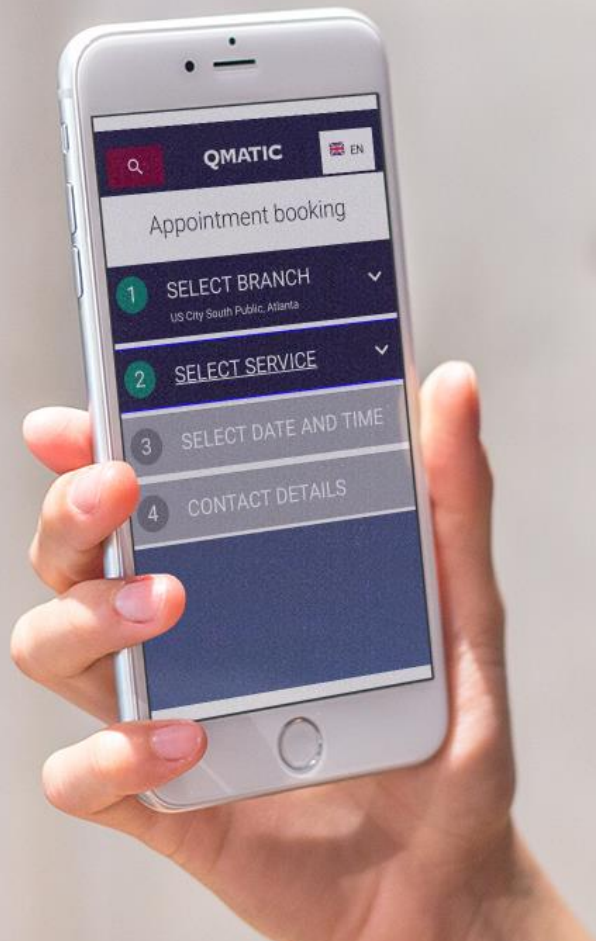


Des files d'attente plus sûres avec la gestion des rendez-vous

Un guide à l'attention des entreprises et des prestataires de services pour faciliter la réouverture après l'assouplissement des restrictions



QMATIC



Introduction

Aujourd'hui, la gestion des rendez-vous s'avère pertinente pour de nombreuses entreprises et organisations. Les comportements en ligne et les attentes des clients ayant évolué, les solutions de gestion des rendez-vous sont devenues des outils clés pour améliorer l'expérience client.

Dans ce guide, vous découvrirez :

- ce qu'est une solution de gestion des rendez-vous ;
- pourquoi investir dans une solution de gestion des rendez-vous ;
- comment les solutions de gestion des rendez-vous peuvent contribuer à créer un environnement plus sûr ;
- les avantages des solutions de gestion des rendez-vous ;
- les aspects à prendre en compte avant d'investir dans une telle solution ;
- des conseils pour sa mise en œuvre.

Remarque : *les appellations utilisées pour nommer les groupes cibles varient en fonction du type d'organisation. Les hôpitaux ont affaire à des patients, le secteur public à des citoyens et les entreprises à des clients. Par souci de concision, nous désignerons tous les groupes cibles par le terme « clients ».*



Se préparer à rouvrir après l'assouplissement des restrictions

Les mesures de confinement et autres restrictions impactent l'activité des entreprises et des prestataires de service dans le monde entier. Tôt ou tard, les autorités gouvernementales assoupliront ces restrictions, ce qui n'impliquera pas pour autant un retour à la normale.

À la réouverture, votre fréquentation risque bien d'augmenter, la demande ayant été mise entre parenthèses durant un certain temps. Le risque de contamination restant élevé, les prestataires de service devront probablement se plier à certaines restrictions afin de respecter les consignes de distanciation sociale dans leurs locaux. Un véritable défi qui exige une planification en amont et à long terme ainsi que des adaptations de grande ampleur pour pouvoir assurer le bon fonctionnement de l'entreprise au quotidien.

Comment les entreprises et les prestataires de services peuvent-ils s'adapter à cette nouvelle normalité ?

En utilisant des solutions de gestion des rendez-vous

pour mettre en œuvre les mesures de distanciation sociale, et ainsi gérer le flux de clients, éviter les visites spontanées et minimiser les temps d'attente.





Qu'est-ce qu'un logiciel de gestion des rendez-vous ?

Un logiciel de gestion des rendez-vous est une solution qui permet aux prestataires de service de gérer plus facilement les rendez-vous. Une solution de gestion des rendez-vous peut inclure les outils suivants :

- Réservation sur Internet
- Réservation via une application mobile
- Interface utilisateur pour le personnel du standard téléphonique

Un système de gestion des rendez-vous, lorsqu'il est intégré à un système de gestion du parcours client (aussi appelé « système de gestion de files d'attente »), devient un outil efficace qui permet de faire facilement le lien entre l'interface en ligne et le rendez-vous sur place.

Remarque : cette solution est aussi connue sous le terme « système de réservation en ligne ».

Comment la prise de rendez-vous peut-elle contribuer au respect des règles de distanciation sociale ?

La prise de rendez-vous est la manière la plus simple pour veiller à ce que vos clients n'aient pas à attendre leur tour sur place.

Les clients peuvent arriver juste avant l'heure du rendez-vous, ce qui peut réduire considérablement leur temps d'attente et éviter l'engorgement de votre salle d'attente ou de votre magasin. Vous gardez ainsi le contrôle sur votre flux de clients et optimisez vos ressources, tout en réduisant, voire en éliminant, les arrivées massives et imprévues.

Les clients peuvent prendre rendez-vous sur votre site Internet ou passer par votre standard téléphonique pour bénéficier de l'aide d'un membre du personnel.

Les solutions de prise de rendez-vous permettent aussi aux clients de signaler eux-mêmes leur arrivée ou de bénéficier d'un accueil virtuel. Les contacts avec le personnel sont ainsi réduits au minimum, dans le respect des règles de distanciation sociale.

Un parcours client sécurisé avec la gestion des rendez-vous

Comment la gestion des rendez-vous, intégrée à un système de gestion de files d'attente, peut **sécuriser le parcours client** :



Prise de rendez-vous en ligne



Auto-enregistrement via un smartphone



Réception d'un ticket mobile



Attente à distance



Client appelé par le prestataire de services



Service délivré en respectant les distances de sécurité



Obtention du feedback client



Des solutions de gestion des rendez-vous pour faciliter la réouverture

Dans la situation actuelle, la sécurité est la priorité numéro 1 de tous les prestataires de services qui souhaitent rouvrir suite à l'assouplissement des restrictions. La menace liée au Covid-19 risque de perdurer un certain temps. En investissant dans des solutions de gestion des arrivées et des flux de clients, les entreprises et les organisations peuvent délivrer leurs services tout en maintenant un haut niveau de sécurité.

Les entreprises et organisations qui s'attendent à une fréquentation élevée à leur réouverture, peuvent minimiser le risque de contamination en investissant dans une solution bien intégrée afin de gérer le flux de clients et l'affectation des ressources. Cette solution doit tenir compte de ces deux aspects pour ne pas nuire à l'efficacité opérationnelle.



Les solutions de gestion des rendez-vous au-delà de la pandémie

Au-delà de la pandémie, la gestion des rendez-vous peut largement contribuer à améliorer votre expérience client et votre efficacité opérationnelle.

Grâce à la gestion des rendez-vous, vous avez la possibilité d'optimiser la planification du personnel. En ayant connaissance du nombre exact de visiteurs avec rendez-vous, vous réduisez leur temps d'attente et améliorez l'expérience client.

Autre avantage pour les clients : réserver un rendez-vous leur permet de mieux organiser leur journée, sachant qu'ils n'auront pas à attendre trop longtemps pour obtenir le service souhaité. Un avantage non négligeable en cas d'augmentation de la fréquentation.



Avantages d'une solution de gestion des rendez-vous

Pour les clients

1. Réduction des temps d'attente

Étant donné que le client peut arriver juste avant son rendez-vous, il n'a pas besoin de faire la queue.

2. Plus de flexibilité et de tranquillité d'esprit

Le risque de contamination restant élevé, les clients ont tendance à rester moins longtemps dans les espaces publics. Pour qu'ils aient l'esprit plus tranquille, permettez-leur de choisir l'horaire qui leur convient le mieux et d'arriver juste avant leur rendez-vous.

3. Expérience client améliorée

En ayant la possibilité de choisir le créneau horaire qui leur convient le mieux, les clients peuvent gérer plus facilement leur journée, ce qui contribue à améliorer leur expérience.

Avantages d'une solution de gestion des rendez-vous

Pour les entreprises et les prestataires de services

1. Contrôle du flux d'arrivées et de la fréquentation sur place

En utilisant des solutions de prise de rendez-vous, vous contrôlez le nombre de personnes présentes dans vos locaux. Vous gérez ainsi votre flux de clients avec les créneaux horaires que vous décidez d'ouvrir.

Vous pouvez instaurer un système uniquement sur rendez-vous, mais même si vous décidez d'autoriser les visites spontanées, vous pouvez réduire considérablement leur nombre grâce à votre solution de gestion des rendez-vous.

2. Affectation des ressources selon les besoins

Avec un logiciel de gestion des rendez-vous intégré à un système de gestion du parcours client, vous pouvez affecter le personnel le plus compétent pour répondre à tel ou tel type de demandes.



Avantages d'une solution de gestion des rendez-vous

Pour les entreprises et les prestataires de services



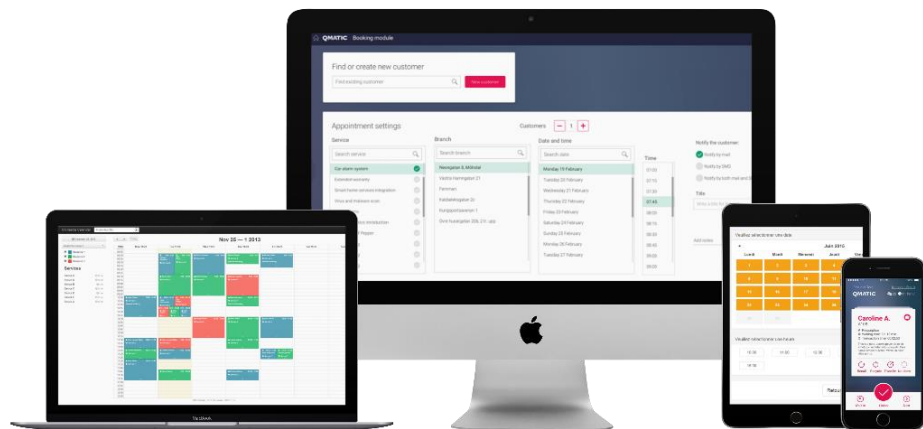
3. Amélioration de l'efficacité opérationnelle et du personnel

Puisque les clients peuvent réserver un rendez-vous et choisir le service souhaité, vous pouvez planifier plus facilement l'affectation des ressources. Vous pourrez ainsi répartir la charge de travail de manière uniforme sur la journée et éliminer les problèmes liés aux sureffectifs ou aux sous-effectifs.

4. Moins de pression sur le personnel

Un système sur rendez-vous permet aux prestataires de services de gérer le flux de clients, mais aussi de savoir quels services seront les plus sollicités dans les jours à venir. Des informations qui permettent d'optimiser l'affectation des ressources, pour un personnel mieux préparé et moins stressé.

Ce n'est pas tout



Comme évoqué précédemment, la gestion des rendez-vous n'est que la première étape du parcours client. Une fois leur rendez-vous pris, les clients passent par de nombreux points de contact : arrivée, enregistrement, obtention du service et feedback après la visite.

Pour leur offrir un parcours fluide pratique et bien intégré, vous avez besoin d'une solution qui relie chacun de ces points de contact les uns aux autres, de la prise de rendez-vous à la fin de la visite.



Quels aspects prendre en compte avant d'investir dans une solution de gestion des rendez-vous ?

Certaines fonctions sont indispensables pour exploiter pleinement les avantages d'un système de gestion des rendez-vous. Si vous envisagez d'investir, privilégiez une solution qui :

- inclut un calendrier en ligne et un module de prise de rendez-vous ;
- comporte une option d'auto-enregistrement ou d'accueil virtuel ;
- est entièrement intégrée à votre système de gestion du parcours client ;
- est facile à intégrer à d'autres systèmes de réservation et de calendriers utilisés par votre personnel (p. ex. MS exchange) ;
- permet d'envoyer une confirmation automatique et des rappels aux clients pour éviter les défections ;
- est facile à configurer et dont vous pouvez personnaliser l'interface utilisateur ;
- offre des fonctionnalités de veille stratégique pour optimiser la planification des ressources et pouvoir gérer à la fois les rendez-vous et les visites spontanées.

Conseils pour la mise en œuvre d'une solution de gestion des rendez-vous

Optimiser la prise de rendez-vous en ligne

Encouragez les clients à prendre des rendez-vous afin de pouvoir estimer le nombre de clients attendus pour la journée et planifier vos ressources en conséquence.

Répartissez les clients en fonction du type de service souhaité

Si vous offrez différents types de services, répartissez les clients dans différentes files d'attente en fonction du service dont ils ont besoin, plutôt que de les faire tous attendre dans la même file.

Gérer le flux de clients

Contrôlez le nombre de visiteurs en gérant les créneaux horaires dont vous disposez ou en créant un ensemble différent de règles d'appel pour réduire le nombre de personnes en attente.

Planifier l'affectation du personnel

La plupart (voire la totalité) des rendez-vous étant réservés, planifiez l'affectation des ressources afin de contrôler et d'équilibrer les périodes d'attente.

Tenir les clients informés

Utilisez les notifications par e-mail et/ou SMS pour tenir les clients informés à l'aide de confirmations de rendez-vous, de rappels, d'estimations du délai d'attente ou de tout changement.

Rapports et suivi

Analysez les données sur les temps d'attente et de service, le nombre de clients en attente et le niveau de satisfaction des clients pour améliorer les performances du service.



Merci.

Utiliser une solution de gestion des rendez-vous offre des avantages considérables. C'est un outil qui peut freiner la propagation du virus au sein de vos locaux, protéger vos clients et votre personnel contre le risque de contamination et assurer la sécurité et le confort de chacun.

Cliquez sur le bouton ci-dessous si vous souhaitez parler à un expert et en savoir plus sur la manière dont les solutions de gestion des rendez-vous peuvent aider votre organisation.

[Parler à un expert](#)

Pour pouvoir cliquer sur le bouton ci-dessus, veuillez visionner cette présentation en mode plein écran.