



HVIS DE HAR ET SYSTEM,
HVORFOR HAR IKKE DU?

NEMO-Q KOMPONENTER

NQ-HUB SENTRALENHET

Dette er hjernen i systemet og styrer alle funksjoner. Den er modulær og gjør det enkelt å bygge om og implementere nye komponenter.

NUMMERAUTOMATEN

Nummerautomaten hvor kunden velger tjeneste har en meget høy kvalitet og en ergonomisk utførelse. Den kan leveres som bordmodell, men det vanligste er gulvmodellen som kan leveres i ønsket farge eller tresort med en eller flere tjenestetyper. Ved siden av tast og tekst for tjenestetype inneholder automaten en termoprinter som trykker kølappen. Nummerautomaten kan leveres med kortleser som kan brukes til prioritering av visse kunder. Den kan også leveres med berøringskjerm "touch screen" hvor man kan velge hovedgrupper og så få opp undergrupper/personer/tjenester på flere nivåer.

NUMMERLAPPEN

Nummerlappen er et viktig element i køsystemet. Nemo-Q har en kundevennlig nummerlapp. Den kan leveres med logo (også med farge i forhåndstrykk), og viser kønummer, åpningstider, hilsner, dato, tid og antall ventende. Nummerlappen kan trykkes med fri teksting med individuell tekst per tjeneste/forvalg.

KUNDEDISPLAY

Kundedisplayet kan leveres i en rekke varianter tilpasset størrelse og utforming av lokalet. Displayet er en orienteringstavle til hjelp for publikum. Den har et tiltalende design og er meget enkel for kunden å forstå. Kan leveres med røde, grønne, gule og hvite tall/tegn. "Moving" tekst display kan benyttes som kundedisplay. Det kombinerer henvisning med tur og plassnummer med bevegelig tekst (Informasjon til kundene). Kundedisplayet kan også erstattes med LCD display. LCD displayet vil vise kundenummer og hvilket ekspedisjonsted kunden skal henvende seg til samtidig som skjermen viser reklame/informasjon. Kan integreres med ulike typer av mediakanaler.

TURNUMMERINDIKERING

Hver arbeidsplass har et turnummerdisplay over arbeidsplassen som viser nummeret til kunden som skal betjenes. Kan leveres med røde, grønne, gule eller hvite tall i displayet. Plassnummer indikering kan monteres over eller ved siden av turnummerindikeringen. Tur og plassnummer kan også leveres integrert i ett display, med forskjellig farge på tur og plassnummer.

TASTATUR

På hver arbeidsplass vil det være et tastatur (NQ-panel) som

brukes for å kalle frem neste kunde. Tastauret inneholder 3 displayer som kan vise tjeneste, hvilket kundenummer som betjenes, antall ventende kunder eller lengst ventetid. En tast på NQ-panelet gir muligheten til på en enkel måte å velge mellom forskjellige tjenestetyper. Fra sitt NQ-panel kan man også kommunisere til en leder samt andre funksjoner. Du kan også henvise fra en tjeneste til en annen uten å måtte trekke kølapp på nytt. Fremkall av kunder kan også gjøres fra skjerm (NQS Win Panel) på PC.

I tillegg til disse grunnleggende elementer i Nemo-Q finnes det ytterligere komponenter som kan integreres i systemet.

LEDERINFORMASJON

Lederinformasjon som gir den ansvarlige for ekspedisjonen full oversikt over antall åpne kasser, antall ventende kunder og ventetid. Man kan kommunisere mellom leder og til den enkelte plass og vise versa.

STATISTIKK

FULL OVERSIKT MED NQS

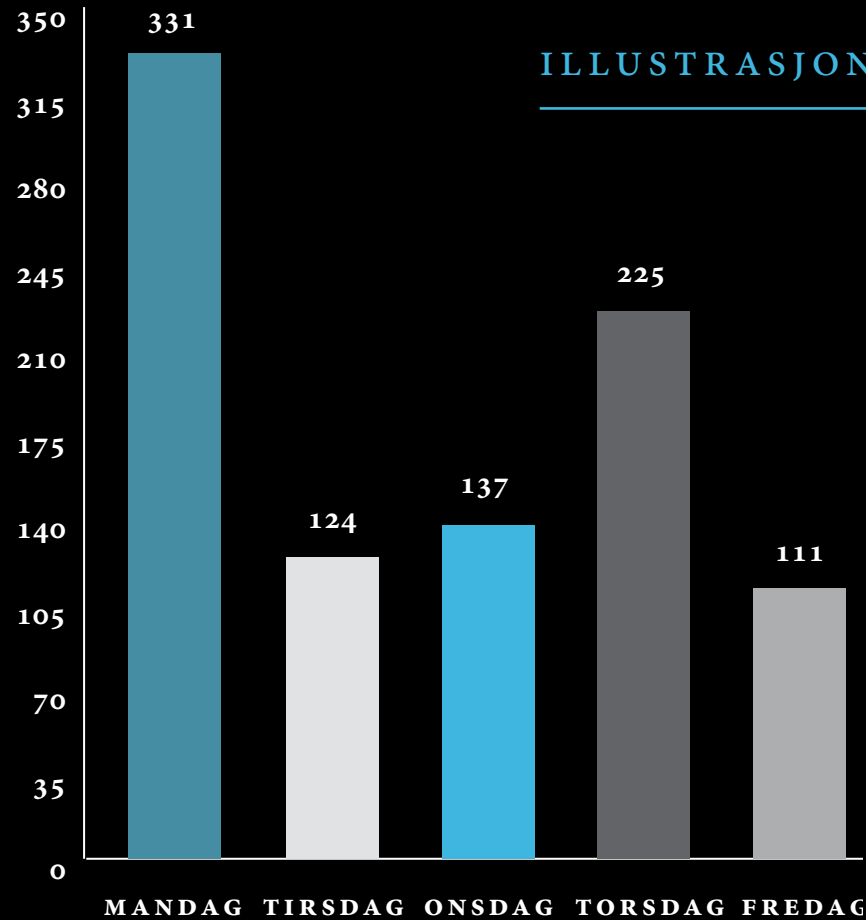
NQS statistikkprogram inneholder data om antall kunder, tjenestetyper, tidspunkt for kundetilstrømming, simulering av alternativ bemanning og hva det betyr for ventetiden, teksting av nummerlappen og lederinformasjon. En sammenligning av ukene/dagene kan gjøres direkte på skjermen i diagrammer/tabellform. Via menyer kan alle data om kundestrømmer analyseres.

Nemo-Q har også utviklet et personalsystem. Nemo Plan som baserer seg på data fra NQS. Med NemoPlan kan man planlegge bemanningen, lage vaktlister, beregne antall timer pr. person for dag/uke/måned/år og utarbeide statistikker over timeantall mot oppsatte budsjetter.

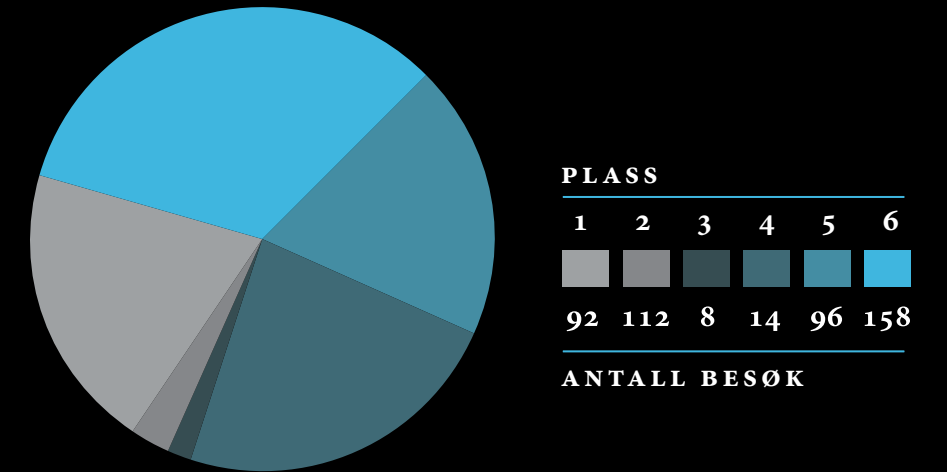
I tillegg finnes en rekke spesialprogram som:

Kølapp på SMS – NQ-avtale (forhåndsbestilling) – NQ-kort (prioritering via kort) – NQ Media (inngreiering til TVmonitor) – NQ Beskjed (SMS kommunikasjon) – NQ Simulator (simulering av antall kunder) – NQ Tale (kø og kasse nummer opplyses i taleform) – NQ Berøringskjerm (for bedre kommunikasjon) – NQ Web, med mer.

ILLUSTRASJON AV BESØK OG Plass/TJENESTE STATISTIKK



ANTALL KUNDER PER DAG



ANTALL BESØK PER Plass

SYSTEMBESKRIVELSE

Kunden velger tjeneste på nummerautomaten. Det vil være en nummerserie for hver tjeneste og systemet skriver ut kønummer, hvilken tjeneste som er valgt samt dato, klokkeslett og antall ventende på nummerlappen.

Neste kunde kalles opp via tastaturet. Tastaturet viser kønummeret som blir kalt fram og antall ventende.

Turnummeret vil vises på kundedisplayet med anvisning til plassen for betjening. Ved hver plass blinker kundens nummer ved siden av plassnummeret.

Via NQS kan man til enhver tid se hvor mange som venter for hver tjeneste samt ventetiden, og i tillegg skrive ut statistikk og annen informasjon.

I NQS kan man også skrive individuell informasjon på kølappene.

- **KUNDENE FÅR EN RETTFERDIG OG PERSONLIG BEHANDLING. KØSYSTEMET SKAPER ET BEDRE VENTEMILJØ.**
- **EN KØORDNER BEDRER TRIVSELEN PÅ BEGGE SIDER AV SKRANKEN.**
- **VENTETIDEN KAN BLI HANDLETID.**
- **NEMO-Q GIR DEG INFORMASJON OM HVOR MANGE SOM KOMMER, NÅR DE KOMMER OG HVOR LENGE DE VENTER.**

DØVIGEN AS
Postboks 6034 Etterstad
0601 OSLO
Telefon 23 05 10 50
kundeservice@dovigen.no
www.dovigen.no

HVORFOR NEMO-Q KØSYSTEM?

Nemo-Q er utviklet for at virksomheter som betjener kunder i et lokale skal kunne gi sine kunder/brukere bedre service og planlegge sin virksomhet bedre. Nemo-Q gir deg oversikt over når på dagen/uken/mnd. kundene dine kommer, hvor mange som kommer og hvor lenge de må vente før de blir ekspedert etc. Betjenings-tiden kan også måles.

Hvorfor ikke gjøre ventetiden til ”infotid”. De fleste synes venting er kjedelig og stressende. Nemo-Q engasjerer kunden på en måte som gjør at ventetiden går fortere og oppleves positivt. Et informasjonssystem, personlig kontakt, brosjyrer og et hyggelig ventemiljø presenterer dine produkter eller tjenester til kunden på en interessant måte.

NQS informasjons og statistikk program hjelper deg til å få den optimale kundebehandling med minst mulig bruk av resurser.

La Info-Q gjøre ventetiden til en positiv opplevelse!

