



**TENSATOR®**

**eQ™**

**Electronic Call Forward System**

# Electronic Call Forward System

## Qu'est-ce que c'est ?

Un Système de Gestion de File d'Attente Électronique (ECF) est un système de queue physique et/ou numérique qui permet de gérer et d'optimiser le fonctionnement d'une file d'attente grâce à une technologie intelligente, en appelant les clients situés en tête de file vers la prochaine position disponible.

Un ECF fonctionne de manière optimale dans une file unique (SLQ). En effet, il a été prouvé que les SLQ sont la manière la plus équitable et la plus rapide de traiter les clients, qui sont servis dans l'ordre de leur arrivée. Un ECF permet d'améliorer cette efficacité, transformant l'expérience de la file d'attente et permettant de servir jusqu'à 25 % de clients supplémentaires par heure.

Bien que les files multi-lignes puissent être utiles dans certaines entreprises et nécessitent moins de planification, les SLQ constituent l'option la plus efficace et avantageuse pour votre activité en termes de traitement des clients. Les clients perçoivent la file comme juste et peuvent suivre plus facilement leur progression. Parallèlement, vous pouvez réduire les temps d'attente, améliorer l'utilisation du personnel et accroître la rentabilité.

Les files uniques sont particulièrement efficaces lorsqu'elles sont associées à de la merchandising en file d'attente, exploitant au maximum le temps d'attente des clients et améliorant encore votre rentabilité.

## SLQ4

La technologie de gestion de file SLQ 4.0 de Tensator est la solution idéale pour rendre votre file unique plus efficace et rentable. Il s'agit de notre plateforme d'appel avancée la plus récente, installée dans le monde entier pour soutenir de nombreux clients dans le secteur du commerce de détail, du transport et des loisirs.



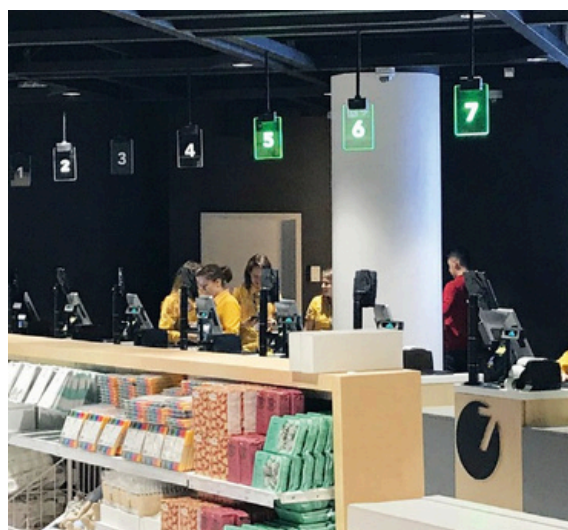
Le SLQ4 est une solution électronique de gestion de file unique qui permet de gérer les files d'attente, d'accélérer le flux de clients et de supprimer les anxiétés et frustrations liées à l'attente.

Les solutions électroniques d'appel pour file unique gèrent la distribution des clients en attente, du queue vers les points de service disponibles, selon le principe du premier arrivé, premier servi. Elles utilisent la gamme de barrières Tensator pour former la configuration de la file unique, ainsi que des unités d'affichage centrales (CDU) pour fournir des informations aux clients en tête de file, et des unités d'affichage positionnelles (PDU) pour indiquer l'orientation à chaque caisse ou point de service.

Les clients sont appelés à chaque position grâce à la pression du bouton d'appel du caissier, fonctionnant en coordination avec des messages audio conviviaux et des flèches directionnelles sur les affichages positionnels, indiquant l'emplacement du prochain point de service disponible et accélérant immédiatement le processus de queue.

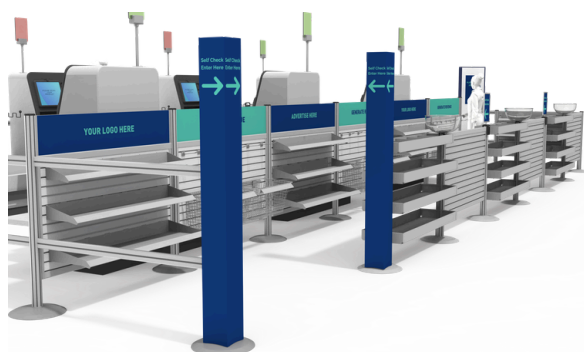
### Avantages :

- Gérer les clients de manière la plus équitable et rapide, en les servant dans l'ordre d'arrivée et non selon leur choix de file, éliminant ainsi la frustration des "mauvaises files".
- Orientation efficace des clients vers les postes opérateurs, réduisant les temps d'attente et le stress du personnel.
- Améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Réduire les temps de service jusqu'à 30 %.
- Optimiser les ressources disponibles.
- Réduire de manière significative les temps d'attente réels et perçus, accélérant le flux de clients de 25 %.
- Choisir parmi un large éventail de voix, langues et dialectes pour apporter une véritable personnalité à vos contenus audio.
- Réduire les opportunités de vol par le personnel.
- Réduction prouvée des abandons de file jusqu'à 96 %.



### Caractéristiques :

- Le SLQ4 peut être configuré selon vos besoins exacts, en fonction de la taille de votre établissement, du nombre de points de service requis et de l'affluence.
- Choisir parmi un large éventail de messages audio masculins et féminins pour l'appel des clients, ou enregistrer votre propre message personnalisé.
- Écran LCD haute définition.
- Media CDU entièrement configurable avec support vidéo.
- Choix d'unités d'affichage positionnelles (PDU).
- Option de 2 boutons d'appel à double fonction.



# Single Line Queue Systems

## 1. Digital Totem

Placés à l'avant de la file unique, ces totems servent à indiquer quand la prochaine position est disponible. Ils permettent également de diffuser des contenus multimédias entre les appels des clients en attente.

## 2. Edge-Lit Positional Displays

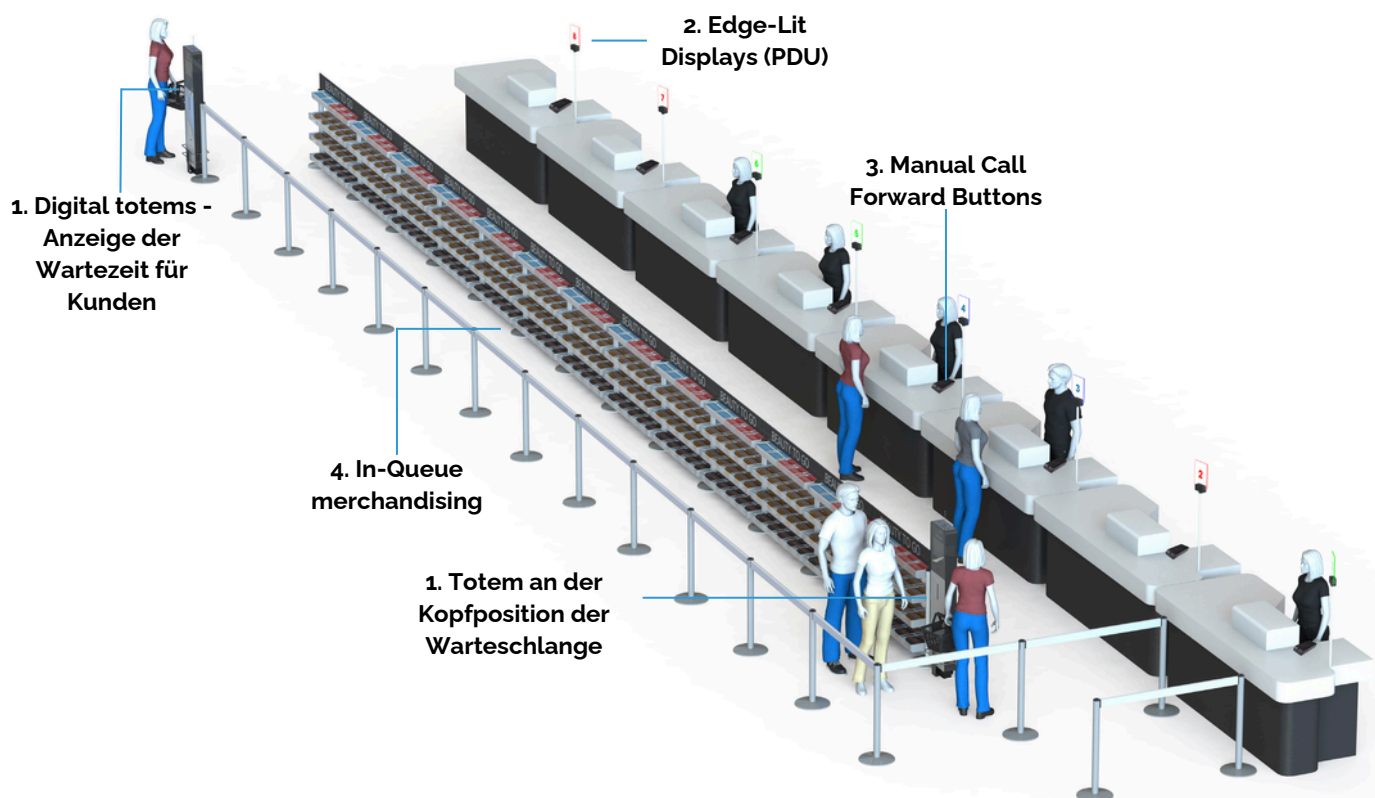
Unités d'affichage positionnelles personnalisables, conçues pour accompagner les systèmes d'appel eQ™ SLQ de Tensator.

## 3. Manual Call Forward Button

Bouton Permettant D'Appeler Manuellement Les Clients Vers La Prochaine Position Disponible Dans La File.

## 4. In-Queue Merchandising

En Guidant Les Clients Grâce À Une Gestion Efficace De La File, Vous Pouvez Capturer Leur Attention, Augmenter Les Opportunités D'Achats Impulsifs Et Améliorer Vos Revenus.



# Single Line Queues - Matériel

## Central Display Unit (CDU) - Digital Totem

- Le contenu du CDU est entièrement configurable.
- Des modèles standard ou des messages personnalisés peuvent être utilisés.
- Support multimédia en haute définition à 1920x1080 pixels.
- Compatibilité complète avec l'animation et la vidéo.
- Options de taille du CDU allant de 23" à 43". (Des tailles plus grandes sont disponibles sur commande spéciale.)

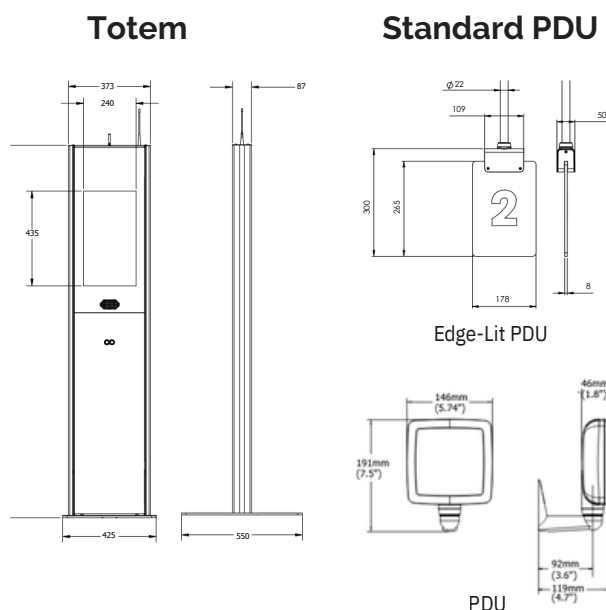
## Positional Display Unit (PDU) Edge Lit Displays

- Les PDU peuvent être statiques ou dynamiques.
- Choix entre le PDU moderne à Edge Lit ou un PDU à micro matrice de points.
- Le PDU à Edge Lit est une solution élégante et très visible, adaptée à tout branding d'entreprise. Il dispose d'un panneau acrylique personnalisable avec différents choix de tailles et formes, de LED colorées et la possibilité de graver une police ou un symbole sur chaque PDU.
- Le numéro de position est affiché en permanence sur les PDU statiques et illuminés.
- Lorsqu'un bouton d'appel de position est activé sur un PDU dynamique, le numéro de position clignote et des flèches apparaissent sur les autres PDU pour guider le client vers le poste opérateur.
- Les clients sont guidés devant les postes fermés grâce à l'affichage d'un « X » lorsque les PDU dynamiques sont inactifs.
- Choix entre deux modes système : manuel ou automatique.

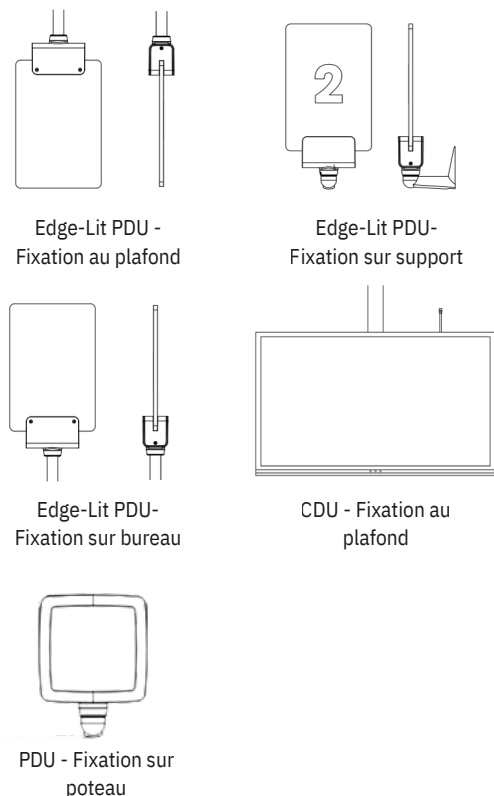
## Manual Call Forward Button

- Permet d'appeler manuellement les clients vers la prochaine position disponible dans la file.
- Boutons à double entrée câblés.
- 2 options vocales par bouton, avec configurations masculines et féminines ou plusieurs langues possibles.

### Options D’Affichage Edge-Lit PDU

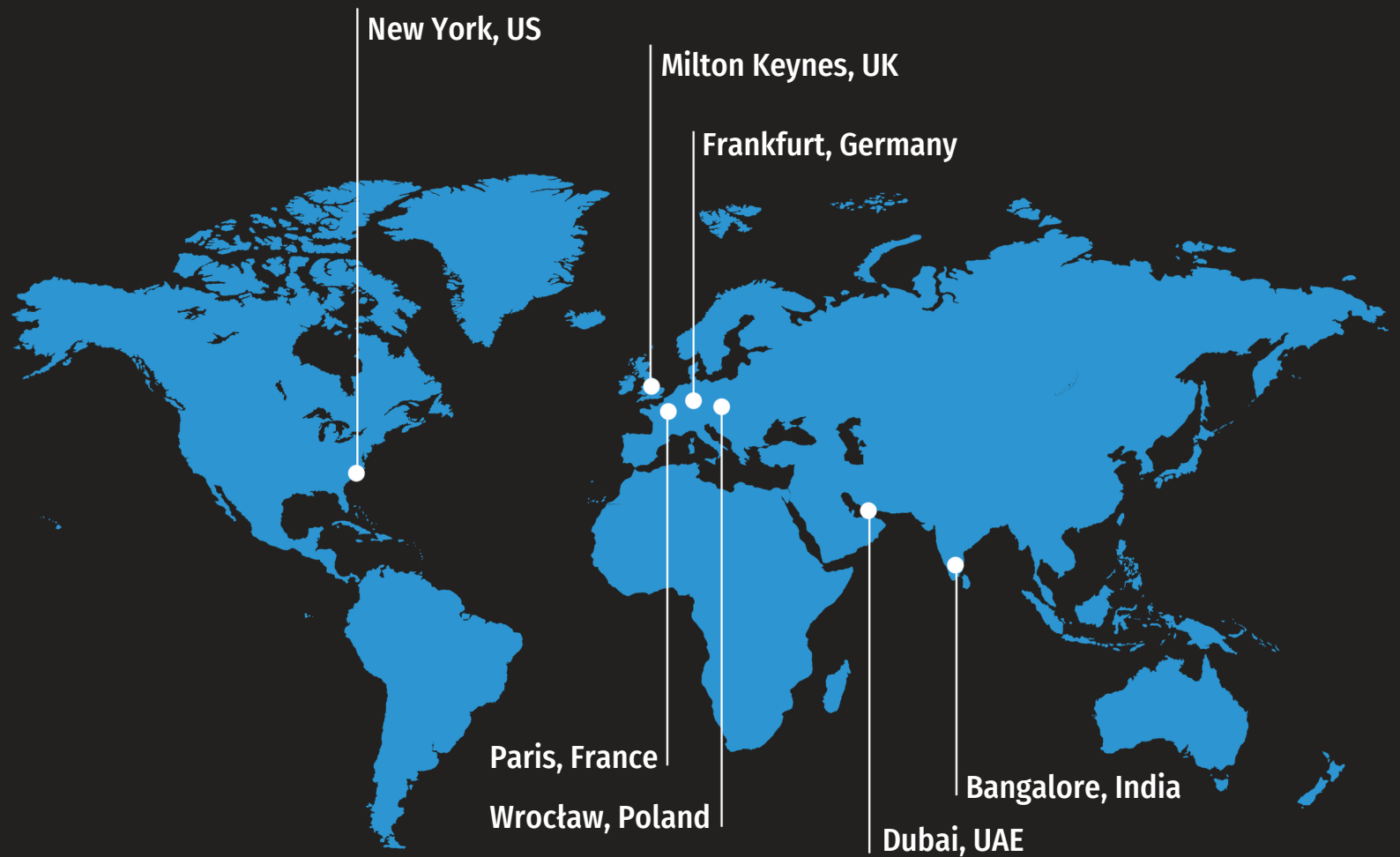


## CDU & PDU Options De Montage



# TENSATOR®

Your local service partner.



New York, US

Milton Keynes, UK

Frankfurt, Germany

Paris, France

Wrocław, Poland

Bangalore, India

Dubai, UAE

**7** Directeurs Régionaux  
**170** Employés  
**150+** Pays Desservis

MILTON KEYNES  
+44 1908 684 600

NEW YORK  
+1-800-441-0019

DUBAI  
+971 4 2997 228

PARIS  
+33 1 43 09 85 00

FRANKFURT  
+49 69 3003 89 010

WROCLAW  
+48 71 359 3800

BANGALORE  
+91 78925 78956