



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

— Хотим сократить количество не пришедших клиентов, сократить расходы на персонал, с помощью рекламы увеличить объем продаж.



Великий Новгород: 223 тысячи жителей, основан в 859 году

— Какие еще задачи ставились перед Q-Systems?

— Основной поток посетителей распределялся по принципу близости ко входу, тем самым возникали внутренние споры среди персонала по распределению по рабочим местам, так как от персональной выручки зависела зарплата каждого провизора.

— Почему люди уходили и не ждали обслуживания?

— В ходе анализа потока из пришедших 842 клиентов ушло, не дождавшись своей очереди около 12% и порядка 4% были посетители не планирующие совершать покупки. После установки системы количество не пришедших уменьшилось.

КАЛИНА ФАРМ

Сеть аптек, работает с 2010 года. В 2018 году сеть насчитывает 39 аптечных пунктов. Представлены аптеки в Московской, Новгородской, Псковской, Тверской областях, Карелии. Миссия компании – обеспечить россиян доступными лекарствами, а также всем, что им необходимо для здоровой и комфортной жизни – за счет широкого ассортимента, исключительно низкие цены, квалифицированные сотрудники и индивидуальный подход.

— «С появлением Электронной Системы Управления Очередью от компании Q-Systems нашим сотрудникам работать стало гораздо удобнее и покупатели довольны»

В.Новгород, Зав.аптеки, Екатерина

РЕШЕНИЕ: ОБОРУДОВАНИЕ

- Принтер талонов
- Тачскрин с отображением рекламных слайдов
- 3 (три) рабочих места оператора с дисплеями
- ТВ панель для отображения очереди и номеров талонов
- ТВ панель тоже отображает рекламные ролики



— 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 попадают в электронную очередь?

— При входе клиентов встречает напольный терминал, который позволяет выбрать услугу «Общая очередь» или «Интернет-заказ», при этом демонстрирует целевую рекламу.

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

— Клиенты, забронировавшие заказ заранее, выбирают услугу «Интернет-заказ», вводят код, полученный при бронировании и обслуживаются вне очереди, тем самым им больше не нужно ждать и тратить свое время при получении уже заказанных товаров. Это выгодно и аптеке, потому что провизоры не тратят время на подбор товаров, клиенты уже сделали выбор.



— Как клиенты узнают о том, что их вызывают?

— На экране ТВ-панели появляется номер талона вызываемого клиента и отображается окно для обслуживания. На самом экране помимо очереди отображаются рекламные ролики с актуальными акциями и продуктами. Благодаря тому, что покупатели смотрят на ТВ-панель, ожидая появления номера своего талона, эффект от рекламы кратко возрастает.

РЕШЕНИЕ: СОФТ

- Программное обеспечение Qmatic Orchestra 6
- Модуль для управления рекламой для киоска, ТВ панели и талона
- Равномерное распределение клиентов между окнами обслуживания
- Интеграция с интернет-магазином аптеки

Режим работы аптеки 8.00-23.00 (3 активные кассы). В ходе анализа выяснили, что в период:

- 8:00 – 11:00 = 10% покупателей
- 11:00 – 20:00 = 82%
- 20:00 – 23.00 = 8%

До внедрения системы, сотрудники тратили на обслуживание клиентов только 54% своего рабочего времени. После внедрения системы стало возможно существенно увеличить загрузку сотрудников без потери клиентов.

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

Организован принцип персонального обслуживания, конфиденциальность для каждого клиента при покупке лекарств и препаратов

Организован принцип кросс-продаж и персонального подхода для клиентов. Для клиентов, приходящих забрать интернет-заказ демонстрируется целевая реклама на терминале выдачи талонов и экране телевизора.

Статистические данные по результатам обслуживания показали как легко можно сократить расходы на 16% за счет оптимизации распределения и времени смен провизоров, при этом, чтобы не уменьшить мощность обслуживания в период повышенной загрузки аптечного пункта