



Case: Copenhagen International House

COPENHAGEN INTERNATIONAL HOUSE : DE TROIS EMPLOYÉS À UN SEUL

International House à Copenhague offre ses services aux personnes d'origine étrangère qui sont venues s'installer dans la capitale du Danemark. Les utilisateurs viennent du monde entier et le centre de service accueille plus de 40 000 visiteurs chaque année. Quand International House a introduit le système FrontDesk de gestion des files d'attente et des visites, on ne savait pas à quel point le nouveau système serait important.

L'ANCIEN SYSTÈME ÉTAIT CÔUTEUX ET INEFFICACE

"C'était complètement fou." C'est ce que raconte le chef de International House, Trine Marie Ingeberg, en décrivant les conditions de travail avant l'acquisition du système FrontDesk. La réception de International House était un tourbillon de gens souvent impatients et stressés parce qu'ils attendaient dans l'incertitude. Les citoyens ne savaient pas combien de temps ils devaient attendre et ils risquaient d'attendre longtemps avant d'être priés de retourner chez eux s'ils n'avaient pas apporté les documents nécessaires. Il y avait 3 employés permanents pour recevoir les citoyens, leur expliquer quels documents étaient requis et les diriger vers la bonne file d'attente. C'était une solution coûteuse et inefficace qui était frustrante pour les citoyens autant que pour les employés. "On perdait un temps fou à accueillir les utilisateurs et s'assurer qu'ils avaient les bons documents", explique Trine Marie Ingeberg.

FRONTDESK A LIBÉRÉ LES EMPLOYÉS

FrontDesk a été introduit en mars 2016 et a eu un effet immédiat. Au guichet Frontdesk, le citoyen est redirigé et son numéro de file d'attente lui est attribué. Le citoyen répond à quelques simples questions et est dirigé vers le bon guichet. L'écran de FrontDesk est d'une grande simplicité et accorde aux citoyens une autonomie accrue. En conséquence, le personnel de la réception a été réduit de 3 employés à 1.

"Nous avons libéré deux employés, et aujourd'hui nous nous consacrons à offrir aux citoyens un meilleur et plus rapide service. Nous avons maintenant deux paires de mains supplémentaires pour fournir un service réel, qui était auparavant entièrement consacré à la simple réception des visiteurs", explique Trine Marie Ingeberg.

BIEN PLUS QU'UN SIMPLE SYSTÈME DE NUMÉROS

FrontDesk a rendu le service envers les citoyens plus rapide et plus convivial. Aujourd'hui, les citoyens sont accueillis au guichet FrontDesk, qui les informe sur les documents requis. Ensemble avec un reçu de réception, ils reçoivent aussi un mémorandum leur indiquant quels documents ils doivent présenter.

Cela économise beaucoup de temps pour les employés et permet aux citoyens d'éviter de rester inutilement en file d'attente. "Frontdesk n'est pas seulement un simple système de numéro de file d'attente, c'est un système de numéro et d'accueil", explique Henrik Hansen, consultant. "Dans l'entrée de International House, vous pouvez être rapidement et précisément envoyé au bon endroit et savoir à l'avance quels documents sont nécessaires"

En même temps, FrontDesk a créé une ambiance tranquille. En effet, le système indique toujours exactement l'heure du rendez-vous. Cela supprime l'incertitude et permet au citoyen de disposer de son temps si l'heure du rendez-vous est plus éloignée. On a également pu constater un effet positif inattendu auprès des guichets:

"Auparavant, il arrivait souvent que les citoyens s'étant présentés sans avoir apporté les documents requis essayaient malgré cela de se faire servir quand-même. Cela pouvait quelque fois se transformer en discussions désagréables. Nous n'en faisons plus l'expérience, car ils ne peuvent pas argumenter avec le comptoir FrontDesk. Le fait que c'est le «système» lui-même qui indique quels documents sont requis crée une certaine autorité, qui assure à son tour un déroulement sûr et calme."

Henrik Hansen, spécialiste à International House

INTÉGRATION AVEC D'AUTRES SYSTÈMES

International House effectue un grand nombre de tâches différentes, et par conséquent 6 files d'attente différentes ont été créées, où les citoyens peuvent par exemple être assistés en matière de numéros de sécurité sociale ou de questions d'impôts. Le guichet FrontDesk attribue aux citoyens des numéros pour tous les services disponibles, et comme FrontDesk partage en général ses données avec d'autres systèmes, les partenaires tels que Work in Denmark peuvent voir suivre leur propre file d'attente.

"FrontDesk est un système intelligent comparé à d'autres systèmes de gestion de files d'appel, car il s'intègre facilement et gratuitement avec nos autres systèmes de service. Nous n'avons plus d'encombres administratives ni de coûts élevés d'intégration de systèmes."

Trine Marie Ingeberg, Chef de International House

GESTION FLEXIBLE DES FILES D'ATTENTE

Avec FrontDesk, il est possible d'assigner des groupes spéciaux à leur propre file d'attente. International House a des partenaires externes - nommés relocateurs - qui souvent viennent sans rendez-vous préalable. Avec FrontDesk, ils peuvent rapidement avoir accès à un employé responsable du dossier en question et cela accélère considérablement le traitement du dossier. Le système offre également d'autres options pour une gestion flexible des files d'attente. L'hôte peut, par exemple retirer de FrontDesk des numéros de "voie rapide" et faire de sorte que les familles avec des petits enfants peuvent aboutir en premier dans file d'attente. Enfin, vous pouvez clore et ouvrir les files d'attente selon vos besoins, gérant ainsi les ressources des employés de la manière qui vous convient.

VUE D'ENSEMBLE COMPLET POUR LES EMPLOYÉS

Les données sont cruciales pour la gestion dans les organisations modernes et FrontDesk est rempli de données précieuses. Les écrans d'affichage dans la zone d'accueil permettent aux citoyens de suivre facilement le déroulement des files d'attente, et le tableau de bord de l'employé offre encore plus de possibilités. Les employés peuvent continuellement suivre quels collègues sont à leurs postes, quels citoyens sont sur place et quels numéros ils ont reçus. En outre, des données sont continuellement générées aux guichets personnalisés. Le système est adapté au nouveau règlement sur les données personnelles de l'UE afin qu'aucune donnée sensible ne soit utilisée et sauvegardée sans accord préalable.

"FrontDesk représente une véritable montagne de données. Le système offre non seulement aux citoyens et aux employés une vue d'ensemble, mais fournit également une documentation solide à la direction et les données nécessaires pour une gestion précise des ressources."

Trine Marie Ingeberg, Chef de International House

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER

Trine Marie Ingeberg

Chef du service international
International House

MUNICIPALITÉ DE COPENHAGUE

Département de la culture et des loisirs

Croissance, internationalisation et service de citoyenneté

Portable +45 3045 5321

E-mail bk2u@kff.kk.dk