

## **Возможности использования и сценарии кнопочных решений оценки качества обслуживания**

В этой статье мы предложим вам реальные сценарии использования различных “пультов”, производимых нашей компанией для оценки качества обслуживания клиентов и для некоторых других функций, где их также можно эффективно использовать. Все эти устройства управляются нашим серверным программным обеспечением QIS.

Почему мы выпускаем, помимо программного клиента, функции и возможности которого настолько обширны, что, казалось бы, нет никакого смысла производить какие-то разновидности кнопочных пультов с клавиатурами в виде смайлов, или другим оформлением?

*\*Функции и возможности нашего ПО подробно описаны в статьях: “Функции, возможности и сценарии использования ПО QIS” и “Функции и возможности ПО QIS по управлению рекламными мониторами (телевизорами) и рекламным контентом”.*

Потому что, как оказалось, у пультов есть огромное количество достоинств в данных областях применения, благодаря чему они однозначно выигрывают в определенных сценариях использования по сравнению программным решением на интерактивных планшетах или моноблоках. Мы сделали современную, высокотехнологичную версию пульта. По сложности начинки он является хоть и очень низко-производительным по нынешним меркам, но все же, компьютером. Это необходимо было для обеспечения желаемых характеристик пульта, таких как: максимальный срок работы пульта на одном элементе питания, гарантия доставки каждого нажатия на сервер обработки, защита от ложных нажатий и случайных залипаний кнопок, максимальной дальности, адаптация под зашумленность радиоэфира, автоматический мониторинг работоспособности пульта, и так далее.

Преимущества пульта перед планшетом:

- 1) Не требует подведения коммуникационных проводов, работает полностью автономно
- 2) Стоимость в разы ниже любого планшета, даже дешевого
- 3) Не вызывает боязни в использовании у старших поколений
- 4) Интуитивно гораздо более понятное в использовании устройство, чем интерактивный экран
- 5) Имеет повышенную вандалостойкость
- 6) Полностью герметично, не боится воды, грязи, мороза
- 7) Имеет тактильно приятную поверхность кнопки

На основании этих преимуществ и возникает огромное количество областей применения, где пульт соперничает либо на равных, либо однозначно выигрывает у интерактивных экранов (планшетов).

Предложим вам несколько сценария использования пультов на основе наших реально исполненных проектов.

## Вариант для ритейла, например, сети строительных гипермаркетов:

В таком магазине у вас возникает несколько точек контроля с точки зрения взаимодействия вашего персонала с клиентами и оценки этого взаимодействия.

- 1) Кассы
- 2) Отделы, консультанты
- 3) Сервисная служба гарантийного обслуживания
- 4) Информационная стойка

В каждой из этих точек вас может заинтересовать несколько вопросов, например:

- 1) Оцените, пожалуйста, качество обслуживания кассира-консультанта
- 2) Оцените, пожалуйста, качество обслуживания сотрудника отдела
- 3) Оцените, пожалуйста, качество консультации сотрудника отдела
- 4) Оцените, пожалуйста, качество услуг гарантийного отдела



Предполагая возможные проблемные моменты в работе вашего персонала, вы можете их контролировать с помощью пультов, например, таким образом:

- 1) Нашли ли вы вашего консультанта в отделе?
- 2) Смог ли наш продавец-консультант ответить на все ваши вопросы?
- 3) Был ли продавец-консультант с вами вежлив и доброжелателен?

Также, помимо обычных статистических отчетов в нашей системе, вы сможете настроить смс оповещение и оповещение по электронной почте. Например, если клиент на вопрос “Нашли ли вы вашего консультанта в отделе?” в отделе нажал “НЕТ”, то консультанту может тут же прийти смс о том, что его ждет клиент, а руководителю отдела письмо на электронную почту о том, что клиент не смог найти в отделе продавца-консультанта. Условия отправки смс оповещений и оповещений по электронной почте могут быть настроены на разные условия, например, по достижению определенного количества отрицательных отзывов за заданный период времени.



Также вы можете установить в точки посменной работы персонала наши устройства “хид-регистраторы”. С помощью них вы сможете не просто определить проблему, но и понять, кто из ваших сотрудников оказывал услугу, которой остались недовольны.

## Вариант для торговых центров, комплексов:

В каждом торговом комплексе есть места общего пользования, за чистоту и наличие всех необходимых расходных средств (туалетной бумаги, жидкого мыла, бумажных полотенец) отвечает либо подрядная клининговая компания, либо собственные сотрудники торгового комплекса.



Установите в этих точках наши пульта, и ваши посетители сами проинформируют сотрудников клининговой компании о проблемах в местах общего пользования.

Можно установить несколько кнопок с различными вопросами, например, уточнить у посетителей о наличии жидкого мыла или наличии бумажных полотенец для рук.

Также с помощью пультов можно решить вопрос контроля выполнения службой охраны своих функций. Например, если охранник обязан раз в полчаса обойти определенным маршрутом торговый комплекс, то установив несколько пультов по периметру этого маршрута и вменив охраннику в обязанность при обходе фиксировать свое перемещение нажатием на кнопки, то вы будете, просматривая отчет, понимать, как четко охранник выполняет свои должностные обязанности.

## Вариант для медицинских центров и клиник, больниц:

Направления контроля качества обслуживания в клиниках очевидны: это удовлетворенность врачами, технической оснащенностью, объемом оказания медицинских услуг, вежливостью и доброжелательностью сотрудников регистратуры.

Точки оценки могут быть следующими:

- 1) Регистратура
- 2) Кабинеты врачей и специалистов
- 3) Общий холл клиники

В холле клиники можно получить информацию общего характера, например:

- 1) Вы удовлетворены нашим обслуживанием?
- 2) Состоялись ли все приемы в точности с графиком вашей записи?
- 3) Понравился ли вам уровень оснащенности нашей клиники?
- 4) Оказали ли вам помощь в нужном объеме?



В регистратуре вы можете получить информацию о качестве работы сотрудников регистратуры, например:

- 1) Был ли сотрудник регистратуры с вами вежлив и доброжелателен?
- 2) Не были ли утеряны ваши медицинские документы?

С внешней стороны двери у кабинетов врачей-специалистов вы можете установить пульты с просьбой оценить вашу удовлетворенность от посещения нашего специалиста. Если у вас посменный график работы врачей в кабинете, то в сам кабинет вы можете установить хид-регистратор, тогда в отчетах вы будите видеть не только время отзыва и номер кабинета, но и ФИО врача, на которого поступил данный отзыв.

### **Вариант для кафе, баров, ресторанов:**

Данный вариант использования нашей системы с пультом вызова официанта и оценкой качества обслуживания очень подробно описан в презентации, расположенной на нашем сайте [www.netqis.com](http://www.netqis.com) в разделе “продукты и решения”, статья “система оценки качества с функцией вызова официанта для кафе, баров, ресторанов и других заведений общепита”

**Мы выпускаем различные конфигурации пультов оценки качества, с различным количеством кнопок и различным дизайном, и все они беспроводные!**

**Пульт может быть изготовлен по вашему дизайну!**

[www.netqis.com](http://www.netqis.com)

8 (812) 332-22-12, +7 (911) 984-91-81