

Identification des processus – Parc immersif

1. Processus visiteurs

1.1 *Réservation et billetterie*

Le système permet la réservation sans création obligatoire de compte, avec des moyens de paiement multiples. Les billets sont nominatifs et non transférables. Un système de yield management dynamique est envisagé afin d'optimiser les revenus selon l'affluence. Les réservations de groupes et séminaires sont automatisées avec blocage des créneaux.

1.2 *Arrivée et accès*

Un point d'entrée unique est mis en place. Les bracelets sont distribués soit en borne automatique soit par un agent. Un contrôle de sécurité est effectué avec mise à disposition de casiers. L'accès est fluide sans obligation d'application mobile.

1.3 *Gestion des flux*

Le tracking des visiteurs est réalisé en temps réel avec une précision par zone et par salle. Les salles disposent de portes automatiques avec comptage. Un système de recommandation et de gamification peut orienter les visiteurs.

1.4 *Expériences immersives*

Les expériences fonctionnent en continu et sont pilotées automatiquement. Les capteurs permettent d'ajuster les paramètres environnementaux (température, densité, ambiance).

1.5 *Boutique*

La boutique est exclusivement physique pour renforcer la valeur du lieu. Le catalogue est dynamique et peut proposer des recommandations basées sur l'expérience du visiteur.

1.6 *Restauration*

La restauration combine bornes, comptoirs et application. Les commandes sont préparées à la demande ou anticipées. Un système de notification informe les visiteurs lorsque leur commande est prête.

1.7 *Sortie du parc*

Les bracelets sont restitués à la sortie. Un contrôle est effectué pour éviter les vols. Le visiteur reçoit un résumé de sa visite et peut donner un avis.

2. Processus internes

2.1 Gestion du personnel

Le personnel est géré via un système simplifié avec planning majoritairement fixe. Un système d'heures supplémentaires volontaires peut être proposé en fonction de l'affluence. Une plateforme de formation digitale est recommandée.

2.2 Gestion des stocks

Les stocks sont gérés par zone avec réapprovisionnement hebdomadaire. Des seuils d'alerte déclenchent des propositions de commande à valider manuellement.

2.3 Maintenance

La maintenance est préventive, corrective et potentiellement prédictive. Un système de monitoring détecte les anomalies et génère des tickets d'intervention.

2.4 Gestion des événements

Les événements suivent un processus devis-validation-paiement. Ils sont organisés avec des ressources dédiées afin de ne pas perturber les visiteurs.

2.5 Pilotage et data

Le système intègre des dashboards en temps réel et des analyses avancées. Les KPI incluent la fréquentation, le chiffre d'affaires et le temps de visite. Des outils de prédiction et d'optimisation sont intégrés.