



Изграждане на система
за управление на обслужването
ЕМО-Q за ТП НОИ Хасково

QMS система от ново поколение

Изграждане на система за управление на обслужването ЕМО-Q за ТП НОИ Хасково

Чакането е един от факторите, които имат трайно влияние върху нагласата на аудиторията. То е гразнещо, мъчително и изключително скъпо. Той е най-важният фактор в обслужването, макар да не е единствения. Доброто обслужване е основата на общественото одобрение. За 70% от хората това е от най-голямо значение при престоя им в един обект.

До преди няколко години този проблем се решаваше частично от т.нар. системи за управление на опашките (QMS). Промяната в динамиката на всекидневното и все по-високите критерии на клиентите изискват нов по-гъвкав и ефективен подход. Именно

такъв предлага ИТ решението ЕМО-Q, което представлява система от ново поколение. Заложените иновативни технологии създават нови по-гъвкави възможности на обслужване за вашите клиенти/посетители както и приоритизиране на различните услуги.

Териториално поделение на НОИ в гр. Хасково направи своя избор за такъв тип система чрез конкурс. Публичната институция извършва множество услуги, разпределени в различни помещения, но обединени от една обща чакалня.

Инсталацията се състои от един 55" професионален дисплей, един 15" интерактивен киоск и табели с LED технология разположени на всяко гише.

Дигитализацията, интернет и технологиите дават много нови възможности за по-добра организация и обратна връзка, на базата на която да се правят непрекъснати подобрения. Обслужването има ключова роля за удовлетворението на гражданите от администрацията.

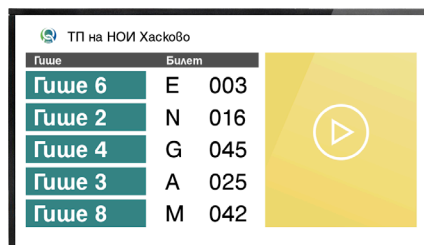
1

Интерактивен киоск с принтер



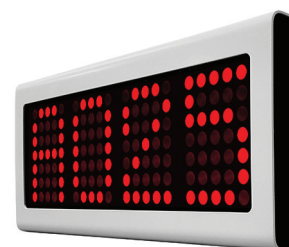
2

Професионален дисплей



3


LED табели





Дисплеят е разположен на централно място в чакалнята и има две предназначения. Основното е да информира за поредността на обслужване като посочва кой номер билет на кое гише ще бъде обслужено. Поради разпределението на гишетата в различни помещения той също така онагледява посредством въвеждаща анимация местоположението на гишетата. Обозначителните LED табели дават конкретна информация за поредността на клиентите.


В интерактивния киоск са заложили всички услуги, тъй като съвременната технология, на която се базира не поставя ограничение за броя им.

Проблемите, които инсталацията на системата EMO-Q решава са следните:

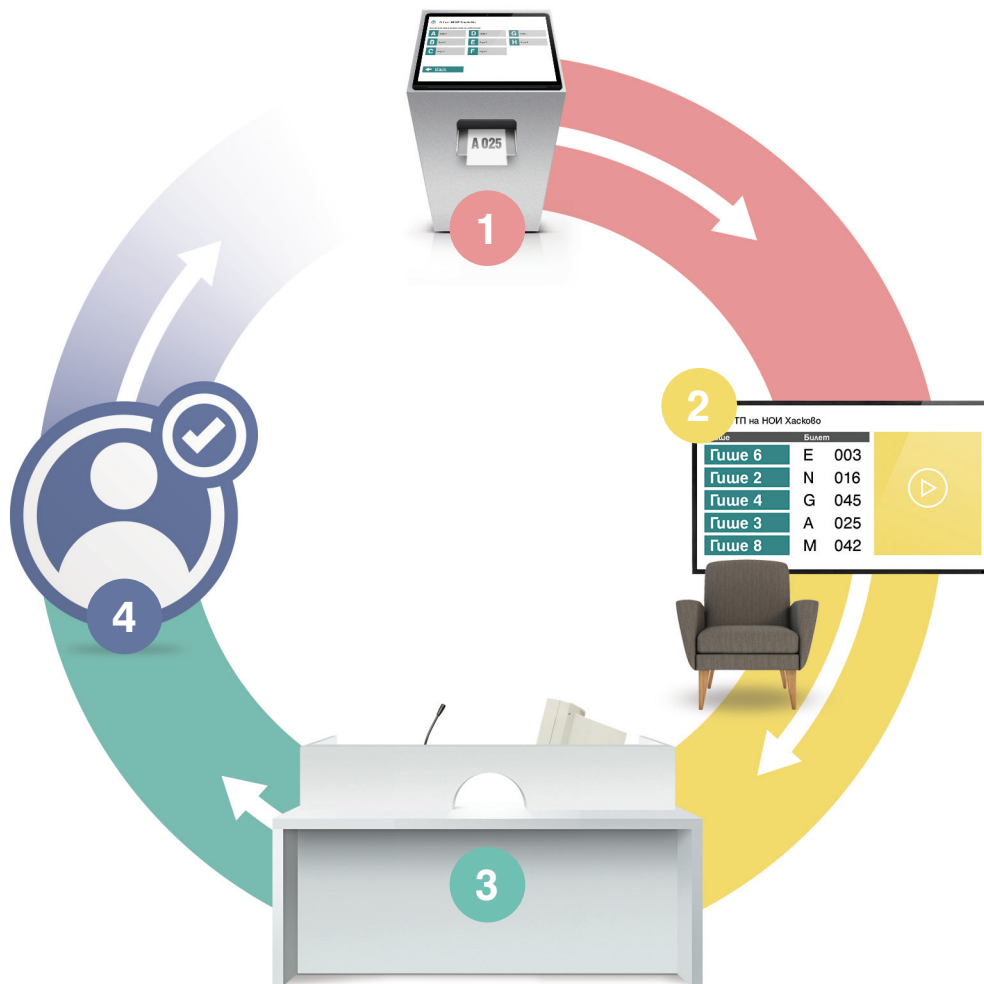
 Въвеждане на ясна организация за обслужване на клиентите, която същевременно е и достатъчно гъвкава, така че при отпадане на работата на едно гише по някаква причина да не се прекъсва или затормозява работния процес, като системата прехвърля клиентите към друго, което може да поеме човекопотока;

 Намаляване на времето за ориентирване и изчакване на клиентите, което само по себе си е компонента на качеството на обслужване;

 Сигурност, че гражданите са правилно разпределени към обслужващия персонал, разполагащ със съответните за търсената услуга компетенции;

 Улесняване на управленския екип за оценка на ефективността на работата на персонала с помощта на множеството статистически справки, които тя предоставя по отношение на показатели за ефективност, а именно:

- Максимално време за изчакване
- Максимално време за обслужване
- Максимален брой чакащи за определена услуга



1 теглене на билет

2 информиране

3 компетентно обслужване

4 удовлетворени клиенти

Графичното представяне на информацията подпомага бързо предприемане на мерки, които да коригират процесите в посока на поставените цели. Заложените параметри в трите индикатора са в зависимост от индивидуално заложената политика от институцията и може във всеки един момент да бъде променена с цел повишаване на качеството на обслужване.

Като резултат от въведената система се отличават основно следните две:

1. По-ефективно използване на ресурсите на администрацията;
2. По-високо удовлетворение от обслужването.

Нашата страст за обновление е тясно свързана с визията и мисията ни.

Обновленията са съществена част от изпълнение на нашата мисия да работим с клиентите като ги водим към по-бърза, по-добра и устойчива във времето трансформация.

Умението да обновяваш е ключово за увеличаване на свободата на нашите клиенти. То им дава нови и уникални възможности да определят техния индивидуален път на развитие.

Иновативните технологии и проекти правят РИСК Електроник успешен бизнес партньор.

РИСК Електроник поддържа партньорства, които допринасят за успеха на клиентите ни.

Тясното сътрудничество е основен елемент във фирмената философия и култура на фирмата.

Ние поддържаме нашите клиенти в стремежа им да извличат максимални резултати от промените, като не само внедряваме решенията, но и работим тясно с тях от идеята до реализацията.

Контакти

РИСК Електроник ООД
Офис София 1138,
бул. „Самоковско шосе“ 2Л,
тел.: (02) 917 54 23
e-mail: office@risk.bg