



# Asiakas- palvelusi alkaa tästä!

Automatisoitu  
asiakaspolku- ja  
vuoronumero  
ratkaisu

**DIGITOUCH**

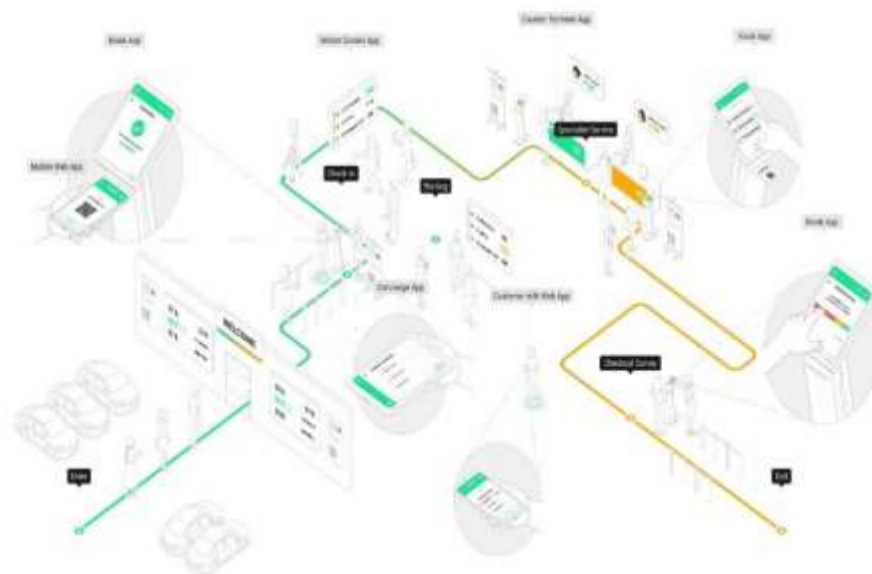
movik





# Asiakkaiden Palvelupolku alkaa tästä

Automatisoitu asiakaspolku- ja  
vuoronumeroratkaisumme



**movik** THE TICKET AHEAD

01 - 2023

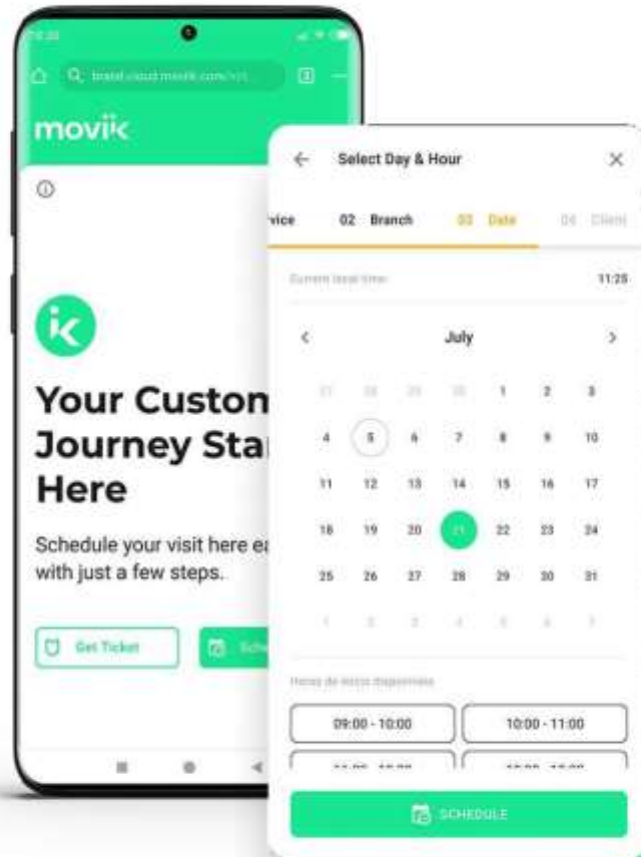
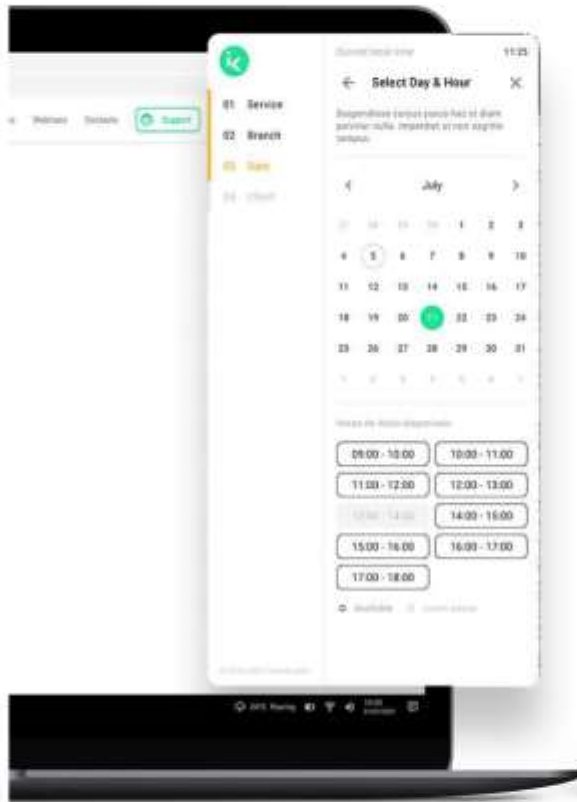
**movik** By DIGITOUCH

## Palvelunne tänään luo sidoksia tulevaisuuteen

Ennennäkemätön pandemia sekä muut palveluiden muutokset ovat suunnanneet uudelleen suhteemme instituutioihin, ulkomaailmaan ja muihin ihmisiin. Asiakkaille jokainen vierailu on nyt mahdollisesti täynnä epämukavuutta, epävarmuutta ja huolta. Haluamme osaltamme parantaa tätä kokemusta ja tehdä siitä vähemmän haastavan ja turvallisemman. Tavoittemme on, että yritys tai organisaatio pystyy takaamaan asiakkailleen paikan jonossa turvallisuuden, huolenpidon sekä tilannetiedon tietäen ja säilyttäen.







## Ajanvaraukset

Anna asiakkaidesi varata aika etukäteen ja käydä palvelu-pisteessä sinä päivänä ja kellonaikana, kun he haluavat:

### Valinnat

- Päivä
- Aika
- Palvelu
- Toimipiste

movik By DIGITOUCH





## Käyttönottovaihtoehtoja

Ratkaisumme on kaikkien käytävissä

Anna asiakkaittesi ottaa lippunsa haluamallaan tavalla ja päästä palveluun, kun aika on oikea. Työkalujemme avulla pystyt esianalysoimaan kävijöidesi tulevat palvelutarpeet ja valmistautumaan vastaamaan niihin parhaalla tavalla. Ratkaisumme voidaan toteuttaa sekä SaaS (Software as a Service) tai On-Premises ratkaisuna

**movik** By DIGITOUCH

## Jonotus ja kutsu

Vierailijat saavat tiedon jonon tilasta suoraan Virtual Ticket Web App -sovelluksessa, online-tilassa tietyssä osoitteessa, tekstiviestihälytyksistä, push-ilmoituksista tai Digital Signage Info -näytöistä.

Henkilökunnalla on 2 eri vaihtoehtoista tapaa hallita jonoja:



Palvelupiste



Asiakaspalvelija

QR-Koodi tai Linkki

## Virtuaalinen lipuke

Lisää vierailijoiden mukavuutta Virtual Ticket Web App -verkkopalvelulla. Suurin osa vierailijoista käyttää sitä älypuhelimella ja tippu hankitaan lukemalla QR-koodi tai lähettämällä linkki. Sovelluksen avulla vierailija voi rekisteröityä useisiin jonoihin.





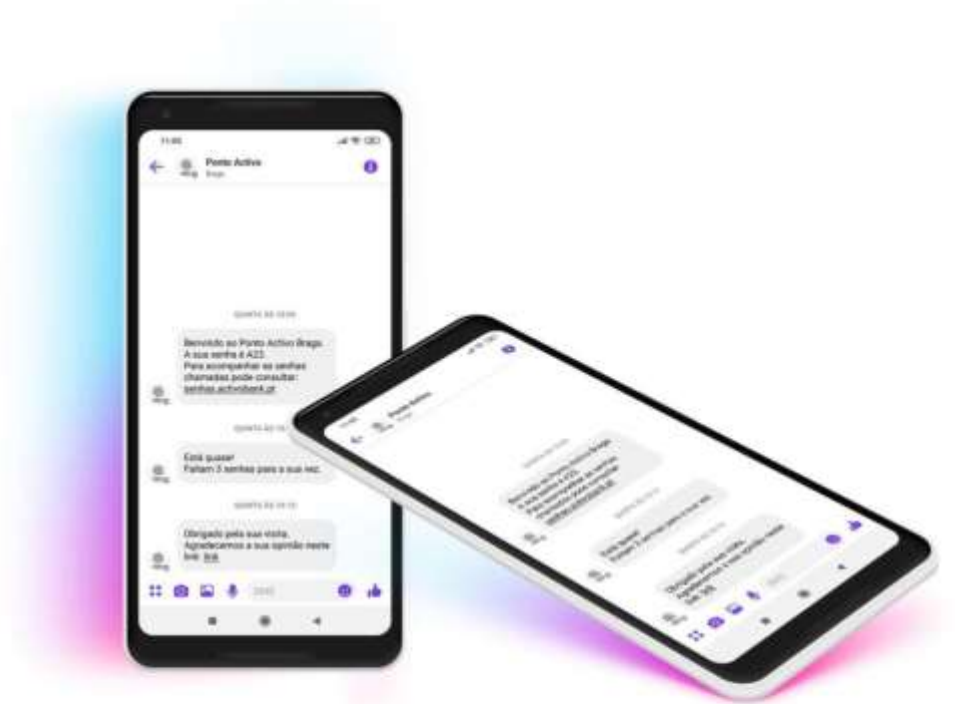
SMS tekstiviestinä

## SMS viesti

Vierailija lähettää tekstiviestin opasteessa olevaan puhelinnumeroon ja saa takaisin tekstiviestin/WhatsApp, jossa on tervetulo viesti ja lipun numero. Vierailija saa myös ilmoituksia jonon tilasta.

Järjestelmä sallii useiden eri ilmoitusten määrittämisen:

- Tervetulo viesti ja lipun numero
- Kun vierailijavuorolle on "x" lippuja
- Kun vierailijan vuoro on



movik By DIGITOUCH

WhatsApp viestinä

## WhatsApp Viesti

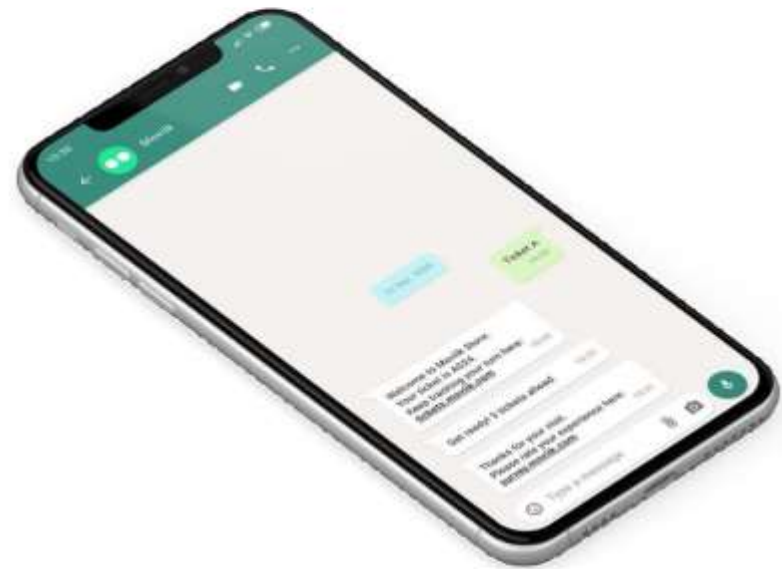
Vierailija lähettää WhatsApp-viestin opasteissa ilmoitettuun puhelinnumeroon ja saa takaisin viestin, jossa on ohjeet lipun numeron saamiseksi.

Vierailija saa myös ilmoituksia jonon tilasta.

WhatsApp-tapauksessa on mahdollista luoda automaattisia työnjonoja, joiden vaiheet ovat jonoon pääsemiseksi (voit valita toimipisteen, palvelun tai muut).

Kuten SMS-lipussa, järjestelmä sallii Useiden ilmoitusten määrittäminen:

- Tervetuliaisviesti ja lipun numero
- Kun vierailijan vuorolle on "X" lippuja edellä
- Kun vierailijan vuoro on saapunut



movik By DIGITOUCH

Paperinen lipuke

## Lipukelaite

Vierailijoillasi ei ole oikeaa tai ainoata tapaa ilmoittautua jonoon tänään, mutta yhden asian tiedämme varmasti, lipunjakelulaite on perinteisin tapa tehdä se.

Meidän laitteemme ovat suunniteltu elegantiksi ja mukautuvaksi erilaisiin tilanteisiin ja ne ovat yritys-/asiakaskohtaisesti mallinnettavissa



Kosketusnäyttö

10" - 15" kosketusnäyttö  
768 x 1024px resoluutio ja  
PCAP teknologia



Paperirulla

54-82,5 mm · 80mm  
Standard Paper Roll yhteensopivuus

By DIGITOUCH

Mobiilipäätte (Älypuhelin tai Tabletilaite)

## Asiakaspalvelija (Concierge)

Anna henkilöstöllesi työkalut, joita he tarvitsevat joka hetki, koska se on helppoa ja joustavaa.

Concierge-terminaalin avulla henkilökuntasi pystyy:

- Rekisteröi asiakkaat jonoon nimellä tai puhelinnumerolla lähettääksesi heille tekstiviesti
- Kutsu seuraava asiakas
- Hallitse tilan toimintaa
- Kytke jononhallinta päälle ja pois päältä

Tämä ratkaisu sopii erinomaisesti paikkoihin, joissa älypuhelimet ovat henkilökunnan käytettävissä auttamaan vierailijoita.



movik

Hallintapääte

## Palvelupistepääte

Tarjoo parempi asiakaskokemus käyttämällä kohdennettua palvelua ja erikoistunutta edustajaa ratkaisemaan vierailijan ongelman. Lisää henkilöstön tehokkuutta ja asiakkaidesi rauhallisuutta.

Prioriteetit - Määritä ensisijaiset palvelut.

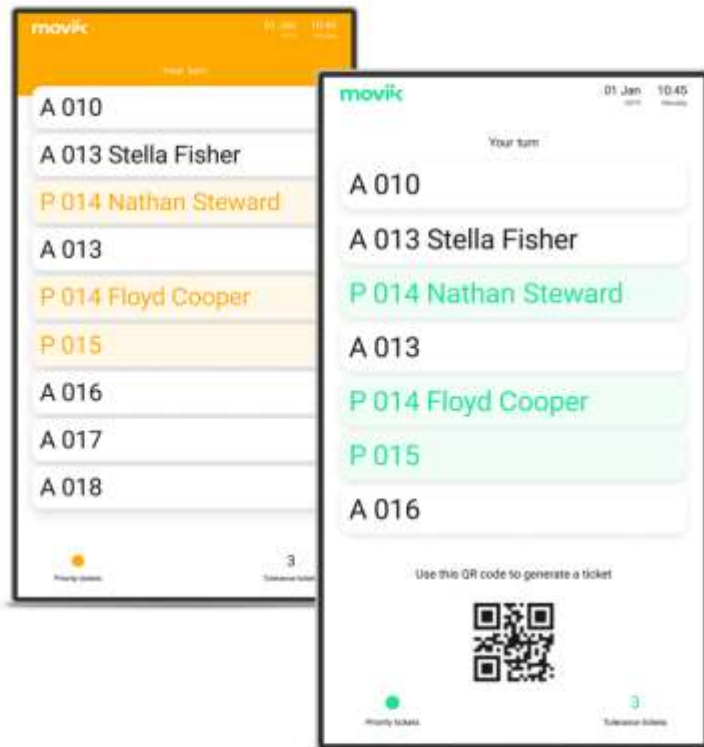
Siirrot - Siirrä vierailijat palveluiden, asiakaspalvelijoiden tai palvelupisteiden välillä.

Keskity - Pidä henkilöstösi keskittyneenä liiketoimintatehtäviin ja KPI:ihin.



movik By DIGITOUCH





Pidä asiakkaat tietoisina

## Infonäyttö

Vuoronumerot kutsutaan palvelupisteen ulkopuolella näkyvälle näytölle. Priority- ja erityisryhmävuorot näytetään myös erityisellä painotuksella, jotta ero on havaittava eikä kukaan menetä vuoroaan. Kaikilla on mahdollisuus odottaa rauhallisesti jonossa terveytensä ja vuoronsa takaamiseksi esimerkiksi pandemia poikkeustilanteen aikana.

Yhteensopiva:



movik By DIGITOUCH

# Kapasiteetti- ja asiakasmäärän hallinta

Tarvitseeko sinun hallita palvelupisteillä olevien ihmisten määrää?

Määrittämällä kapasiteettisi ja integroimalla tilan käyttöasteen automaattisesti tai manuaalisesti Moviikin jonohallintajärjestelmään, voit hallita sisällä olevien ihmisten määrää.

Tämä jonohallintaan integroitu ominaisuus antaa todellista älykkyyttä järjestelmälle, jolloin voit aktivoida Crowd Control Lights -valot ja automatisoida jonotusjärjestelmän päälle ja pois päältä, jolloin vierailijat odottavat ulkona vain tarvittaessa.

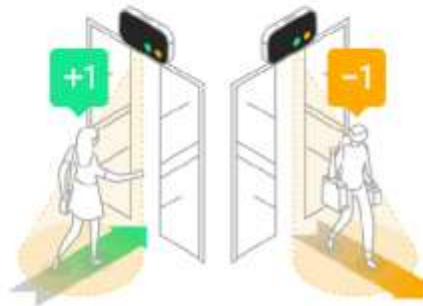


movik By DIGITOUCH

Asiakasmääränhallinta

## Kapasiteetti- ja väkimäärän hallinta

Kuinka voit hallita myymälän kapasiteettia ja väkijoukon hallintaa?



### Automaattisesti Laskentasensorit

Olemme integroineet People Counting Sensors -anturit ja luoneet maailman ensimmäisen automaattisen jonohallintajärjestelmän. Asenna People Counting -anturisi ovellesi ja anna järjestelmän päättää, milloin vierailijoiden on aika ottaa lippu ja mennä sisään täysin automatisoidulla tavalla.



### Manuaalisesti Concierge App

Jos yritys ei halua tehdä anturi investointia tai tilassa on jo ovimies, voit tehdä ihmisten laskennan manuaalisesti ja nauttia merkintöjen hallinnasta palvelupisteen käyttöasteen mukaan. Kaikki tämä käyttämällä Concierge-sovellustamme, jonka avulla henkilökuntasi voi kutsua ja laskea kävijöitä.

movik By DIGITOUCH

Pääsyvalot ja -infot

## Mahdollisuus hallita vierailijoidesi virtaa automaattisesti?

Järjestelmämme sisältää Crowd Management Lights -moduulin, jonka voit asentaa myymäläsi ulkopuolelle hallitaksesi sitä, milloin kävijät voivat mennä sisään myymälän sisätilojen mukaan. Kapasiteettia mitataan integroimalla Moviik-alusta markkinoilla referoituihin People Counting Sensoreihin.



moviik By DIGITOUCH

## Asiakasmäärän hallinta & jononhallinnan integrointi



Punainen valo  
TÄYNNÄ

Asiakaslaskenta-anturien tai manuaali laskennan avulla tiedetään, että tila on täynnä. Tilan ulkopuolella näytetään automaattisesti, että tila on täynnä ja uusien asiakkaiden tulee odottaa ulkopuolella.



Vihreä valo  
Tilaan mahtuu

Päinvastaisessa tilanteessa, mikäli tilaan mahtuu, niin tilan ulkopuolella olevalla näytöllä ilmoitetaan, että Tervetuloa.



Vuoronumeronäyttö  
Jononhallinta

Erinomaisuutemme perustuu kuitenkin siihen, että voit aktivoida jononhallinnan, kun enimmäiskapasiteetti on saavutettu. Tällä tavalla vierailijasi voivat ottaa lippunsa ja odottaa missä haluavat ja saada ilmoituksen, kun on heidän vuoronsa.



# Räätälöitävä infonäyttö

Tehokas editori tehostaa luovuuttasi  
ja mainostaa brändiä.



movik By DIGITOUCH

## Prosessi

# Ketterät periaatteet asiakaspalveluun

Moviikin ja Digitouchin tavoitteena on tuoda ketterät periaatteet asiakaspalveluun parantamaan yrityksesi päivittäistä toimintaa. Näkemysten, asiakaspalvelun suunnittelun ja reaaliaikaisen Insight-sopeutuksen perusteella Moviik-ratkaisumme auttaa sinua saamaan parannuksia, jotka näkyvät entistä tehokkaammin.



## Huolenpito

Paranna asiakaspolkua tarjoamalla parempaa informaatiota ja palvelua.

## Tilannenäkymä

Tukee palveluesimiehiä ymmärtämään asiakaspolkua ja maksimoimaan sen tehokkuuden.

## Kehitä

Esimiehet pystyvät kehittämään palvelutasoa, samalla luoden ainutkertaisen asiakaskokemuksen asiakkaille.

**moviik** By **DIGITOUCH**

Hallintapaneeli

## Business Intelligence

Business Intelligence -ominaisuuksiimme voidaan käyttää reaaliaikaisesti hallintapaneelissa tai yksityiskohtaisessa analyysissä Analytics-ominaisuuden avulla. Tätä silmällä pitäen hallintapaneelimme esittelee organisaation innovatiivisen tehokkuusmittarin (määriteltyn KPI:hen).

Päivittäiset ja reaaliaikaiset tiedot

- Vuoronumeroja annettu
- Vuoronumerot peruttu
- Vuoronumerot odottavat
- Vuoronumerot paikalla
- Keskimääräinen palvelussa oloaika
- Vierailijavirta



movik By DIGITOUCH



Hallitse asiakasvirtojasi asiakaspolussa

## Business Intelligence

Vakuutamme, että raporttimme laajenevat helposti kerättävien mittareiden ulkopuolelle. Moviikin raportit kertovat yrityksenne tarinan ja tarjoavat hyödyllistä tietoa, joka antaa tukea ohjata toimintaan johdon puolelta ja nostaa asiakaspalvelusi uudelle tasolle.

Segmentoi ja vertaa tietoja esimerkiksi perustuen:

- Pää- ja sivutoimipisteet
- Palvelut
- Henkilökunta
- Asiakastyypit
- Asiakaskyselyt

Pitkänajan mittarianalyysi:

- Vierailijavirrat
- Odotus- ja palveluajat
- Asiakaspalvelijan KPIs
- Vuoronumeroanalyysit
- Vuoronumerolistat

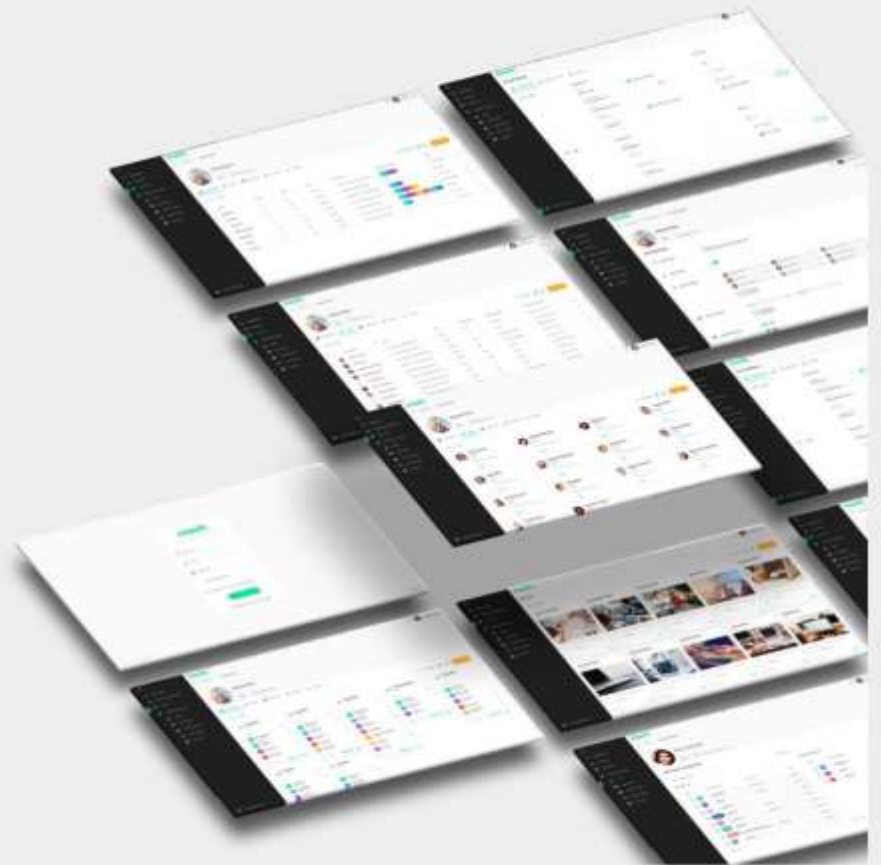
movik By DIGITOUCH

Skaalattava ratkaisu

## Keskitetty hallinta

Moviik on pohjimmiltaan keskitetty hallintaratkaisu, jonka avulla voit toistaa kaikki asetukset ja parametrit kaikissa toimistoissasi riippumatta siitä, kuinka suuri verkkoosi on automaattisesti ja välittömästi, jos niin haluat.

Jos toimistollasi on erilaisia tarpeita ja ominaisuuksia, voit myös muokata niiden kokoonpanoa. Jos henkilökunnallasi on erikoisaloja, voit helposti määrittää eri palvelut kullekin työntekijälle tai jokaiselle tiskille. Tämä auttaa varmistamaan, että osaava asiakaspalvelija vastaa asiakkaidesi vaatimuksia.







Skaalautuva ratkaisu

## Arkkitehtuuri

Päätös ottaa järjestelmä käyttöön paikan päällä tai hallinnoida pilvessä on tärkeä päätös. Me uskomme, että jokaiselle organisaatiolle löytyy oikea ratkaisu.

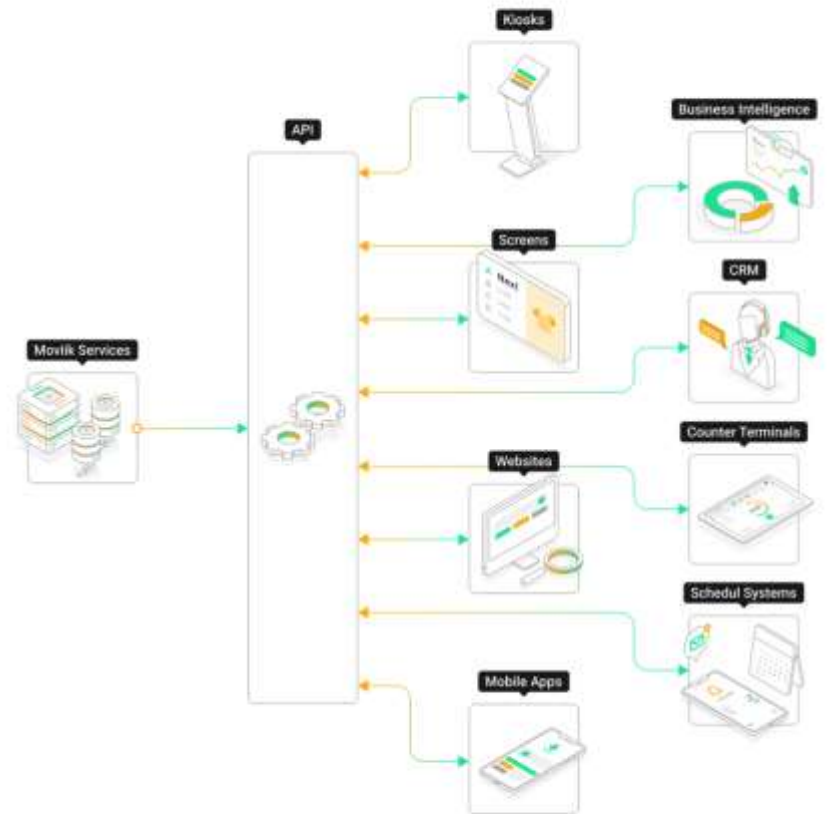
Voimme tarjota tuotteillemme kolme isännöintivaihtoehtoa:

- Pilvi
- Yksityinen pilvi
- Yrityksen omassa palvelinkeskuksessa

**movik** By DIGITOUCH

# Dynaaminen API

Kehittäessämme alustamme loimme vahvan ja dynaamisen API:n varmistaaksemme, että voit käyttää Moviikia ratkaisuihisi. Käytä Moviikia integroituna verkkosivustoihin, olemassa olevaan digitaaliseen kylttijärjestelmääsi, olemassa oleviin kioskeihisi, ajanvarausjärjestelmääsi ja muihin integraatioihin.



**movik** By DIGITOUCH

**movik**  
an EDIGMA company

By

**DIGI  
TOUCH**

[www.digitouch.fi](http://www.digitouch.fi)