



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

— Хотим улучшить качество сервиса для наших клиентов.



— Какие еще задачи ставились перед Q-Systems?

— Мы хотим сохранить приватную зону для людей, совершающих покупки, в том числе для возможности конфиденциальности. У нас аптеки-дискаунтеры с низкими ценами на лекарственные средства и люди к нам приходят со списками...

— В системе есть модули для управления рекламой на различных медиа-поверхностях (ТВ-панель, терминал, талон). Являлось ли эта возможность важной для Вас при инвестировании?

— Реклама является для нас очень важным инструментом. Возможность рекламы на этих медиа-поверхностях – это скорее хороший бонус использования системы, особенно реклама на талоне и ТВ-панели, так как покупатели подолгу смотрят на ТВ в ожидании информации о вызове.

ЛЕКОПТТОРГ

Сеть из более 90 аптек-дискаунтеров в Санкт-Петербурге, Ленинградской области, Пскове и Петрозаводске. Количество активных касс в аптеках разное и зависит от местоположения аптеки и количества обслуживаемых покупателей. Аптеки с наиболее высокой проходимостью имеют более 5 рабочих мест и обслуживают более 500 человек ежедневно.

— «Спасибо, что ваша компания Q-Systems так активно работает над проектом»

Санкт-Петербург, Руководитель аптечной сети, Елена Попикова

РЕШЕНИЕ: ОБОРУДОВАНИЕ

- Принтер талонов
- 11 рабочих мест оператора с дисплеями
- 2 ТВ панели для отображения состояния очереди, слайдов и видеорекламы
- Сервер для централизованного управления и сбора информации
- Оптимальное экономичное решение



— Какие услуги клиент может получить?

— При входе установили напольный терминал с возможностью выбора из четырех услуг: «Общая очередь», «Оптика Косметика», «Интернет-заказы Брони» и «Льготная очередь». Покупатели, забронировавшие заказ заранее, выбирают услугу «Интернет-заказы Брони» и обслуживаются вне очереди в специально отведенной для этого кассе. Услуга «Льготная очередь» введена для граждан льготных категорий, престарелых, беременных женщин, людей, нуждающихся в срочном лечении и др. Они обслуживаются вне очереди во всех кассах.

— Как клиенты получают номер в электронной очереди?

— Покупатель при выборе услуги получает талон с целенаправленной текстовой рекламой и ожидает своей очереди, смотря на экран любой из двух ТВ-панелей. На экране отображаются состояние очереди вместе с информацией об акциях, дисконтных картах либо рекламным видеороликом. Благодаря тому, что покупатели смотрят на ТВ-панель, ожидая появления номера своего талона, эффект от рекламыкратно возрастает в сравнении с ТВ-панелью без системы. Вызов покупателя сопровождается коротким голосовым оповещением.



— Как сотрудники восприняли систему Q-Systems?

— Сперва кажется что ты тратишь время на систему, но уже скоро понимаешь, что система сильно экономит твое время

РЕШЕНИЕ: СОФТ

- Программное обеспечение Qmatic Orchestra 6
- Модуль для управления рекламой для ТВ-панели и талона
- Голосовое оповещение Q-Voice Lite
- Две услуги на одном уровне меню
- Отчетность и сегментация

i: Реакция на систему управления очередями со стороны клиентов была неоднозначной. Большинству нравится, но были и те, которые восприняли систему как дополнительное препятствие. В основном это люди пожилого возраста, со слов руководителя аптечной сети, буквально через 2-3 месяца они оценили улучшение, потому что стали объективно меньше ждать своей очереди для обслуживания.

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

- Повышено качество сервиса.
- Реализована цель приватности для каждого клиента во время общение с сотрудником аптеки при покупке.
- Внедрено распределение покупателей по кассирам в соответствии с выбранными услугами, приоритизация льготных категорий граждан.
- Увеличена эффективность видеорекламы на ТВ-панели, появилась новая рекламная площадка на талоне.

i: Руководство активно использует показатели эффективности процесса обслуживания клиентов. Статистика позволит увидеть количество обслуженных и ушедших клиентов, а также время ожидания и время обслуживания клиентов. Планируется масштабирование системы и запрос на развитие функциональности.