

Digitaliser l'accueil sans friction

Déployez des bornes interactives tout en maintenant l'accompagnement humain

1 Les enjeux de la digitalisation

La digitalisation de l'accueil offre des gains d'efficacité considérables, mais elle doit être pensée pour tous les publics.

Réduction des temps d'attente

Les bornes permettent un enregistrement instantané, réduisant de 40% le temps passé en file d'attente.

Libération des agents

Les tâches répétitives sont automatisées, permettant aux agents de se concentrer sur l'accompagnement.

Autonomie du visiteur

Le visiteur peut s'enregistrer, prendre un ticket ou confirmer son RDV en toute autonomie.

78%

des visiteurs préfèrent s'enregistrer sur une borne quand l'interface est intuitive

2 Concevoir une interface intuitive

Une borne efficace est une borne que tout le monde peut utiliser, sans formation, dès la première utilisation.

Principes de conception

- **Parcours linéaire** - Maximum 3 à 4 écrans pour atteindre l'objectif
- **Boutons larges et visibles** - Zones tactiles de 48px minimum
- **Langage simple** - Pas de jargon, des verbes d'action clairs
- **Feedback immédiat** - Confirmation visuelle et sonore de chaque action
- **Possibilité de retour** - Toujours pouvoir revenir à l'étape précédente

Conseil

Testez votre interface avec de vrais utilisateurs, notamment des seniors et des personnes peu familières avec le numérique.

3 Maintenir l'accompagnement humain

La digitalisation ne signifie pas la disparition de l'humain. Au contraire, elle permet de le repositionner sur des tâches à valeur ajoutée.

Dispositifs d'accompagnement

- **Bouton d'aide** - Peut être ajouté sur chaque écran pour solliciter une assistance
- **Visioconférence intégrée** - Appel vidéo avec un agent volant déporté pour assistance en temps réel
- **Agent mobile** - Hôte d'accueil équipé d'une tablette pour aider les visiteurs
- **Signalétique claire** - Fléchage vers les bornes et vers l'accueil humain

4 Accessibilité des bornes

Une borne accessible est une borne utilisable par tous, quelles que soient les capacités de l'utilisateur.

Équipements d'accessibilité

- **Bornes PMR** - Hauteur adaptée aux fauteuils roulants (90-130 cm)
- **Synthèse vocale** - Lecture audio des contenus pour les malvoyants
- **Contraste élevé** - Option d'affichage haut contraste
- **Police agrandie** - Possibilité d'augmenter la taille du texte

5 Méthodologie de déploiement

1 Analyse des flux

Identifiez les points de congestion actuels et les motifs de visite les plus fréquents.

2 Choix de l'emplacement

Placez les bornes à l'entrée, visibles dès l'arrivée, avec un espace suffisant.

3 Configuration de l'interface

Adaptez les parcours aux motifs de visite de votre structure.

4 Formation des équipes

Formez les agents à l'utilisation des bornes et à l'accompagnement des visiteurs.

5 Suivi et optimisation

Analysez les taux d'utilisation et les abandons pour améliorer l'interface.

6 Résultats attendus

-40%

de temps d'attente

85%

d'adoption par les visiteurs

+30%

de temps libéré pour les
agents

+20pts

de satisfaction visiteurs

A retenir

1. **L'interface fait tout** : une borne mal conçue crée de la frustration. Investissez dans l'UX.
2. **L'humain reste essentiel** : la borne ne remplace pas l'accueil, elle le complète.
3. **L'accessibilité n'est pas optionnelle** : tous les visiteurs doivent pouvoir utiliser les bornes.
4. **Mesurez et améliorez** : suivez les taux d'utilisation et d'abandon pour optimiser.

Nexcalia peut vous aider

Nos bornes interactives sont personnalisables et accessibles. Contactez-nous pour une démonstration.