



Wise IT подписала договор о сотрудничестве с Earlyone

Wise IT подписала контракт с компанией-разработчиком Earlyone, предоставляющей комплексное решение управления потоком клиентов

Earlyone – система управления потоками клиентов, которая минимизирует время ожидания посетителей в очередях и повышает качество обслуживания. Программа предназначена для использования в банках, в поликлиниках, в гос. учреждениях, в телеком-компаниях и в других учреждениях, где существует необходимость управления потоком.

Клиенты заранее резервируют место в очереди с помощью мобильного приложения, что позволяет **минимизировать время ожидания**. Система рассчитывает оптимальное время обслуживания, учитывая такие факторы, как загруженность отделений, количество человек, уже ожидающих в очереди, среднее время обслуживания по типу сервиса и другие параметры.

Повышение качества обслуживания становится возможным вследствие мониторинга работы операторов в режиме онлайн, а также сбора статистики по интенсивности потока, по операциям, по талонам, что позволяет эффективно планировать нагрузку на операторов, оперативно вносить корректировки. Улучшению «общего климата» обслуживания способствует получение обратной связи от посетителей.

Решение успешно зарекомендовало себя уже в 8-и странах в более чем 150-и городах.



Эффективное распределение потока клиентов и ресурсов способствует повышению уровня лояльности

Задача

Причинами возникновения очередей являются: отсутствие информации у посетителей о количестве клиентов в отделении, неэффективность обслуживания операторов и неверное распределение потоков. Очереди трудно распределить по доступным периодам времени, что увеличивает время ожидания, приводя к сокращению числа клиентов обслуженных в течении рабочего дня.

Решение

Earlyone – это комплексное решение, которое позволяет обслуживать большее количество клиентов за меньший отрезок времени, способствуя увеличению продаж. Оно состоит из нескольких компонентов: системы управления потоком клиентов и мониторинга персонала, мобильной платформы и инструмента сбора обратной связи .

Референс

«Решение Earlyone – универсальное для многих учреждений. Рассмотрим его на примере банка. Вы приходите в банк для осуществления платежа. В банке работает одно окно и в очереди ожидает 10 человек. Или открыты несколько окон, но операторы заняты другой работой, не связанной с обслуживанием клиентов. В такой ситуации вы, как клиент, будете недовольны уровнем и скоростью обслуживания, а банк будет терять клиентов. Earlyone обеспечивает связь с клиентами, ускоряет процесс обслуживания и автоматически повышает лояльность клиентов», – прокомментировал Дмитрий Удовик, СТО Wise IT.

«Цель Earlyone – экономить время, которое люди тратят в очередях. Мы рады, что благодаря надежному партнеру Wise IT, одному из наиболее компетентных локальных IT-интеграторов, наше решение будет доступно в Украине», – прокомментировал Геворг Сафарян, CEO Earlyone.

