



## QTRAC WQI - SYSTEM FÖR MÄTNING AV KÖER

Qtrac WQI är namnet på det nya systemet för mätning i realtid. I tre steg hjälper det dig att upprätthålla och förbättra din servicenivå samt att minska dina kostnader.

### (1) Mätning

Den trådlösa kö-sensorn (WQI) som är integrerad i pelaren fungerar som ett "virtuellt" vändkors med en armlängd på 150 cm (längden kan beställas mellan 50 och 200 cm) och är baserad på infrarödteknik. Qtrac WQI behöver ingen ström- eller datakabel.

Varje passerande kund / passager (PAX) blir registrerad med tidsstämpel och riktning. Data kommuniceras till koordinatören (COR). Definierbara viktiga händelser, så som att uppnå en förutbestämd kölängd, kan också rapporteras i realtid.

### (2) Display och utvärdering

Med Qtrac WQI kan kund- och passagerflödet läsas och mätas i realtid. Datakoordinatören (COR) förbereder all mätdata och skickar dem till servern (CAL), där de visas i en webbaserad instrumentpanel (Q board).

Dessutom stödjer Qtrac WQI vid incheckningen genom proaktiv kundhantering. Med uppringningsknappar (CAR) vid disken och vid displayen för passagerarflödesstyrning vid köns utgång ledas passageraren optimalt till nästa lediga

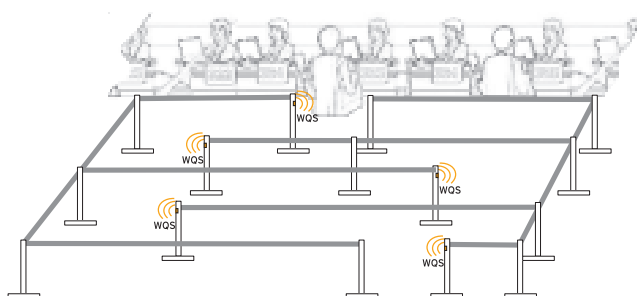
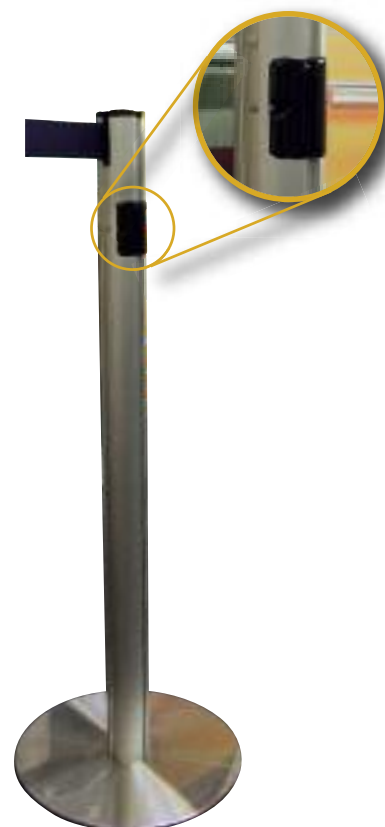
incheckningsdisken. På en overhead-monitor kan kunderna se vilken disk som blir tillgänglig. I övrigt samlar Qtrac WQI inte in några persondata.

### (3) Från att ana till planering

Qtrac WQI hjälper planerare vid de årliga, månatliga och veckoprognoiser för checkinbesättningen och säkerställer behovsbaserad planering.

Analysen av inspelad data över vissa tidsperioder gör dagliga profiler, veckoförlopp, säsongs- eller helgbeteende synlig. Kundbeteendet vid incheckning eller i kassaområdet blir transparent och planeringsbart.

Vänta inte längre än nödvändigt.



*Mät dina kölängder och väntetider vid incheckning eller vid andra kunddiskar. (Tillämpningsexempel)*



## QTRAC WQI - Användningsområden och teknik

### Offline-mätning med on-demand-analys

I många situationer är en snabb, enkel och mobil mätning för tillträde efterfrågad: Serviceområden i branscherna turisme, administration, handel, marknadsföring m.m. Användningen är obegränsad!

Mätdata lagras i systemet och kan vid behov utläsas och analyseras över ett minneskort.

### Offline-mätning med daglig automatisk uppladdning

Ködata är ett bra underlag för att förutsäga kundfrekvenser och därmed kunna planera personalstyrkan. Till exempel kan man genom användning av mätsensorer i alla väntområden få en övergripande bild över kundflöden vid vissa tidsperioder. Med hjälp av GSM-baserade automatiska uploads görs dataöverföringen en gång om dagen och helt automatiskt. Systemet kan enkelt installeras i kombination med en statistik- och prognosmodul.

### Online mätning med realtidsvisning och rapportering

För högre mätkrav rekommenderar vi online-varianten. Väntetider, flödenivåer, hanteringshastigheter och servicenivån överförs löpande till en server i realtid och lagras i en databas. Mätdata visas online för kunder och disponenter på skärmar eller mobila enheter (smartphone, läsplatta etc.).





## QTRAC CF - Virtuellt Köledning

### Effektiv kundservice.

- > Qtrac CF leder kunderna direkt till nästa lediga disk: Med röstsamtal, riktningsskylt eller disknummer som visas på LCD-monitorn.
- > Positiv effekt: Ett betydligt högre kundflöde och effektivare service, som även uppfattas som sådan från dina kunder

### Underhålla och informera dina kunder.

- > Annonsbilder eller videor kan spelas mellan diskinformationen
- > Den av kunden uppfattade väntetiden förkortas med upp till 50%.
- > Hög effektivitet: Tillåter upp till 6 visningsätt på bildskärmen eller genom split-skärm
- > Med integrerad LCD-skärm eller användning med egen bildskärm
- > Kompatibel med vanliga dataformat: .bmp, .jpg, .mpg, .wmv

### QtracCF - Använd direkt eller anpassa individuellt

- > Kraftfullt, elektroniskt köledningssystem: Enkel användning, individuella inställningar
- > Enkel installation utan kablar genom Z-Wave-teknik
- > Stort urval av olika ljudhänvisningar, flerspråkiga kundmeddelanden, 2 röster, olika texter och bilder
- > Individuella inställningar: Egna foton, egna bakgrundsbilder, egna meddelanden, musik eller ljud
- > Före användning kan simulering i realtid göras.







## QTRAC CF - Virtuellt Köledningssystem

**Qtrac CF är mycket flexibel, kan utökas och anpassas efter dina ändringsönskemål.**

- > Qtrac erbjuder redan mycket omfattande funktioner i standardutförande (se tekniska egenskaper).
- > Konfiguration kan utföras genom nästan vilken dator som helst, uppdateringar är sålunda väldigt lätt.
- > Enkel och mångsidig användning via trådlöst teknik, anslutning av upp till 99 fjärrkontroller.
- > Trådlös drift av annan kringutrustning som strömbrytare för belysning (se bild).
- > Centraliserad och webbaserad inställning av mediadata via mediahanteraren möjlig.



### TEKNISKA EGENSKAPER

Trådlös ringknapp	Ingår
Service för flera köer	Upp till 3
Enkel fjärrkontroll eller utgångar	Upp till 99
LCD-plattskärm	Ingår
Flera skärmformat	Ja
Upp till 6 typer av videoavbrott	Ingår
Flera bild- / videofomat	Ja
Multimedia presentation mellan meddelanden	Ingår
Två röster & flerspråkig	Ingår
Ljudvarningssignal	Ingår
Flera teckensnitt & färger att välja imellan	Ja
Anpassad grafik	Ja
Konfigurationssimulering	Ingår



## QTRAC VR - Virtuellt Kömanagementsystem

**Qtrac VR tillåter kunder att vänta utan att behöva stå i kö.**

- > Ger en trevlig och avslappnad miljö och ökar kundnöjdheten.
- > Maximerar kundflödet och låter serviceanställda arbeta mer effektivt.
- > Väntetid används för att visa marknadsföring, reklam och branding för en uppmärksam publik.
- > Minskar den uppfattade och den faktiska väntetiden genom att leda kundens uppmärksamhet från att vänta.
- > Fungerar i din befintliga server / nätverkinfrastruktur, som ett fristående nätverk eller som SaaS (Software som Service).
- > Helt skalbar från den enskilda butiken upp till flera platser.
- > Integration och kontroll av flera butiker, sektorer eller regioner.
- > Otaliga servicediskar / kundrådgivare kan läggas till.
- > Kundrådgivare kan genast kolla vilken kö / service som helst, eller få insyn i alla servicetjänster samtidigt.

**Den virtuella köledningen löser upp den väntande kön. Kunderna kan använda väntetiden för shopping. Detta garanterar mer spontana inköp och minskar den upplevda väntetiden. Dessutom kan man kommunicera direkt med kunder: Antingen genom biljetten, LCD-skärmen eller genom att skicka textmeddelanden.**

- (1) Kunder registrerar sig för önskad tjänst vid terminalen. De får en biljett med sitt personliga könummer, med deras service och deras uppskattade väntetid.
- (2) Medan kunden väntar kan han vila, surfa på nätet eller shoppa.
- (3) Qtrac VR LCD-skärmen kan visa kampanjbilder eller reklamvideo och lämna ytterligare information till väntande kunder.
- (4) Kunderna kallas genom att kundrådgivaren trycker på serviceknappen på sin skärm. Kundrådgivaren kan styra skärmen direkt från sin dator.
- (5) Kunderna kallas till respektive disk över LCD-skärmar som finns i väntområden.

# QTRAC VR

KÖMANAGEMENTSYSTEM FRÅN VIAGUIDE

**EXACT**  
I BUTIK







## QTRAC QCC - Efterfrågan-baserad rengöring

Den skräddarsydda lösningen för registrering av kundernas återkoppling inom sanitetssektorn.

### QCC-systemet

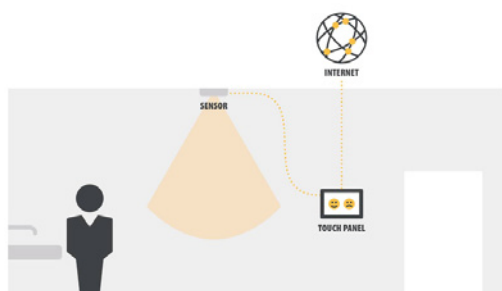
Undersökningsskärmen

- samlar besökarnas återkoppling i realtid
- möjliggör olika feedbackalternativ
- indikerar tiden för den sista rengöringen
- möjliggör ett anpassat användargränssnitt
- möjliggör tidig problemlösning
- sparar start- och sluttider för rengöring
- platt montering av kontrollpanelen



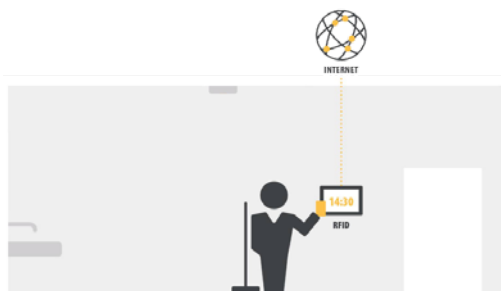
### Taksensorn

- Fångar besökare anonymt
- Riktstyrd räkning
- Enkelt takmontering
- Subtillt utseende
- Datatransmission via WLAN eller GSM



### Driftsprincipen - Gäst

Gästen räknas när han kommer in på toaletten. När han lämnar kan han ge feedback om renlighet genom att röra skärmen. Genom att utvärdera frekvensen och kundens återkoppling justeras städfrekvensen efter behov.



## Driftsprincipen - rengöringspersonal

Rengöringsspecialisten kan in- och utstämpla för rengöringsprocessen med hjälp av ett chipkort (RF-ID) eller PIN-kod. Användaren informeras om tiden för den sista rengöringen med informationen i displayen. Via andra användarnivån kan skador i toaletten rapporteras och reparationsförloppet registreras. Således kan den kompletta anläggningshanteringen registreras papperslöst och behovsbaserat.

## Från reaktion till åtgärd

Servicehantering kan visa information i realtid via en smartphone eller en dator i fastighetsförvaltningsprogrammet. Det innebär att all information är webbaserad, flexibel och kan skräddarsys för olika användare. På samma sätt kan leverantörer från tredje part få en utvald vy för att effektivisera processerna.

Kunderna har valet: De kan vara värd för fastighetsförvaltningsprogrammet på sina egna Qmetrix-servrar eller få den gjort av Qmetrix. Systemet stöder flera användargrupper (städare, förmän, analytiker, leverantörer av tredje part, etc.) och alla användargränssnitt kan enkelt anpassas till respektive användargrupp. Detta kan ändras från en central plats under drift utan att avbryta driften.



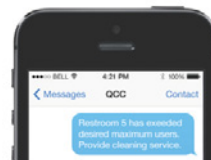
## Dashboards och rapporter förenklar planeringen

Registreringen och utvärderingen av besöksflödet möjliggör en effektiv planering för rengöringsspecialisten. Detta innebär att mindre frekventa perioder kan användas för rengöringsprocessen och onödig rengöring kan undvikas.



## REALTIDSVARNINGAR NÄR GRÄNSVÄRDEN ÖVERSKRIDAS

Realtidsvarningar gör det möjligt för cheferna att ha bättre kontroll över rengöringsbehoven i sanitäranläggningar. Meddelanden eller e-postvarningar kan enkelt anpassas.



## På grund av detta förlitar anläggningschefer QCC-systemet

Det är självklart att kundfeedback är en viktig punkt när det gäller service och förbättring. Konsten är att få feedback i tid från kunden som är lätt och roligt. Systemet ger omedelbar inblick i vad kunderna tycker om den tillhandahållna tjänsten. Realtids-data möjliggör ett tidigt svar på uppdelningar eller förändringar i kunders sentiment.

Optimering är det logiska nästa steget. Vem måste gå vart för att städa eller reparera? Ännu bättre, när måste det rengöras för att upprätthålla servicenivån men undvika att rengöra under kundens besök? SLA-övervakning och fakturering kan också göras genom systemet.

QCC: s fördelar på en blick:



### MAXIMIZE EFFICIENCY

Count customers anonymously, set thresholds and detect demand for service.



### INCREASE CUSTOMER SATISFACTION

No unnecessary waiting times by cleaning at peak times.



### IMPROVE PRODUCTIVITY

Dashboards highlight your KPIs and historical reporting allows you to better manage staffing requirements.