



seQUEnce

ÜGYFÉLHÍVÓ RENDSZER

Hogy ügyeit kényelmesen és gyorsan intézhesse...

KULTÚRÁLT, GYORS ÜGYINTÉZÉS, ELÉGEDETT ÜGYFELEK !

- Ügyfél Tájékoztatás
- Előre Bejelentkezés
- Beszédhangú Ügyfélhívás

A seQUEnce ügyfélhívó rendszer

Úgy az ügyfeleknek, mint az üzemeltetőnek egyaránt érdeke, hogy az ügyfelek kultúráltan intézhessék ügyeiket, és elégedetten távozhassanak a helyszínről. A seQUEnce ügyfélhívó rendszer használható minden olyan helyen, ahol a lakosság ügyeinek intézése folyik, és a sorban állás hagyományos módon elkerülhetetlen.

E-rendszer segítségével könnyebbé lehet tenni, vagy szinte meg is lehet szüntetni az ügyfelek várakozását, sorban állását.

A rendszernek minden elemét, beleértve az ügyintézői egységeket, a kijelző és megjelenítő eszközöket, és a működtető, vezérlő és kommunikációs szoftvereket cégünk, a **Globomax Kft. fejleszti, gyártja, forgalmazza**, és a teljes körű garanciális és átalánydíjas feltételeket is biztosítja.

Az előre bejelentkezést biztosító modulok adatai természetesen a helyszíni bejelentkezéssel azonos adatbázisban kerülnek tárolásra. A rendszer időtábláinak szinkronizálása teljesen automatikus, tehát a több helyről (ügyfélkapu, saját honlap, telefon, helyszín, call center) érkező bejelentkezéseket a szoftver összefésüli.

Ügyfélhívó rendszer felépítése

Érintőképernyős vagy nyomógombos terminál

Az ügyfelek tájékoztatásának a bővítésére további lehetőség, hogy nyomógombos sorszámkérés mellett az információs toronyról is tud sorszámot kérni, vagy előre bejelentkezni, emellett ezen az ügyfél részére igen sok tájékoztató információ is megjeleníthető a képernyőn:

- információ az adott szolgáltatással kapcsolatban
- sorszám kérés esetén aktuális várakozók kiírása

A későbbiek során az ügyfélhívó rendszer információin kívül a felhasználó által igényelt tetszőleges információs ablakokat is meg lehet jeleníteni.

Helyszíni bejelentkezés

Az ügyfél érkezésekor a szolgáltatás választó egységen kiválasztja azt a szolgáltatást, amelyet igénybe szeretne venni. Ezután kinyomtatásra kerül számára egy hívószám-blokk, amelyen – több más információ mellett - látható az ügyfél hívószáma is.

Központi és egyedi kijelzők

A várakozó ügyféltérben célszerű az ügyfelek részére kultúrált várakozási időt biztosítani. E-feladat költségghatékony megoldása az LCD monitor, melyen a településsel, a hivatallal, az ügyintézővel kapcsolatos multimédiás információk mellett, tetszőleges, aktuális információkat is meg lehet jeleníteni.



Saját reklám anyag is megjeleníthető

A hivatali, kulturális információkat színesebbé tehetjük a helyi, a hivatal működését támogató vállalkozók információival. Az információk központi kijelzőn történő megjelenítéséről a központi vezérlő számítógép gondoskodik. A szükséges egyéb információkat pedig, a program által vezérelve a számítógép automatikusan jeleníti meg a képernyőn. Ilyenek lehetnek például :

- ügyintézésrel kapcsolatos információk
- formanyomtatványok, dokumentumok
- ügyfélfogadási rend
- RSS hírcsatornák

Természetesen igény esetén a régi hétszegmenses kijelzők megjelenítésének lemodellezése is megvalósítható az LCD monitorral.

Ez a fajta megjelenítő eszköz rendkívül rugalmas lehetőséget biztosít az Ügyfelek tájékoztatására.

Az ügyintézőknél elhelyezett egyedi kijelző táblák 57mm-es hét szegmenses kijelző mérettel rendelhetők, de a tapasztalatunk alapján a legtöbb esetben elegendő az ügyintézői helyek matricával történő megkülönböztetése.

Beszédhangú ügyfélhívás

Az ezredforduló utáni multimédiás világban már elvárás, hogy egy berendezés ne csak számítógépes „fantázia hangokkal” (Gong, bim-bam), hanem emberi hangon is tudja szólítani az ügyfeleket. Az ügyfél hívásakor a hangbemondás szövege: „Kérem a százas sorszámú ügyfelet, fáradjon az egyes ablakhoz.”. A seQUENCE rendszernél a beszédhangú hívást olyan szintre fejlesztettük, hogy minden ügyintézői munkahelyhez tetszőleges szövegű hívást lehet definiálni.

Ügyintézői pult

Az Ügyintéző a szoftveres pult segítségével, böngészős felületen éri el a seQUENCE ügyfélhívó rendszer vezérlő számítógépét.

A ügyintézői pult szolgáltatásai :

- egyéni kóddal, vagy anélkül kezelhető az ügyintézői pult
- a pulton pontosan követhető, hogy van várakozó Ügyfél
- a sorszám megadásával tetszőleges (VIP) Ügyfelek is hívhatóak
- várakozók számának lekérdezése
- ügyfelek átirányítása más szolgáltatáshoz
- ügyfél eltárolása várakozó listára a későbbi hívási lehetőség miatt

Folyamatosan fejlesztetés alatt álló szoftver az ügyfelek bevonásával, hiszen a rendszer nem nekünk hanem önöknek készül!



Ügyfél újrahívása

Előfordulhat, hogy az ügyfél akadályozása miatt nem tud megjelenni a híváskor az ügyintézőnél. Ekkor az ügyintéző egyrészt rögtön újra hívhatja az ügyfelet. Másrészt megteheti, hogy a sorszámát áthelyezi a várólistára, majd hívja a következő ügyfelet. A várólistáról a rendszer egy bizonyos (szolgáltatásonként külön-külön beállítható) idő elteltével automatikusan újra besorolja a sorszámot, amely ezután ismételten hívásra kerül.

Ügyfél átirányítása

Ha az ügyfélnek további szolgáltatásra van szüksége, az ügyintéző az ügyfelet át tudja irányítani valamelyik ablakhoz vagy szolgáltatáshoz. Így megkíméli az ügyfelet az újabb hívószám-blokk igénylésétől, és a várakozástól. (Például: adminisztráció után befizetés a pénztárba).

Ügytípusok (szolgáltatások) váltása, több ügytípus kiszolgálása

Amennyiben egy szolgáltatásnál túl sok az ügyfél, egy másiknál viszont kisebb a forgalom akkor a túlterhelt ség megszüntethető azzal is, hogy a szabad ablaknál levő ügyintéző átprogramozza a saját ablakának szolgáltatását a zsúfolt szolgáltatásra.

Ezzel gyorsul a kiszolgálás, hiszen eggyel több ügyintéző végzi ugyanazt a szolgáltatást.

Előre bejelentkezés

Az Internet elterjedésével természetes igény alakult ki, hogy az ügyfél az azonnali sorszámkérés mellett előre is be tudjon jelentkezni valamelyik szolgáltatásra. Ezért a seQUence rendszer a következő előre bejelentkezési lehetőségeket szolgálja ki:

- helyszínen, személyesen történő előre bejelentkezés
- telefonon keresztüli előre bejelentkezés (akár aznapra is)
- bejelentkezés call center-en keresztül
- hivatal által kijelölt honlapon Interneten keresztüli előre bejelentkezés
- bejelentkezés ügyfélkapun (XR) keresztül

A program üzembe helyezésekor az igényeknek megfelelően lehet beállítani az előre és a helyszíni bejelentkezés arányát.

Amennyiben a szoftver felkeltette érdeklődését, látogasson el a **www.globomax.hu** weboldalunkra.

seQUence Ügyfélhívó Rendszer

Globomax Elektronikai Kft.

1155 Budapest Dembinszky utca 1.

www.globomax.hu | info@globomax.hu

TEL : +36 1 271 0451, +36 1 306 5371

FAX : +36 1 306 5364

