



## PRENEZ SOIN DE VOS VISITEURS PENDANT LE DÉCONFINEMENT

Pour assurer la sécurité de vos visiteurs...



**Vous devrez limiter la densité de personnes à l'intérieur...**

Dans le cadre du déconfinement progressif qui s'annonce, les mesures de distanciation sociale seront maintenues. Ainsi, le nombre de personnes dans chaque lieu public sera limité avec une régulation du trafic à l'entrée.



**...mais cela va créer une file à l'extérieur**

Si vous souhaitez éviter à vos clients d'attendre en file à l'extérieur (donc en situation de stress), vous devrez trouver un moyen d'éviter la formation de files d'attente.

## ...Lineberty vous permet de supprimer les files d'attente

Lineberty, spécialiste de la digitalisation de l'attente, propose une version de sa solution spécifiquement packagée pour la situation, pour être encore plus simple et rapide à mettre en place.

### **Nos 4 promesses :**

- Vos clients n'ont plus à attendre en file devant votre magasin ou agence
- Un simple smartphone pour l'un de vos employés suffit à gérer la file
- L'utilisation se fait sans formation
- Vous pourrez utiliser le service 48h après votre souscription

# Comment ça marche ?



1

## Enregistrement dans la file d'attente

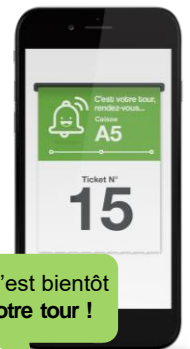
Le visiteur découvre le service grâce à des affiches à l'entrée, un agent d'accueil ou une communication digitale (email,...). Il scanne un QR code depuis son smartphone\* et accède à un site web mobile lui permettant de s'enregistrer dans la file.

\* Les visiteurs sans smartphone sont enregistrés à l'entrée en donnant leur numéro de téléphone. Ils sont alors prévenus par SMS. Ceux sans téléphone peuvent être enregistrés et restent à proximité pour être appelés oralement quand leur tour arrive. La solution offre la possibilité de prendre en charge certains clients en priorité. Et si vous avez une App utilisée par vos clients, vous pouvez aussi très facilement y intégrer notre interface d'enregistrement.

2

## Attente virtuelle & alertes

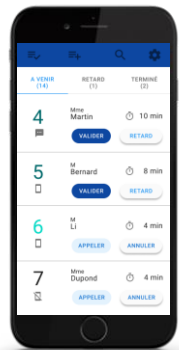
Il profite de son temps libre, patiente dans sa voiture, chez lui : à l'écart de l'établissement. En temps réel, il suit l'avancement de sa position dans la file d'attente. Lorsque son tour approche, il est notifié sur son téléphone par push notification/SMS et est invité à se rapprocher de l'établissement.



3

## Entrée dans l'établissement

Lorsque c'est son tour, il reçoit une seconde alerte et se présente à l'entrée de l'établissement. Son ticket est validé en 1 clic par l'un des employés et cela appelle le prochain client.



## Les avantages du service



Maintenir les distances de sécurité



Diminuer le stress des visiteurs



Améliorer les conditions de travail du personnel



Superviser les flux de l'établissement

# Ca m'intéresse !

---

1

La solution vous intéresse et vous souhaitez avoir une démo ?

Envoyez nous un email à [anti-covid@lineberty.com](mailto:anti-covid@lineberty.com) précisant vos coordonnées ainsi que le type / nombre de lieux que vous envisagez d'équiper.

Nous prendrons contact avec vous dans les 24h pour organiser une démo et répondre à vos questions.

2

Si vous souhaitez équiper un ou plusieurs établissements, vous recevrez un **bon de commande de mise en place** à nous retourner signé dès que possible.

A la réception du bon de commande signé, vous recevrez sous 48h :

- Vos **accès Lineberty**
- Un **kit de mise en place** décrivant le mode d'emploi pour l'installation et l'utilisation.

Et il vous suffira d'imprimer la PLV et de vous équiper d'un smartphone pour commencer.

Tarification sans engagement  
49€ / mois par file\*

\* hors coût éventuel de SMS

## En savoir plus sur Lineberty

---

Créée en 2015, Lineberty est une plateforme SaaS de gestion et digitalisation des files d'attente. L'entreprise s'est imposée au fil des années comme la solution la plus complète et paramétrable du marché.

[Nos références](#)

## De quoi ai-je besoin pour mettre en place la solution ?

Il faudra vous équiper d'un smartphone, d'une bonne couverture réseau 4G (pour opérer la file) et téléphonique (pour la réception des SMS par vos visiteurs).

## Que comprend le forfait à 49€ HT / mois ?

Le forfait à 49€ HT / mois comprend :

- la mise en place de l'offre packagée avec l'interface mobile dédiée
- un kit de déploiement détaillant la mise en place et le mode d'utilisation de la solution
- un accès au module d'administration Lineberty

## Comment ouvrir et fermer la file ?

La file s'ouvre quand l'opérateur ouvre son interface. Il renseigne des horaires pour la journée qu'il pourra modifier par la suite. Pour fermer la file, il déconnecte sa session.

Dans un mode d'utilisation plus poussé de la solution, l'opérateur peut :

- Mettre des horaires de lieu et réservation différents (ex: autoriser la prise de ticket 2 heures avant l'ouverture de l'établissement, ou fermer les réservations avant de fermer le lieu).
- Pré-enregistrer des horaires depuis l'interface d'administration.

## Comment les visiteurs sont-ils prévenus de leur passage ?

Le visiteur est alerté par notification push ou SMS :

- A l'approche de son tour (lorsqu'il ne reste que 2 personnes devant lui)
- Lorsque c'est son tour (il est le prochain dans la file)

Lorsque le visiteur prend son ticket depuis le site web mobile Lineberty, il peut suivre l'avancée de la file et de sa position en temps réel.

## Comment faire pour opérer la file ?

L'opérateur se poste à l'entrée de l'établissement / au niveau du service. Sur son interface, tous les tickets sont affichés. Lorsqu'un visiteur est appelé et se présente, l'opérateur vérifie son numéro de ticket puis clique sur "valider". Cette action appelle automatiquement le ticket suivant.

L'opérateur peut également valider un visiteur qui n'a pas été appelé.

## Que faire si ma file prend du retard ?

Lorsqu'un visiteur prend un ticket, sa position dans la file lui sera communiquée. En cas de retard, l'opérateur arrête pendant un temps de valider les tickets : la position du visiteur dans la file cesse donc d'évoluer.

## Comment faire si un visiteur ne se présente pas ?

Si un visiteur ne se présente pas, l'opérateur clique sur "Retard" dans son interface, et peut prendre en charge le prochain visiteur. Si le visiteur revient dans les 10 minutes, l'opérateur peut choisir de le valider ou peut lui demander de reprendre un ticket.

## Que doit faire le visiteur s'il souhaite annuler son passage ?

Le visiteur peut annuler son ticket, depuis l'onglet "tickets en cours" (web app) ou en envoyant A par SMS.

L'opérateur peut également annuler lui même un ticket depuis son interface mobile.

## Comment faire si certains visiteurs ne souhaitent pas prendre un ticket ?

Le flux doit être géré à 100% avec la solution Lineberty : la prise de ticket est obligatoire. Dans le cas contraire, le "rang" annoncé au visiteur serait biaisé.

Si un visiteur ne souhaite pas communiquer son numéro, l'opérateur peut lui éditer un ticket virtuel.

## Comment gérer les périodes d'absence de file d'attente ?

Lorsqu'un visiteur arrive et qu'il va être pris en charge tout de suite, il n'est pas nécessaire pour lui de prendre un ticket. En revanche, à partir du 2ème visiteur, l'opérateur (ou l'agent d'accueil) doit insister sur le process de prise de ticket.

Mais dans ce cas, lorsque le 2ème arrivé prendra un ticket, il recevra une notification lui indiquant que c'est son tour, alors qu'en réalité il est le prochain dans la file.

Dans ce cas de figure :

- Lorsqu'il prend en charge le 1er client, l'opérateur peut générer un ticket virtuel sur sa tablette pour ne pas fausser l'affichage du nombre de personnes sur l'application. Ce process permet également d'obtenir un comptage juste du nombre de visiteurs à la fin de la journée.
- Si ce process est trop exigeant, il suffit de communiquer au visiteur qu'il est le prochain dans la file et qu'il peut patienter devant l'établissement, dans la salle d'attente ou à l'intérieur de l'établissement.

## Comment faire s'il existe plusieurs accès à l'établissement ?

Si les différentes entrées mènent à des services différents, je crée plusieurs files, qui seront gérées de manière indépendantes par plusieurs opérateurs.

Si les différentes files mènent au même service, plusieurs opérateurs peuvent se connecter sur la même interface pour opérer la file.

## Qui puis-je contacter en cas d'incident ?

Si vous souscrivez à la solution, une adresse mail support vous sera communiquée et vous pourrez nous contacter en cas d'incident.

## Que faire si je souhaite interrompre mon abonnement ?

Si vous ne voulez plus utiliser la solution, vous pourrez nous adresser un mail pour nous indiquer votre souhait (et éventuellement nous en préciser les raisons).