

Система управления потоком клиентов «Q-Matic»

С. Б.Ковальчук, ведущий инженер-программист СОДО «Белсофт Системы»

Цели и задачи системы

Конкуренция на рынке услуг, в частности в секторе банковских услуг, страхования, здравоохранения, розничных продаж приводит к необходимости повышения качества обслуживания, оптимизации внутренних бизнес-процессов. Система управления потоком клиентов «Q-Matic» является универсальным инструментом для решения задач по повышению эффективности и комфорта обслуживания клиентов в операционных и расчетных залах.

Цели внедрения «Q-Matic»:

- увеличение пропускной способности операционного зала;
- повышение качества обслуживания клиентов сокращение времени обслуживания и времени ожидания;
- создание в клиентском зале спокойной деловой обстановки путем исключения «живой очереди»;
- повышение качества работы сотрудников и улучшение условий работы.

В качестве дополнительных целей можно отметить:

- обеспечение конфиденциальности обмена информацией между клиентом и сотрудником;
- разрушение стереотипов, связанных с понятием «живой очереди», в частности «много людей — долго ждать»;
- обеспечение комфортного времени ожидания и эффективного ориентирования клиентов;
- эффективное использование рекламных и информационных материалов путем подключения к системе плазменных панелей или информационных табло.

Сенсорная панель



- К задачам, решаемым системой, можно отнести:
- идентификацию сотрудников (использование логинов);
- идентификацию клиентов (использование магнитных карт);
- разделение общего потока клиентов на категории обслуживания;
- распределение потоков клиентов как в полностью автоматическом, так и в ручном режимах;
- получение информации о состоянии операционного зала в реальном масштабе времени;
- получение статистики, в том числе данных по каждому сотруднику за любой период времени, позволяющих провести анализ и оптимально организовать работу операционного зала;
- расширение возможностей обслуживания.

Преимущества внедрения системы «Q-Matic»

1. Комфортная атмосфера ожидания для клиентов. Исключается «живая очередь» и связанные с ней негативные стереотипы («много людей долго ждать»), отсутствует необходимость общения с незнакомыми людьми для поиска последнего в очереди. Клиенты могут свободно распоряжаться своим временем ожидания вместо того, чтобы стоять в очереди. Они могут «активно ждать»; читать или просматривать информационные и рекламные материалы, видео или телевизионные программы и даже выйти из помещения.

2. Комфорт и конфиденциальность обслуживания каждого клиента. После вызова для обслуживания клиент окажется тет-а-тет с сотрудником. Будучи полностью уверенным в том, что никто не будет стоять за его спиной или заглядывать через плечо.

При правильном построении система гарантирует такую схему работы с клиентом, при которой исключена возможность прерывания процесса обслуживания посторонним лицом и утечки приватной информации.

3. Возможность организации многоступенчатого обслуживания в случае отсутствия в схеме организации операционного зала принципа универсальных рабочих мест. Если клиенту необходимо получить несколько видов услуг, он может быть обслужен у нескольких сотрудников, получив только один талон на первый вид услуги. Затем сотрудник, обслужив клиента, просто переводит его в другую категорию обслуживания с сохранением номера талона.

4. Улучшение условий работы персонала. Автоматизация управления операционным залом существенно повышает производительность труда персонала за счет улучшения общей ситуации в зале, отсутствия давления «живой очереди» на сотрудников, четкого представления клиентами, какие виды услуг и в каких окнах они могут получить, что исключает лишние вопросы к сотрудникам. Сотрудники постоянно получают информацию о потоках клиентов в реальном масштабе времени и могут соответственно планировать свою работу.



5. Контроль эффективности работы персонала. Инструмент статистики позволяет проводить объективный анализ эффективности работы сотрудников в различных рабочих условиях. На его основе можно удобно оптимизировать организацию работы операционного зала.

Применение системы «Q-Matic» в конечном счете, позволит сократить количество сотрудников, занятых обслуживанием клиентов, не теряя эффективности обслуживания.

6. Контроль потока клиентов в режиме реального времени и за любой удаленный промежуток времени. Администрация имеет возможность в реальном времени наблюдать за ситуацией с потоками клиентов, с тем чтобы убедиться, достаточно ли открытых рабочих мест и поддерживается ли необходимый уровень обслуживания. Любое отклонение может быть немедленно скорректировано. Инструмент статистики позволяет использовать программу прогнозирования и оптимизации количества открытых рабочих мест в определенное время суток, день недели, день месяца, опираясь на данные, накопленные по соответствующим промежуткам времени.

7. Полная автоматизация обслуживания с оптимальным распределением потоков клиентов с приоритетом ручного управления. Прибывающие клиенты просто регистрируются нажатием кнопки принтера, соответствующей типу услуги, которую они хотят получить, и в дальнейшем система осуществляет вызов клиента к любому освободившемуся окну, в котором оказывается данная услуга, опираясь на время ожидания клиента и приоритет, назначенный его виду услуги.

8. Возможность конфигурирования системы в соответствии с требованиями конкретного заказчика. Система отличается высокой гибкостью настроек, ее можно использовать практически в любой рабочей ситуации и быстро перенастроить в зависимости от новых требований. Существует



Зал обслуживания

возможность создания резервных алгоритмов работы каждого отдельного рабочего места и включения их с места администратора системы в зависимости от ситуации в рабочем зале. Система позволяет установить стандарты для времени ожидания, предоставить внеочередность каким-либо клиентам или категориям клиентов либо обеспечить единый уровень обслуживания для всех. Одним словом, можно формировать собственную политику обслуживания клиентов.

Преимущества системы «Q-Matic» по отношению к аналогам

Шведская корпорация «Q-Matic» имеет более чем двадцатилетний опыт работы в области систем управления потоками клиентов в фи-



нансовых институтах, государственном секторе, здравоохранении и секторе розничной торговли.

Корпорация насчитывает более 60 компаний-дистрибьюторов, ее системы инсталлированы по всему миру. Все это позволяет сделать аргументированное заключение о том, что клиенты «Q-Matic» получают надежный, годами отлаженный в различных условиях продукт с гарантией сервисной поддержки и обслуживания.

Система «Q-Matic» имеет свою автономную кабельную сеть и свое коммутационное оборудование, что позволяет уверенно заявлять, с одной стороны, об отсутствии вероятности нарушения работы внутренней

локальной сети предприятия по вине системы, с другой стороны — о высокой надежности работы системы.

Система «Q-Matic» может быть установлена в различных филиалах организации, но при этом подчиняться одному общему центру управления, которому будет доступна информация по состоянию операционных залов филиалов в реальном времени, полный архив статистики, и, при необходимости, функции управления филиалами.

Продукт «Q-Matic» разработан с учетом возможности его реализации в самых разных областях, имеющих отношение к обслуживанию клиентов. Поэтому одно из основных преимуществ продукта гибкая система настроек с широчайшим спектром возможностей по организации логики работы операционных, кассовых и расчетных залов с неограниченно большим количеством рабочих мест и категорий обслуживания.

Все 20 лет существования «Q-Matic» постоянно совершенствует свою продукцию. На сегодняшний день система может быть оснащена большим числом дополнительных программных и аппаратных модулей, позволяющих связываться с клиентами посредством Интернета, мобильного телефона, пейджера, организовывать залы ожидания с возможностями проведения эффективных рекламных акций, предоставлять дополнительные возможности обслуживания для VIP-клиентов и т. д.



*СОДО «Белсофт Системы»
УНП 100751105 Республика
Беларусь, 220007, г. Минск,
ул. Московская 18, тел +375
(17) 222-77-77 Тел./факс:
+375 (17) 219-79-18*