

# Förbättrad kundupplevelse och personaleffektivitet med kombinerat kö- och självincheckningsystem

” Nu kan kunderna sitta ner och vänta i lugn och ro och vi tar emot kunderna i rätt ordning. ”

IT-chef, större svenskt bank- och försäkringsbolag



En mobilapp med personsökarfunktion i medarbetarnas mobiltelefoner är inkluderad i lösningen. Systemet erbjuder dessutom olika rapporter som kan anpassas efter önskemål. Det går exempelvis att få information om vilka ärenden som är vanligast och vilka som tar längst tid.

## Resultat

Bank- och försäkringsbolaget upplever stora fördelar med det kombinerade kö- och självincheckningssystemet. De har nu full kontroll över kundflödet. Nu kan kunderna sitta ner och vänta på sin tur i lugn och ro, och vi tar emot kunderna i rätt ordning, berättar IT-chefen. Kunderna kan tydligt se hur många som är före i kön till respektive tjänst.

Kunder med förbokad tid vet att deras besök är registrerat och att de blir omhändertagna. Vi behöver inte fråga kunderna efter namn. Om en kund har ett bokad besök vet vi vem som sitter och väntar på oss. Vi vet vem vi ska träffa istället för att ropa upp till exempel nummer 8, säger IT-chefen. Bank- och försäkringsbolaget behöver dessutom inte ha någon receptionspersonal i och med det kombinerade kö- och självincheckningssystemet och den nya kontorsmiljön. Det nya kösystemet kan avisera till medarbetarna att deras besök har anlänt och de slipper gå ut i lokalen för att se efter. Medarbetarna kan fokusera på kundmötet.

Vid val av lösning var det viktigt med en så störningsfri miljö som möjligt integrationsmässigt för IT-chefen för bank- och försäkringsbolaget. IT-chefen undersökte koppling mot skärmlieferantör som hanterar digital signage och fick information gällande med vilka bolag de upplevt minst störningar. Detta vägde sedan in stort vid valet.

Hela försäljningskanalen har fungerat bra, vi har haft en god kontakt med Qmatic under hela förloppet, avslutar IT-chefen.

## Situation och utmaningar

Ett större svenskt bank- och försäkringsbolag hade inte något system för att ta emot varken drop-in-kunder eller bokade besök på sina kontor innan de under våren 2017 investerade i ett kombinerat kö- och självincheckningssystem från Qmatic.

Vi ville ha kontroll på kundflödet, ge kunderna en bättre upplevelse och kunna notifiera personalen om att de har kund som väntar, säger IT-chefen för bank- och försäkringsbolaget.

Tidigare fanns en receptionsottagning och kontorsmiljöerna var uppbyggda på ett annat sätt. I samband med att bank- och försäkringsbolaget investerade i den nya lösningen skapade de nya kontorsmiljöer med nya zoner för hur de hanterar sina kunder. IT-chefen berättar att zon 1 till exempel utgör en lobby/vänthall dit kunderna kommer in, tar sin kölapp och väntar.

## Lösningen

Med den nya lösningen möts en kund som har bokad ett besök av en incheckningskiosk och skriver in sitt namn samt väljer sin handläggare. Kiosken skriver ut en lapp med bådars namn som kan användas som besöksbricka. Samtidigt informeras handläggaren via sms och/eller mail om att besöket har kommit.

Drop-in-kunder väljer tjänst och kiosken skriver ut en kölapp. Kunden kan sedan i lugn och ro vänta på att bli kallad fram till frontdisken. Personal ser tydligt om det finns väntande kunder i en info-TV.

## SAMMANFATTNING

**KUND** Större svenskt bank- och försäkringsbolag

**BRANSCH** Bank och försäkring

**REGION** Sverige

## UTMANINGAR

- Inget system för att ta emot besökare
- Få kontroll över kundflödet

## LÖSNING

- Kombinerat kö- och självincheckningssystem
- Mobilapp för personal
- Rapporter som anpassas efter önskemål

## FÖRDELAR

- Ett system oberoende av ärende
- Full koll på kundflödet
- Förbättrad kundupplevelse
- Drop-in-kunder kan tydligt se hur många som är före i kön till respektive tjänst
- Möjliggör obemannad reception
- Medarbetare meddelas när en kund har anlänt och slipper gå ut i lokalen för att se efter
- Kunder med förbokad tid vet att deras besök är registrerat och att de blir omhändertagna