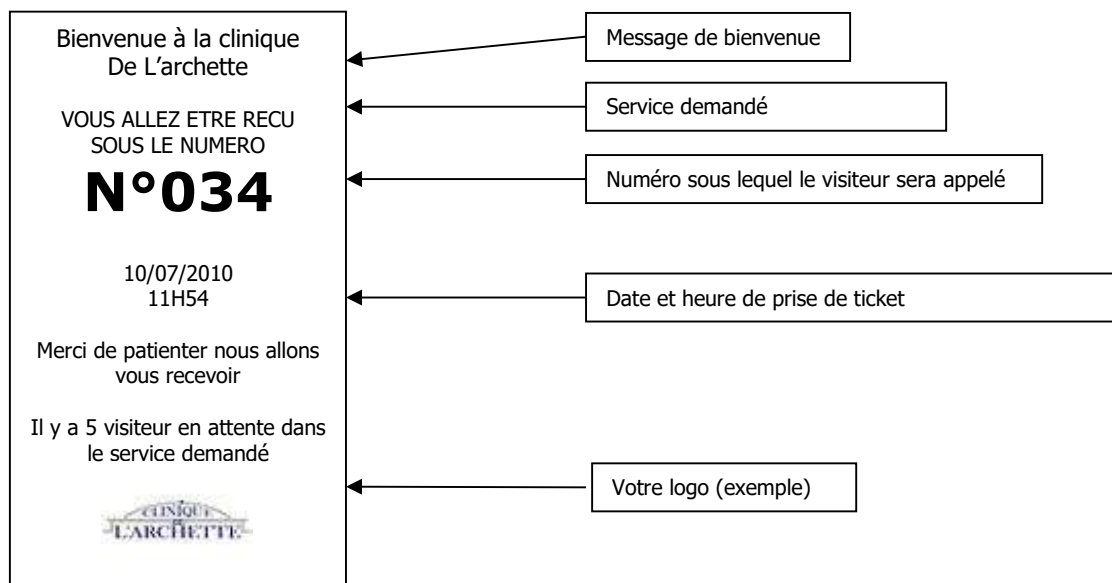


Ecran lorsqu'il n'y a
pas d'appel en cours

Ticket client entièrement paramétrable

- Paramétrable avec entête
- Il indique le numéro de réception
- Le service demandé
- L'heure et la date de délivrance
- Le nombre de client en attente dans le service demandé
- Votre Logo

Exemple de ticket pour votre application



L'application web

Ecran appel visiteurs (exemple, paramétrable à la demande)

- Appel visiteur suivant
- Relancer un appel d'un visiteur
- Rappeler un N° d'un visiteur absent
- Choisir un visiteur dans une liste de N°
- Visualisation du nombre de visiteur en attente
- Réorienter le visiteur vers un autres service (option)
- Renseigner un motif de visite

File/Guichet : _ / _
Aff / TA Esti : _ / _ : _
Ticket : _ _ _

Saisir Code

0

Valider

24/03/2009 22h38

Neuilly / 1
Aff / TA Esti : 1 / 1 00:03
Ticket : V002

En Attente

SUIV PREC

SS TCK SELEC

24/03/2009 22h43

Neuilly / 1
Aff / TA Esti : 1 / 1 00:03
Ticket : V002

H.Tick : 10:41:23 Rec : 718:46

En Réception

Rappeler Rediriger

Fin Visite Cli Absent

Infos Complémentaires

24/03/2009 22h40

Ecran suivi en temps réel superviseur (exemple)

- Nombre de poste d'accueil ouverts
- Nombre de client en attente par file d'attente
- Attente moyenne depuis ouverture par file d'attente
- Attente estimée par file d'attente
- Nombre de clients reçus depuis ouverture par file d'attente
- Temps moyen de réception par file d'attente
- Temps total de réception par file d'attente
- Visualisation avec alerte couleur des temps d'attente dépassés

Files Att.	Nb Att	Nb Guichets Ouverts	Tps Att Estimé	Tps Att Min	Tps Att Max	Tps Att Moy	Seuil Att Max	Tps Att Max Courant	Nb Réc	Tps Rec Min	Tps Rec Max	Tps Rec Moy	Seuil Rec Max	Tps Rec Max Courant	Nb Visiteurs
01-Italie II	3	4	00:05	00:00:40	03:20:53	00:43:58	00:10	03:33:17	13	00:00:03	00:41:18	00:05:38	00:20	00:20:17	20
	Date		Heure	N° Ticket	Etat	N° Borne	Commentaire				Tps Att Estimé	Tps Att Réel			
	08/12/2008		10:19:24	020	Attente	01					00:26	03:23:37			
	08/12/2008		10:17:41	019	Attente	01					00:22	03:25:20			
	08/12/2008		10:09:43	018	Attente	01					00:18	03:33:18			

Ecran statistiques (exemple)

- Paramétrage de date à date pour obtenir les statistiques
- Temps d'attente
- Temps d'entretien
- Nombre de clients reçus
- Motifs d'entretiens
- Par postes / par services

