

White Paper – QTIC Aufrufanlagen (QM)

- **Faire Wartezeiten**
- **Schnellere Abläufe im Wartebereich (bis zu 30%)**
- **Verkettung ansonsten separater Termine**
- **Touch Screen Terminal, Web & App**
- **Bestätigungen mit Ticketdruck, Mail und SMS**
- **Nahtlos verknüpft mit Queue Management, MS Server, SAP, Oracle**

Wartesysteme

Von (a) einfachen elektronischen Systemen über (b) Mid Range Kombinationen zu (c) High End Integrationen

(a) Lineare Abläufe, mechanisch/elektronische

Aufrufe mit Tickets & LED Anzeigen

- . . . die vielfältigen elektronischen Aufruf - und Ticketsysteme reduzieren Abwanderungen um bis zu 96 %.
- verkürzen Servicezeiten um circa 30 % und erhöhen den Kundendurchsatz gleichermaßen.
- steigern die Effizienz der Betriebsabläufe.
- lassen Frustration in der Warteschlange gar nicht erst aufkommen. Kunden werden in der Reihenfolge ihres Eintreffens, also auf faire und schnelle Weise bedient.
- sorgen für stressfreies Warten, die Kunden können sich während der Wartezeit frei bewegen.
- ermöglichen es den Kunden, die Wartezeit aktiv zu nutzen – zum Beispiel um sich zu informieren oder andere Leistungen und Waren in Ruhe zu prüfen.
- reduzieren der Mitarbeiter-Belastung – diese können sich in Ruhe dem aktuellen Kunden zuwenden.



(b) Mid Range - Virtuelle Abläufe, elektronische Aufrufe mit Ticket Drucker und LED Anzeigen und/oder Monitoren einschliesslich Digital Signage

Für jeden Wartebereich die passende Lösung!

Die elektronischen Aufruf- und Ticketsysteme:

- haben modernste Endgeräte im Wartebereich. Touch Screen Geräte – entweder als resistive Oberfläche mit fester Menüstruktur oder als Oberflächen-kapazitive Geräte (frei programmierbare Ausführungen).
- verfügen über robuste Thermo Drucker, die Ihren Kunden genau das ausdrucken, was Sie individuelle für die Aufgabenanforderung vorgesehen haben.
- nehmen die automatische Zuordnung der Anforderung gemäß Kapazität und/oder besonderer Qualifikationsprofile der Mitarbeiter vor.
- Steigern die Produktivität durch kürzere Servicezeiten.
- erzeugen ausführliche Daten für ad hoc und generelle Personaleinsatz-Entscheidungen.
- zeigen den Kunden ihre ungefähre Wartedauer an = perfektes Besuchermanagement.
- Signalisieren die Servicebereitschaft entweder auf LED Geräten oder auf Monitoren.

- Sind [modern gestaltet](#) und signalisieren bereits dadurch ein [hochwertiges Ambiente](#) mit sorgsamer Organisation.

(c) High End - Integrierte Warte- und Aufrufsysteme mit Kundenleitfunktion und einer Vielzahl peripherer Funktionen

- Endgeräte für [Kunden](#) oder als [multifunktionale Ausfertigung](#) für [Welcome Manager](#).
- Avancierte Touch Screen Geräte mit integriertem Thermo Drucker.
- Hochwertige [professionelle TV Anzeigegeräte](#) mit Split-Screen Technologie für Anzeigen und Informationen bzw. Werbevideos
- Übergabe von Kunden an die nächste Person (Abteilung, Qualifikationsprofil).
- automatische oder explizite Zuordnung der Anforderung gemäß Kapazität und/oder besonderer Qualifikationsprofile der Mitarbeiter.
- Einbettung von [Service](#) Appointment Manager (SAM) Terminen
- Verknüpfung mit Drittprogrammen wie Kundendatenbanken, Abrechnungssystemen, [Patientenakten](#).
- Statistikprogramme mit Echtzeit-Analysen, periodischen Datenzusammenfassungen und –vergleichen, Benchmark-Informationen sowie vorausschauende Indikatorenbildung.