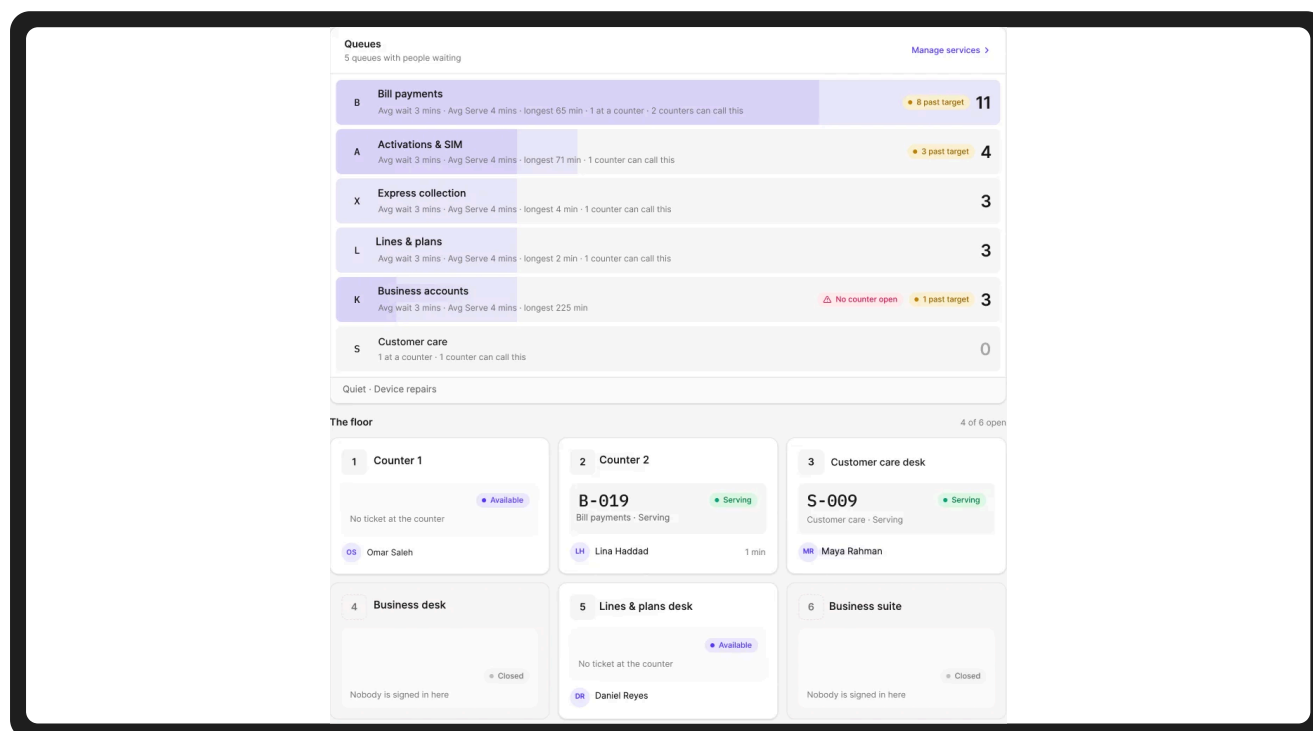


FICHE TECHNIQUE

NEXUS QUEUE

Organisez l'arrivée, l'attente et le service des clients, du premier ticket jusqu'au guichet.



Vue en direct de l'espace : files et guichets

81

fonctionnalités

7

domaines fonctionnels

2

options de déploiement :
cloud ou sur site

1

console et connexion
communes à tous les
produits Nexus Cloud



Arriver

Les clients prennent un ticket pour le service dont ils ont besoin.



Attendre

Une position claire dans la file et des appels clairs vers le bon guichet.



Servir

Le personnel appelle le client suivant et gère le flux à chaque guichet.

FONCTIONNALITÉS

Nexus Queue organise chaque étape d'une visite, pour que les clients sachent où ils en sont et que le personnel sache qui est le suivant.



Configuration des services

Définissez chaque service une seule fois : ses noms dans deux langues, la numérotation de ses tickets, ses objectifs de temps et les lieux où il est proposé.

Catalogue de services par agence

Chaque agence présente une liste de services cohérente et nommée, afin que les clients rejoignent la bonne file d'attente.

Objectifs de temps de service et limites de capacité

Les agences cessent d'émettre des tickets lorsqu'une limite est atteinte et les superviseurs voient quels tickets ont dépassé l'objectif interne.

Données client obligatoires avant l'émission d'un ticket

Les informations arrivent avec le ticket dans un format validé, afin que le guichet dispose dès le départ de ce dont il a besoin.

Annulation et report par le client

Les clients libèrent ou déplacent eux-mêmes leurs créneaux.

Ajouter un service à plusieurs agences à la fois

Un catalogue de services homogène sur l'ensemble du réseau, déployé en une seule action.

Appliquer les paramètres de réservation à plusieurs agences à la fois

Une même politique de réservation déployée sur l'ensemble du réseau.

Numérotation des tickets par service et par source

Les numéros de ticket sont prévisibles pour le personnel et lisibles pour les clients, sur les tickets comme sur les écrans.

Disponibilité du service sur borne ou délivrance par le personnel

Les services en libre-service et assistés fonctionnent côte à côte dans une même file.

Paramètres de réservation en ligne par agence et par service

Les agences définissent combien de temps à l'avance et jusqu'à quand les clients peuvent réserver, quels services sont reservables et à partir de quand une réservation est considérée comme manquée.

Suspendre la délivrance de tickets pour un service

Un service peut cesser de délivrer des tickets sans être supprimé.

Capacité de réservation, plafonds journaliers et dates particulières par service

Le temps reservable correspond à ce que chaque service peut réellement absorber chaque jour.



Émission des tickets

Les clients prennent le bon ticket sur une borne ou à l'accueil, avec leur place dans la file et une estimation de l'attente.

Parcours de ticket sur borne en libre-service

Les clients prennent le bon ticket en quelques étapes, sans l'aide du personnel.

Choix de la langue sur la borne

Les clients effectuent tout le parcours dans la langue de leur choix.

Ticket papier imprimé

Le client garde sur lui son numéro, son service et les étapes suivantes.

Estimation de l'attente et nombre de personnes devant

Les clients peuvent décider d'attendre ou de revenir.

Page de réservation en ligne pour les clients

Les clients réservent un créneau dans une agence avant de se déplacer.

Enregistrement sur borne pour les visites réservées

Les clients ayant réservé obtiennent leur ticket sur la borne à partir de leur référence.

Visuels de reçu choisis par service et par borne, avec un visuel par défaut pour l'agence

Différents services peuvent imprimer différents tickets (p. ex. une liste des pièces justificatives pour les prêts).

Sélection de la priorité à la borne

Les clients prioritaires sont identifiés dès leur arrivée et appelés selon des règles publiées.

Tickets émis par l'accueil

Les visiteurs aidés par le personnel rejoignent la même file d'attente et figurent dans les mêmes rapports que les utilisateurs de la borne.

Éditeur de tickets et de reçus

Les tickets portent le logo de l'organisation et les instructions dont chaque agence a besoin.

Suivi du ticket en direct par code QR

Les clients suivent leur position depuis leur téléphone.

Confirmation de réservation avec référence et code QR

Une seule référence transforme la réservation en ticket le jour de la visite.

Code QR à l'écran au lieu d'un ticket imprimé

Les bornes sans imprimante peuvent tout de même délivrer un ticket consultable sur mobile.

Liste des réservations pour le personnel et marquage automatique des absences

Une aide à l'accueil pour les clients ayant réservé et des données d'absence pour la planification.



Expérience dans l'espace d'attente

Les panneaux d'affichage du hall et les appels vocaux indiquent aux personnes quel ticket est en cours de traitement et où se rendre.

Annonce vocale des tickets appelés

Les appels sont à la fois visibles et audibles dans l'espace d'attente.

Panneau d'affichage du hall : appel en cours et derniers appels

Les clients voient quand et où ils sont appelés.

Deux langues sur un même écran

Les arabophones et les anglophones lisent le même panneau d'affichage.

Panneau d'affichage du hall par zone : postes choisis et nombre d'appels récents

Chaque zone d'attente n'affiche que les postes qui la desservent.



Opérations au guichet et appel

Le personnel appelle, sert, met en attente et transfère les tickets depuis une seule application de guichet.

Connexion au poste et démarrage de session

Les clients sont appelés au poste où se trouve réellement le membre du personnel.

État « appelé » : démarrer le service, rappeler, absent

Le personnel rappelle ou clôture les tickets absents en une seule action, et le résultat est enregistré.

Mise en attente, reprise et réouverture

Les visites mises en pause reprennent sans nouveau ticket.

Appel hors tour

Les exceptions sont possibles et traçables.

Historique du ticket dans l'application d'appel

Le personnel voit les étapes précédentes, comme les transferts, avant de servir.

Raccourcis clavier

Le personnel gère le cycle d'appel au clavier.

Écran de poste : en cours et prochains tickets

Les clients vérifient qu'ils sont au bon poste dès leur arrivée.

Panneau d'affichage du hall avec tous les postes, la longueur des files et les temps d'attente estimés

Les clients en attente voient d'un coup d'œil tous les postes, leur file et l'attente prévue.

Appeler le suivant

Chaque appel suit l'ordre configuré.

Service en cours et clôture

Chaque visite se termine par une clôture enregistrée.

Transférer un ticket

Le client passe au bon service sans nouveau ticket.

Annuler un ticket avec un motif

Les motifs d'annulation alimentent les rapports.

Vue d'ensemble de la file et statut dans l'application d'appel

Le personnel voit la charge d'attente et les tickets en retard de ses propres services.

Motifs de pause et d'indisponibilité du personnel

Chaque arrêt du poste a un motif enregistré.

États fermé et en attente de l'écran de poste

Les clients sont informés qu'un guichet est fermé au lieu de voir un écran vide.

Connexion du personnel à l'application de poste avec code employé et PIN

Le personnel des guichets utilise une connexion distincte et simple, différente de celle des administrateurs.

Démarrage automatique du service à l'appel

Moins d'étapes par client et des chronomètres de service qui démarrent dès l'appel.

Motifs d'absence enregistrés dans l'historique des tickets

Les rapports peuvent indiquer pourquoi des tickets ont été clôturés de manière anticipée (les rapports listent « Why tickets ended early »).

Rappeler un client marqué absent

Les clients revenus en retard sont servis sans perdre leur visite, et l'historique enregistre le rappel.



Règles de file d'attente et flux de clients

Des politiques d'appel explicites déterminent qui est le suivant, de la même manière à chaque poste qui les utilise.

Politiques d'appel (premier arrivé ou règles ordonnées)

L'ordre d'appel est explicite et les mêmes règles s'appliquent à chaque poste qui utilise la politique.

Types de clients et pondérations de priorité

Les règles de priorité sont homogènes sur l'ensemble du réseau.

Règles d'appel supplémentaires : objectif dépassé, transfert, retour et priorité de service

Les clients transférés ou en retard peuvent être appelés avant les nouveaux arrivants, et une même politique garantit un ordre homogène entre les agences.

Règle affichée à chaque appel

Le personnel peut expliquer chaque appel.

Services du poste, rotation et affectation du personnel

Chaque poste sert une combinaison et une rotation définies.



Administration

Agences, postes, appareils, utilisateurs et visuels des bornes et des écrans, gérés de manière centralisée avec un journal d'audit.

Éditeur du parcours de la borne

Les équipes opérationnelles adaptent le parcours sur borne à chaque combinaison de services.

Bibliothèque de visuels et affectation aux écrans

Une modification de visuel parvient en même temps aux écrans sélectionnés.

Thèmes graphiques signature

Les écrans de la borne, du hall et des postes partagent un même style visuel par site.

Éditeur d'écrans avec éléments de file d'attente dynamiques

Les équipes construisent des mises en page d'écran qui se remplissent avec les chiffres de l'agence en direct.

Agences, horaires d'ouverture et jours particuliers

Chaque agence suit son propre calendrier.

Utilisateurs et rôles

Les droits de configuration sont réservés aux administrateurs.

Contenus de service multilingues

Les bornes et les écrans affichent des traductions tenues à jour.

Minuteur d'inactivité de la borne et retour automatique à l'écran de départ

La borne se réinitialise pour le client suivant sans intervention du personnel.

Style du texte, horloge et note de bas de page de la borne

Les textes et l'apparence de la borne peuvent être ajustés sans outil de conception graphique.

Comptes de console avec mot de passe temporaire et changement obligatoire

Les comptes peuvent être créés et désactivés, avec une étape définie lors de la première connexion.

Vue d'ensemble du statut et de la configuration des agences

Les opérateurs multi-agences voient quelles agences ne sont pas encore configurées.

Clôture automatique de fin de journée

Les agences commencent la journée avec une numérotation réinitialisée et des postes libérés, tandis qu'une archive est conservée pour les rapports.

Gestion des appareils

Les administrateurs voient et pilotent les appareils de file d'attente de chaque agence.

Journal d'audit des modifications de configuration

Les modifications apportées aux services, aux postes et aux règles sont traçables.

Déploiement cloud et sur site

Le même produit peut être adopté selon l'un ou l'autre modèle d'exploitation.

Étapes facultatives de la borne (afficher ou masquer chaque étape)

Les agences peuvent raccourcir le parcours sur la borne aux seules étapes dont elles ont besoin.

Appairage des écrans pour les bornes et les afficheurs

Les bornes et les écrans configurés sont associés à un matériel physique précis.

Filtres du journal d'audit par type de modification, personne, agence et période

Les administrateurs peuvent retrouver qui a modifié un paramètre, où et quand.

Modèles de configuration d'agence appliqués en une seule étape

Une nouvelle agence démarre en quelques minutes à partir d'une configuration homogène, avec une annulation propre en cas d'échec.



Rapports et analyses opérationnelles

Une vue en direct de la salle, et des rapports établis à partir des tickets eux-mêmes.

Console de suivi de la salle en direct

Les superviseurs voient l'ensemble de l'espace d'accueil depuis un seul écran.

Alertes précoces pour les tickets en retard et les files non couvertes

Les superviseurs agissent plus tôt sur les files d'attente en retard ou non couvertes.

Demande par source

La répartition par canal est visible par agence et par période.

Répartition des temps d'attente

Les responsables voient la part des attentes longues.

Export des rapports (CSV, Excel, PDF)

Les données de file d'attente sont intégrées aux rapports existants.

Rapport d'historique des actions sur les tickets, toutes agences confondues

Un historique filtrable des actions effectuées sur chaque ticket dans l'ensemble du réseau.

Rapports de files d'attente avec filtres

Les responsables analysent la performance des files d'attente à partir des enregistrements de tickets.

Historique et résultats au niveau de chaque ticket

Le parcours de tout ticket peut être examiné.

Charge des files et couverture des postes par service

Le personnel peut être réaffecté aux services insuffisamment couverts avant que l'attente ne s'allonge.



Votre plateforme d'expérience. Votre choix de déploiement.

Nexus Queue est proposé dans le cloud ou installé sur site, selon vos exigences. Il fonctionne dans la même console, avec la même connexion, que les autres produits Nexus Cloud.

Les exigences techniques, le dimensionnement et l'infrastructure sont confirmés avec vous pour votre environnement.

Découvrez Nexus Queue dans vos sites. Demandez une démo sur www.nexus-cloud.co.

Les fonctionnalités décrites sont celles disponibles en octobre 2026. Les appareils pris en charge, les limites et les intégrations sont confirmés pour chaque projet. Les images sont illustratives.