

Qmatic Referenscase

Högskolan Väst

Offentlig sektor

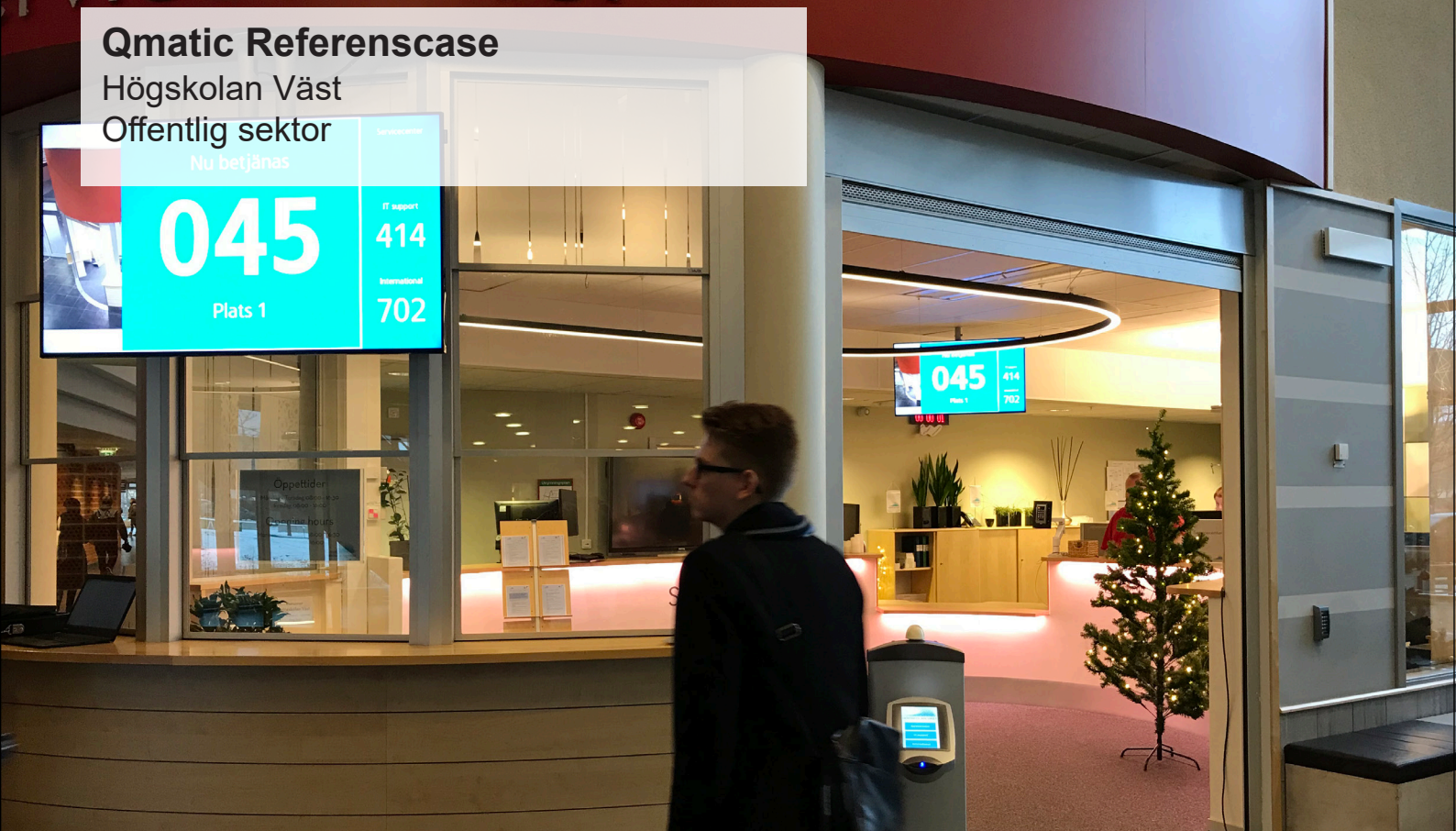
Nu betjänas

045

Plats 1

IT support
414

International
702



Högskolan Väst har förbättrat både personal- och studentnöjdheten



HÖGSKOLAN VÄST

Högskolan Väst i Trollhättan är en modern högskola som erbjuder arbetslivsnära utbildningar i modern studiemiljö. Arbetsintegrerat lärande är högskolans profil. Högskolan har cirka 11 000 studenter och närmare 600 anställda. Rolig fakta är att Peter Lundqvist, CMO på Qmatic, var den första kårordföranden någonsin på Högskolan Väst.

SITUATION & UTMANINGAR

Magnus Sandberg, Teamledare/Samordnare på Supportavdelningen/Förvaltningsavdelningen på Högskolan Väst berättar att de införde en ny modell för att ta emot besökare för två år sedan. Tidigare fanns det ca 8 olika supportavdelningar, såsom studentcentrum och kommunikationsavdelning. Numera har de ett servicecenter dit alla besökare kommer, såväl studenter som externa besökare och allmänhet. Hit kommer studenter och besökare bland annat för att fråga om tentor, få hjälp med att hitta på högskolan och få hjälp av

vaktmästaren. Högskolan Väst upplevde att trycket på besökare ökade i och med införandet av det nya servicecentret och när de inte hade något kösystem kom alla besökare in i servicecentret och hängde på disken vilket var väldigt påfrestande för personalen. När terminsstarten i höstas närmade sig och ett par tusen nya

4000 kölappar skrevs ut vid terminsstarten i höstas.

studenter skulle börja insåg högskolan att de behövde ha ett system för att få ordning på besöksflödet och underlätta arbetet för personalen.

LÖSNINGEN

Högskolan Väst använder plattformen Solo, har en biljettautomat, två stycken Samsungmonitorer och personaldisplayer. De har tre olika köer schemalagda; Servicecenter, IT-support och International office. "Jag tyckte att lösningen från Qmatic stämde bäst överens med våra behov och det kändes väldigt proffsigt direkt. Vi visste inte exakt vad vi var ute efter. Därmed är det en stor fördel att systemet från Qmatic är webbaserat och flexibelt. Vi har till exempel lagt till personaldisplayer efter hand."

RESULTAT

Under terminsstarten i höstas upplevde Högskolan Väst en påtaglig positiv skillnad, speciellt för personalen. Med kösystemet från Qmatic kan studenter och besökare vänta på sin tur i lugn och ro utanför servicecentret, och ser tydligt på displayerna när det är deras tur att gå fram till disken. Personalen får samtidigt upp systemet på sin dator och får därmed full kontroll över besöksflödet. Högskolan Väst upplever systemet från Qmatic som väldigt positivt. "Det blir rätt på en gång, köerna har minskat och stämningen är mindre kaotisk", säger Magnus.

Magnus nämner vidare att de brukar titta på statistiken de

kan få ut via Solo-plattformen på personalmöten. "Vid terminsstarten i höstas kunde vi till exempel se att 4000 kölappar hade skrivits ut under de första 2-3 veckorna. Det var mer än förväntat".

Om Magnus skulle beskriva lösningen för någon annan som funderar på en liknande lösning skulle han framförallt vilja lyfta värdet i att få full kontroll över besöksflödet och fördelen med utbyggnadsfunktionaliteten. "Vi började ju med biljettautomaten och två skärmar som man kan placera lättvindigt, sen byggde vi ut med en personaldisplay. Det finns möjlighet att börja med ett enklare system och bygga till mer allt eftersom. Det kändes bra för mig."

»Jag tyckte att lösningen från Qmatic stämde bäst överens med våra behov och det kändes väldigt proffsigt direkt.«

Magnus Sandberg, Teamledare/Samordnare,
Supportavdelningen/Förvaltningsavdelningen,
Högskolan Väst

SAMMANFATTNING

Högskolan Väst

Högskolan Väst i Trollhättan är en modern högskola med cirka 11 000 studenter och närmare 600 anställda.

Sektor: Offentlig sektor

Region: Sverige

Utmaningar

- Ta emot nya studenter vid terminsstart och undvika kaos
- Underlätta arbetet för personalen
- Få information om antal besökare

Lösningen

- Qmatic Solo-plattform
- Biljettautomat (TP-touch)
- Samsung-skärmar

- Personaldisplayer

Fördelar

- Minskade köer
- Ökad personalnöjdhet
- Bättre kontroll över besöksflödet
- Studenter och besökare kan vänta på sin tur i lugn och ro

Vill du veta mer?

office.sverige@qmatic.com
Telefon: 08 - 442 55 60

Qmatic Sverige
Vretenvägen 2
171 54, Solna, Sverige
www.qmatic.se

QMATIC