

NQapi

La fin programmée des files d'attentes

hubert **kratiroff** pour toutsurlemarketing.com & GEM

hubert@kratiroff.com

Abstract — *La société TimeGold commercialise NQapi qui permet d'éliminer les files d'attentes en toutes circonstances et d'améliorer l'expérience client en fluidifiant les parcours pour un coût moyen de 10 cts.*

Keywords — *API ; file d'attente ; expérience client ; parcours clients ; TECHBIZ ; GEM ;*

I. Définition du produit NQapi

Notre API [1] (NQapi : NoQueueing API) permet de convoquer tout type de public à un horaire si précis qu'il n'y aura jamais d'attente.

NQapi est capable, à travers son algorithme, de proposer à chaque personne un horaire individuel optimal en tenant compte de tous les facteurs accessibles (comportement, habitude, âge, trajet, trafic routier, densité de population, statistique). Après fixation, l'horaire peut varier en fonction d'événements divers et l'utilisateur en est informé.

II. Marketer : positionnement de NQapi

A. Les 5 secteurs économiques

Nous proposerons notre API en marque blanche [2] à toutes les entreprises des secteurs suivants : Santé (tous les RDV programmés), transport, culture (spectacles vivants, musée), parc d'attraction, événements sportifs.

B. Des utilisateurs satisfaits et fidèles

Grâce à NQapi les entreprises gèrent mieux les moyens mis à disposition et les éléments de sécurité induits. Les utilisateurs sont satisfaits car le temps d'attente est annulé. La prochaine étape consistera à leur donner un accès internet de qualité grâce à un nouveau produit : WiFiLiE [3].

III. Communiquer : l'essai vaut adoption

A. Communication BtoB

PHASE 1 : Les trois leaders des 5 secteurs sélectionnés seront approchés directement pour un essai gratuit. Des enquêtes seront menées auprès des utilisateurs finaux pour mesurer l'impact en termes d'amélioration de l'expérience et du parcours client.

PHASE 2 : Construction d'un brand content intensif (15 websites : par pays et par secteur), 5 APP : une par secteur, vidéo, livre blanc, conférence, learning marketing, MOOC, webinar, SEO, livechat, native ad...).

B. Communication BtoC

- BaseLine / PunchLine
 - « Fini les convocations massive 2h avant le départ »
 - « Marre des files d'attentes »
- Calculateur
 - Une APP et une WEBAPP permettent de calculer le temps passé en attente pour les utilisateurs pendant une année ([inspiration HBR](#))
 - L'APP et le site (single page application) proposeront des conseils d'orientation vers les entreprises qui utilisent l'API et qui respectent le temps des utilisateurs.
- WebSerie
 - Une webserie humoristique sera produite pour montrer le temps perdu par les utilisateurs clients de sociétés sans la techno NQapi.

IV. Rentabiliser l'innovation : coût marginal, économies phénoménales

Le service est fourni sous forme d'une API, utilisable automatiquement par les clients, invisible pour le consommateur final et facturée au nombre d'horaires fournis en retour. En fonction des volumes les horaires sont facturés entre 15 et 5 cts pièce.

A chaque horaire fourni, il y a un engagement de réussite : tout consommateur final avec une variation de plus de 10 mn entre l'horaire désiré et l'horaire d'arrivée réel n'est pas facturé.

Les économies engendrées par l'utilisation de NQapi sont importantes pour les clients qui peuvent ajuster les moyens mise en œuvre (personnel, comptoir, espace loué...) et investir dans le produit WiFiLiE.

V. Conclusion

Le plan marketing et le business plan de NQapi prévoient :

- un lancement en septembre 2017
- un chiffre d'affaires 2018 de 20M€
- une progression de 150% en 2019 à 50M€ pour 500 millions d'utilisateurs finaux dans 5 secteurs économiques pour 200 clients BtoB.

Le produit WiFiLiE [3] sera lancé fin 2018.

VI. References

- [1] Wikipedia : [API](#)
- [2] Wikipedia : [Marque blanche marque grise](#)
- [3] WiFiLiE : WiFi et [Light Fidelity](#) Everywhere dans les transports (train et surtout avion). Nouveau produit commercialisé par le société TimeGold.