



## MANAGEMENTUL FLUXULUI DE CLIENȚI

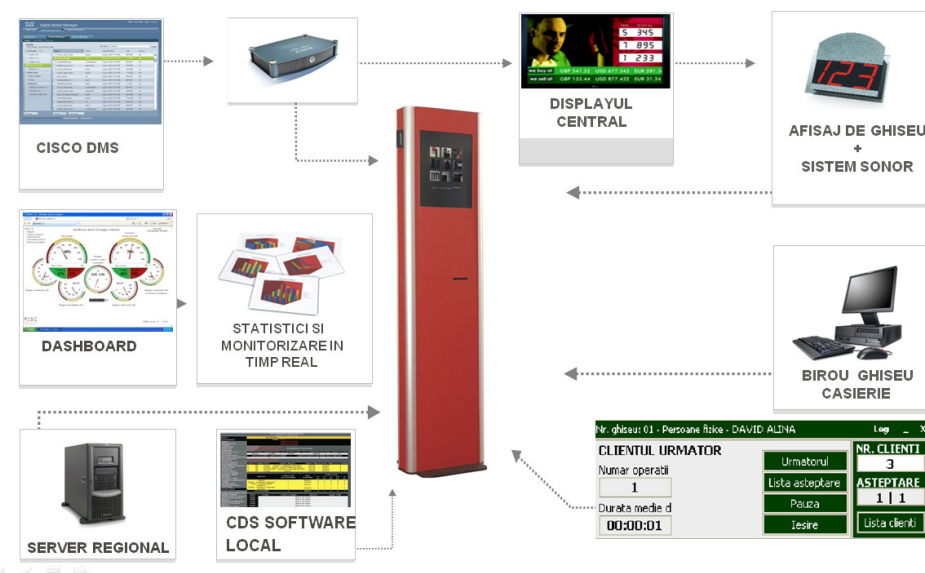
Companiile de utilități publice respectiv instituțiile de stat reprezintă sectorul cu cel mai mare flux de clienți pe zi, în birourile lor de relații cu publicul. Soluțiile de management al fluxului de persoane creează condițiile unui serviciu clienți prietenos. De asemenea, oferă o administrare rapidă pentru grefieri și informații în timp real pentru manageri.

Beneficiile acestui sistem sunt :

- » Managementul automat al clienților
- » Dirijare și redirijare automată către ghișeele corespunzătoare
- » Statistici detaliate despre trafic, timp de așteptare, durata de întocmire dosar, pentru fiecare funcționar din țară, toate în timp real
- » Monitorizarea activității operatorilor de la ghișee și chiar din back-office
- » Oamenii nu vor mai sta la cozi ci vor aștepta să fie chemați în spații special amenajate
- » Posibilitatea prioritizării clienților (VIP/ persoane juridice/cei cu regim special)
- » Servicii și mesaje targetate pentru fiecare grupă de clienți, în funcție de meniul selectat
- » Posibilitate integrare cu Call center-ul / website-ul pentru programări la centrul de daune
- » Oferirea de informații de interes general pentru clienți – număr call center, promoții, etc



### Model sistem



#### SINTEZIS Oradea

Piața Ignatie Darabant nr. 1 Modul 14  
Tel: +40 359 401434 Fax: +40 259 443288

#### SINTEZIS București

Str. Matei Basarab nr. 48 - corp A, sect. 3  
Tel: +40 21 3161850 Fax: +40 21 3161898

[www.sintezis.ro](http://www.sintezis.ro)