



BLOOM



INTRODUCTION

Bloom est un système de gestion de file d'attente qui permet à la fois de réguler les flux de vos clients et de collecter les informations nécessaires afin de gérer au mieux l'accueil de ceux-ci.

LES AVANTAGES DE BLOOM

- Réduit les temps d'attente perçus et réels.
- Augmente la qualité du service à la clientèle.
- Augmente l'efficacité des ressources.
- Installation facile et utilisation conviviale.
- Accroît la fidélisation de la clientèle.
- Correspond à l'attente de la clientèle.



FLUX DE LA CLIENTÈLE

1 Prise en charge

Le client prend un ticket virtuel, en papier ou prend un rendez-vous.

3 Service

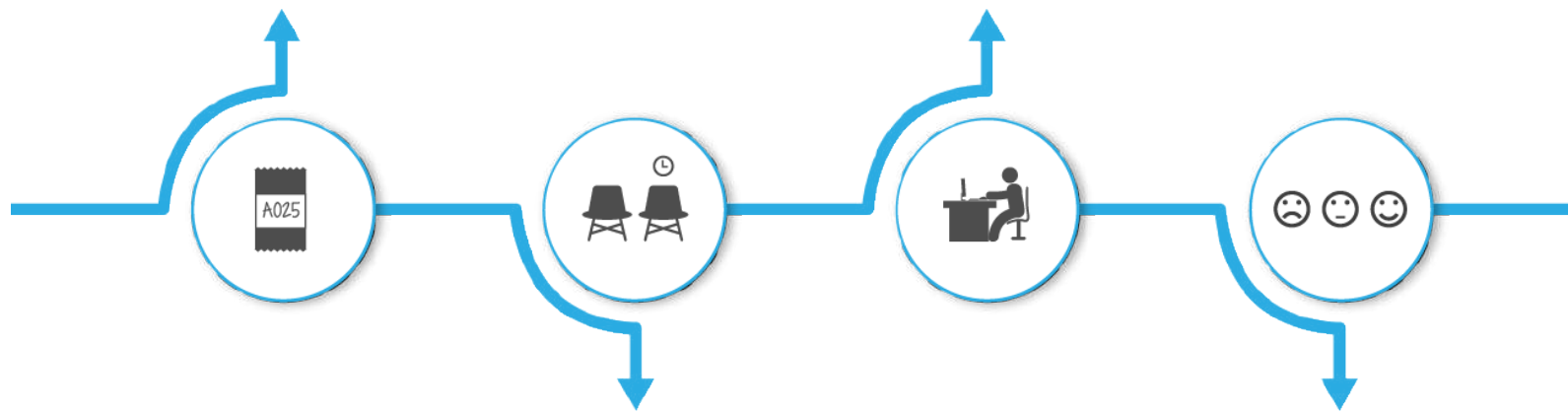
Le client est averti lorsque son tour est arrivé soit à partir d'un écran, soit à partir d'une application sur son mobile.

2 File d'attente

Lorsque le client attend, il est possible d'informer celui-ci sur son statut et de communiquer tout type de contenus.

4 Evaluation

A la fin du service, le client peut évaluer celui-ci et répondre à des questionnaires qui seront transposés dans vos statistiques.



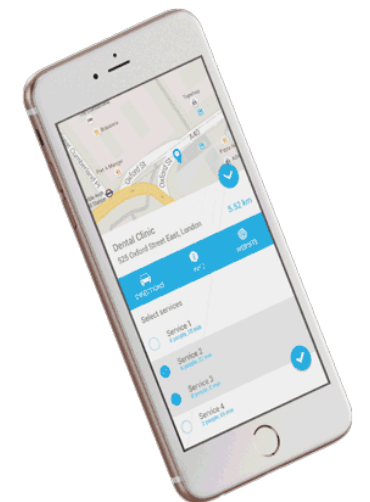
EXPLORONS D'AVANTAGE

1. Comment votre client s'enregistre

Avant d'arriver sur le site, votre client ne sait pas combien de gens attendent et quel service est le plus approprié à répondre à ses besoins. En utilisant Bloom, il peut prendre à l'avance un rendez-vous ou prendre un ticket virtuel. Arrivé sur le site, prendre son tour est un processus simple et direct.

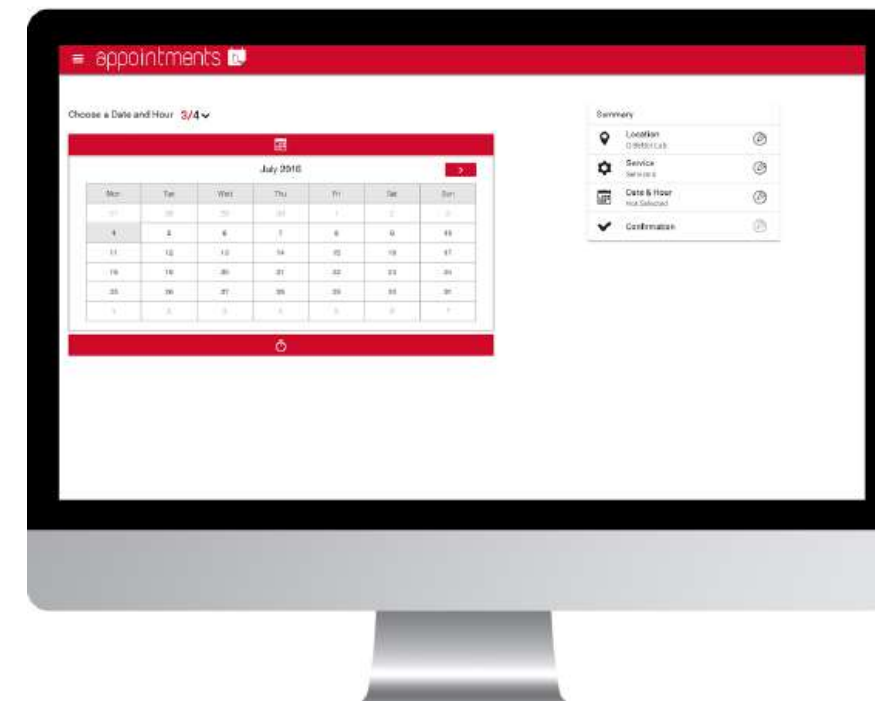
Bloom virtual ticket

Votre client peut prendre un ticket virtuel à partir de son smartphone avant d'arriver sur votre site.



Bloom appointments

A partir d'un widget installé sur votre site internet, les clients peuvent prendre un rendez-vous et répondre déjà à une série de questions en rapport à celui-ci.

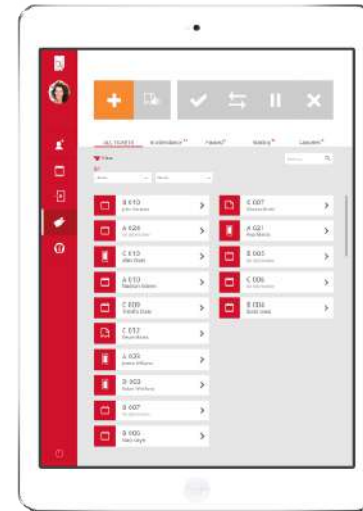


Bloom concierge

L'agent d'accueil peut utiliser cette application afin de diriger votre client lors de son arrivée sur votre site. Il peut également lui fournir un ticket virtuel

Ticket kiosk

Votre client peut également prendre un ticket via une borne à écran tactile ou s'annoncer via un clavier tactile installé sur cette borne ou une tablette.



2. Que fait votre client lorsqu'il attend ?

Lors d'une attente, le client est souvent impatient et frustré par ce qu'il considère celle-ci à juste titre comme une perte de temps. Bloom permet de minimiser cette attitude négative en diffusant des contenus de type informatif, récréatif ou publicitaire. Des études ont montrés que les messages sur écran d'appel étaient de très loin les plus performants.

Afficheur principal

Les messages peuvent être des powerpoints, des images, des vidéos, des flux RSS, des messages défilants etc.



Afficheur secondaire

Des afficheurs secondaires au niveau des guichets indiquent le numéro de ticket appelé.



Bloom ticket virtuel

Grâce à son smartphone, votre client est tenu au courant en temps réel de son statut.



Bloom extender

Dans vos locaux, vous pouvez installer des tablettes qui diffuseront des contenus et le statut des files d'attente.



3. Comment votre client est-il averti ?

Lorsque son tour est arrivé, le client doit être averti immédiatement et de manière efficace.

Pour cela, Bloom vous offre plusieurs manières d'appeler votre client. Vous pouvez appeler son numéro de ticket ou l'appeler nominativement. L'appel peut se faire par un signal sonore ou vocal. Il peut être également signifié par un SMS ou notifications mobiles.

Afficheur principal

Lorsque le ticket est appelé soit par un signal ou un appel vocal, celui-ci apparaît sur l'affichage de plusieurs manières possibles (par service, par guichet, par appel, nominativement etc.)



Afficheur secondaire

De même l'afficheur secondaire affichera le dernier numéro appelé correspondant au guichet ou bureau désigné.



Bloom extender

Cet afficheur pourra donner le dernier numéro appelé, ainsi que le numéro de guichet ou bureau et également une série de contenus visuels (messages, vidéos etc.)



Bloom ticket virtuel

Votre client sera averti sur son portable lorsque son tour est arrivé.



4. Comment le client peut-il juger vos services ?

Les indicateurs de performance et de satisfaction auprès de la clientèle font souvent défaut. Les sociétés pour 80% prétendent délivrer des services de qualité supérieure alors que seulement 8% de la clientèle pense de même.

Avec Bloom, vous posséderez des statistiques sur le degré de satisfaction de votre clientèle.

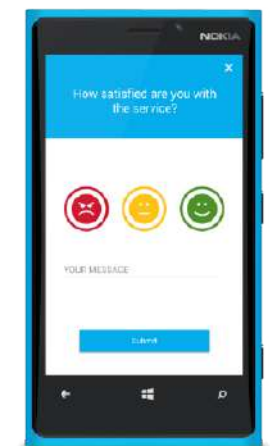
Bloom extender

Bloom extender affiche un message de remerciement ainsi qu'une évaluation de vos services.



Bloom ticket virtuel

Vos clients peuvent également évaluer vos services à partir de leurs smartphone.



VOYONS CE QU'IL SE PASSE AU NIVEAU DU LOGICIEL

Bloom a été conçu de manière intuitive et conviviale, permettant une parfaite interaction entre l'utilisateur et le logiciel.

Tel un système web, il permet à l'utilisateur de configurer le système à partir de n'importe quel terminal équipé d'un navigateur connecté au même réseau.

- ✓ Design esthétique équipé d'une interface intuitive.
- ✓ Multiplateforme réactive et compatible.
- ✓ Configuration simple et rapide.
- ✓ Informations et notifications en temps réel.



Configuration

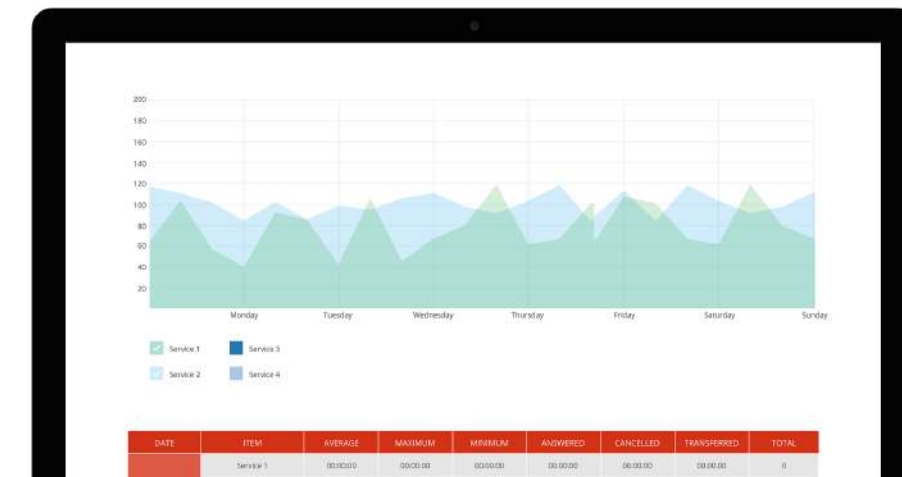
La configuration du système correspondant à vos besoins est simple et intuitive.

Il est également extrêmement facile d'ajouter des composants locaux : par un simple clic, tous les composants sont détectés et ajoutés au système.



Tableau de bord et statistiques

Bloom vous donne en temps réel toutes les statistiques et paramètres nécessaires à la bonne gestion de votre système. Il génère des données statistiques et des rapports qui vous permettront d'optimiser vos ressources humaines et matérielles. La finalité de ce processus est d'augmenter la satisfaction de votre clientèle et d'améliorer votre image de marque.



Flexible et évolutif

Bloom est extrêmement flexible et peut s'adapter à tout type d'activité et de configuration. Son architecture souple permet d'ajouter ou de modifier facilement les services, les machines et tous les paramètres de configuration du système.

et plus encore.... il vous permettra de gérer plusieurs sites et de centraliser votre gestion et vos décisions afin d'optimiser le coeur de votre activité : la satisfaction et la fidélisation de votre clientèle !



COMMENT CELA FONCTIONNE ?

Dispositifs

Le système de gestion de file d'attente et ses composants peuvent être facilement configurés à travers le Bloom Master's backoffice. Dans une approche très conviviale, Bloom:

- ✓ Installe les services et guichets
- ✓ Attribue les services aux agents
- ✓ Détermine les priorités
- ✓ Crée des horaires en fonction des services
- ✓ Gère les comptes utilisateurs ainsi que leurs permissions
- ✓ Collecte les informations et paramètres
- ✓ Ajoute et configure des nouveaux dispositifs
- ✓ Donne accès aux statistiques
- ✓ Appelle et gère les tickets au travers du QM-PAD



Lecteurs

Bloom Master peut être installé sur n'importe quel pc avec le système d'exploitation Windows, ou est installé dans une configuration Linux (NUC ou Intel Compute Stick)

Idéal pour des installations conséquentes ou pour diffuser des contenus de haute qualité.

Parfait pour de petites installations



Tableau de bord et statistiques

Bloom vous donnera en temps réel tous les paramètres et statistiques nécessaires à la bonne gestion et l'optimisation de vos ressources.

Tableau de bord

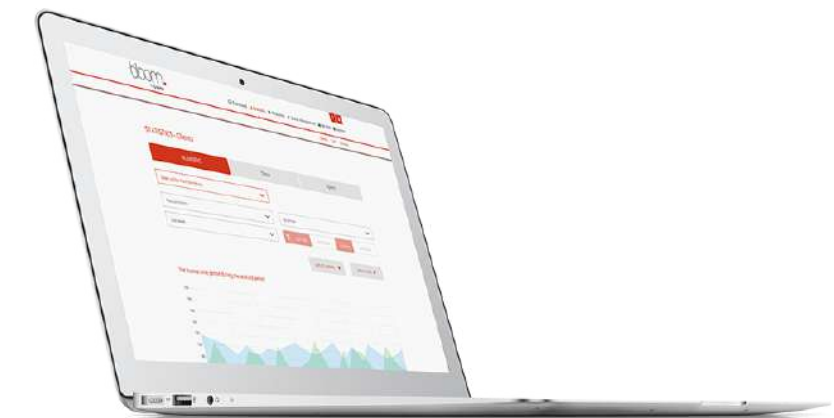
Il donne une vue précise de tout ce qui se passe au niveau des guichets tel que les temps d'attente (moyen, min, max), les temps de traitement, les tickets annulés, transférés, les guichets fermés etc.



Statistiques

Bloom donne journalièrement et pour des périodes données les statistiques sous forme de tableaux ou graphiques. Il vous donnera également des statistiques sur des enquêtes, des questionnaires ou des études que vous auriez programmés.

- ✓ Vérifie le temps d'attente et de traitement à chaque stade.
- ✓ Contrôle le nombre de clients servis par chaque agent.
- ✓ Contrôle les études de satisfactions de vos clients.
- ✓ Etablit les indicateurs de performance.



Gestion des tickets

QM-PAD est une application web tournant sur pc, tablette ou smartphone, permettant d'appeler les clients.

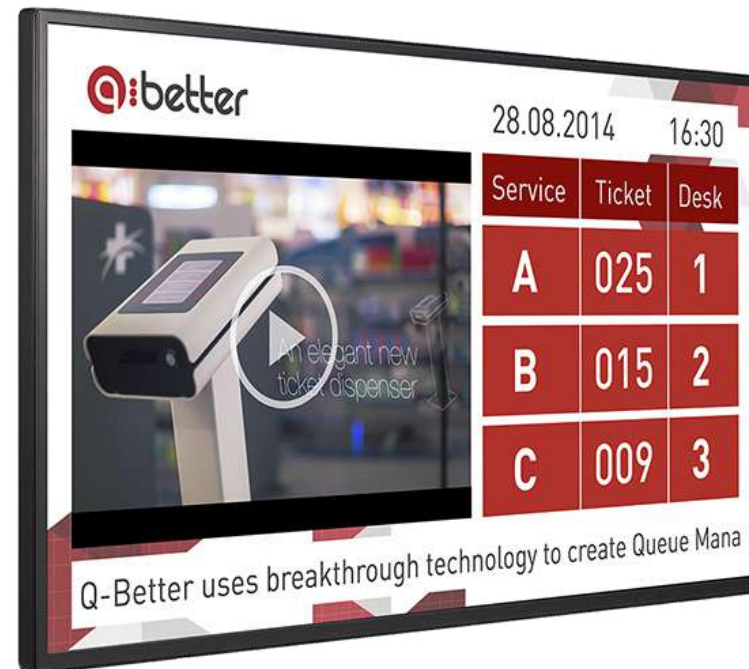
- ✓ Appelle, rappelle, transfert, met en pause et annule un ticket
- ✓ Sélectionne et appelle un ticket spécifique
- ✓ Recueille les temps d'attente et de traitement en temps réel
- ✓ Envoie des messages aux afficheurs en temps réel



Contenus d'affichage

En connectant un écran à un lecteur, vous pourrez gérer des contenus tels que :

- ✓ La gestion des tickets
- ✓ Des contenus multimédia
- ✓ Des logos
- ✓ La date
- ✓ L'heure
- ✓ Des messages défilants ou flux RSS



INTÉGRATIONS

Bloom Connecteurs

Avec Bloom Connectors, il devient possible d'intégrer facilement des applications externes afin d'augmenter la fonctionnalité du système. Ceci vous permettra d'ajouter des outils précieux à votre système, l'élevant ainsi à un niveau de gestion sans égal.



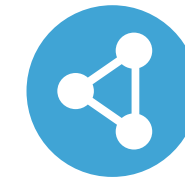
INTÉGRATION SMS

Il est possible d'utiliser Bloom SMS Connector pour envoyer des messages ciblés aux clients quant à leurs statuts et autres informations.



INTÉGRATION EMAIL

Bloom Email Connector utilise un fournisseur d'e-mail ainsi qu'un compte dédié afin de notifier aux clients et gestionnaire leurs statuts et rendez-vous.



ACTIVE DIRECTORY

L'active Directory Connector peut être utilisé afin de valider les logins des utilisateurs.

Intégration affichage digital

Il est facile d'intégrer Bloom avec un autre affichage digital, permettant ainsi d'avoir les deux systèmes sur un même afficheur.





ND Vision - tel: 32.2.588.21.84 - www.ndvision.be - info@ndvision.be

The power of visual communication