

# SERVICE CALL



24, bd des Filles du Calvaire  
75011 Paris  
France

Téléphone : 01 53 36 88 99  
Télécopie : 01 53 36 88 98  
Messagerie : info@jtech.fr  
Web : www.jtech.fr

**Pour un service rapide...**

**...Appuyez sur le**

**Bouton**



<b>Entrées :</b>	
Soupe à l'oignon	3 €
Salade Tomate Mozzarella	2 €
Rillettes	3 €
<b>Plats du jour</b>	
Lapin à la moutarde	8 €
Poule au pot	7 €
Steak Tartare	9 €
Boeuf Bourguignon	8 €
<b>Desserts</b>	
Tarte aux pommes maison	2 €
Oeufs à la neige	3 €
Tiramisu	4 €

***Service call***

**"Entraine une  
augmentation de 20%  
de votre ticket moyen"**

**"Une innovation  
majeure en terme de  
service client"**

**JTECH** FRANCE

LA BONNE VIBRATION  
01 53 36 88 99 - [www.jtech.fr](http://www.jtech.fr)

## Une solution efficace et simple d'appel serveur par les clients d'un restaurant.

Le Service Call est un système de télécommunication sur site qui offre la possibilité aux clients d'un restaurant d'appeler discrètement et immédiatement un membre du service par simple pression sur un bouton.



Un boîtier sans fil est disposé sur chaque table.

Lorsqu'un client appuie sur l'un des boutons de ce boîtier, le serveur de la zone reçoit un message sur un bipéur (pager) alphanumérique ou numérique lui indiquant la nature et l'origine de l'appel.

Il n'a alors plus qu'à se rendre auprès du client afin de recueillir sa requête et de valider sa venue en appuyant lui-même sur le bouton « annulation ».

Il reçoit alors l'appel suivant.

**NB** : les boîtiers peuvent contenir jusqu'à 4 boutons en plus du bouton annulation (Service, Addition...).

Très simple d'utilisation le Service Call permet aux restaurants :

- D'augmenter fortement le **taux de satisfaction des clients**, et de fidéliser la clientèle,
- **D'augmenter le ticket moyen de 20%** grâce à une forte augmentation des consommations de boissons,
- **D'augmenter le taux de rotation** des tables grâce à un service plus rapide,
- D'augmenter la productivité des serveurs,
- De promouvoir des services ou fournisseurs grâce au support publicitaire optionnel

## Un déploiement simple et rapide

Les composantes principales du système sont :

- Des boutons d'appel qui sont positionnés au niveau des tables,
- Un serveur Genesis qui permet de gérer les appels et de les réorienter vers les pagers correspondants,
- Des pagers portés par les serveurs.

**La communication par onde radio** permet un déploiement rapide.

**La puissance de l'émetteur UHF** permet une couverture très large et l'appel des serveurs où qu'ils se trouvent.



Boutons d'appel Table Call  
Jusqu'à 5 boutons par boîtier  
(dont le bouton Annulation pour la validation et les statistiques).



Le client appuie sur le bouton correspondant à son souhait : service, addition...



Récepteur



Les appels sont transmis à un PC qui les dispatche vers les différents serveurs. Les zones peuvent simplement être réorganisées et des statistiques complètes sont facilement accessibles.



Émetteur

Les messages sont envoyés sur des bipeurs numériques ou alphanumériques.



## Pour un retour sur investissement rapide

Exemple de génération directe de marge brute pour un restaurant avec 40 tables :

### Hypothèses :

- 50% des boîtiers sont utilisés au déjeuner et au dîner
- En moyenne chaque pression d'un bouton entraîne une vente d'une boisson avec une marge brute de 2 €.

**Résultat :** la marge brute additionnelle est donc de  $40 \times 2 \times 365 = 29\,200$  euros avec aucun coût de fonctionnement supplémentaire.

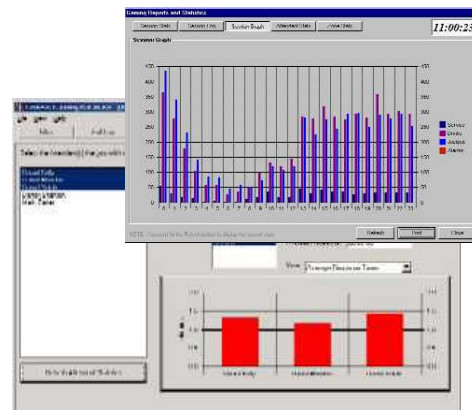
## Ils utilisent Le logiciel Genesis



## Des statistiques puissantes

L'enregistrement de l'ensemble des appels des clients et des temps de réponses permettent de générer des statistiques sur :

- **L'activité par zone, tranche horaire...**
- **La productivité des serveurs** : temps de réponse moyen, nombre de clients servis... (voir annexe pour des exemples de statistiques)



## Un système souple et modulable

### Système d'appel en escaliers

Possibilité de programmer :

- **Des rappels automatiques.** Par exemple, si le serveur n'a pas appuyé sur le bouton « Annuler », après deux minutes, il est automatiquement rappelé après un laps de temps défini par la direction.
- **L'appel du manager** en cas de défaillance : par exemple, dans le cas précédent, si le serveur ne répond pas au second appel, le manager est alerté.

Machine	Zone	Event	Attendre	Response Time	Notified
0001	Machine 100 à 100	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0002	Machine 100 à 100	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0003	Machine 200 à 200	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0004	Machine 300 à 300	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0005	Machine 400 à 400	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0006	Machine 100 à 100	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0007	Machine 200 à 200	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0008	Machine 300 à 300	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0009	Machine 400 à 400	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0010	Machine 100 à 100	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0011	Machine 200 à 200	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0012	Machine 300 à 300	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0013	Machine 400 à 400	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0014	Machine 100 à 100	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0015	Machine 200 à 200	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0016	Machine 300 à 300	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0017	Machine 400 à 400	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0018	Machine 100 à 100	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0019	Machine 200 à 200	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0020	Machine 300 à 300	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07
0021	Machine 400 à 400	Draps	Parce	00:02:02	00:02:07

### Organisation des salles par zones

Cette organisation permet de **s'adapter chaque jour ou chaque heure au personnel présent.**

- Dans le cas où un seul serveur est présent, toutes les zones lui sont affectées,
- Dans le cas où 4 serveurs sont présents, il est possible d'affecter différentes zones aux quatre serveurs et toutes les zones au manager...

### Système de gestion des pauses

Ce système permet :

- Au manager de déterminer les pauses types : par exemple déjeuner 45 minutes, cigarette 5 minutes...
- Aux serveurs de partir en pause en se « de-loguant » du système,
- Au système de mettre en mémoire les appels pendant la pause
- De rappeler automatiquement les serveurs à la fin de leurs pauses.

### Gestion de plusieurs niveaux d'accès

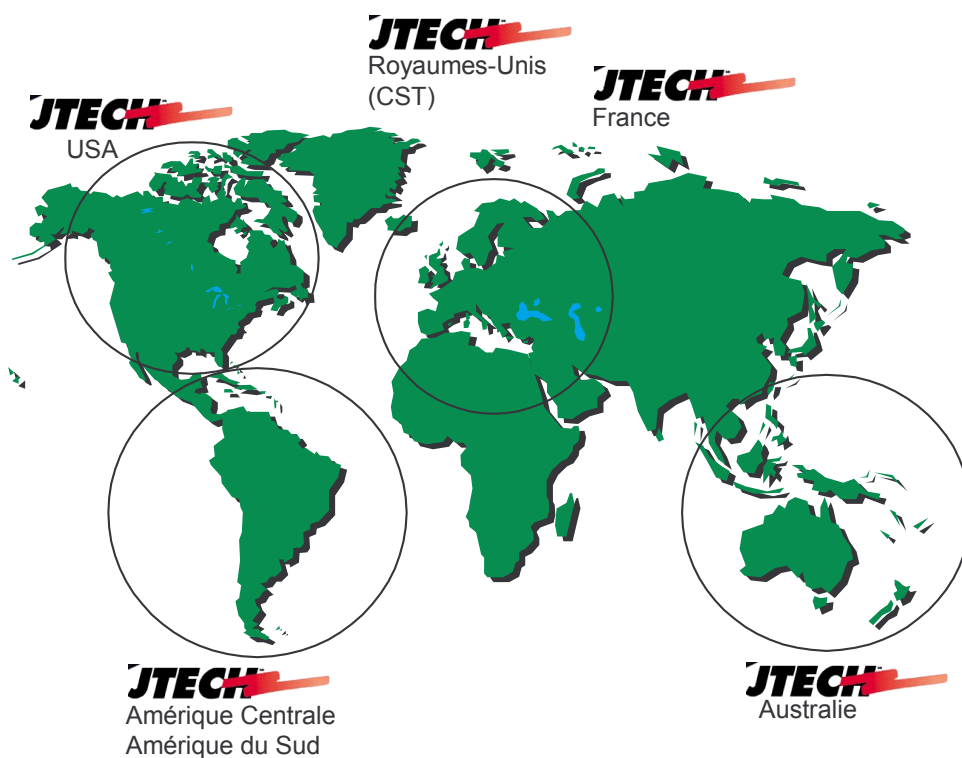
Possibilité de définir différents niveaux d'administrateurs accessibles avec des identifiant et des mots de passe. Par exemple :

- Les serveurs ont accès à l'écran de gestion des pauses, des gestion des appels
- Le manager accède aux statistiques de chaque serveur, affecte les différentes zones aux serveurs présents...



## Pourquoi JTECH ?

- Le leader mondial des systèmes de télécommunication sur site pour le « Hospitality Business »,
- Une présence mondiale avec plus de 100 000 clients à travers le monde, dont les plus grands noms des CHR,
- Une gamme complète de produits
- Du matériel fiable et innovant,
- Un service client de qualité,
- Et des coûts ultra compétitifs.



JTECH FRANCE—LA BONNE VIBRATION

24, bd des Filles du Calvaire  
75011 Paris  
France

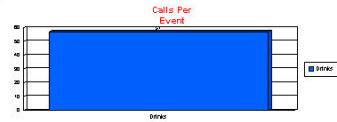
Téléphone : 01 53 36 88 99  
Télécopie : 01 53 36 88 98  
Messagerie : [info@jtech.fr](mailto:info@jtech.fr)  
Web : [www.jtech.fr](http://www.jtech.fr)

## EXEMPLE DE STATISTIQUES

### Statistiques par serveurs

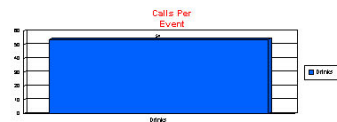
#### Julien

Total Calls: 57  
 Average Response Time: 31 seconds  
 Average Wait Time: 41 seconds



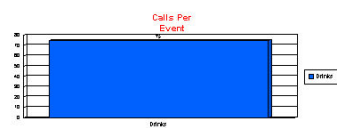
#### Marcos

Total Calls: 54  
 Average Response Time: 25 seconds  
 Average Wait Time: 39 seconds



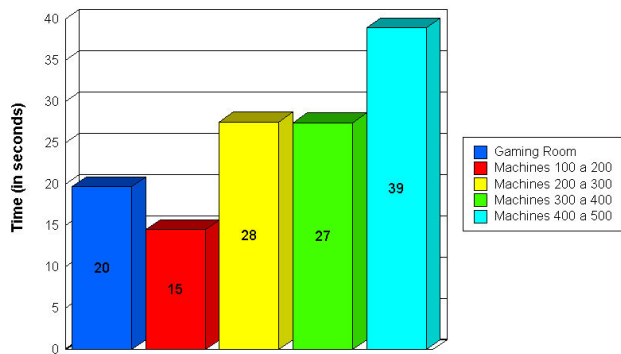
#### Patrick

Total Calls: 75  
 Average Response Time: 34 seconds  
 Average Wait Time: 48 seconds



### Statistiques par ZONES

#### Average Response Time per Zone



#### Total Calls per Zone

