

CODAQ

Sistema elimina Code e gestione delle Attese



CodaQ trova impiego nei seguenti contesti:

- Sanità Pubblica
- Sanità Privata
- Centri vaccini
- Multi utilities
- Pubblica Amministrazione
- Farmacie
- Retail
- GDO
- altri spazi aperti al pubblico in cui si generano code di attesa

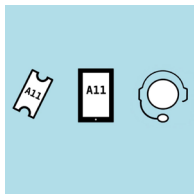
DESCRIZIONE

CodaQ è un innovativo e collaudato sistema di gestione delle attese che sfrutta tutti i vantaggi delle più moderne tecnologie in cloud per gestire le code negli uffici pubblici o altri spazi aperti al pubblico e offrire numerosi servizi all'utenza.

CodaQ offre innegabili vantaggi perché:

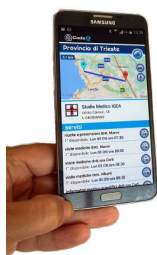
- È una soluzione completa per differenti situazioni (multisito, multisportello e multiservizio) con ridotti costi di gestione e installazione.
- Monitora il flusso dei clienti e ricava preziosi indicatori di qualità del servizio.
- Migliora il servizio clienti e alimenta i sistemi CRM per valutare la customer satisfaction.
- È integrabile con altri gestionali già presenti: oltre che pilotare l'avanzamento ticket, CodaQ può sincronizzare determinate operazioni (es. stampa etichette di prelievo) con l'ingresso dell'utente

SERVIZI ALL'UTENZA



PRENOTAZIONE

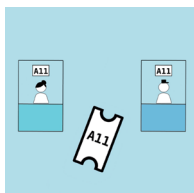
Se attivata, la funzione consente agli utenti di poter scegliere se mettersi in coda (prendendo un ticket) oppure prenotare un appuntamento attraverso il proprio smartphone o tramite un call center.



Il cliente in possesso di uno smartphone iOS oppure Android potrà fissare un appuntamento mediante l'app CodaQ. L'app rilascerà un codice (del tutto equivalente a quello presente sui ticket) che il sistema eliminerà e chiamerà all'orario stabilito.

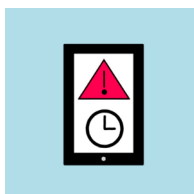


Il sistema è integrabile sui totem della linea Totem360° per la gestione delle prenotazioni "in loco".



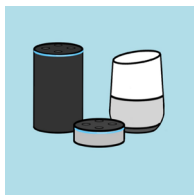
TICKET MULTICODA

Il sistema permette di accodare l'utente su più servizi, garantendo la non contemporaneità di chiamata; in questo modo sarà possibile, con lo stesso ticket mettersi in coda ad esempio per il banco e per la cosmetica; il servizio può essere inoltre impostato per fare seguire all'utente un percorso tra gli sportelli, come ad esempio accettazione cliente e prelievo ematico.



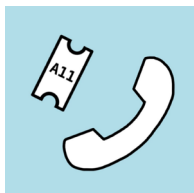
ALERT

Il sistema monitora costantemente i parametri di erogazione desiderati (es, tempi di attesa, numero di utenti in coda, numero di abbandoni, ecc.) e permette di notificare via email o SMS il superamento dei valori soglia impostati; in questo modo il site manager potrà essere avvisato per tempo di una particolare criticità.



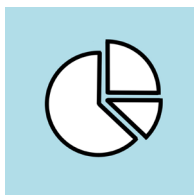
AVANZAMENTO VOCALE

Grazie all'integrazione con gli assistenti vocali Amazon Alexa e Google Home è possibile pilotare l'avanzamento della coda vocalmente: "avanti il prossimo".



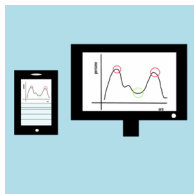
RICHIAMATA PER TEMPI LUNGI DI ATTESA

La funzione, una volta attivata, all'erogazione dei ticket stima il tempo di attesa previsto basandosi sui dati storici ed il numero degli utenti in attesa; al raggiungimento di un valore soglia preimpostato il totem propone all'utente di essere richiamato (in questo caso richiederà il numero di telefono) alternativamente all'emissione del ticket.



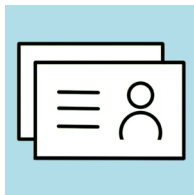
STATISTICHE

È possibile monitorare on-line l'andamento dei principali KPI (tempi di attesa, utenti in coda, numero di abbandoni, sportelli aperti) ed ottenere dati statistici riferiti ai periodi temporali di proprio interesse con la granularità desiderata (anno, mese, settimana, giorno, ora del giorno, ecc.) desiderata per il livello di aggregazione (organizzazione, sito, servizio, sportello) scelto.



VISUALIZZAZIONE TEMPI DI ATTESA

È possibile rappresentare sulla app, oppure su appositi monitor, il tempo di attesa previsto per i vari servizi, visualizzando anche gli orari di minor afflusso; in questo modo gli utenti potranno decidere se prendere il ticket oppure ritornare in momenti meno affollati.



CARTE FEDELTA' E SANITARIE

In fase di erogazione ticket il ticket dispenser associa il codice carta (mediante lettura Qrcode, NFC, barcode) al ticket emesso; quando l'utente accede alla prestazione è possibile precaricare il profilo associato in modo da effettuare l'accesso prioritario.

TUTTI I VANTAGGI PER CHI LO INSTALLA

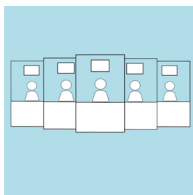


MULTISITO

Un'organizzazione, un'azienda, un ente, ecc. può amministrare in modo centralizzato diversi siti; si pensi ad esempio ad una multiutility o ad un'azienda sanitaria che può centralizzare la configurazione dei suoi diversi sportelli sul territorio oppure diversi punti di erogazione.

Avanzamento ticket personalizzato: è possibile optare per diverse modalità di avanzamento ticket:

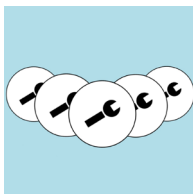
- o cronologico (i ticket vengono chiamati nella sequenza di emissione),
- o programmato (è possibile attribuire priorità diverse ai servizi),
- o manuale,
- o richiamata,
- o chiamate estemporanee
- o altre modalità



MULTISPORTELLO

CodaQ gestisce un numero virtualmente infinito di sportelli all'interno di un sito

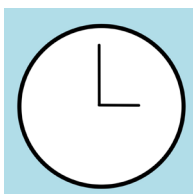
Code combinate: è possibile configurare dei servizi complessi costituiti da più code: con un unico ticket l'utente viene messo in coda su più servizi gestendo la contemporaneità di chiamata (mentre è servito da una parte non viene chiamato dall'altra).



MULTISERVIZIO

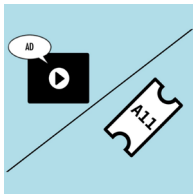
Non ci sono limiti teorici al numero di servizi attivabili all'interno di un sito; con il termine servizio si intendono code diverse, come ad esempio "allacciamenti", "vulture" o "cessazioni".

Customer flow: è possibile specificare un "percorso" da far seguire all'utente, ad esempio prima si paga la prestazione allo sportello CUP per poi accedere al laboratorio di analisi per un prelievo.



PROGRAMMAZIONE

I singoli servizi possono essere attivati/disattivati sulla base di una programmazione predefinita.



DIGITAL SIGNAGE

Il display riepilogativo di sportello permette di eseguire una sequenza di uno o più video informativi/pubblicitari per attività informativa o di marketing.



AVVISI

L'operatore di sportello viene costantemente aggiornato del tempo di attesa dell'utente in coda da più tempo, in modo da avere evidenza dell'approssimarsi del tempo limite di 20 minuti; inoltre lo strumento permette di selezionare manualmente il servizio da chiamare, richiamare ticket già chiamati o chiamare altri ticket a sua scelta

Monitoraggio centralizzato in tempo reale: gli amministratori possono monitorare costantemente e senza limitazioni geografiche la situazione agli sportelli, il numero di sportelli aperti, gli utenti in coda, il tempo medio e massimo di attesa, ecc.



INTEGRABILITÀ CON SISTEMI ESISTENTI

In funzione dell'adozione di protocolli tecnici e standard open il sistema risulta facilmente integrabile con sistemi informativi, come CRM, app esistenti o altri software in uso presso il Cliente.



STATISTICHE ON DEMAND

Il sistema mette a disposizione le principali statistiche di utilizzo del sistema, come ticket emessi, utenti serviti, tempo medio di attesa e di evasione per diversi range temporali; è anche possibile esportare i dati in excel per analisi più raffinate.

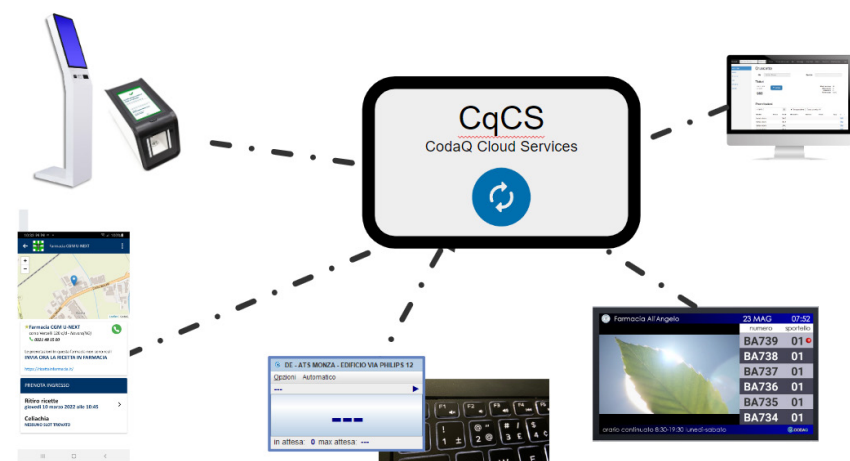
CARATTERISTICHE PRINCIPALI:



MONITOR DI SALA

- Layout personalizzabile
- Funzioni digital signage (video)
- Messaggi a testo scorrevole
- Chiamata vocale

SERVIZI CLOUD SaaS



INTEGRAZIONE SOFTWARE



www.totem360.it

per informazioni contattare: commerciale@infordata.it - 040 367 189