

Projekt:

Upravna enota - PRIMER

NALOGA:

Podpreti proces izvajanja storitev preko digitalnih kanalov

Od rezervacije termina na storitev do izvedbe storitve – zvezen proces, stik z uporabnikom v vsakem koraku storitve

Enostavna kontrola nad procesom

Statistika, komunikacija z uporabnikom storitve ves čas procesa

Preprosta uporaba za zaposlene

Spletni vmesnik za večjo učinkovitost

Varnost IT rešitve zagotavlja HKOM

CILJ:

Zadovoljni uporabniki

Razbremenjeni zaposleni

Enostavne rezervacije preko telefona, www, mobilne aplikacije

Jasno informiranje uporabnika o stanju vrste ves čas procesa

Avtomatično razvrščanje uporabnikov z/brez rezervacije z inovativnimi rešitvami

CITYPORT STORITVE:

Cityport/RedyHKOM.si

Kontaktirajte nas:

Velcom d.o.o.

Brnčičeva 31, 1231 Ljubljana Črnuče

Telefon: +386(0)59 078 144

Email: kontaktni.center@cityport.si

GNEČA PRED VHODIH JAVNIH INSTITUCIJ

Za vsako spremembo potrebujemo dogodek, t.i. katalizator, ki sproži razmislek in povzroči akcijo. COVID-19 kriza je vsekakor tak dogodek. Bistveno je vplival na delovanje javne/državne uprave in dostopnost teh storitev; od zdravstva, šolstva, upravnega dela,... Gneče v dežju, soncu, z masko, pred zavodi in ustanovami... Neredek in neljub prizor. Edina možnost, da si »držal« svoje mesto v vrsti.



Na kaj takšnega smo bili težko pripravljene, a sedaj vsaj živimo v zavedanju, ta tega ne bo kmalu konec in se verjetno ne bomo vrnili v »ustaljene« tirnice. Tudi ustanove javne uprave se bodo zato morale digitalizirati.

Z DIGITALIZACIJO PROCESA DO PRIJAZNE STORITVE

Standardne rešitve nam zagotavljajo robustno definicijo procesa izvajanja storitve za uporabnika le-te. Če je uporabnik včasih prišel in opravil, pa danes želi storitev višjega nivoja, preko rezervacije in kontrole le-te preko digitalnih kanalov (telefon, web, mobilno). Implementacija podporne storitve poteka brez motenj procesa.



Upravljalca procesa lahko le-tega stalno izboljšuje z vpogledom v statistike, ki so vedno na voljo.

RedyHKOM.si PODPIRA VSE OBLIKE ČAKALNE VRSTE

Naročanje je enostavno preko spleta ali mobilne aplikacije. Stranka pridobi povratno informacij na e-pošto/SMS z terminom ter rezervacijsko številko. Preko mobilne aplikacije se lahko spremlja status čakalne vrste.

Nenaročene stranke prevzamejo številko v vrsti preko vrstomata ali preko QR kode z mobilno aplikacijo.

Prikaz čakalne vrste na objektu se vrši na prikazovalnikih, ki so postavljeni na pravih lokacijah objekta. Osnovni ekran se nahaja zraven vrstomata, na katerem prikazuje smeri različnih oddelkov. V čakalnicah so nameščeni ekрани z prikazom čakalne vrste ter z aktualnim informiranjem.

Prijazen in enakopraven sprejem ter obdelava strank sta sedaj mogoča in enostavna za naročene in nenaročene stranke hkrati. Pri tem inteligen sistem izvršuje pravilno ustvarjanje in zaključevanje čakalnih vrst.



ZADOVOLJNE STRANKE, RAZBREMENJENI ZAPOSLENI, NIZKI STROŠKI BREZ INVESTICIJE

Z vpeljavo upravljanje storitve RedyHKOM.si bomo v popolnosti zadovoljili potrebe naročnika. Zmanjšali bomo pritisk na ustanove, kreiranje čakalne vrste bomo digitalizirali na način, da uporabniki storitev sami spremljajo preko digitalnih kanalov oddaljeno ali na sami lokaciji svoje mesto v vrsti.

Izvajalci storitve se bodo lahko posvetili svojemu delu, saj bo inovativna tehnologija avtomatsko komunicirala s čakajočimi ves čas od rezervacije do izvedbe storitve.

Tako se bo močno dvignila tudi stopnja zadovoljstva uporabnikov in izvajalcev.