

Garder le contrôle
partout le temps !

6x

BIDEW GESTION DES FILES D'ATTENTE



OBJECTIFS PRINCIPAUX :

- **Prendre en charge** tous les processus entrant en jeu dans l'accueil des clients;
- **Simplifier et améliorer** le travail de l'ensemble des acteurs du système;
- **Fournir un système fiable** donnant la situation réelle de la qualité de l'accueil;
- **Disposer d'indicateurs statistiques** et de prévisions fiables;
- **Donner la possibilité aux visiteurs** de se renseigner sur les produits et services en toute autonomie;
- **Disposer de la synthèse centralisée** des indicateurs dans tout le réseau d'agences;
- **Animer la communication multimédia** de manière centralisée dans les agences;
- **Diffuser des spots publicitaires** de divers annonceurs désirant promouvoir leurs produits à travers les écrans



CISIX sarl - www.cisix.sn - 33 864 63 60

Avenue Bouguiba - Bureau n° 3a - immeuble 2566
Dieuppeul II - Dakar - Sénégal
BP : 35 234 DAKAR - COLOBANE

UNE MULTITUDE DE POSSIBILITÉS AVEC PLUSIEURS OPTIONS OFFERTES !

• Les modules GFA

Le logiciel a été relooké pour une utilisation ergonomique, aux couleurs et thèmes personnalisés, avec bien d'autres fonctionnalités évolutives. L'application suit en temps réel le nombre de clients en attente pour chaque service, et chaque poste. Il est ainsi possible à tout moment de corriger une situation critique d'affluence en allouant davantage de ressources ou en paramétrant des ordres de priorités différents.

• **Module d’Affichage :**

avec plusieurs modèles manageables

• **Module d’Accueil :**

une variante ou complément de la borne

• **Module d’Appel clients :**

pour les opérateurs avec plusieurs fonctions

• **Module de Supervision :**

administration, paramétrage et suivi des statistiques

• Module de gestion de la communication

Une nouvelle application dédiée, en mode Web, afin d'alléger la plateforme et simplifier les diffusions de contenus. Elle utilise tous les composants du multimédia, combinés ou pas (textes, sons, images, vidéo, animations...).

• Module de gestion centralisée multisite

Il présente de nombreux avantages avec une possibilité d'administrer les systèmes à distance, d'avoir en temps réel ou sur une période toutes les statistiques de performance du réseau GFA, de faire des animations centralisées de la communication multimédia dans toutes les agences à travers leurs écrans.

• Le TV-Streaming

Cette option permet de switcher en mode TV. Plusieurs sources de TV en ligne peuvent être ajoutées et leurs temps de diffusion programmés.

• Les fonctions optionnelles

L'interface intuitive peut être développée avec un clavier numérique permettant au client de saisir:

- **son nom** et d'être ainsi appelé par son nom,
- **un «code prioritaire»** pour ainsi pouvoir être appelé en priorité (exemples : 3e âge, VIP, appel prioritaire par un conseiller...),
- **son numéro de ticket** lorsqu'il était absent lors de l'appel, ou mis en attente par l'opérateur (pour des cas nécessitant un long temps de traitement par exemple) et qu'il se présente à nouveau à l'agence, signalant ainsi sa présence au système,
- **des suggestions, remarques, réclamations...** dans une boîte à idées, et les messages remonteront ainsi aux services habilités à les traiter

LES NOUVEAUTÉS 2016

La version android

La version allégée sans fil, moins coûteuse avec une mini borne murale tel que l'AIOBOX et qui présente toutes les fonctionnalités offertes par la borne-présentoir.

Possibilité au responsable d'agence connecté au réseau local de superviser à partir de son smartphone l'ambiance via les statistiques, de recevoir des alertes, de diffuser des messages et poster des images.

Une appli mobile pour éviter les longues files d'attente

Cette application vous indiquera les meilleurs moments pour se rendre à une agence. Elle informe sur:

- Les agences les plus proches par rapport à une position donnée
- Les agences les plus dégagées, avec les infos tels que le numéro en cours de traitement, le dernier numéro imprimé, une estimation de délai d'attente...

Cette option présente plusieurs avantages notamment : la répartition du flux de clientèle entre les différentes agences et l'accès rapide aux informations souhaitées.