



## *L'eliminacode intelligente*



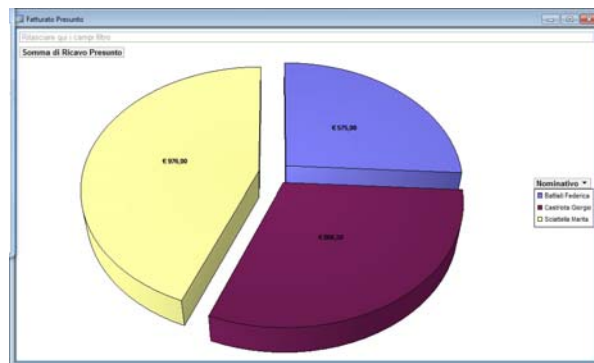
- Costo contenuto
- Estrema flessibilità
- Comunicazione chiara ed efficace
- Ottimizzazione dei carichi di lavoro
- Analisi e controllo prestazioni

*Gestire al meglio la propria clientela è fondamentale per migliorare le performance aziendali ed il livello di customer satisfaction. I sistemi elettronici eliminacode rappresentano quindi un valido strumento per garantire ordine, precisione e velocità nell'esecuzione di ogni servizio.*

**QStop** è un sistema software eliminacode professionale multi servizio e multi sportello, che non richiede apparati elettromeccanici dedicati, e permette nel contempo di gestire l'erogazione dei servizi in modo più flessibile ed intelligente rispetto agli eliminacode tradizionali.

**Roberto Corsini**

e-mail: <mailto:roberto.corsini@e-logo.it>  
tel./fax: 06 56304726 cell.: 335 5647731



I principali punti di forza del sistema sono i seguenti:

- **Costo contenuto:** non richiede hardware dedicato (quali totem o tabelloni) o licenze software da acquistare, ma si inserisce nella rete aziendale esistente, costituita da normali PC con sistema operativo Microsoft (XP, Vista, Windows 7). Il sistema richiede unicamente un video touch-screen per la selezione del servizio, una stampantina termica per la stampa del ticket di prenotazione, ed un qualsiasi Monitor o TV per la visualizzazione dei numeri in servizio, oltre ai contenuti informativi e di intrattenimento.
- **Estrema flessibilità:** permette di associare dinamicamente più servizi ad ogni numeratore, più numeratori ad ogni operatore, più operatori ad ogni numeratore, gli operatori ad ogni sportello, e consente inoltre di gestire casi particolari (quali l'utente che ha perso il proprio turno o l'utente che è interessato a più servizi). Permette inoltre di sbloccare temporaneamente il controllo orario, e di attivare dinamicamente numeratori, servizi e sportelli.
- **Comunicazione chiara ed efficace con gli utenti:** il sistema attiva automaticamente l'erogazione dei biglietti solo nelle fasce orarie impostate, fornendo in caso contrario un promemoria stampabile con gli orari settimanali del servizio richiesto. Il sistema consente la chiamata vocale per gli utenti, la numerazione sui monitor accompagnata da segnale acustico, con la possibilità di visualizzare messaggi informativi scorrevoli e contenuti multimediali di intrattenimento (quali notiziari televisivi, piuttosto che riproduzione di filmati, foto, contenuti pubblicitari, etc.).
- **Ottimizzazione dei carichi di lavoro e delle prestazioni:** viene garantita la distribuzione automatica ed ottimizzata degli utenti in coda su tutti gli sportelli disponibili, smistando le richieste in base alle competenze professionali e sul Matchmaker. E' possibile calibrare le priorità di attesa sulla base di un peso attribuibile ad ogni servizio, di un tetto giornaliero di ticket per servizio, o di assegnazione di più operatori al servizio stesso.
- **Analisi e controllo delle prestazioni:** la piattaforma memorizza le attività degli sportelli al fine di elaborare statistiche e grafici sulla qualità dei servizi offerti (analisi dei tempi di attesa, delle affluenze nell'arco dell'anno mese o giorno, dell'efficienza del servizio, dei carichi di lavoro per operatore, dei ricavi, etc.), e consente anche l'esportazione dei dati verso altri programmi di analisi.



Esempio di stampante termica e video touch-screen presenti in commercio