

نظام انتظار العملاء Queue Management

حجز مباشر. اعلام ذكى. تقييم, تقارير



مورشد
morshed

www.iMorshed.com



نظام انتظار العملاء

هو عبارة عن نظام لإدارة مراكز خدمة العملاء في تقليص الوقت والتنظيم وسرعة الاداء لراحة العميل/المراجع، حيث يسمح للعميل بإصدار تذكرة الانتظار من خلال جهاز الخدمة الذاتية او عبر تطبيق الهاتف الذكي، بالإضافة الى تقييم الخدمات ومعرفة اداء الموظفين للتحسين المستمر في تقديم الخدمات النظام يعمل على ترتيب الحضور وانهاء المحسوبيات ويراعي الحالات الاستثنائية مثل ذوى الاحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء ويقدم نسبة الاولوية للعملاء والمشاركين بالخدمات النظام يعرض محتوى رقمي (اخبار/ ارشادات /اعلانات) في التوعية والافادة من وقت الانتظار من مميزات تطبيق الجوال معرفة عدد المنتظرين وتحديد الفرع والوقت المناسب للذهاب الى مركز الخدمة لتفادي وقت الانتظار، مع امكانية الاطلاع على المستندات المطلوبة حسب الخدمة التي يرغب بها، بالإضافة الى خدمة التقييم



خصائص النظام

- نظام لإدارة مراكز خدمة العملاء في تقليص الوقت والتنظيم وسرعة الاداء لراحة العميل/المراجع
- النظام يعمل على ترتيب الحضور وانهاء المحسوبيات
- النظام يرعى الحالات الاستثنائية مثل ذوى الاحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء
- النظام يقدم نسبة الاولوية للعملاء والمشاركين بالخدمات من خلال كارت / رقم البطاقة/ الرقم الجوال
- النظام يعرض محتوى رقمي (اخبار/ ارشادات /اعلانات) في التوعية والافادة من وقت الانتظار
- اتاحة العميل بإصدار تذكرة الانتظار من خلال جهاز الخدمة الذاتية او عبر تطبيق الهاتف الذكي
- النظام مصمم على تفعيل حجز التذكرة من خدمة مباشر للجوال
- تطبيق الجوال يعطى عدد المنتظرين وتحديد الفرع والوقت المناسب للذهاب الى مركز الخدمة لتفادي وقت الانتظار
- امكانية الاطلاع على المستندات المطلوبة حسب الخدمة التي يرغب بها
- تصميم قوائم الخدمات وفق المتطلبات بشاشة جهاز اصدار/سحب التذكرة
- تصميم طباعة التذكرة حسب المتطلبات
- تصميم شاشات (55 بوصة) اعلانات رقمية تحتوى على قائمة الارقام والاعلانات وشريط الاحبار
- تصميم شاشات (15 بوصة) شبكات الخدمة تحتوى على اسم ورقم الخدمة ورقم النداء
- تصميم ودعم وحدة النداء من خلال رخصة برمجيات عبر حاسب الموظف او جهاز النداء
- تصميم صوت النداء بنغمة Ding Dong والنداء بالعربية / الإنجليزية
- امكانية تحويل الخدمات بوحدة النداء بين الموظفين
- تقييم الخدمات ومعرفة اداء الموظفين للتحسين المستمر في تقديم الخدمات
- تصميم وادارة محتوى الاعلانات الرقمية
- دعم خدمة التقييم والاستبانة من العميل/المراجع
- دعم الشبكات السلكية واللاسلكية





Dispenser Kiosk

The machine component based on features requirements :

- Monitor : 15"-22" Touchscreen LED 4k
- QR-barcode card scanner
- Receipt printer, 80mm, auto-cutting
- A4/ dot-matrix printer
- PoS payment , MADA network
- Audio amplifier and HiFi Speakers
- LAN, WiFi, Bluetooth access
- Ready to Add/Replace devices at future
- Player : windows / Android os
- View format : multiple menus, selected pages
- Fingerprint scanner - *option*
- Digital phone scanner - *option*



Calling panel

Either On-desktop window SW or 7" touch panel , Android /IoT player

View format : Counter #, up, down, select buttons



Window door display

Monitor : 15"-19" LED, 2k, Android /IoT player

View format : Clinic name, Photo, Doctor name and title, Ticket #, a variety of design and digital background

WiFi/ PoE access, Wall/in-wall/ceiling Mount



Ticket list with Media display

Monitor : 49"-55" LED, 4k, HDMI & USB ports, Android /IoT media player

View format : Ticket status and Ticket list dialog, Media Digital Signage, media upload and broadcasting, a variety of design and digital background

WiFi/ PoE access, Wall/in-wall/ceiling Mount





QMS Software

Ticket kiosk menus, Web based service, Calling menu.

Counter browser, Admin functions, Reports

- Queue management system software: control and manage the queues, can realize the function of multiple language calling and multiple language translation, and can realize the report statistic function

- Interface and language and ticket format can be customized and you can add your logo or some other information on ticket, like time, waiting, people, the information can be editable

Pre-installed with Queue Management Software:

- Unlimited counter/door displays
- Unlimited services
- Complete queue monitoring & reporting for Administrator

Web base solution for Ease of operation & Customer friendliness



Media digital signage screen

screen Templates design

Muti-zone selection or customize, Popular multimedia format : video, image, Flash, HTML5, and Live TV optional, RSS and text bar generator, Internet browser and media widow,

Date/time/winder widget

Scheduling and Publishing

Scheduling the contents to display in time line, Publishing the content into all/group/single screen

Content multimedia library

List of campaigns

Support all multimedia formats

Power management

Controlled power strip 4 plugs, Auto ON/OFF power safety, Daily/weekly operation schedule, Auto maintenance and clear session



Integration design

Moshed solutions can easy integrate with all information system via standard integration data and methodology





QMS optional services



Mobile Queue

Allow users to queue with smartphone
 Real time queue with smartphone
 Integrated Customer Feedback Solution
 Dedicated mobile App Customized with client
 (requires mobile Server)

Feedback panel

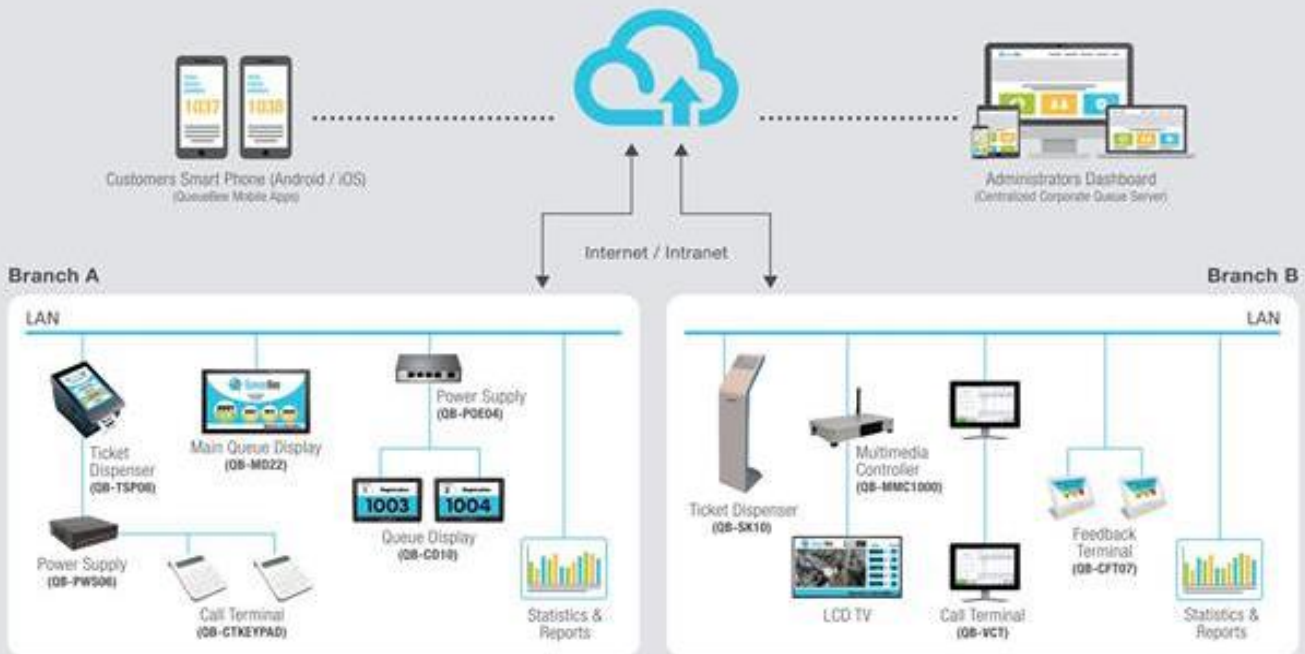
7" touch panel , Android /IoT player
 View format : Smile evaluation buttons,
 a variety of design and digital background
 WiFi/ PoE access, Wall/in-wall/ceiling



Audio announcement & speakers

HiFi speakers
 Arabic/English speech
 Attention ton
 Speech lockup table format

QMS layout diagram



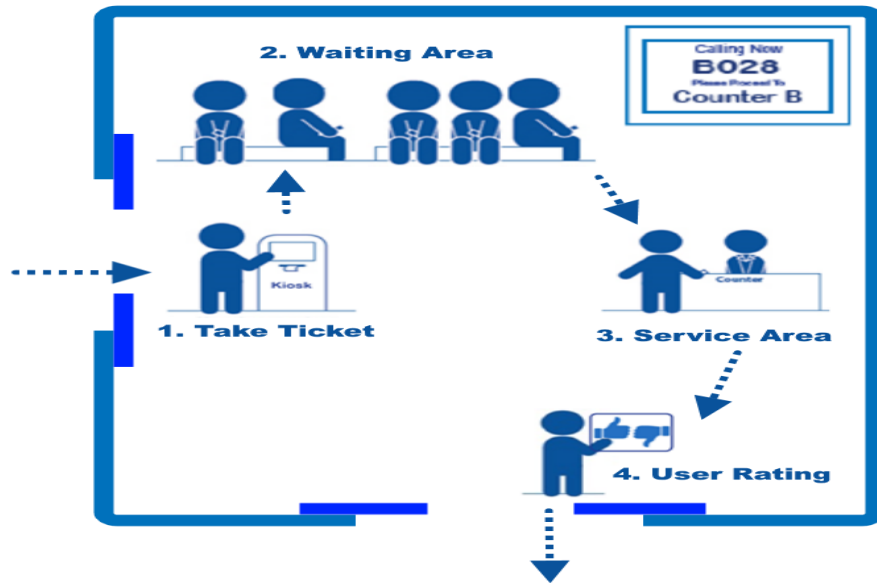


QMS workflow

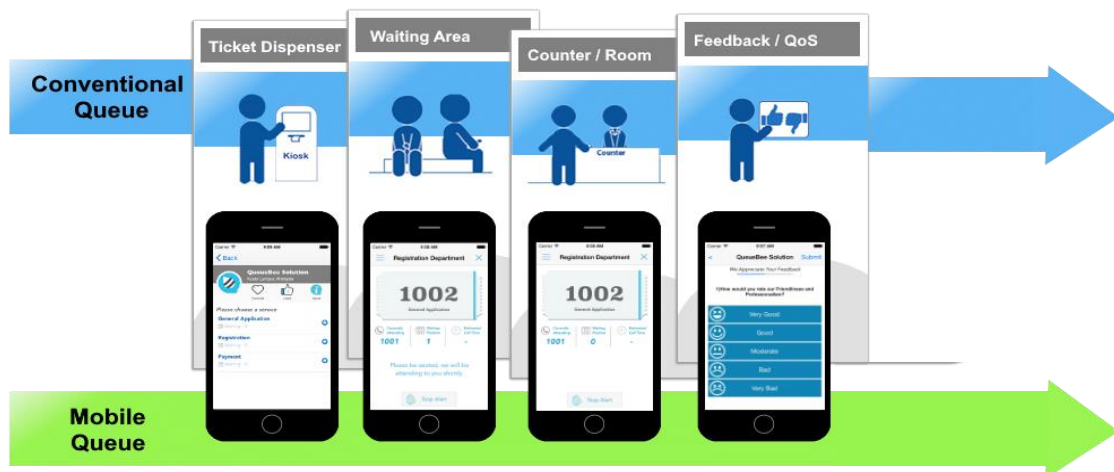
System is designed to be scalable from a basic module for environment as simple as single counter, upgradable to a complex multi-services or branches solutions as the situation evolves over the time. System is the basic queue system that serves only single department catering maximum of 10 workstations. It is capable of supporting up to two (2) networked touchscreen ticket printers or Standee Kiosks. It also come with comprehensive reporting and monitoring dashboard.

System also provides some advance features, such as:

- Mobile Queue.
- Real Time Centralization.
- Integrated Customer Feedback module.



Mobile Queue let customers has real time queue status on smartphone keeps intact to queue from remote. This provides great flexibility and optimally elevates customers satisfaction.





Statistics & Reports

QB10 provides comprehensive statistics and reports that managers will need to monitor for customer service health status. This fully web-based User Interface solution eliminates the need of any software installation & ease the administrator to generate all reports and charts at anywhere at anytime.



Mobile Queue

"QueueBee" Mobile Queue provides a queuing experience your customer never had before. It integrates seamlessly with conventional Queue System, giving real-time queue status on smart phone, allowing customer to queue remotely.



All In One Solution

Customer Feedback Solution (CFS)

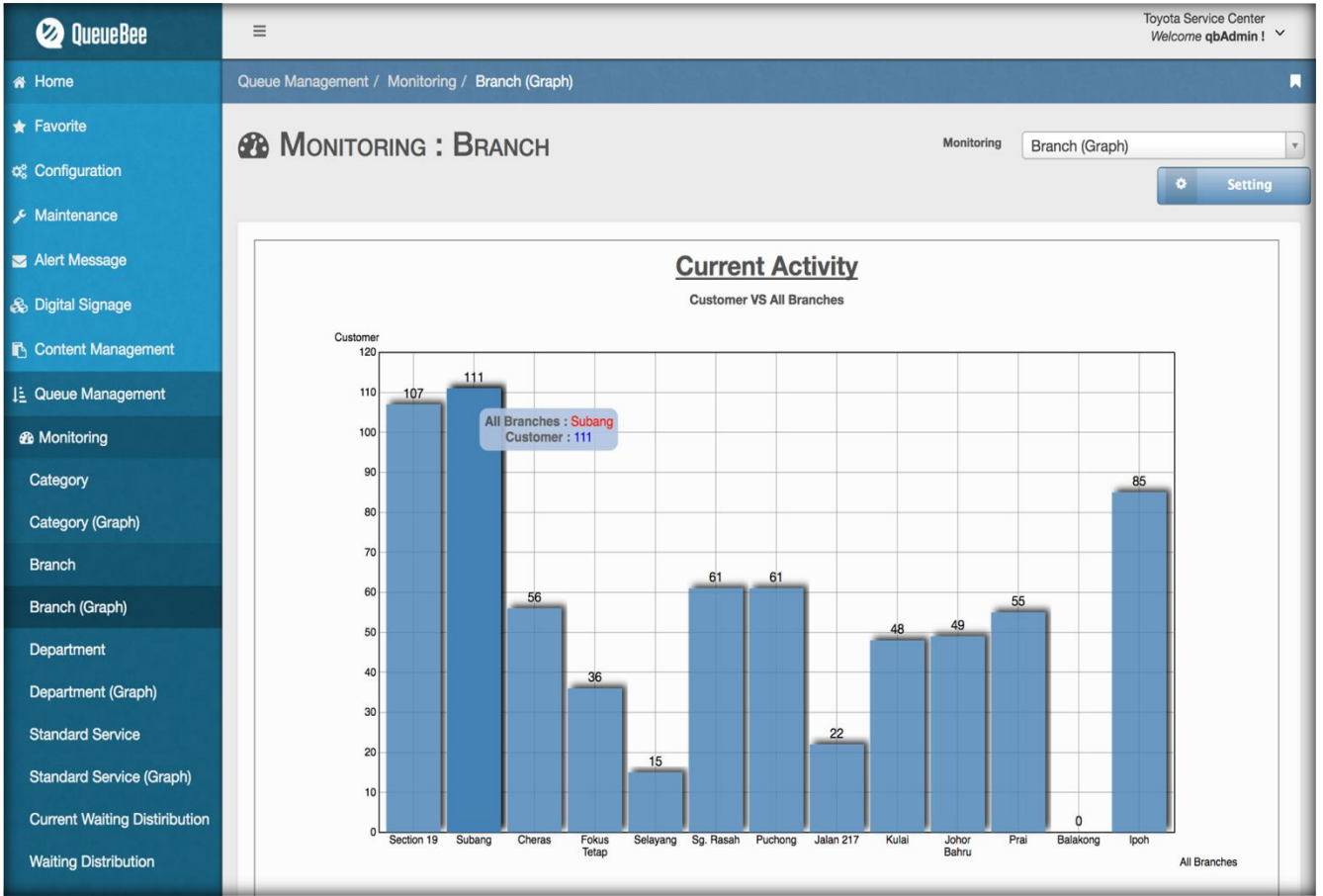
QB CFS is an instant customer feedback platform with top quality user interface which ensures a high customer response rate. This best-of-breed solution reveals the truth of customer satisfaction rate with comprehensive reporting tools and customer satisfaction trending analysis chart.



Dashboard & Content Management

QB10 comes with informative & real time dashboards that give an overview of Queue System at a glance. This dashboard allows easy and smooth navigation for instant access to Queue Information. Content management enables user quickly and easily publish different contents includes picture, video, text and web url.





HOW DID WE DO TODAY?



EXCELLENT



GOOD



AVERAGE



BAD



VERY BAD



Morshed Product Lines

www.iMorshed.com

مرشد
morshed

Self Service . Media . eLearning



الرياض

برج الابتكار , وادى الرياض , جامعة الملك سعود
ص ب 90076 الرياض 11613 , المملكة العربية السعودية
تليفون +966114693251,2,3 فاكس +966114693249

جدة

ش فلسطين امام فندق ماربوت, حي مشرفة, السعودية
تليفون +966126711566 فاكس +966126749561

القاهرة

810 زهراء مدينة نصر, القاهرة, مصر
تليفون +20224093523 فاكس +20224093523

المصنع

الصناعية الثانية, الرياض, المملكة العربية السعودية
تليفون +966112704681 فاكس +966112704681