

Forbedret kundeoplevelse og medarbejdereffektivitet med et kombineret kø- og selvindtjekningssystem

”Nu kan kunderne sidde ned, slappe af og vente, og vi hjælper kunderne i den rigtige rækkefølge.”

IT-chef, stor svensk bank- og forsikringsvirksomhed



Situation og udfordringer

En stor svensk bank- og forsikringsvirksomhed havde ikke noget system til hverken at håndtere deres drop-in-kunder eller kunder med bookede aftaler før efteråret 2017, hvor den investerede i et kombineret kø- og selvindtjekningssystem fra Qmatic.

”Vi ønskede at få kontrol over kundestrømmen, give kunderne en bedre oplevelse samt at informere medarbejderne om, at de har en kunde ventende,” siger bank- og forsikringsvirksomhedens IT-chef.

Tidligere var der et receptionsområde, og kontormiljøerne var indrettet på en anden måde. I forbindelse med virksomhedens investering i den nye løsning blev der etableret nye kontormiljøer med nye zoner til håndtering af kunderne. IT-chefen forklarer, at eksempelvis zone 1 er et lobby-/venteområde, hvor kunderne kommer ind, trækker et nummer og venter.

Løsningen

Med den nye løsning vil en kunde med et aftalt møde kunne indtaste sit navn og vælge sin rådgiver i en indtjekningskiosk. Kiosken udskriver en billet med navnet på kunden og rådgiveren, der kan fungere som mødekort. Samtidig informeres rådgiveren via en tekstbesked og/eller en e-mail om, at kunden er ankommet.

Drop-in-kunder vælger den serviceydelse, de ønsker, og kiosken udskriver en købillet. Derefter kan kunden læne sig tilbage og vente på at blive kaldt hen til skranken. Medarbejderne kan tydeligt se på informationskærmen, om der er ventende kunder.

En app med en medarbejdersøgefunktion til medarbejdernes mobiltelefoner er en del af løsningen. Systemet tilbyder også en række forskellige rapporter, som kan brugertilpasses efter behov. Eksempelvis kan der genereres en rapport om, hvilke opgaver der er de mest almindelige, og hvilke opgaver der tager længst tid.

Resultater

Bank- og forsikringsvirksomheden ser store fordele ved det kombinerede kø- og selvindtjekningssystem. Den har nu fuld kontrol over kundestrømmen. ”Nu kan kunderne sidde ned, slappe af og vente på, at det bliver deres tur, og vi modtager kunderne i den rigtige rækkefølge,” siger IT-chefen. ”Kunderne kan tydeligt se, hvor mange der er foran dem i køen til den serviceydelse, de ønsker.

Kunder, som har booket møder på forhånd, ved, at deres møde er registreret, og at der bliver taget hånd om dem. Vi behøver ikke at spørge kunderne om deres navne. Hvis kunden har booket et møde, ved vi, hvem der sidder og venter på os. Vi ved, hvem vi har møde med i stedet for f.eks. at skulle råbe ”nummer 8,” siger IT-chefen. En andel fordel ved det kombinerede kø- og selvindtjekningssystem og det nye kontormiljø er, at bank- og forsikringsvirksomheden ikke har brug for receptionsmedarbejdere. Det nye køsystem kan informere medarbejderen om, at kunden er kommet, og det er ikke nødvendigt at gå ud og tjekke. Medarbejderen kan fokusere på mødet med kunden.

Da der skulle vælges en løsning, var det vigtigt at have et miljø, som gav en så gnidningsløs integration som muligt for bank- og forsikringsvirksomhedens IT-chef. IT-chefen undersøgte skærmløse løsninger, der håndterer digital skiltning, og indhentede oplysninger om, hvilke firmaer de havde færrest problemer med. Dette blev tillagt stor vægt i beslutningsprocessen.

”Salgsprocessen forløb rigtig godt, og vi havde en god kontakt med Qmatic under hele forløbet”, konkluderer IT-chefen.

RESUMÉ

KUNDE Stor svensk bank- og forsikringsvirksomhed

BRANCHE Bank og forsikring

REGION Sverige

UDFORDRINGER

- Intet system til at modtage kunder
- Få kontrol over kundestrømmen

LØSNING

- Kombineret kø- og selvindtjekningssystem
- Mobilapp til medarbejdere
- Rapporter, der kan tilpasses efter behov

FORDELE

- Ét system uanset opgavetypen
- Fuldt overblik over kundestrømmen
- Forbedret kundeoplevelse
- Drop-in-kunder kan tydeligt se, hvor mange der er foran dem i køen til den serviceydelse, de ønsker
- Muliggør et ubemandet receptionsområde
- Medarbejderne får besked, når der er kommet en ny kunde, og de undgår at skulle gå ud for at tjekke.
- Kunder, som har booket møder på forhånd, ved, at deres møde er registreret, og at der bliver taget hånd om dem