КЕЙС

Энергосбытовая компания РусГидро

ФИНАНСЫ | МЕДЗДРАВ | РОЗНИЦА | **ГОССЕКТОР**

Q-SYSTEMS
ПЕРВЫЙ ПРЕМИУМ ПАРТНЕР «QMATIC» ШВЕЦИЯ В РОССИИ

QMATIC PREMIER SOLUTION PARTNER

ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ
+5%

СОКРАЩЕНИЕ РАСХОДОВ
10%

ДЭК Дальэнергосбыт

СУММА ИНВЕСТИЦИЙ
0,7 МЛН.

СРОК ОКУПАЕМОСТИ
18 МЕС.

Высокотехнологичный центр по адресу: г. Владивосток, ул. Октябрьская, 8, обслуживает население по принципу «единого окна», предлагая широкий спектр удобных способов оплаты жилищно-коммунальных и других услуг без комиссии, а также дополнительные сервисы по установке и обслуживанию приборов учёта.

В центр обслуживания клиенты обращаются за консультациями по вопросам сверки начислений и оплат, состояния лицевых счетов, передаче показаний приборов учета электроэнергии и горячего водоснабжения, изменения регистрационной информации при смене собственника квартиры или дома.

— “С появлением системы распределения потока посетителей количество стрессовых ситуаций свелось к минимуму, это повышает лояльность клиентов”

Наталья Кель
Начальник отдела технического сопровождения пользователей

— Какая основ ная причина для внедрения решения по управлению потоком посетителей?

— Необходимо было распределить поток посетителей среди всех окон обслуживания.

Програмное решение:

- Лицензия Q-Solo TP3150/55
- Лицензия Q-MEDIA PLAYER

КЕЙС

Энергосбытовая компания РусГидро

ФИНАНСЫ | МЕДЗДРАВ | РОЗНИЦА | **ГОССЕКТОР**

Q-SYSTEMS
ПЕРВЫЙ ПРЕМИУМ ПАРТНЕР «QMATIC» ШВЕЦИЯ В РОССИИ

QMATIC PREMIER SOLUTION PARTNER

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

Для комфортного обслуживания всех категорий граждан, охватывая весь спектр услуг, предусмотрена современная инфраструктура: сервис для маломобильных посетителей, робот-консультант, электронные инфоматы, игровая зона для детей, и, конечно же, система распределения потока посетителей.

— Как клиенты попадают в электронную очередь?

Обращаясь в офис, клиент самостоятельно при помощи интуитивно понятного меню на киоске выбирает услугу. Система записывает его в очередь и киоск печатает талон.

— Как клиенты узнают о том, что их вызывают?

Благодаря системе оповещения – ТВ и звуковое сопровождения, клиент не пропустит свою очередь, и может с комфортом расположится в зоне ожидания и соблюдать социальную дистанцию.

Аппаратное решение:

- Комплект сенсорного принтера Q-Terminal 19" G2
- Дисплей 917 красная индикация для рабочих мест операторов
- Система звукового оповещения CHORAL
- Портативный компьютер для трансляции на ТВ панели

Руководство ПАО ДЭК с помощью системы отчетности может контролировать регламент обслуживания клиентов, а также анализировать работу консультантов и операторов.