

Sistem de gestionare a fluxului de clienți

o nouă generație de soluții



De cese formează rândurile?



Insuficiența
informației

Distribuția ineficientă a fluxurilor de clienți



Perioada de timp

Locația

Calitatea slabă a serviciului



Ineficiența
personalului

Pierderea
timpului

Lipsa de
aptitudini

Earlyone minimizează timpul de așteptare încozi,
vă permite să deserviți mai mulți clienți prindigitalizare și
gestionareainteligentăa fluxului

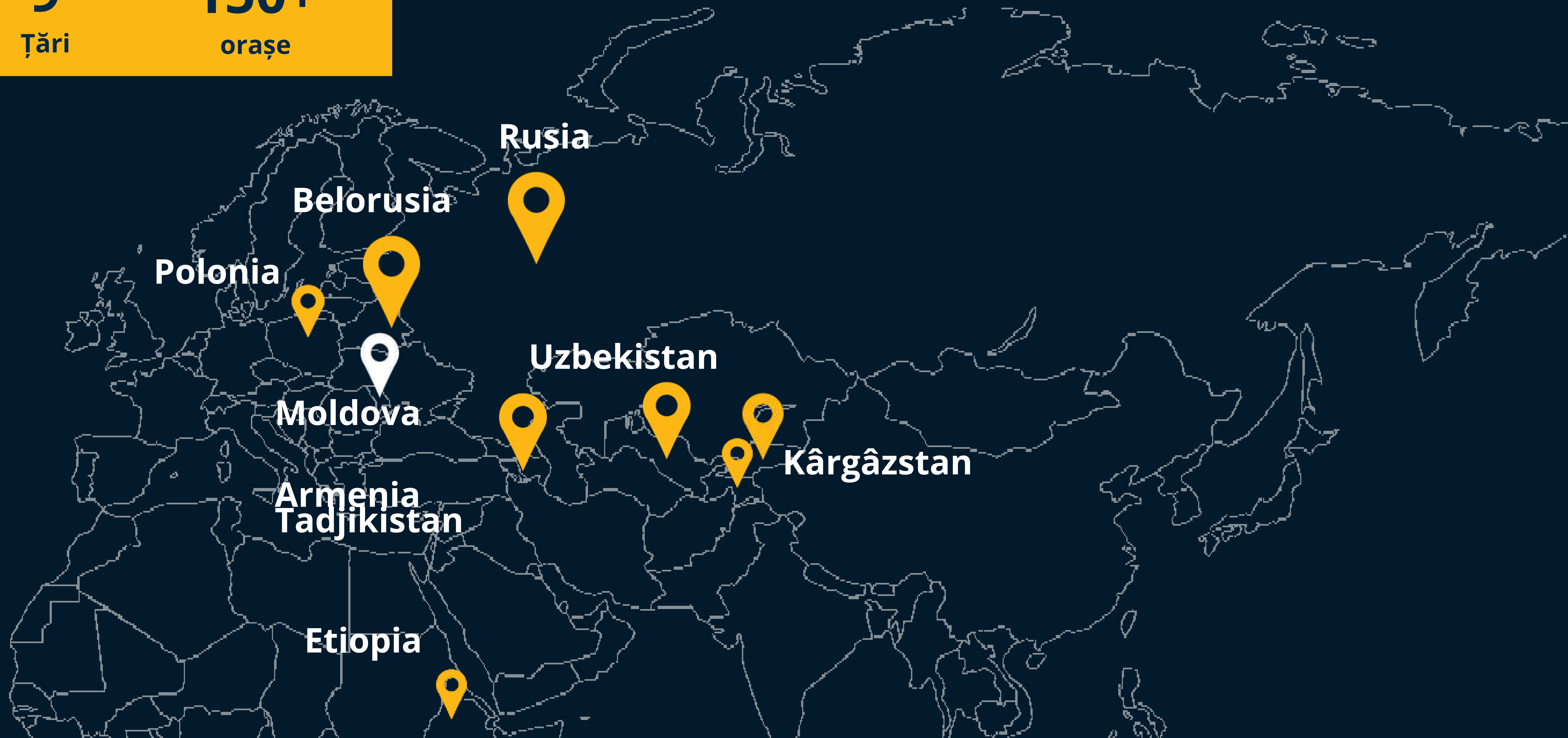
Dispersiunea și predominanța în Armenia

9

Țări

150+

orașe



Clienții

Armenia



Moldova



Belarus



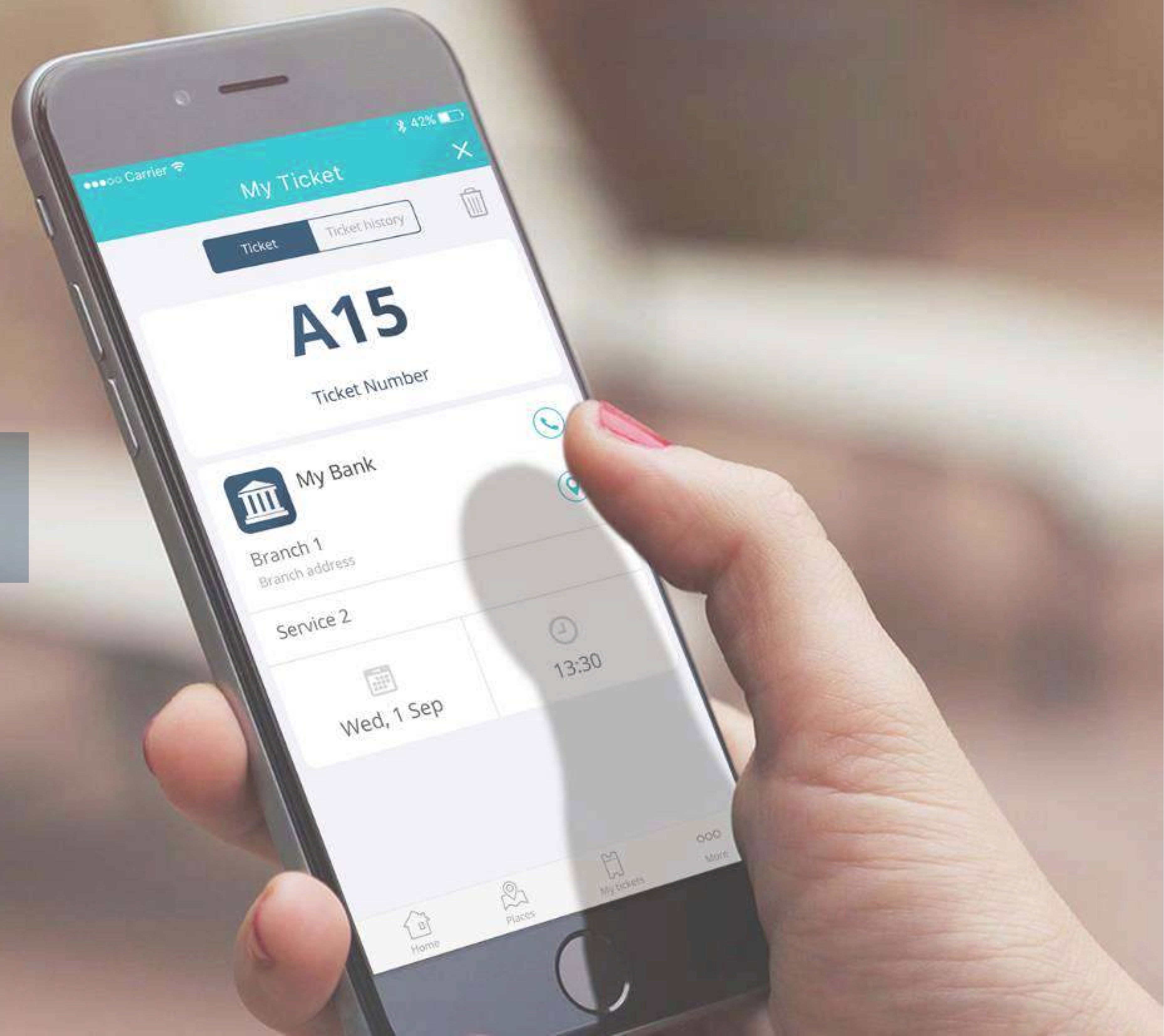
Kyrgyzstan



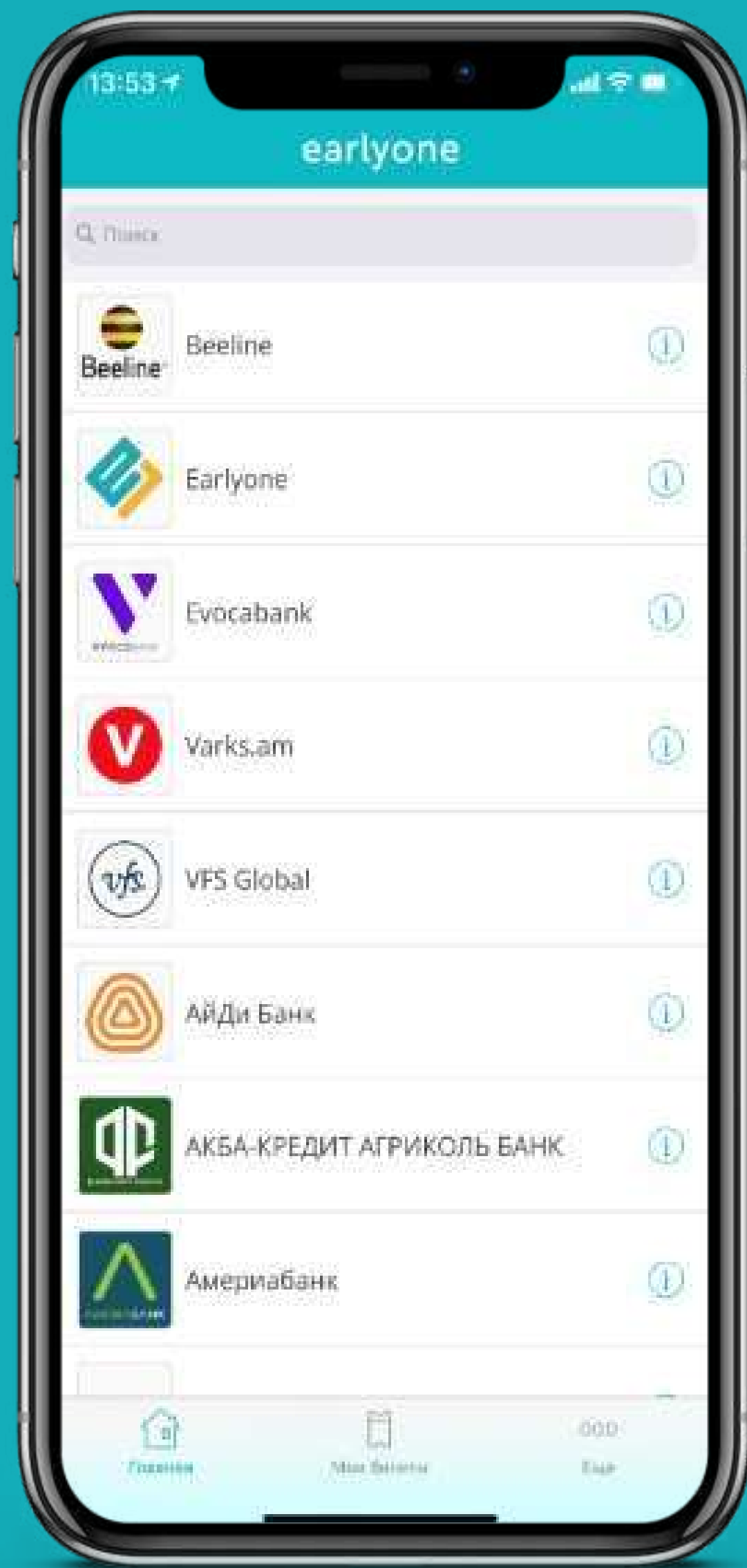
Soluția Earlyone



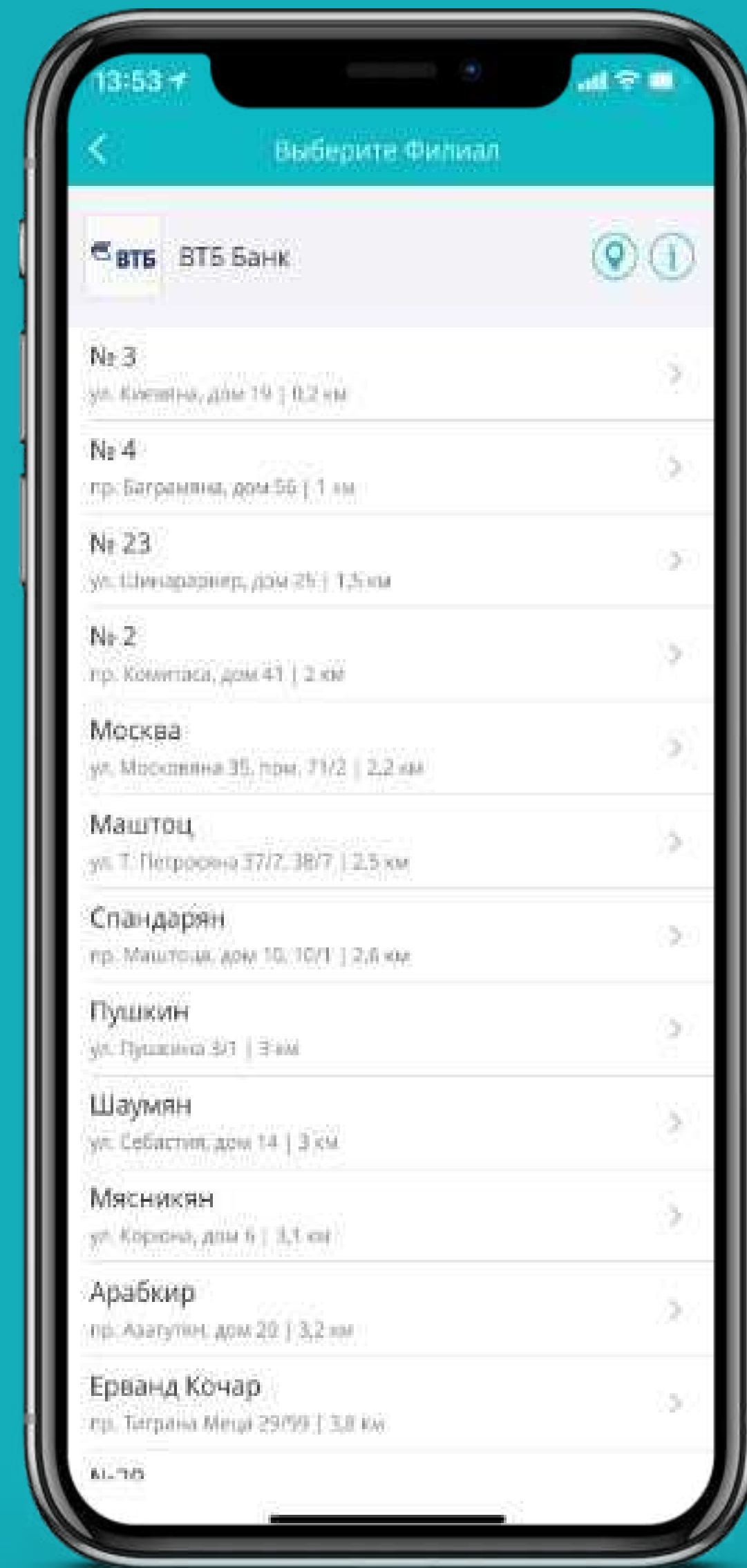
Platforma mobilă



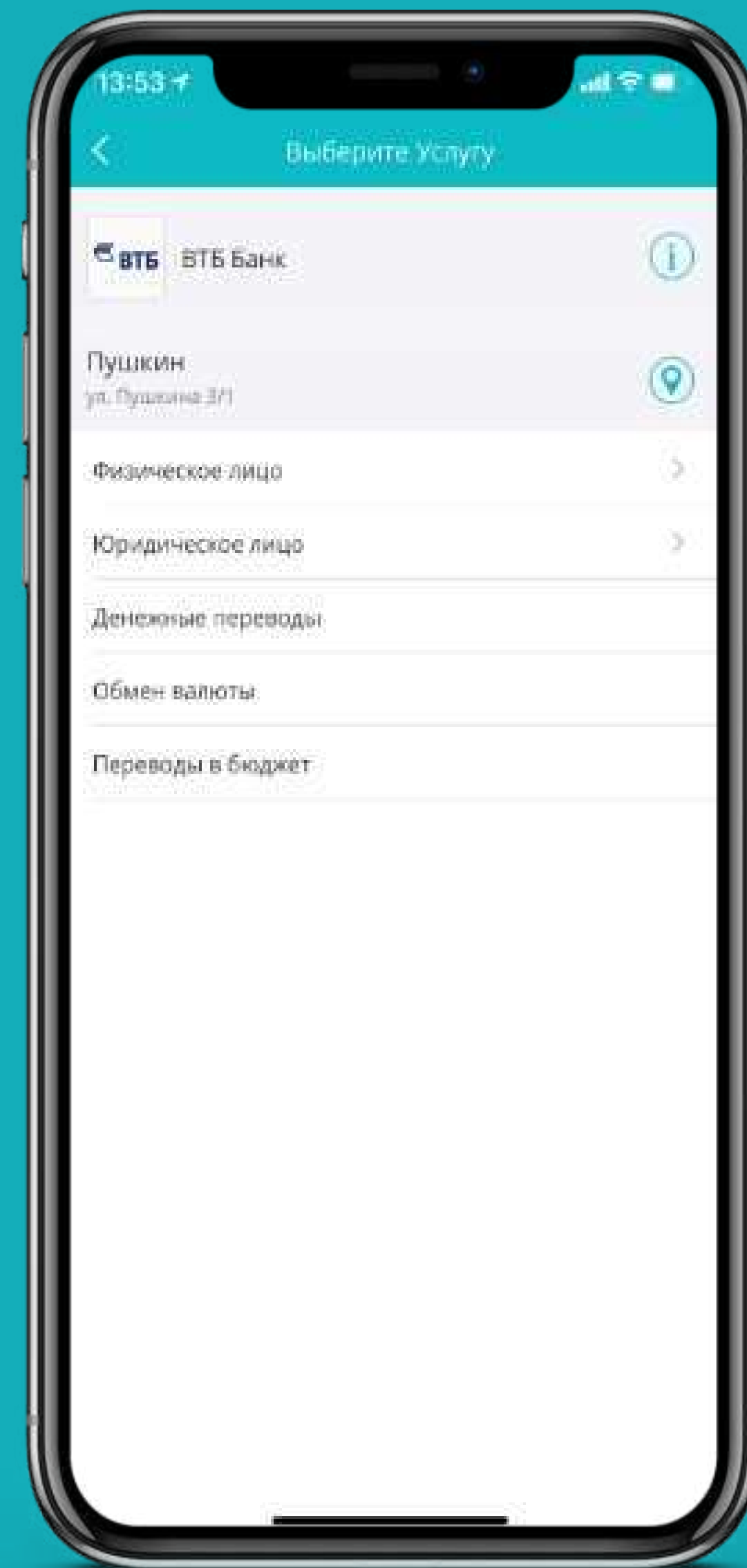
Dvs. alegeți



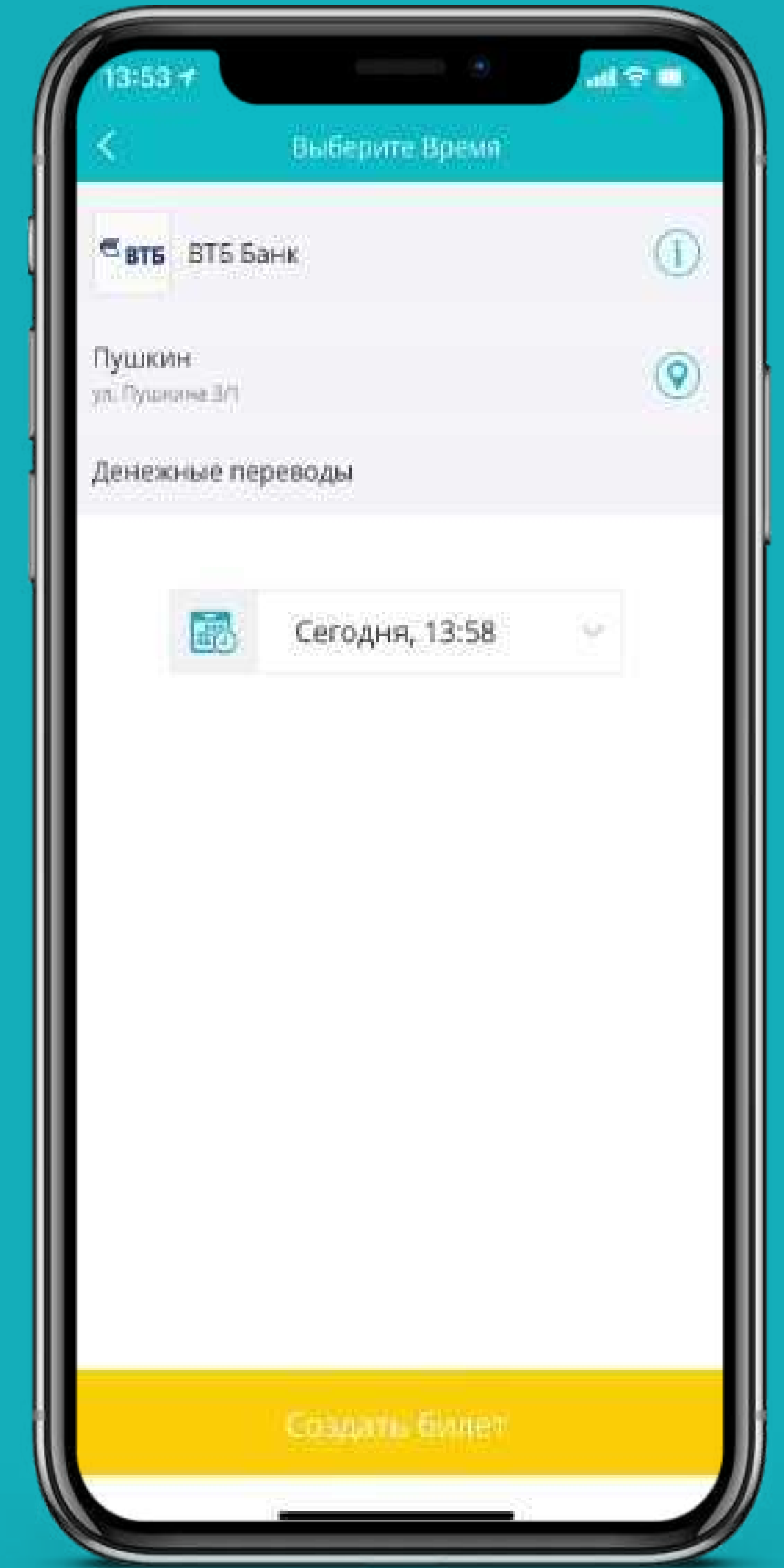
Compania



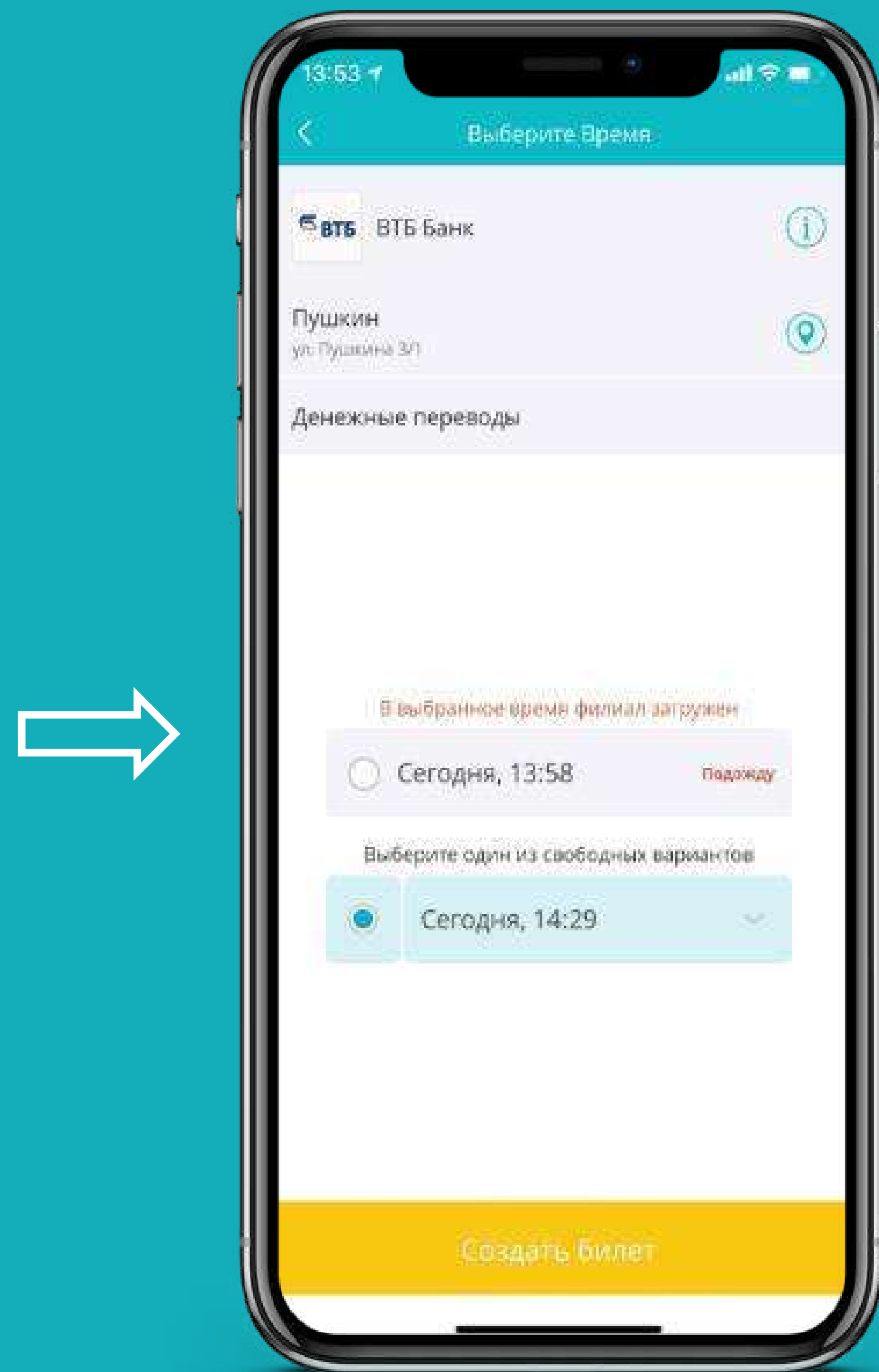
Filiala



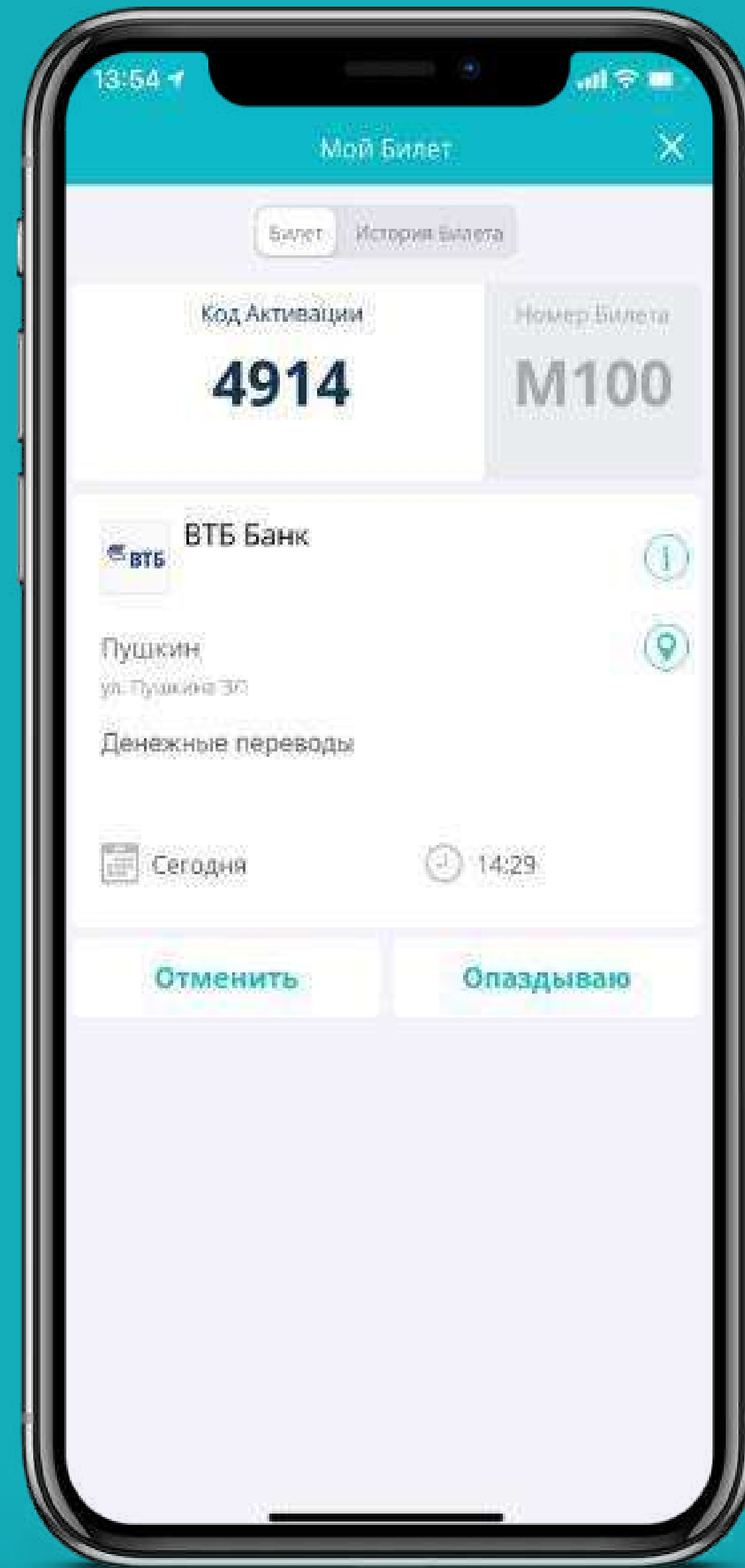
Serviciul



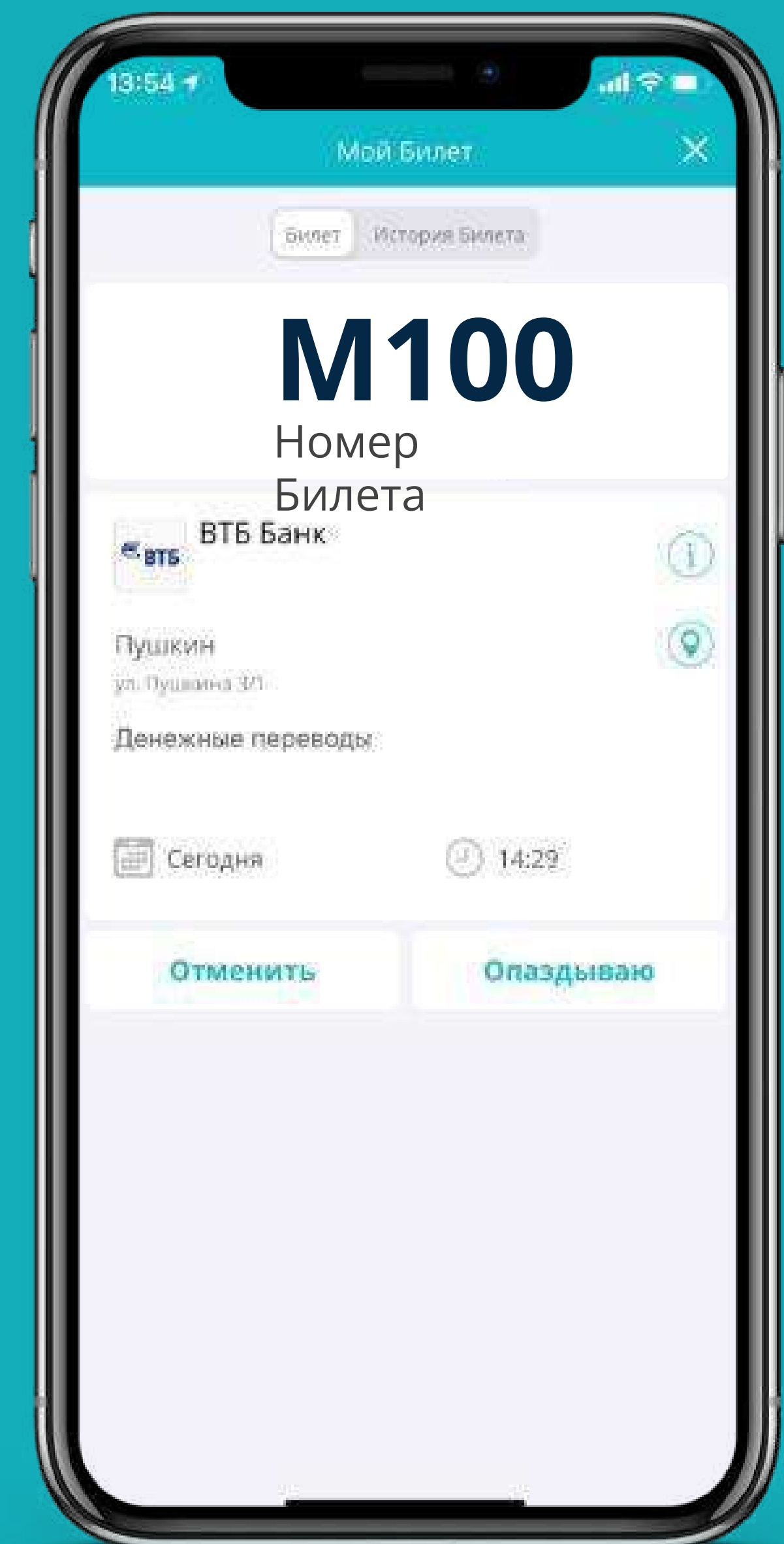
timpul



Sistemul va oferi
timp liber

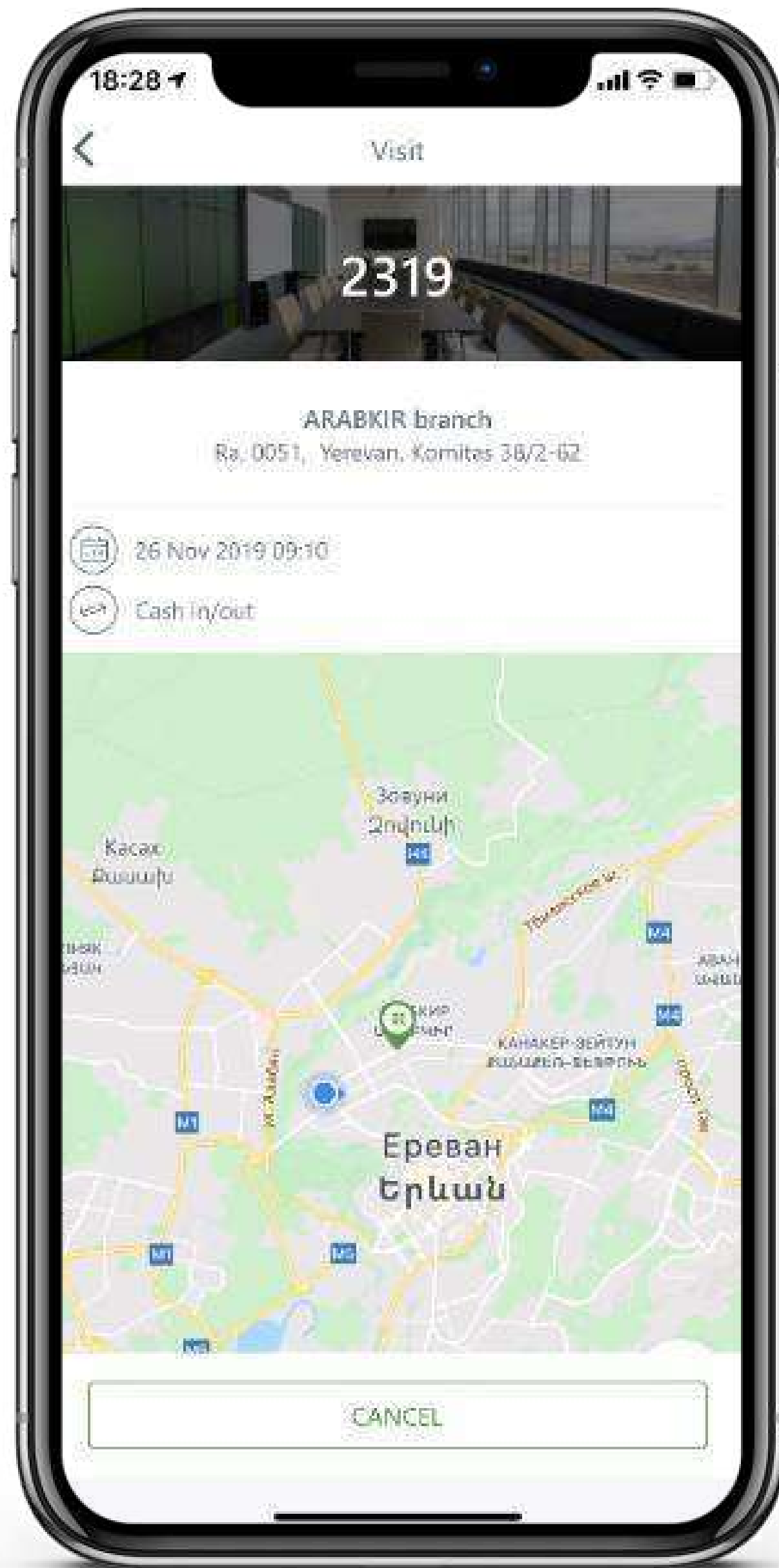


Activați-vă biletul
la terminal

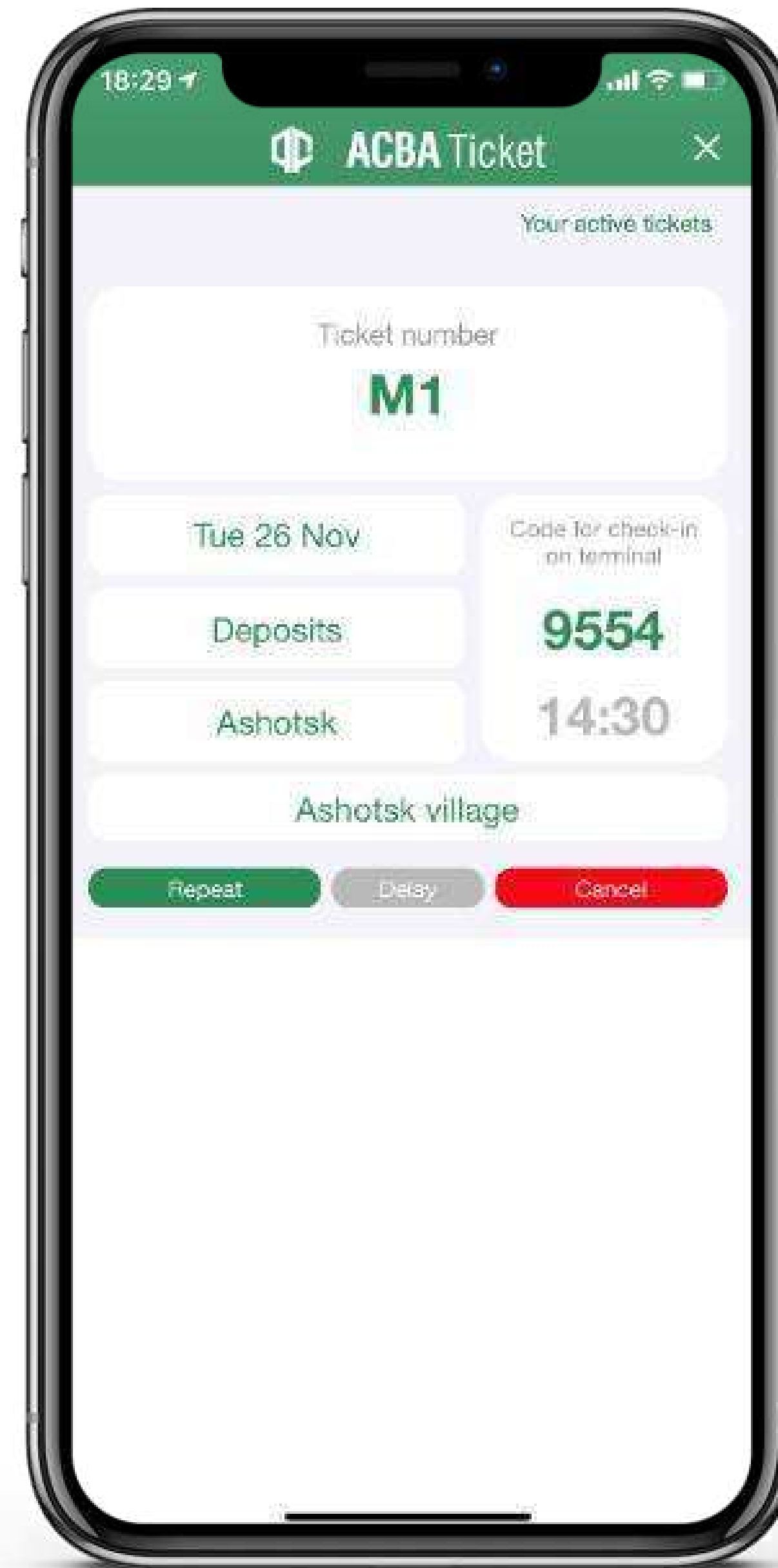


GATA!

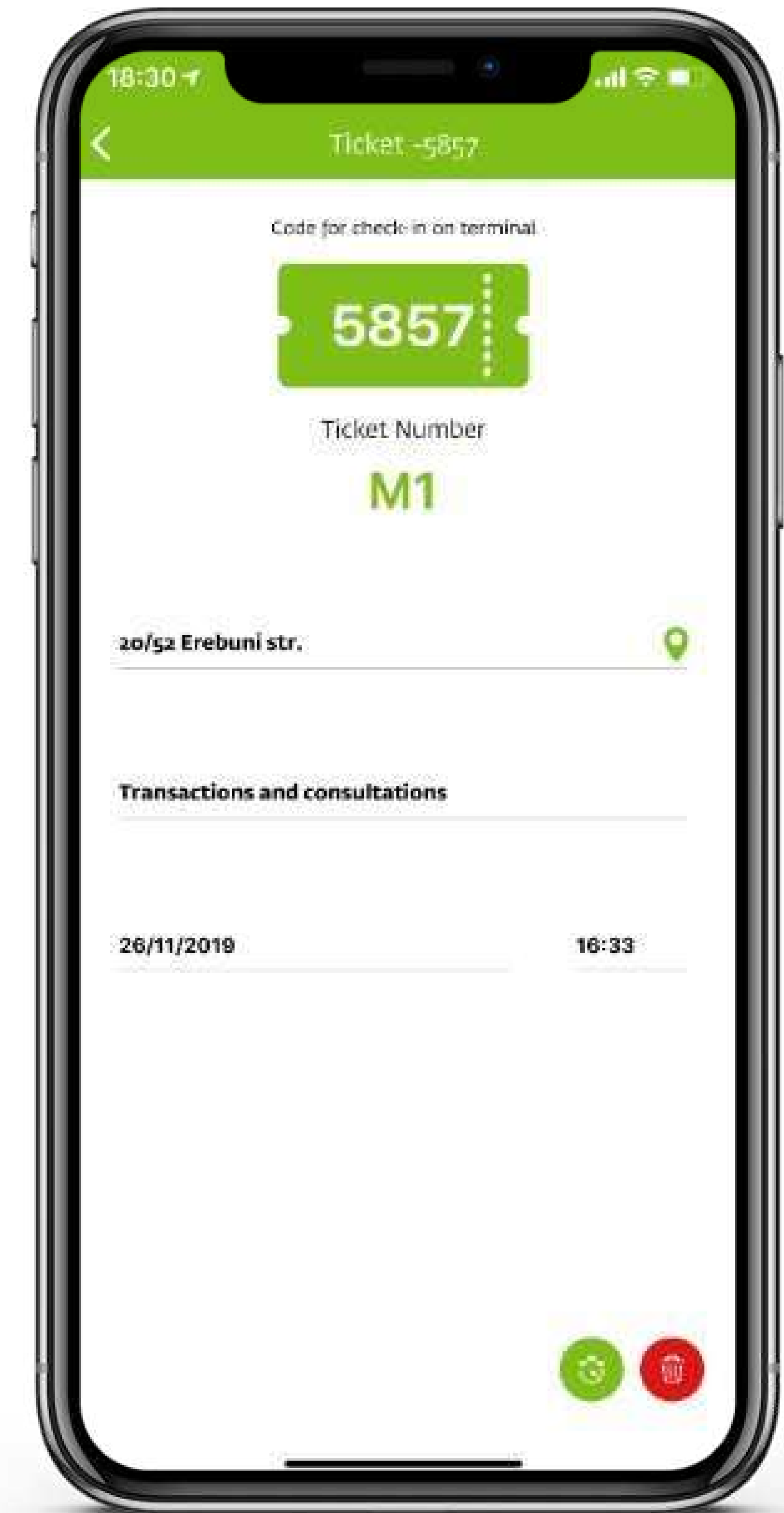
Interfață de programare în aplicații (API)



 INECOBANK



 ACBA-CREDIT AGRICOLE



 **com**
Universal Communications

Înregistrarea fără contact a ticketelor



Cum functioneaza?

Clientul

- ✓ Scanează codul QR folosind smartphone
- ✓ Selectează un serviciu
- ✓ Creează un bilet

Distribuția fluxurilor de clienți

- Prioritizare
- Marșrutizare
- Optimizarea volumului de muncă al personalului



Terminale pentru tipărirea ticketelor



QMS 101



QMS 102



QMS 103



QMS 104



QMS Mini

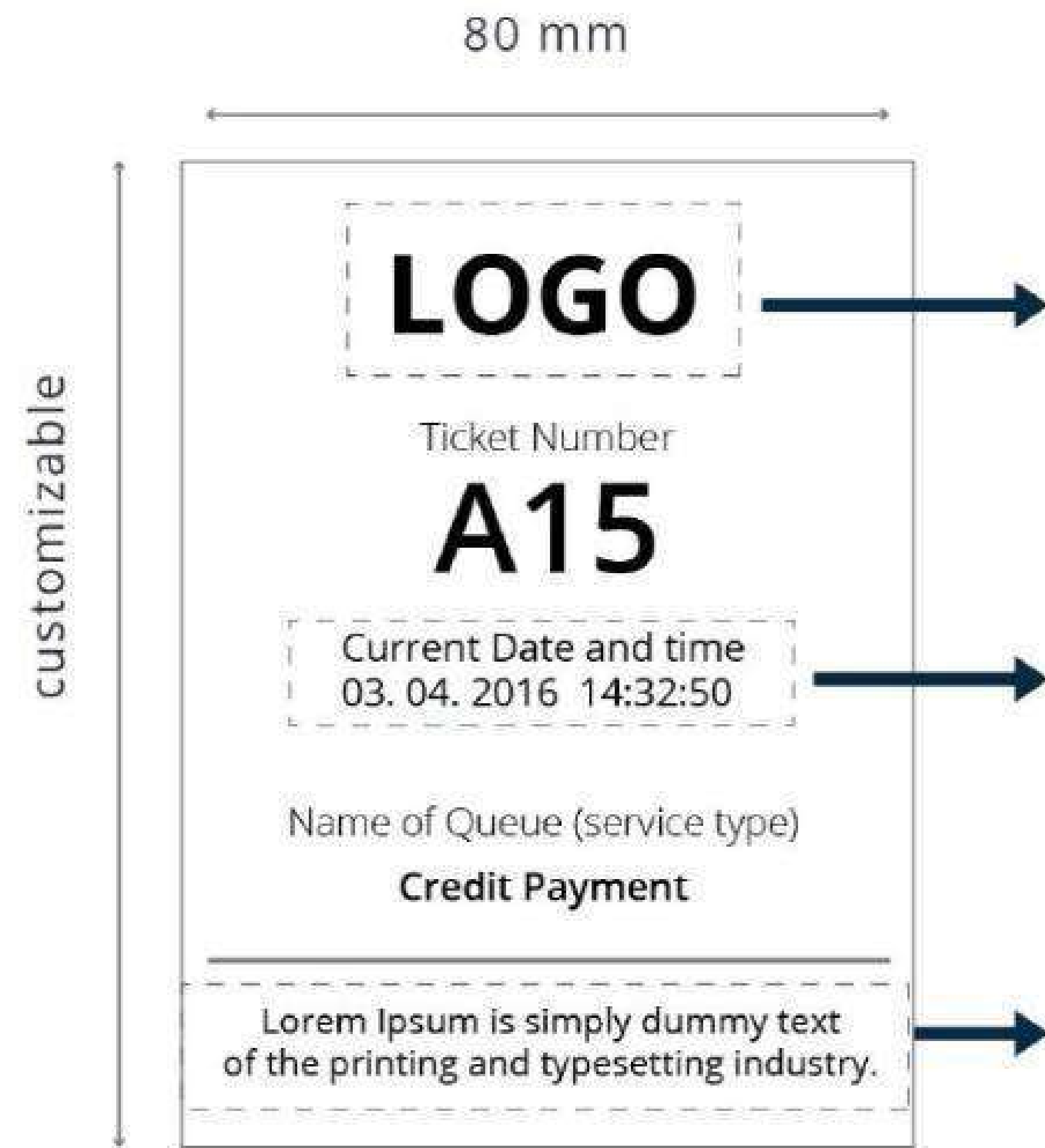
Monitor de informații



Funcții suplimentare

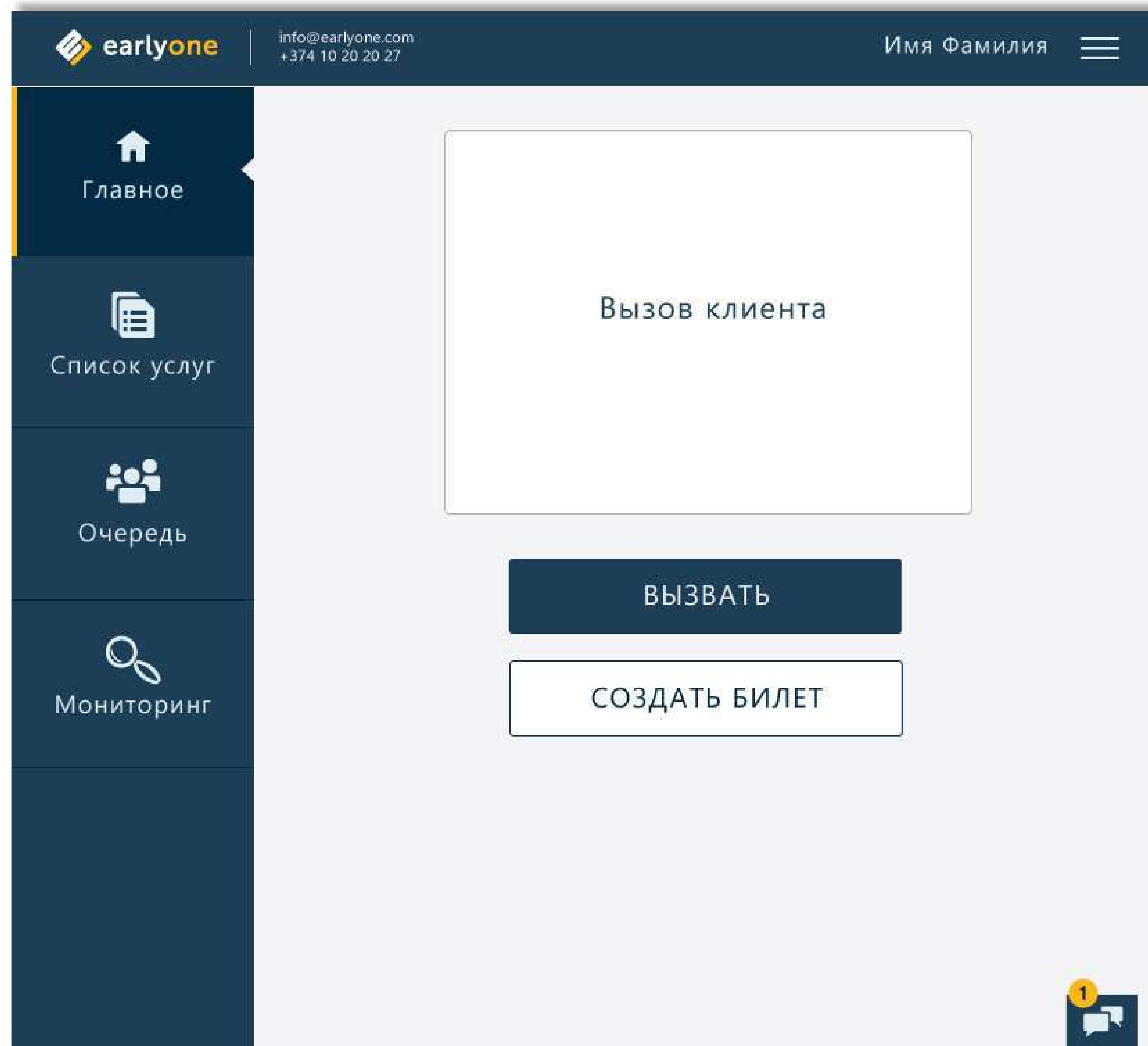
- Text carousel
- Chemarevoce
- Curs valutar

Tiket pentru rind



- Logo-ul companiei
- Timpul de așteptare al clientului
- Numărul de persoanecare așteaptă la coadă
- publicitate

Fereastra de lucru a angajaților



Fereastra de lucru a angajaților

The screenshot displays the 'earlyone' employee work interface. The top header includes the logo, contact information (info@earlyone.com, +374 10 20 20 27), and the user's name (Имя Фамилия) with a menu icon. The left sidebar contains navigation options: 'Главное' (Home), 'Список услуг' (List of services), 'Очередь' (Queue), and 'Мониторинг' (Monitoring). The main content area shows a ticket card for 'A15' with the service name and a 25-minute wait time. Below the card are three buttons: 'НАЧАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ' (Start service), 'ПОВТОРНЫЙ ВЫЗОВ' (Repeat call), and 'ОТКЛОНИТЬ БИЛЕТ' (Cancel ticket).

earlyone | info@earlyone.com
+374 10 20 20 27 | Имя Фамилия

Главное

Список услуг

Очередь

Мониторинг

A15

Название услуги
Время ожидания клиента 25 мин.

НАЧАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ПОВТОРНЫЙ ВЫЗОВ

ОТКЛОНИТЬ БИЛЕТ

Fereastra de lucru a angajaților

The screenshot displays the 'earlyone' employee work interface. The top header includes the logo, contact information (info@earlyone.com, +374 10 20 20 27), and the user's name (Имя Фамилия). A dark blue sidebar on the left contains navigation options: 'Главное' (Home), 'Список услуг' (Service List), 'Очередь' (Queue), and 'Мониторинг' (Monitoring). The main content area features a service card for 'A15' with a 25-minute service time. Below the card are navigation icons (back, refresh, chat) and a 'Переадресация по:' (Reassign by:) section with buttons for 'Услуге' (Service), 'Окну' (Window), and 'Сотруднику' (Employee). A checkbox option 'Показывать только онлайн окна/сотрудников' (Show only online windows/employees) is present. A dropdown menu labeled 'Выберите вариант' (Select an option) is located below the reassignment buttons. At the bottom, there are two buttons: 'ПОТВЕРДИТЬ' (CONFIRM) and 'Перенаправить обратно' (Redirect back).

Managementul performanței personalului



Monitorizare online

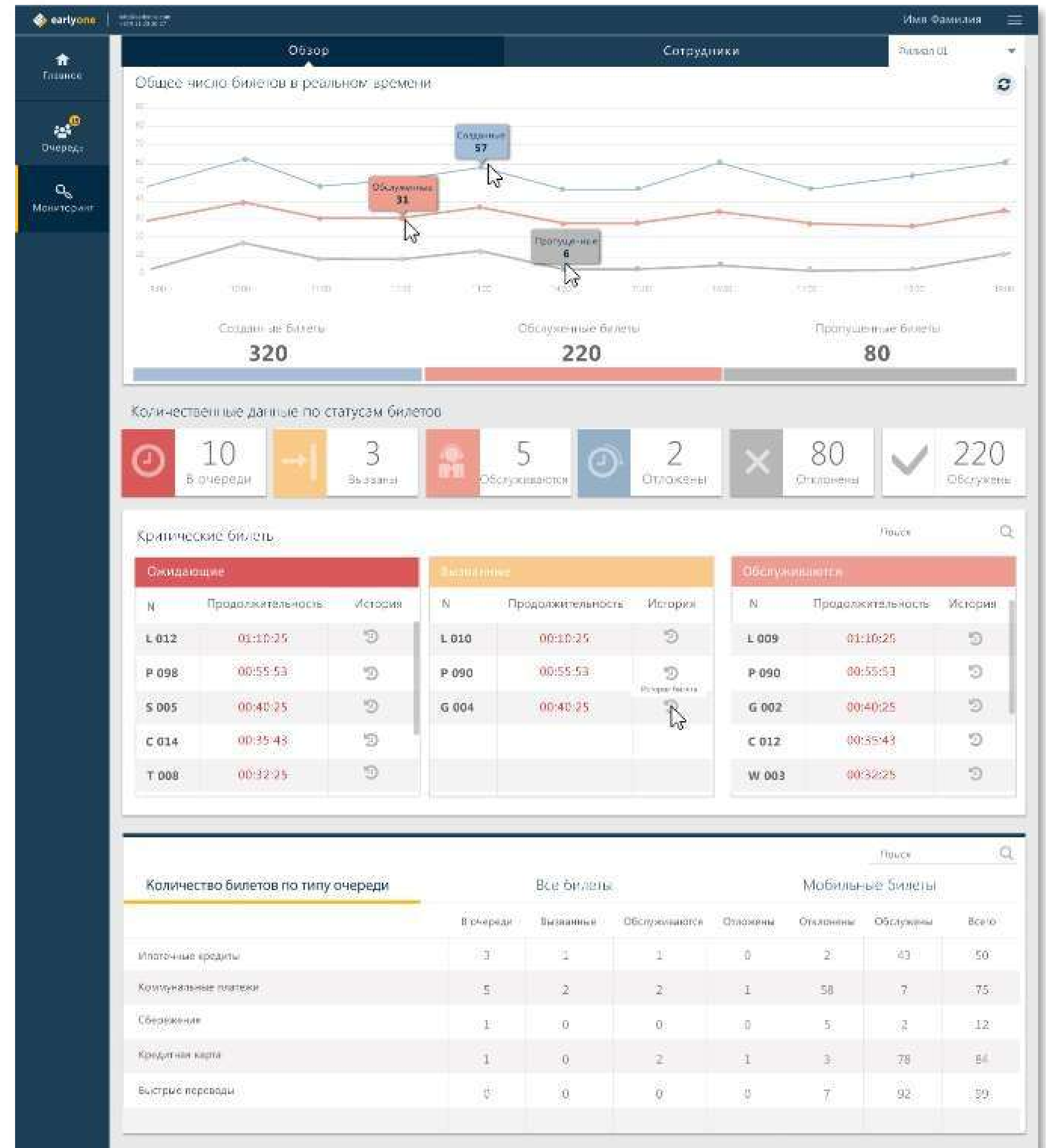


Rapoarte

Monitorizarea procesului de deservire de către departament

Conducerea companiei poate

- Monitoriza volumul de lucru din department
- Primi notificări atunci când sunt depășite standardele de deservire
- Controla volumul de muncă al fiecărui angajat



Statutul angajaților

Gata pentru deservire

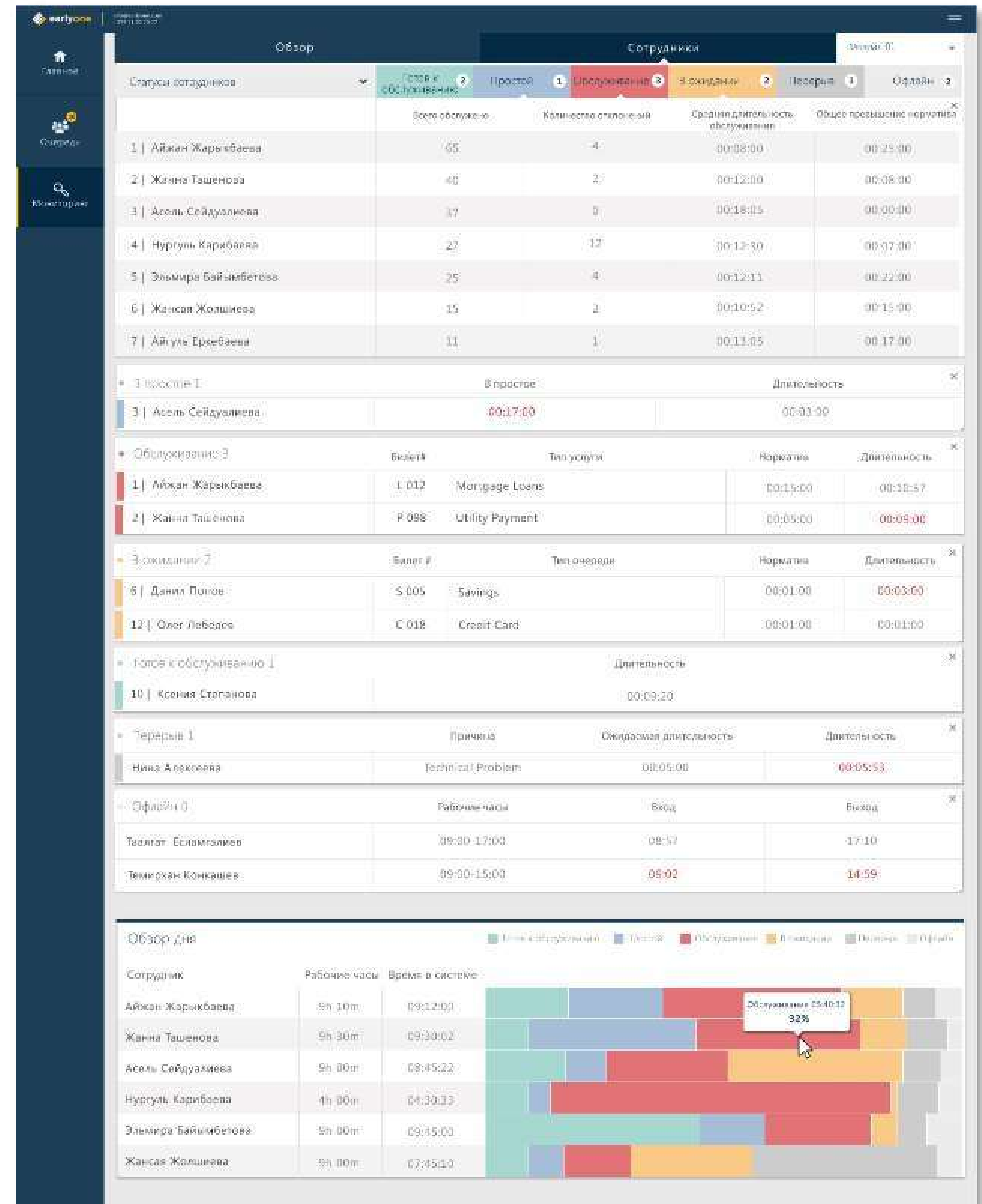
Suspendarea muncii

Deservire

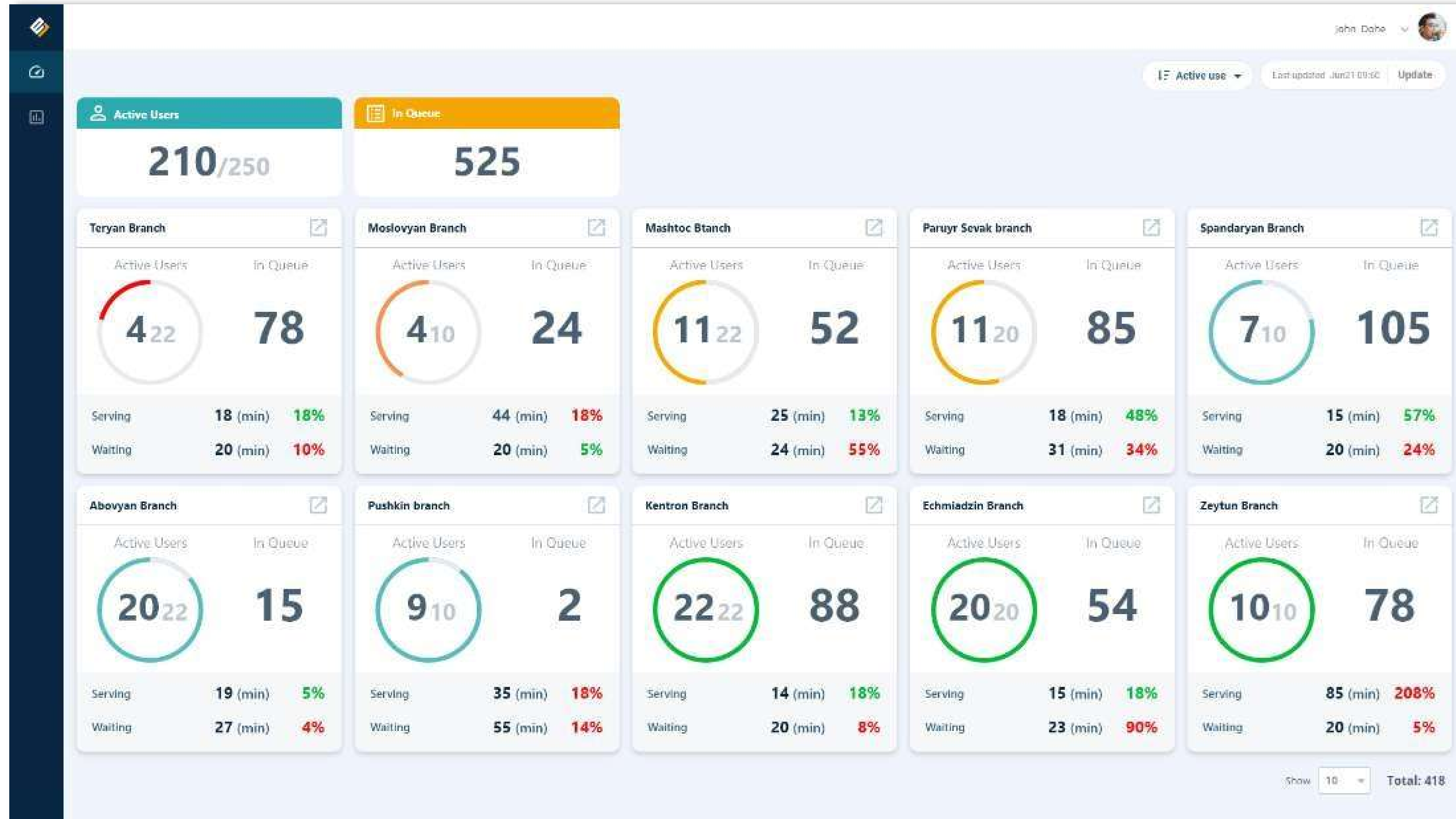
În așteptarea

clientului Pauza

În afara sistemii



Monitorizarea procesului de servirea cãtre filiale



Rapoartele pot fi utilizate de:



**Managementul
sucursalelor**



**Departamentul de
Resurse Umane**



Marketing



Serviciu clienți

Rapoarte

Generarea rapoartelor vă permite să urmăriți și să evaluați datele obținute în procesul de deservirii clienților

earlyone support@llmatech.am +374 10 20 20 27 Russian Выйти

Отчеты

Ежедневные билеты
С помощью этого отчета Вы увидите число напечатанных, обслуженных и отмененных билетов по филиалам и сможете сравнить эти показатели друг с другом.

Генерировать

Общее число предоставленных услуг
Этот отчет позволит узнать число предоставленных услуг филиалом за выбранный период времени. Таким образом можно будет поощрять своих сотрудников использовать методы кросс-продаж с целью повышения количества услуг с низким спросом.

Генерировать

Время ожидания клиентов
Этот отчет поможет Вам узнать время ожидания клиентов для той или иной услуги. Со временем можно будет оценить необходимость привлечения новых сотрудников для уменьшения времени ожидания клиентов.

Генерировать

Среднее время обслуживания по сотруднику
Этот отчет покажет данные о средней и общей продолжительности процесса обслуживания для каждой услуги и каждого сотрудника.

Генерировать

Структура рабочего времени сотрудника
Этот отчет покажет Вам структуру разделения труда сотрудников: сколько процентов времени сотрудники провели в статусах Обслуживания, Ожидания клиента, Простоя, Перерыва и Вне системы.

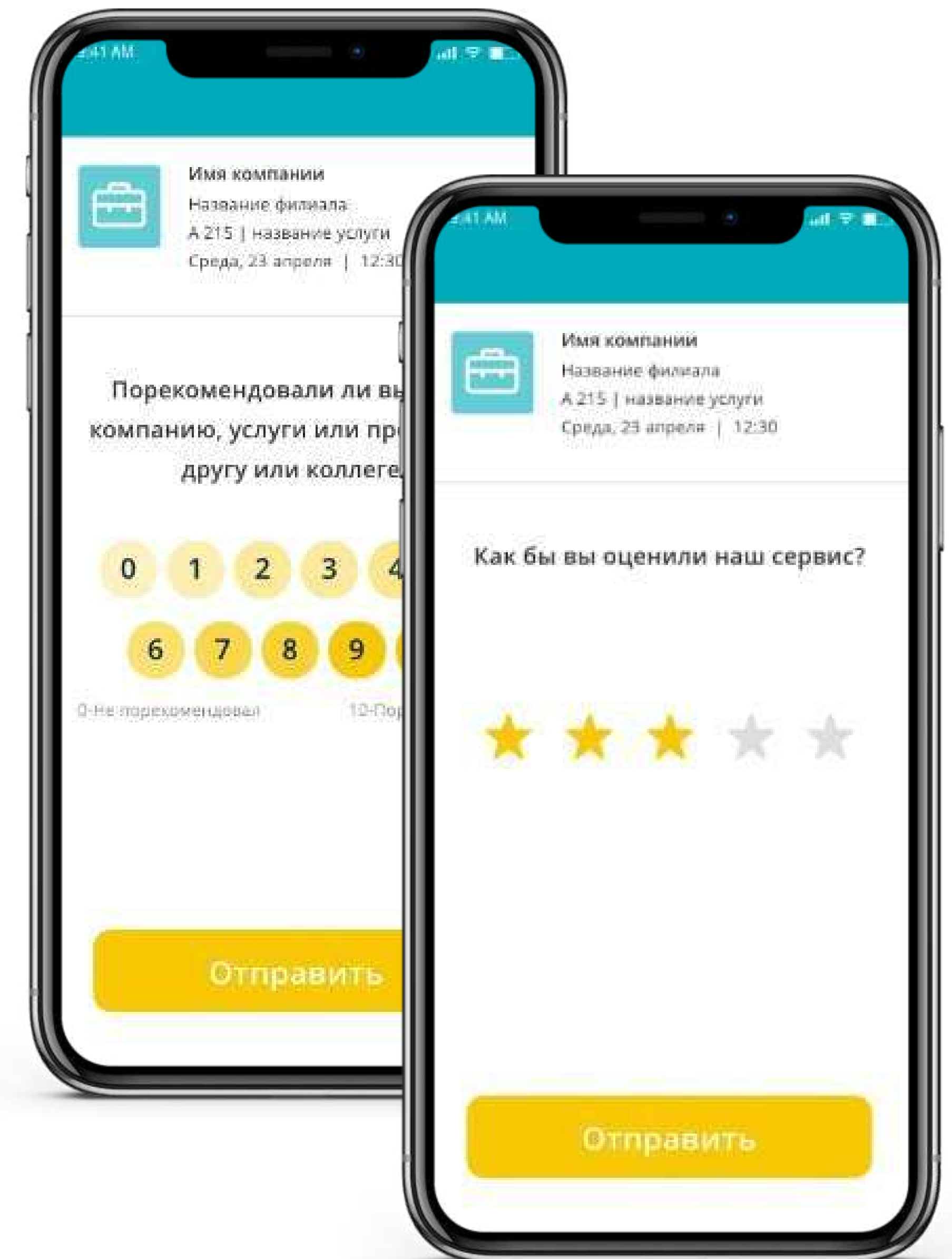
Генерировать

Средняя статистика обслуживания сотрудников
С помощью этого отчета вы можете ознакомиться со средними показателями обслуживания сотрудников, такие как среднее количество обслуженных билетов за один день, средняя продолжительность обслуживания и т. д.

Генерировать

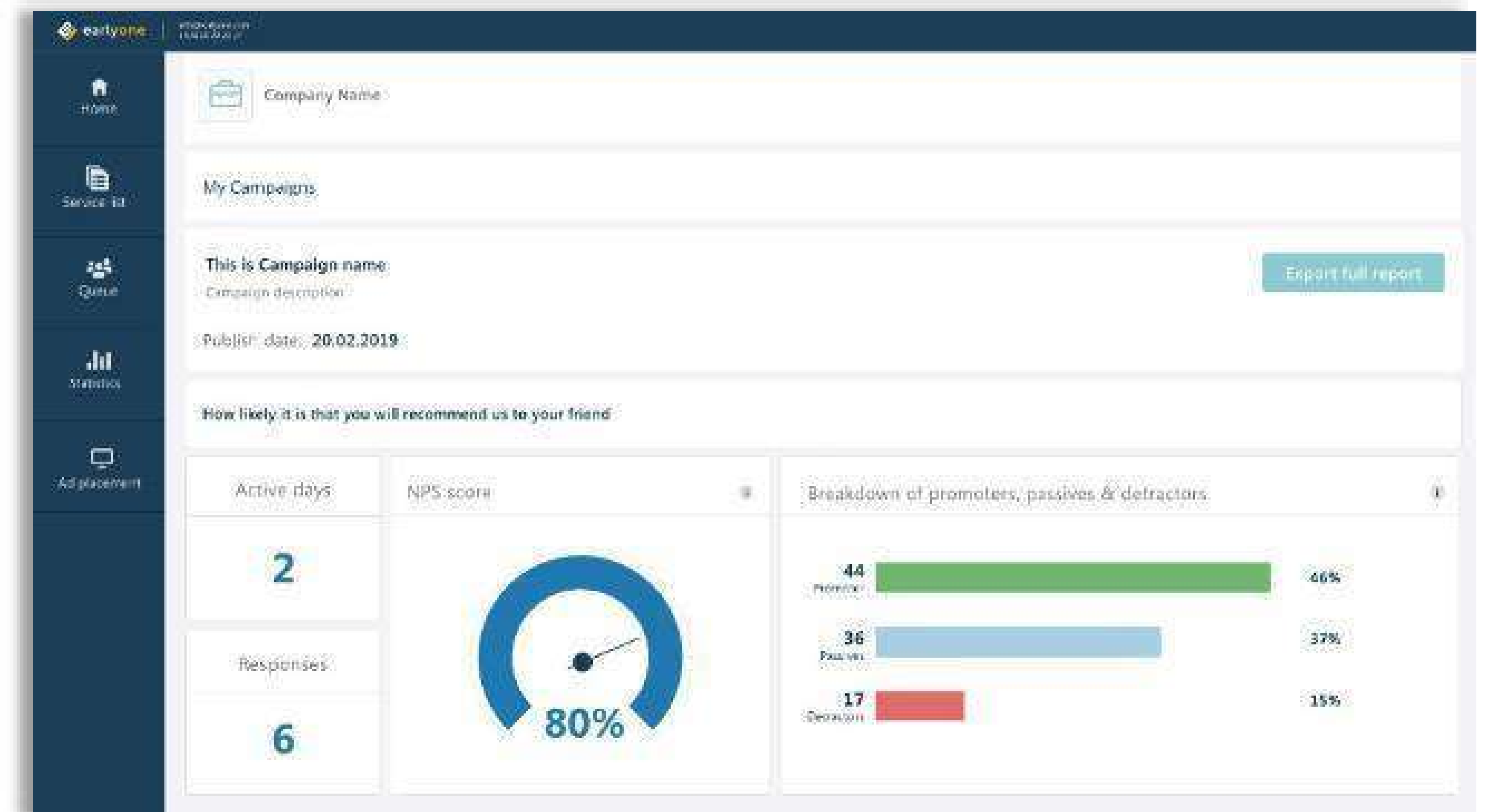
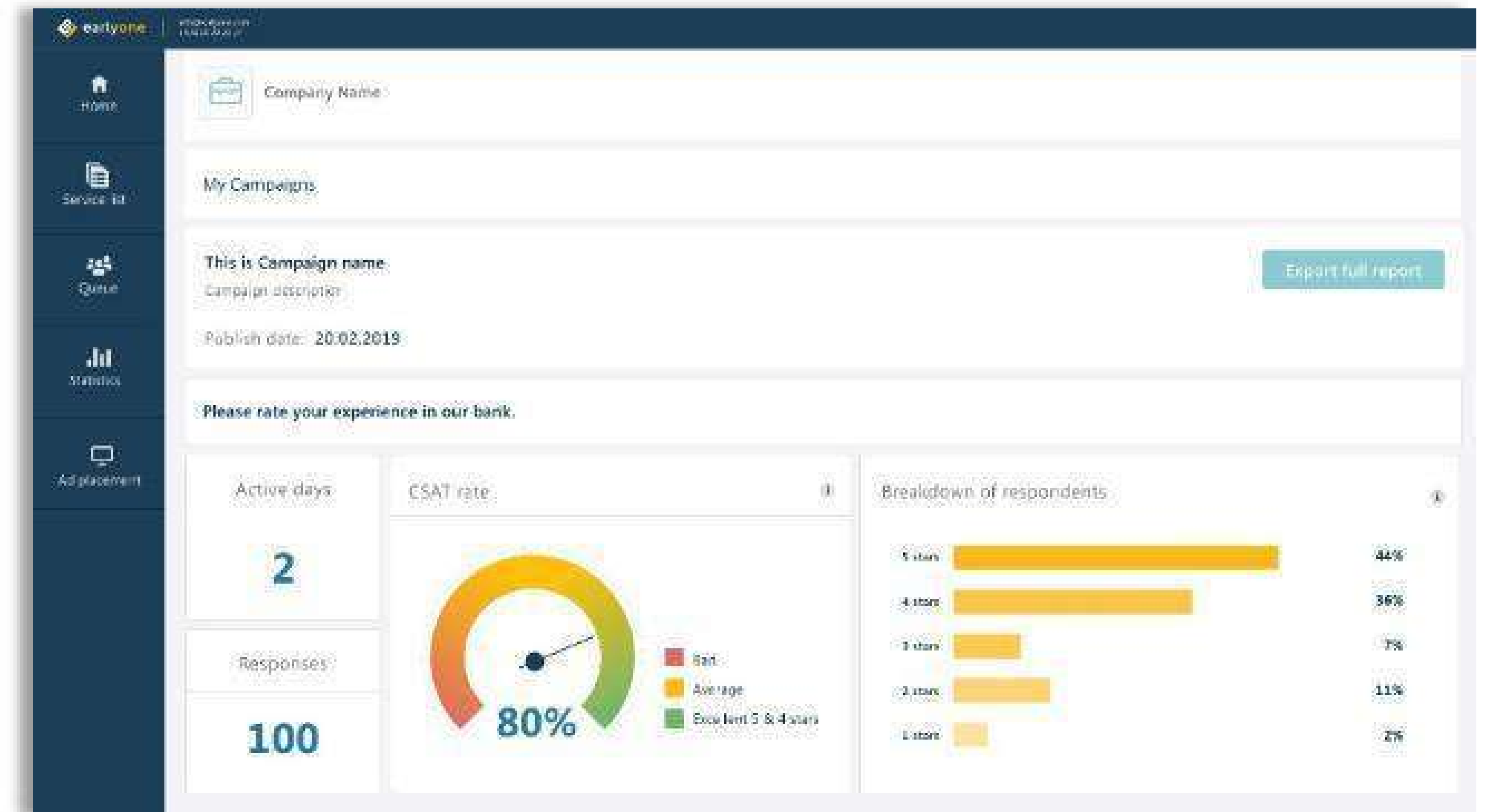
Colectarea feedback-ului în aplicația mobilă

- Indicele de loialitate a consumatorilor (NPS)
- Evaluarea satisfacției clienților (CSAT)
- Întrebare deschisă



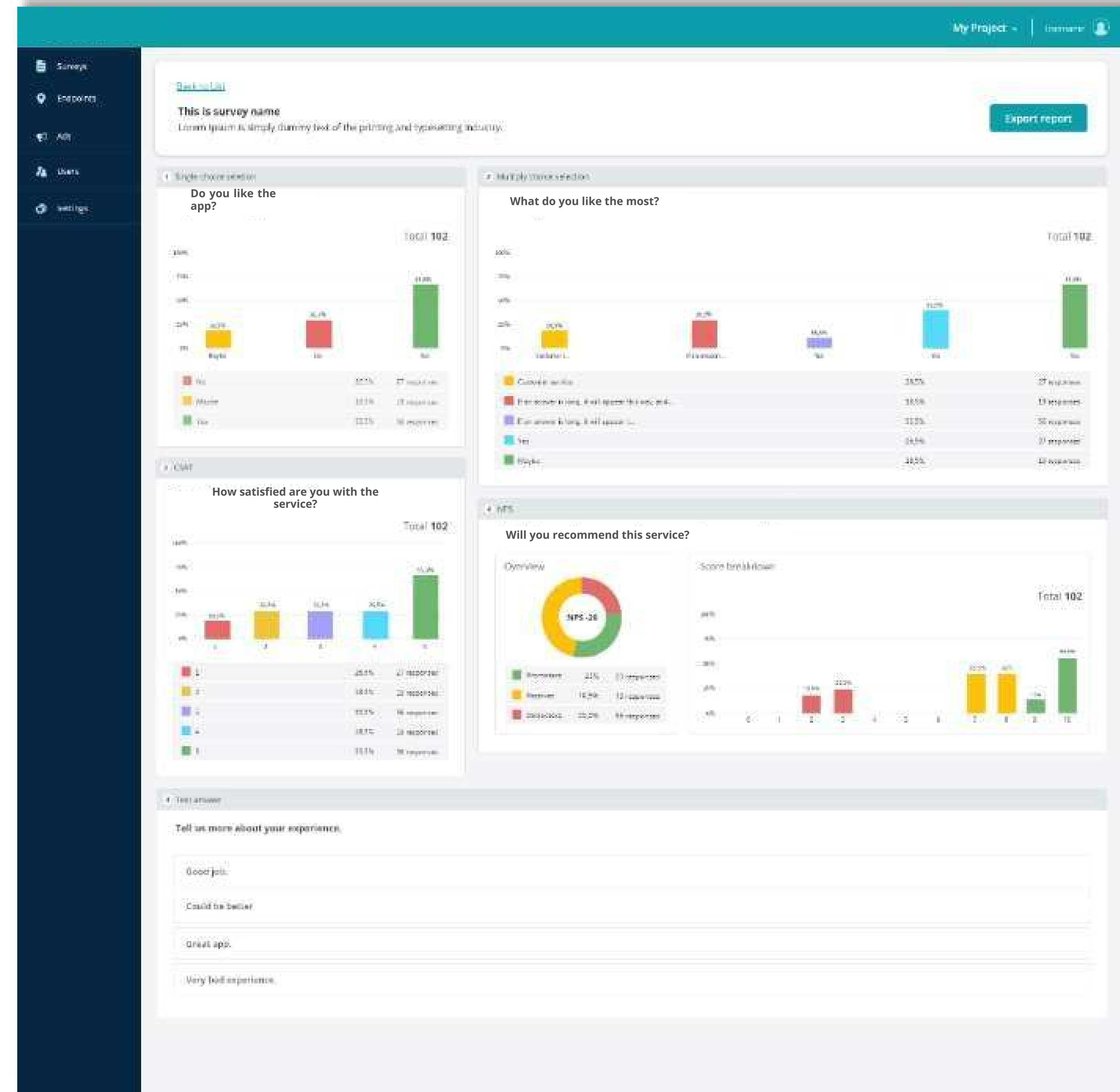
Rapoarte

- Indicele NPS și CSAT
- Datele sub formă de grafic
- Posibilitatea de a descărca rapoarte



Soluțiede tabletă

- NPS șiCSAT
- Logica de ramificare
- Design individual
- Rapoarteîntimpreal
- Publicitate
- Integrarecu sistemulde control al debitului



Analiza recenziilor clienților



Angajat de serviciu



Timpul de așteptare



Serviciu primit

Contacte

DAAC digital

Tel.: +373 22 509 709

E-mail: info@dsi.md

daacdigital.com