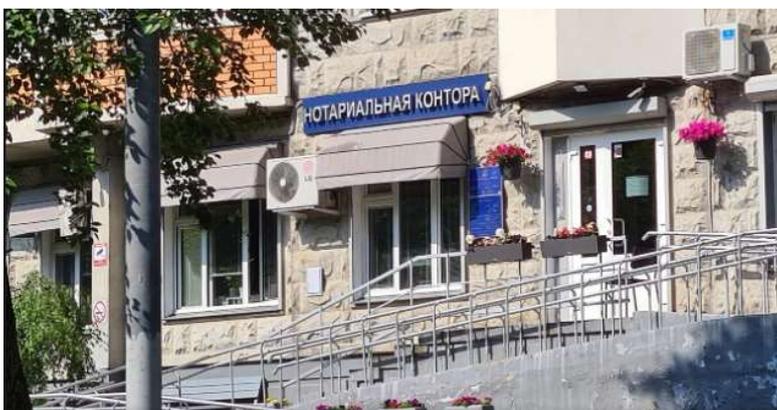




— Какая основная причина для внедрения решения по управлению потоком посетителей?

— Первоначально основной задачей было сделать так, чтобы посетители спокойно ожидали своей очереди, а не открывали двери кабинетов, отвлекая вопросы сотрудников от работы. То есть организация порядка. С появлением у нас вашей системы эта проблема исчезла. Посетители, взяв талон, спокойно ждут вызова, а я со своими сотрудниками спокойно работаем и приглашаем посетителей в свое время.



— Какие еще задачи ставились перед Q-Systems?

— Предварительная запись. Раньше мы записывали по телефону и заполняли данные в бесплатный модуль из интернета. Нам этого хватало. Но с появлением вашего сервиса при совершении предварительной записи нашим клиентам теперь приходят СМС с напоминанием о времени встречи, контактами нотариальной конторы и кодом предзаписи. Клиенты могут ввести на сенсорном принтере этот код и получить свой талончик без помощи секретаря. Их вызовут вне очереди, так как они пришли согласно своему времени. Также у наших клиентов появилась возможность самостоятельно записаться на сайте.

НОТАРИУС: Савина О.Н.

Нотариальная контора в г. Москва

Нотариус имеет 9 помощников

В среднем в день обслуживает около 25 человек

«Мы расширили помещение, сделали ремонт и увеличили штат, а ваша система стала вишенкой на торте!»

Нотариус, Савина Ольга Николаевна

РЕШЕНИЕ: ОБОРУДОВАНИЕ

- 2 сенсорных принтера 7"
- 3 ТВ панели + неттоп для отображения состояния очереди
- Дополнительная акустическая система

— Какие услуги клиент может получить?

— Мы предоставляем различные услуги физическим и юридическим лицам. В зависимости от выбранной услуги клиент приглашается к соответствующему сотруднику. У людей отпала потребность выяснять в какой кабинет им идти и занимать очередь.

— Что еще изменилось с внедрением системы Q-Systems?

— Клиенты, взяв талон, усаживаются в зоне ожидания. На экранах ТВ-панели, пока они ждут своего вызова, они могут смотреть социальные видеоролики с полезными советами от федеральной нотариальной палаты. А сотрудники нотариальной конторы теперь могут видеть информацию на своем компьютере кто и по какой услуге пришел.



— Как клиенты и сотрудники восприняли систему Q-Systems?

— И клиенты и сотрудники восприняли систему хорошо, возрос уровень сервиса. К хорошему привыкаешь быстро!

РЕШЕНИЕ: СОФТ

- Программное обеспечение Orchestra 7.0
- Отображение видеороликов на одном экране вместе с таблицей состояния очереди
- Голосовое оповещение

Система управления очередью помогает людям быть спокойными и концентрировать внимание на делах с важными документами.

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

- Повышение качества сервиса
- Экономия времени клиентов и сотрудников
- Хорошие впечатления у людей от посещения нашей нотариальной конторы.