



### НОТАРИУС: КУЗОВКОВ И.А.

Профессиональный нотариус в г. Химки, работающий без выходных

Миссия: обеспечить права и интересы граждан

Нотариус имеет 5 помощников

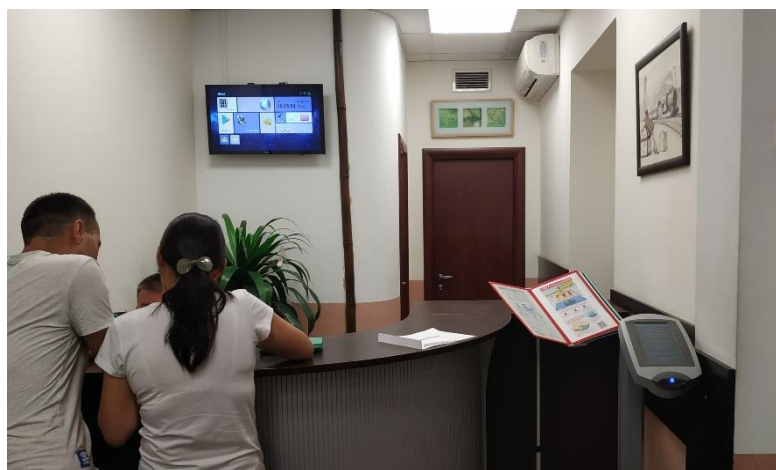
В среднем в день обслуживает около 50 человек

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

— *Для нас основной причиной внедрения было желание автоматизировать распределение граждан по нашим сотрудникам в соответствии с востребованной услугой, чтобы сократить время ожидания посетителей. Заверение нотариусом доверенности занимает 5 минут, тогда как оформление наследства куда более трудоемкий и долгий процесс. Зачем человеку с доверенностью ждать своей очереди так долго? А человек, пришедший оформить наследство, будет направлен к нужному специалисту.*

*«В режиме реального времени я вижу количество человек в очереди, по каким услугам они пришли и, как руководитель, могу оперативно реагировать в час пик, если этого требует ситуация. Это очень удобно и влияет на желание посетителей прийти снова за услугами».*

*Нотариус, Кузовков Илья Алексеевич*



### РЕШЕНИЕ: ОБОРУДОВАНИЕ

- Принтер талонов TP3155
- ТВ панель для отображения состояния очереди
- Бегущая строка на ТВ для отображения информации
- Оптимальное экономичное решение

— *Какие еще задачи ставились перед Q-Systems?*

— *Возможность проводить аналитику, на основании статистики обслуживания каждым сотрудником по любой услуге и времени ожидания граждан. Эту информацию можно использовать при расчете премиальных для сотрудников, что может благоприятно отразиться на качестве сервиса.*

— Какие услуги клиент может получить?

— Мы предоставляем различные услуги как физическим так и юридическим лицам.

— Как клиенты получают номер в электронной очереди?

— Клиент просто выбирает нужную ему услугу на терминале и после этого на экране появляется подсказка со списком необходимых документов для проведения выбранной процедуры, а так же кнопка для печати талона с номером в электронной очереди. Это тоже экономит время наших клиентов и сотрудников, так как ознакомившись в самом начале со списком необходимых документов гражданин при их отсутствии может за ними вернуться не дожидаясь своей очереди.



— Как клиенты и сотрудники восприняли систему Q-Systems?

— Клиенты восприняли систему хорошо, ведь возрос уровень сервиса. Касательно сотрудников - сперва кажется что ты тратишь время на систему, но уже скоро понимаешь, что система экономит время.

### РЕШЕНИЕ: СОФТ

- Программное обеспечение Qmatic Q-Solo
- Две услуги на одном уровне меню
- Отчетность и сегментация

*Автоматизация режима ожидания в такой ситуации не роскошь, а оптимизация бизнес-процесса. Единожды инвестировав средства в покупку системы контора извлекает дополнительное время и возможность экономии ресурсов путем сокращения издержек на оплату труда без потери объема продаж.*

### РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

- Улучшено качество сервиса
- Сокращено время ожидания
- Распределены потоки посетителей согласно предоставляемым услугам для сокращения времени ожидания
- Экономия времени клиентов и сотрудников благодаря отображению списка необходимых документов на терминале в момент выбора услуги и получения талона в электронной очереди