

EWQ Palvelupäätte (4 painiketta)

Käyttöohje



Järjestelmän kuvaus

EWQ Vuoropalvelujärjestelmä on Suomessa kehitetty ja valmistettu langaton asiakasohjausjärjestelmä asiakasvirtojen hallintaan ja analysointiin. Järjestelmä toimii siten, että palvelua haluava henkilö ottaa itselleen vuoronumeron. Samalla tieto välitetään radioteitse näyttötaululle. Vapaa toimihenkilö painaa palvelupäätteessään kutsupainiketta, josta tieto välittyy myös radioteitse näyttötaululle. Näyttötaulu näyttää aina viimeisintä palveltavaa vuoronumeroa sekä käyttätarkoituksesta riippuen palvelupisteen numeroa.

Järjestelmän käyttöönotto

Jokaiselle painikkeelle annetaan oma palvelupaikkanumero. Palvelupainikkeet ovat paikkakohtaisia ja ne voidaan sijoittaa työtasolle vapaasti valittuihin paikkoihin. Painikkeissa on merkkivalo, joka välähtää aina nappia painettaessa. Näin käyttäjä saa tiedon siitä, että laite on rekisteröinyt painalluksen ja tieto välittyy eteenpäin.

Kauppa

- | | |
|---------------|-------------------------------------------|
| 1 | Ryhmän 1 seuraava asiakas |
| 2 | Ryhmän 2 seuraava asiakas |
| 3 | Ryhmän 3 seuraava asiakas |
| X | Ryhmän 4 seuraava asiakas (tarvittaessa) |
| 1 ja 2 | Yhtä aikaa, saman numeron uudelleen kutsu |

Pankki

- | | |
|---------------|-------------------------------------------|
| 1 | Ryhmän 1 seuraava asiakas |
| 2 | Ryhmän 2 seuraava asiakas |
| 3 | Ryhmän 3 seuraava asiakas |
| X | Poistuminen ja ennokkokutsun peruminen |
| 1 ja 2 | Yhtä aikaa, saman numeron uudelleen kutsu |

Asiakkaan kutsuminen

Toimihenkilön vapautuessa seuraavaa asiakasta varten hän painaa sen ryhmän **1**, **2** tai **3** nappia, jota haluaa palvella. Tieto lähtee näyttölaitteelle, joka tunnistaa ryhmän ja palvelupaikan. Palvelupainike ei lähetä uutta palvelukutsua, ennen kuin 10 sekuntia on kulunut edellisestä napin painalluksesta. Tällä estetään vahingossa tapahtuva vuoronumeron ”ylihyppääminen”. Mikäli ryhmässä ei ole ketään jonottamassa, kuuluu äänimerkki ”pling”. Kutsu jää muistiin 10 minuutiksi ja seuraava lippuautomaattia käyttävä asiakas ohjautuu heti automaattisesti tähän palvelupaikkaan. Haluttaessa poistua odotustilasta, painetaan **X**-nappia.

Poistuminen

Toimihenkilön poistuessa palvelupaikastaan on hänen painettava X-nappia. Tämä poistaa laitteen muistista mahdollisen odotustilaan jääneen kutsun. Ellei näin menetellä, laite ohjaa tulevan asiakkaan tyhjiään palvelupaikkaan. Odotustilassa oleva palvelupaikka poistuu jonosta myös automaattisesti 10 min. kuluessa, ellei uusia vuoronumeroita ole sinä aikana varattu.