

— Какая основная причина для внедрения решения по управлению потоком посетителей?

— Хотим сократить количество не пришедших клиентов, увеличить лояльность посетителей за счёт улучшения качества обслуживания.



— Какие еще задачи ставились перед Q-Systems?

— Сделать правильную приоритизацию услуг, чтобы люди с быстрыми услугами проходили быстрее. Ввод номера заказа на терминале.

— Помог ли вам ввод номер заказа на терминале?

— Сейчас больше 70% клиентов вводят номер заказа, это уменьшило время обслуживания посетителей, поскольку мы видим номер сразу после того как вызвали клиента. Работать стало комфортнее, поскольку раньше нам постоянно «тыкали» в лицо телефоном.

СДЭК

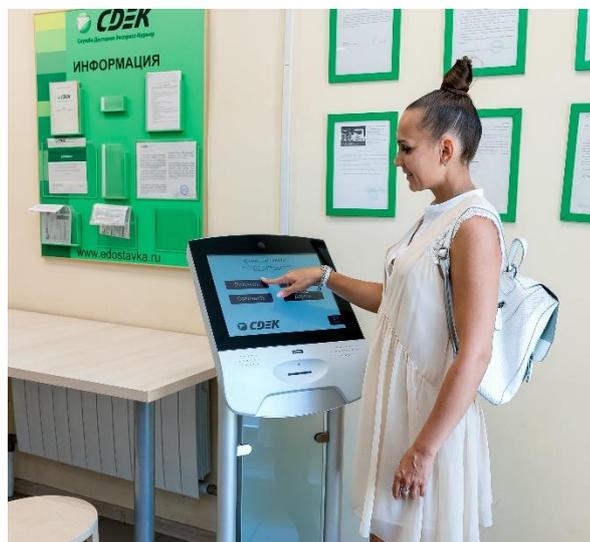
Служба доставки «Экспресс-курьер» была образована 25 февраля 2000 года в Новосибирске. Первоначально целью компании было освоение Сибирского региона и Дальнего Востока. Сейчас компания СДЭК доставляет срочные и не срочные грузы и документы в более чем 34 000 городов и населенных пунктов России, а также в 220 стран мира: США, ЕАЭС, Европы и Азии. У компании более 1400 офисов, половина из которых франчайзинговые, порядка 5 000 машин для доставки документов и грузов и более 6 000 курьеров.

— «С появлением Электронной Очереди от компании Q-Systems, мои сотрудники стали дышать свободно, ушла нервозность и появилось больше времени для эффективной работы, клиенты стали довольнее.»

г. Дубна, Руководитель офисов,
Владимир

РЕШЕНИЕ: ОБОРУДОВАНИЕ

- Сенсорный принтер талонов 19"
- ТВ панель для отображения состояния очереди
- ТВ панель для отображения рекламных роликов
- Маркировка окон



— Первое впечатление от внедренной Системы управления очередью?

— Клиенты, получившие талон в очередь стали терпеливо ожидать вызова и обслуживания. Напряженность со стороны клиентов просто ушла, никто больше не спорил и провоцировал участников «живой» очереди.

— Как клиенты регистрируются в электронной очереди?

— При входе клиентов встречает напольный терминал, который позволяет выбрать услугу «Получить», «Отправить», «Возврат» или «Другое».

— Как клиенты ощутили на себе удобство установленной системы и реальную экономию времени?

— Клиенты, могут спокойно сидеть в зоне ожидания, а не стоять чтобы не пропустить свою очередь. Так же при вводе номера заказа уменьшается время обслуживания, а это выгодно как посетителям так и транспортной компании.



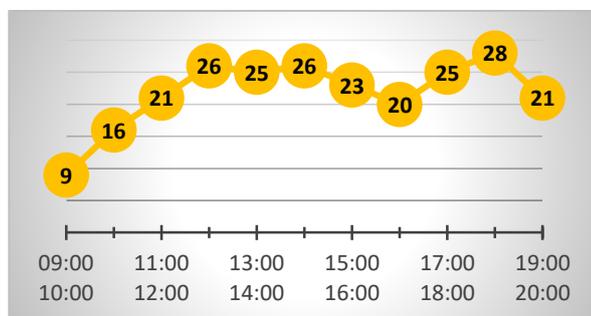
— Как клиентов вызывают для обслуживания?

— На экране ТВ-панели появляется номер талона вызываемого клиента и отображается окно для обслуживания. На самом экране помимо очереди отображаются рекламные ролики, в том числе сторонних организаций, то есть может использоваться как рекламная площадка. Благодаря тому, что покупатели смотрят на ТВ-панель, ожидая появления номера своего талона, эффект от рекламыкратно возрастает.

РЕШЕНИЕ: СОФТ

- Программное обеспечение Qmatic Orchestra 6
- Модуль для управления рекламой на ТВ панели
- Интеллектуальная система равномерного распределения клиентов между окнами обслуживания

Режим работы 9.00-20.00 (3 активных окна). В ходе анализа выяснили, что средняя посещаемость по часам, такова:



Данная информация помогла грамотно перераспределить рабочее время сотрудников.

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

Произошло перераспределение потока посетителей, что привело к значительному уменьшению времени обслуживания

За счёт ввода номера заказа на терминале уменьшилось время обслуживания клиентов и операционистам стало комфортнее работать

Дополнительная прибыль за счёт рекламы на ТВ-панели

Статистические данные по результатам обслуживания показали как легко можно сократить время обслуживания посетителей на 10% и оптимизировать распределение рабочего времени сотрудников.