

Optimisez l'Expérience Client avec notre Systeme de Gestion de File d'Attente Virtuelle via **WhatsApp**



Simplicité, Rapidité, Efficacité

Dans un monde où la satisfaction client est essentielle, l'optimisation de l'expérience client devient un enjeu majeur. Notre solution de gestion de file d'attente via WhatsApp répond à ces attentes en combinant technologie moderne et simplicité d'utilisation. Adapté à tous les types d'entreprises, ce système permet de gérer efficacement les files d'attente tout en offrant une expérience personnalisée et sans stress à vos clients.



Avantages



**Distanciation
sociale**



Sans contact



**Optimisation
du personnel**



**Expérience
client**



- ✓ **Gain de temps :**
Réduction des temps d'attente perçus
- ✓ **Accessibilité :**
Disponible sur une plateforme que vos clients utilisent quotidiennement
- ✓ **Personnalisation :**
Une expérience adaptée aux besoins de chaque client.
- ✓ **Efficacité :**
Gestion fluide des flux de clients
- ✓ **Satisfaction :**
Des retours clients positifs grâce à une expérience optimisée.

Caractéristiques

- 1** | Billeterie à partir de l'application whatsapp
- 2** | Notification de l'évolution de la file d'attente par whatsapp
- 3** | Tableau de bords et rapport
- 4** | Simulateurs de file d'attente pour apprentissage automatique
- 5** | Prise de rendez-vous sur le web
- 6** | Déploiement rapide 2 Jours
- 7** | Solution cloud Abonnement mensuel
- 8** | Code QR activé Appel web par le guichet

Comment ça marche?

ETAPE 1 : OUVERTURE DE LA CONVERSATION WHATSAPP

Les clients scannent un code QR
présent dans vos locaux ou accèdent
directement à votre numéro dédié.

1



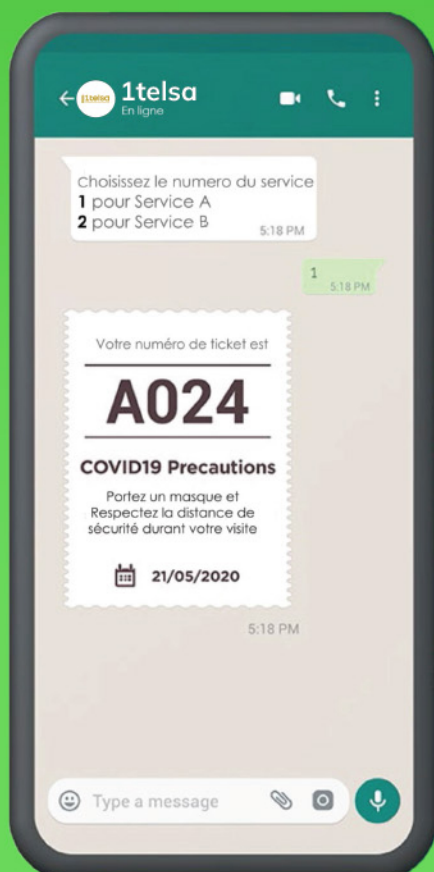
2

Une fois connectés,
ils accèdent à une interface
conviviale leur permettant de
démarrer le processus.

ETAPE 2 : ÉMISSION DE TICKETS

1

**Le client choisit un service
parmi les options proposées
(par exemple :
Service A ou Service B).**



2

**Un ticket numérique unique
est généré et transmis
immédiatement via WhatsApp,
accompagné d'une estimation
du temps d'attente.**

ETAPE 3 : NOTIFICATIONS DE FILE D'ATTENTE

1

Les clients peuvent consulter l'état de leur ticket à tout moment en cliquant sur un lien ou via une commande spécifique.

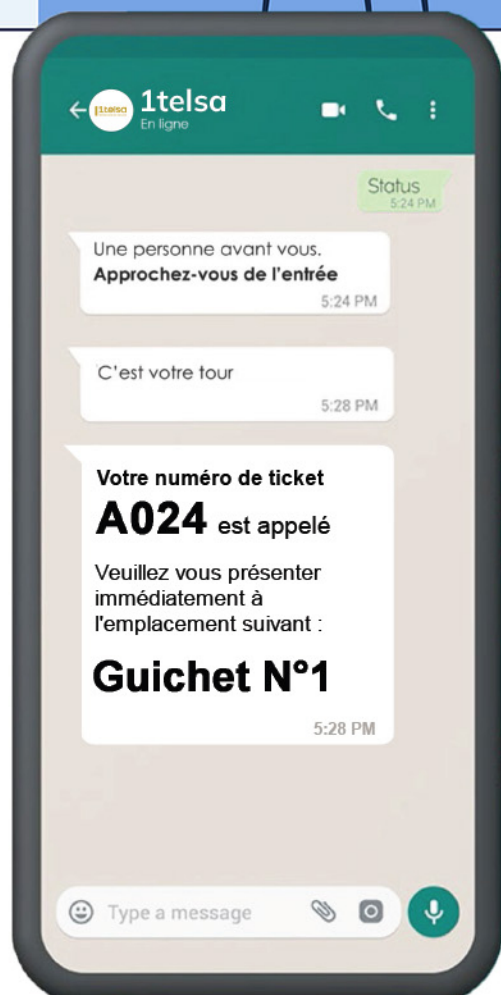


2

Des rappels automatiques les tiennent informés de leur position dans la file.

ETAPE 4 : APPEL DU CLIENT

1 Le client est appelé dès qu'un guichet où un conseiller est disponible.



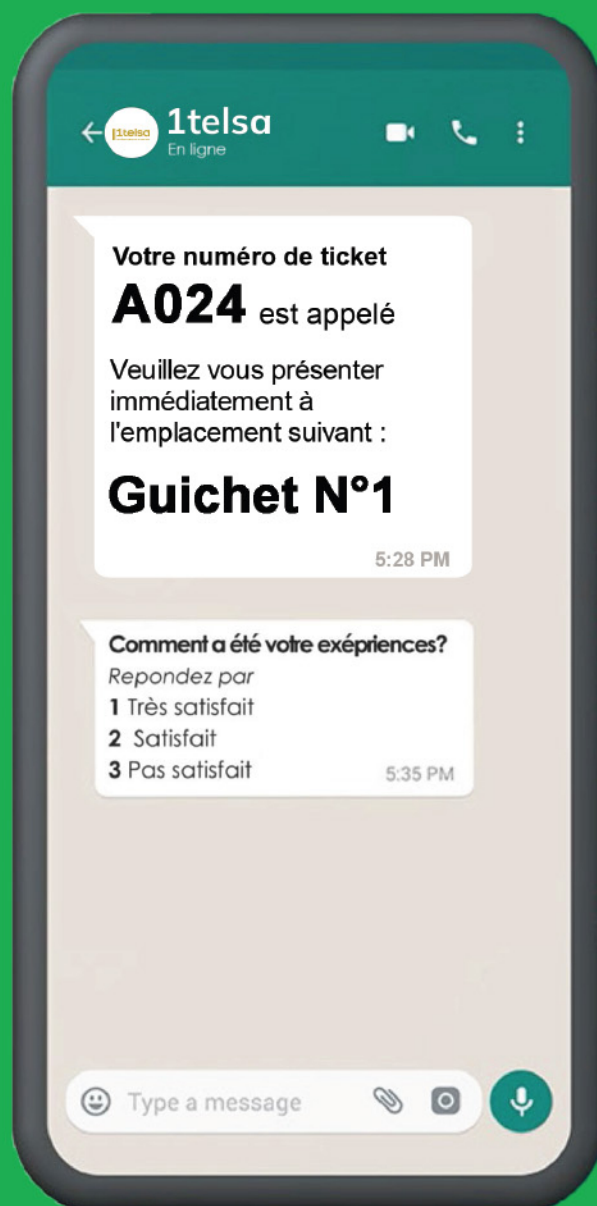
2

La notification inclut les détails pour se présenter au bon emplacement ou pour être servi via une station d'appel web.

ETAPE 5 : FEEDBACK - COMMENTAIRE DU CLIENT

1

Après leur service, les clients sont invités à partager leur expérience en répondant à un sondage rapide sur WhatsApp.



2

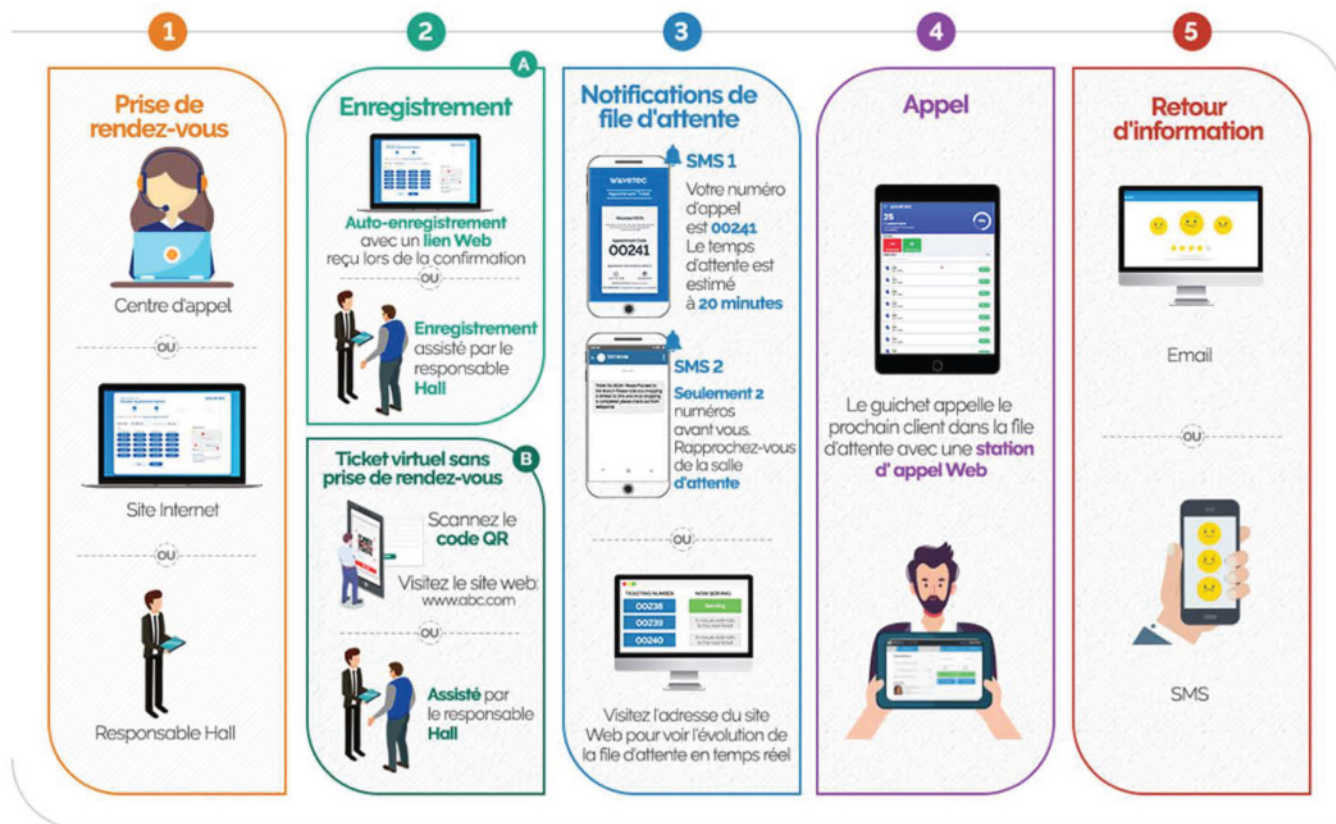
Une interface intuitive permet d'obtenir des retours constructifs

Rapports, Tableaux de Bord et Analyse Prédictive



- ✓ Accédez à des rapports détaillés sur les performances, les durées d'attente, et les retours clients.
- ✓ Utilisez des tableaux de bord interactifs pour analyser les données en temps réel.
- ✓ L'analyse prédictive vous permet d'anticiper les pics de fréquentation et d'améliorer continuellement le service.

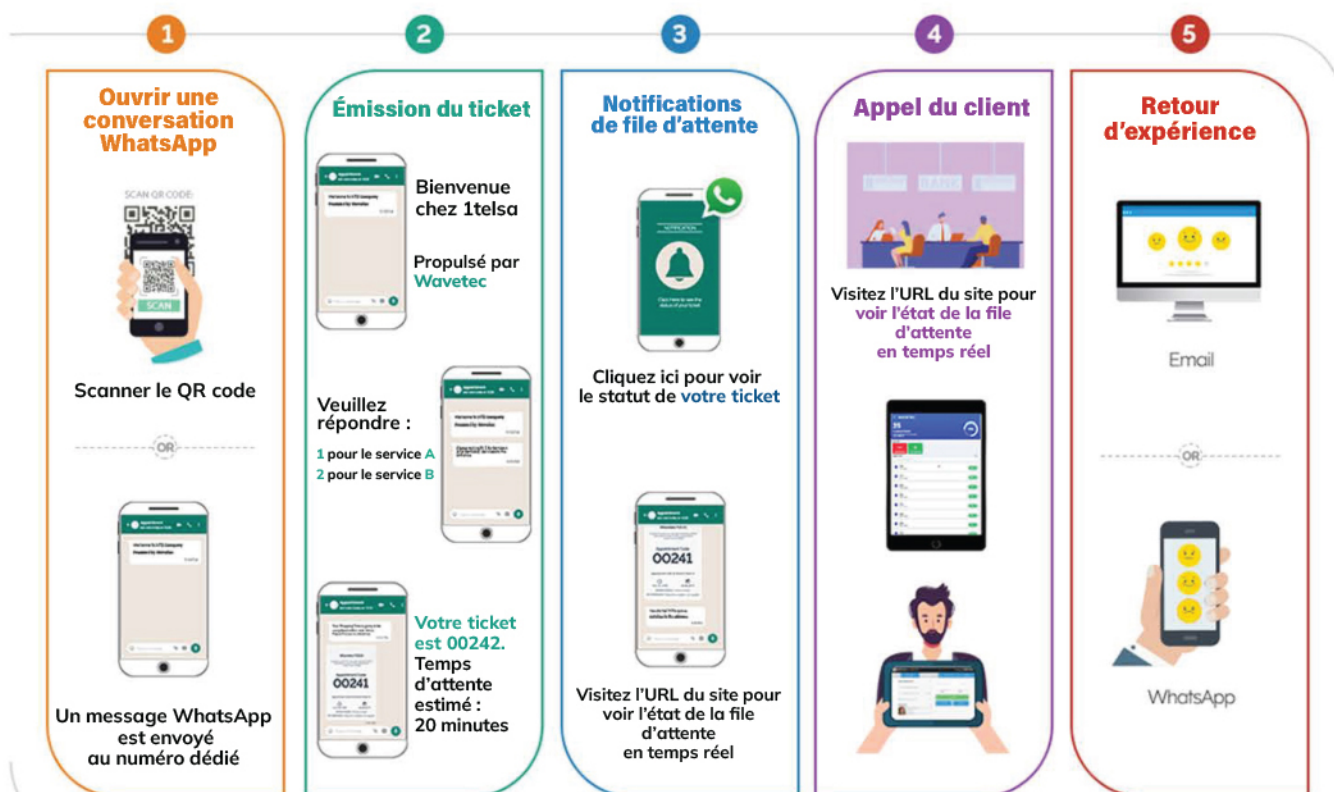
FILE D'ATTENTE VIRTUELLE AVEC PRISE DE RENDEZ-VOUS



Prise de rendez-vous Safe/

File d'attente virtuelle Safe/

TICKETS DE FILE D'ATTENTE VIRTUELLE PAR WHATSAPP



Spécifications

	Web Appointment	Lobby Leader Check-In	Web Teller for Counters	Web Status of the Queue	Whatsapp Ticketing	Feedback System	Spectra Dashboard
Description / Purpose	To schedule appointments from a website	To check-in / validate customers with help of a lobby leader	Calling Next Transfer On-hold	Website which shows the status of the queue	To generate tickets from whatsapp or chatbot	To retrieve feedback from Email, SMS, Whatsapp or Website	To control capacity limits, allocate and optimize staff, measure performance, etc.
Features	Select Store (by map or drop down list)	Check-in Customers arriving with an Appointment	Record Back office activities	Website link sent by email, SMS or whatsapp.	Generate Ticket from a QR scan or dedicated branch whatsapp number	NPS and Customer Satisfaction	Real-time monitoring dashboards
	Select Service	Generate Appointment for a Walk-In Customer	Able to handle multiple profiles and calling logics	Shows tickets being served and waiting tickets along with waiting time	Notifications of the queue progress	Feedback Comments	Service quality reports
	Select Day & Time Slot	Generate a ticket for a walk-in customer	Waiting list of customers		Notification when being called next	Reports and Dashboards	Employee performance reports
	Enter Customer Details	Ticket # is sent by Email or SMS	Ability to add custom comments for each customer				Branch & region Performance reports
	Dashboard of no show, on-time / late,		Ability to add custom comments for each customer				Central configuration & management
	Notifications by Email and SMS		Ability to put customers in wait and recall after sometime				Drill down reports
	QR enabled						KPI management
							Create custom dashboards
							Drag & drop functionality
Multilingual	Yes						
Logo Customization	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes	Yes
Flow Customization	Yes						
APIs	Yes						
GDPR compliance	Yes						
Monthly Subscription	Yes						
Enterprise Dedicated Server (Azure, Google and AWS)	Optional						
Number of Visitors	Unlimited						
Global Online Support 24/7	Yes						

SAFE 1

FAVORISER LA DISTANCIATION PHYSIQUE



Simple, évolutif et qui a la confiance des marques

Une solution qui s'adapte à vos besoins, que ce soit un seul point de vente ou une centaine de magasins et d'employés

Système de Gestion de File d'Attente
Virtuelle via WhatsApp



**Votre partenaire technologique pour une expérience client
améliorée et l'intégration de tout projet numérique.**

1telsa Côte d'Ivoire

2 Plateaux Cocody, Abidjan

📞 Tél. : +225 27 22 23 53 47

📞 +225 07 67 35 00 00

✉️ infos@1telsa.fr

🌐 www.1telsa.fr

1telsa France

10 Rue Colisée, 75008, Paris

📞 Tél. : +33 1 56 88 29 66

📞 +33 6 05 71 06 99