

SMART Q

UNE SOLUTION POUR L'OPTIMISATION DES TEMPS D'ATTENTE

Le temps est l'atout le plus précieux que nous possédons. Si en quelque sorte le monde moderne nous a appris qu'il y a des ressources renouvelables, le temps est pour nous une ressource limitée. Pour chacun de nous, le temps est devenu une chose de plus en plus précieuse. Restez immobile dans une file d'attente pour payer un billet ou envoyer une simple lettre est souvent perçu comme une perte de temps, ou un temps gaspillé.

Dans le domaine public comme dans le domaine privé, savoir optimiser le temps (pour la société et l'utilisateur) consiste souvent à améliorer la qualité de service.

Pourtant, paradoxalement, c'est précisément le temps passé dans les espaces publics qui nous maintient en contact avec l'information. Si l'Internet a fait de nous des citoyens du monde, l'environnement proche où nous vivons, doit lui aussi évoluer pour nous informer. Il existe des lieux où nous passons sans avoir le temps de prendre conscience de ce qui nous entoure. Lieux qui sont pourtant équipés de panneaux à messages varia-

bles, qui permettent de nous informer des changements du quotidien, qui permettent de découvrir par hasard des articles de magazines, ou que les transports publics seront suspendus ou que la nouvelle piscine sera inaugurée.

L'information de la gestion de file d'attente permet, de transformer ce moment de disponibilité en un temps de perception de renseignements précieux.

Informar, permet également de communiquer avec l'utilisateur, tout en l'intéressant, pendant son attente.

Tout cela nous amène à la conclusion qui est que ce système doit permettre d'informer l'utilisateur sur l'efficacité du service offert et cela doit être au préalable, parfaitement pensé. Il pourrait sembler logique de multiplier les files pour réduire les temps d'attente, mais cela pourrait perturber ou gêner l'utilisateur dans sa phase de choix initial. C'est pour cette raison que l'optimisation des files d'attente doit être soigneusement étudiée et qu'une information claire doit y être diffusée.

**GÉRER
INFORMER
COMMUNIQUER**

Ce sont les mots clés qui ont inspiré Solari pour concevoir un système capable d'intégrer un maximum de fonctionnalités en utilisant les mêmes instruments.

BEAUCOUP DE SOLUTIONS AVEC PEU D'INSTRUMENTS

Solari a toujours privilégié la création d'architectures légères et flexibles, que ce soit en termes de fonctionnalités ou pour les moyens utilisés. SMART Q est un instrument puissant permettant d'amener des solutions spécifiques en utilisant toujours les mêmes instruments (logiciels et matériels).

	GERER	INFORMER	CONNAITRE
LOGICIEL	•	•	•
> Console operateur	•		•
DISTRIBUTEUR	•		
ECRAN LCD-TFT	•	•	
ECRAN LED	•		
TERMINAL CS	•		•

COMPOSANTS MATERIELS:

Pour les échanges d'informations, tous les composants du système SMART Q utilisent le réseau Ethernet de l'entreprise. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir un câblage spécifique. Pour l'alimentation des équipements, partout où nous le pouvons (en fonction de la puissance prévue), nous utilisons la technologie PoE (Power Over Ethernet) de manière à réduire les coûts d'installation (câblages et risques associés à la mise en place de 230 Vca dans les lieux publics).

	DISTRIBUTEUR DE TICKETS AVEC ECRAN TACTILE	ECRAN DE SALLE LCD TFT	ECRAN DE GUICHET A LED	TERMINAL POUR LA MESURE DE LA SATISFACTION DU CLIENT
ECRAN	Typologie : LCD/TFT Dimensions : 12,1" Résolution : 800X600 pixels 262.000 couleurs Angle de lecture : 80° Orientation : verticale Ecran tactile résistif	Typologie : LCD/TFT Dimensions : > 32" Résolution : FULL HD (1920X1080 pixels) Format: 16:9 16 millions de couleurs Angle de lecture: 89° Orientation : verticale, horizontale.	LED, matrice de 15X56 couleur LED : jaune ambre Règlement automatique de l'intensité lumineuse Comme alternative : LED, 4 chiffres à 7 segments	Typologie : LCD/TFT Dimensions : 7" Format : WVGA (16 :9) Couleurs : 262.000 Ecran tactile résistif
CONNECTIVITÉ	Ethernet 10/100 Mbps	Ethernet 10/100 Mbps	Ethernet 10/100 Mbps	Ethernet 10/100 Mbps
ALIMENTATION	230Vac, 50Hz	230Vac, 50Hz	PoE	PoE
STRUCTURE	Acier inoxydable avec traitement de surface	Acier verni. Protection frontale en verre stratifié	Acier verni. Protection frontale en polycarbonate	ABS avec protection frontale en polycarbonate
MONTAGE	Avec base en acier pour un appui sur sol ou version pour appui sur table ou mur	Avec supports pour installation sur mur ou plafond	Avec supports pour installation sur mur ou plafond	Avec supports orientables pour installation sur mur ou table, en conformité au standard VESA
AUTRE	Imprimante technique	Haut-parleur interne Système de refroidissement avec contrôle de la température interne Règlement automatique de l'intensité lumineuse	Configuration du format d'affichage	

CARACTERISTIQUES MINIMALES NECESSAIRES POUR L'INSTALLATION DU LOGICIEL SMART Q

	SERVEUR	LOGICIEL DE GESTION ET CONSOLE VIRTUELLE
CARACTERISTIQUES MINIMALES NECESSAIRES	Processeur : Pentium Dual Core Mémoire RAM : 512 MB d'espace libre (exclu base de données) Système opérationnel : Windows Vista, Windows XP sp2+, Windows 2003 Server, Windows Server 2008, Windows 7, Net Framework 2.0	Navigateur: Internet explorer version 6.0 ou supérieure Mozilla fireFox version 1.5 ou supérieure Résolution de l'écran : 1024X768 ou supérieure

solari udine

SOLARI DI UDINE SPA
Via Gino Pieri 29 - 33100 Udine
Tel +39 0432 497.1
Fax +39 0432 480160
dir.commerciale@solari.it www.solari.it

L'HEURE-UNION

3, rue Clément Ader
31860 Labarthe sur Lèze
Tél.: 09 61 34 22 58
Fax.: 05 67 69 93 30
info@lheure-union.com



SMART Q

Systemes pour la gestion de files d'attente

solari udine

LA SOLUTION SMART Q



GÉRER

LA SOLUTION POUR OPTIMISER LES FILES D'ATTENTE.

Le système de gestion des files d'attente Solari est le moyen le plus efficace pour gérer dynamiquement l'attente aux guichets des flux d'utilisateurs.

Gérer, signifie principalement :

- Diriger l'utilisateur de manière simple et intuitive vers le service qu'il désire, en utilisant des dispositifs comme les distributeurs de tickets numérotés et des afficheurs résumant les services offerts
- Créer un instrument dédié à la gestion des services, permettant de calculer en temps réel et individuellement par service, le temps d'attente estimé.

Le système peut-être composé :

- ▶ De distributeur touch-screen, pour la distribution de tickets numérotés.
- ▶ D'écrans LCD-TFT, pour la visualisation des derniers tickets servis
- ▶ D'afficheurs à LED, pour la visualisation du numéro appelé ou en cours de traitement.

Le logiciel est composé d'une application **software SMART Q** qui permet de :

- ▶ Configurer les appareils en service
- ▶ Surveiller le fonctionnement de ceux-ci
- ▶ Analyser les données de la prestation des services et du fonctionnement de l'installation
- ▶ Elaborer des statistiques pour l'évaluation du service.



INFORMER

DIGITAL SIGNAGE: LA SOLUTION POUR COMMUNIQUER AVEC L'UTILISATEUR

Le **DIGITAL SIGNAGE** représente une nouvelle forme de communication, basée sur la distribution de contenus multi média (vidéos, images, textes statiques et dynamiques) sur des écrans électroniques tels que les afficheurs LCD-TFT. L'emploi de ce système dans la gestion des flux d'utilisateurs peut être très utile pour la diffusion d'informations concernant les services offerts. Cette information peut-être affichée sur le même afficheur qui est utilisé par le système de gestion de files d'attente en alternance ou par intégration sur une partie de l'image. Ce logiciel permet la diffusion de toutes formes de communications: sociales, culturelles, territoriales ou commerciales.

Cette solution se compose :

- ▶ D'afficheurs LCD-TFT pour l'affichage: des derniers tickets appelés, de vidéos, d'images ou d'autres contenus multi média.
- ▶ De l'application logiciel SMART Q qui permet d'implémenter des instruments d'élaboration de contenus multi média et de gestion de files d'attente.



CONNAÎTRE

LES OPINIONS DES UTILISATEURS NOUS RENSEIGNENT SUR LA SATISFACTION DU CLIENT

Le concept de *satisfaction du client* si cher aux entreprises qui désirent le fidéliser est également en train de se développer dans les services publics. Cerner les besoins pour donner des solutions conformes aux exigences attendues des destinataires d'un service est maintenant indispensable. Le concept d'utilisateur dans l'administration publique est en train de changer. Ce n'est plus seulement rendre un service à un citoyen quelconque, mais rendre un service efficace à un client exigeant. Pour résoudre cette équation, la première étape passe obligatoirement par une collecte des opinions des clients, et pour cela par des instruments capables de recueillir et d'élaborer ces informations.

La solution proposée par Solari se compose :

- ▶ De terminaux avec écran tactile connectés via Ethernet à un serveur de collecte et d'analyse des données
- ▶ D'une application basée sur le web, installée sur le serveur central, qui permet de se connecter avec les terminaux pour la configuration des paramètres de fonctionnement et la collecte des opinions des utilisateurs. Cette application est



conçue avec les fonctions d'analyse de données et d'élaboration de rapports statistiques périodiques

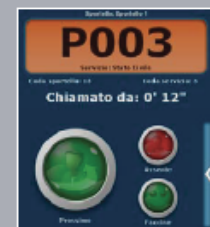
- ▶ D'une application logicielle SMART Q pour la gestion des guichets.

LES INSTRUMENTS

LE LOGICIEL SMART Q

Le logiciel **SMART Q**, se compose essentiellement de deux programmes : un programme de gestion pour la configuration et le contrôle de l'installation et un programme pour la coordination des fonctionnalités de guichet.

La principale fonction du logiciel de gestion est l'aiguillage automatique des clients vers les guichets, avec une utilisation très simple pour les opérateurs des guichets. L'application permet de gérer les salles d'attente, les services, les guichets et de nombreux types de dispositifs comme les distributeurs de tickets, les écrans récapitulatifs de salle d'attente, les afficheurs de guichets et les appareils pour la collecte de la satisfaction clientèle. Le logiciel de guichet est une application web permettant à l'opérateur au travers d'une **CONSOLE OPERATEUR** de gérer et de faire connaître d'une façon simple et complète toutes les actions en attente ou en cours, effectuées par son guichet.



LA CONSOLE OPERATEUR

Pour s'affranchir de liaisons filaires supplémentaires et ne pas encombrer le poste de travail des opérateurs de guichet, Solari a préféré aux solutions matérielles communes qui nécessitent un câblage dédié, la création d'une console virtuelle à installer sur l'ordinateur déjà présent.

La console opérateur est donc une application web, générée par le logiciel de guichet, qui permet d'effectuer l'appel, d'indiquer si l'opérateur est présent ou pas, d'habiliter le terminal pour la collecte éventuelle de la *satisfaction clientèle*, et de gérer les tickets suspendus (c'est-à-dire les clients appelés qui ne se sont pas présentés). La console opérateur permet également de fermer momentanément ou définitivement un guichet.

DISTRIBUTEUR DE TICKETS AVEC ÉCRAN TACTILE

Le distributeur du système **SMART Q** fonctionne d'une façon simple et intuitive. Il suffit de choisir le service désiré sur l'écran tactile et de prendre le ticket imprimé. C'est un instrument flexible et sophistiqué avec un écran tactile LCD-TFT très pratique (écran 12", borne verticale pour une meilleure disposition des boutons).

La partie graphique peut être personnalisée en fonction de la chartre graphique du client et des besoins exprimés, comme par exemple : avoir une zone de l'écran dédiée à un certain type d'informations, afficher des images ou des logos particuliers. Les dimensions et les polices des textes des informations affichées peuvent être définies. Selon le service que le client souhaite demander, il est possible de spécialiser le contenu et le format des tickets délivrés. Chaque bouton, associé à un service, affiche la description du service, le nombre de clients en attente et le temps moyen d'attente. De cette façon, en fonction de son temps disponible, le client peut décider de ne pas attendre ou de rester. Quand le service n'est pas disponible, les boutons correspondants à ce service ne sont pas activés. Lorsqu'ils sont tout de même activés, l'afficheur indique les horaires d'ouverture du guichet.

Sur les tickets, qui peuvent être paramétrés, on retrouve les informations standards, c'est-à-dire la date, l'heure, le service choisi, le numéro du ticket, le nombre de clients en attente et le temps moyen d'attente) mais on peut ajouter d'autres informations (texte, logo, images) selon les besoins.

Lorsque le papier est épuisé, l'imprimante thermique qui est équipée de capteurs, communique en temps réel avec le système central et les opérateurs pour les avertir. Une deuxième imprimante peut-être paramétrée pour ne pas perdre de temps.

Dans des cas particuliers, il est possible d'intégrer un distributeur avec lecteur de cartes.



AFFICHEUR DE SALLE LCD-TFT

L'afficheur récapitulatif de salle affiche les numéros de guichets avec les derniers numéros de clients appelés. Le graphisme utilisé peut reproduire des afficheurs à palettes comme ceux utilisés dans les transports et qui étaient brevetés par Solari. On peut également associer un bruit lors de l'appel du numéro.

La configuration graphisme peut-être choisie rapidement dans une liste de variantes en fonction du nombre de lignes d'affichage souhaitées (mode horizontal, mode vertical, avec ou sans la description du service associé au guichet).

Les modèles d'afficheurs disponibles commencent à partir de 32". Ils sont caractérisés par une matrice LCD active, technologie TFT avec retro-éclairage. Ils disposent d'une protection avant transparente anti-vandalisme, d'une structure métallique avec système de ventilation intégré et une UC embarquée.

AFFICHEUR DE GUICHET A LED

L'afficheur de guichet est un dispositif multifonction formé de matrices LED jaune-ambre à haute densité ayant une surface graphique composée de 15 lignes x 56 colonnes qui permet d'afficher avec une très bonne lisibilité tous les types de caractères alphanumériques.

Il est possible de configurer l'afficheur de façon à ce qu'il visualise le numéro de guichet et le dernier ticket appelé. Ce modèle est aussi disponible dans la version à LED permettant l'affichage de 4 chiffres de 7 segments.

TERMINAL POUR MESURER LA SATISFACTION DU CLIENT CST 2010

Le terminal dédié aux collectes de données concernant la satisfaction du client est le **CST2010**. Il est équipé d'un écran tactile LCD-TFT couleur de 7" grâce auquel le client peut exprimer son opinion sur le service. L'interface graphique est simple et intuitive. Elle permet par l'intermédiaire de trois émoticônes (icônes universelles permettant à toutes personnes même non familiarisées avec les nouvelles technologies de faire un choix) d'apporter un jugement positif, neutre ou négatif à une demande. Associé à cette collecte d'informations, le système **SMART Q** permet également de déterminer les points forts et les points faibles du service et d'évaluer des solutions d'optimisation grâce à l'analyse des données et des rapports statistiques qu'il peut générer.

Nous proposons également pour mesurer la satisfaction du client la version totem, avec structure en acier et écran tactile 22".

