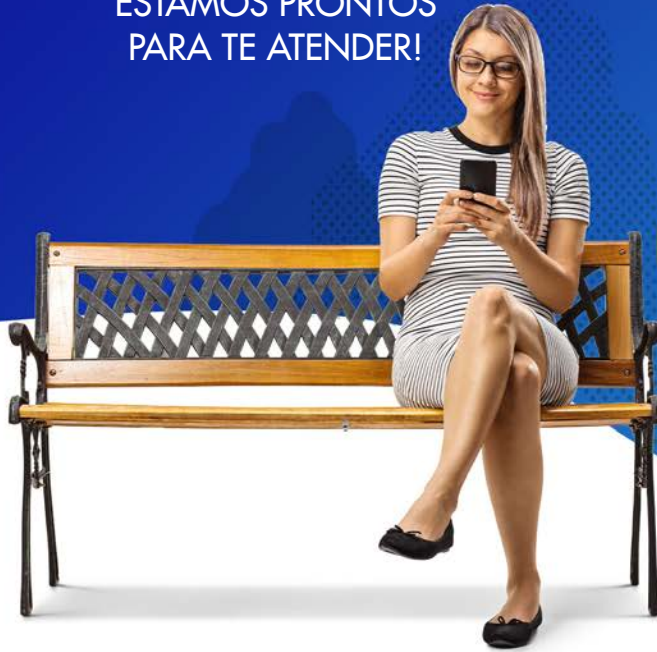




ESTAMOS PRONTOS  
PARA TE ATENDER!



Controle seu espaço  
com **Q-Anywhere** e a  
gestão de capacidade



[acinfo@acftechnologies.com](mailto:acinfo@acftechnologies.com)

**Faça contato hoje!**



## Administre os números

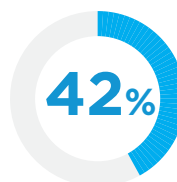
O lobby é o espaço para seus clientes aguardarem, caminharem ou examinarem seu material enquanto esperam ser atendidos. Antes do COVID-19, sua maior preocupação era certamente como reduzir os tempos de espera. Mas agora, você tem o desafio de encontrar uma maneira de atender aos clientes e, ao mesmo tempo, promover o distanciamento social.

Felizmente, existe uma maneira de reduzir o número de pessoas esperando no lobby e, ao mesmo tempo, aumentar seus lucros.

Uma solução de gestão de capacidade oferece uma visão precisa de quantas pessoas estão esperando por sua consulta e ajuda a gerenciar esses clientes para melhorar sua experiência, ao mesmo tempo que cumpre com as recomendações das autoridades sanitárias.



## Entenda seus clientes



**42% dos pacientes afirmam preferir marcar uma consulta online.**

*Finances Online*

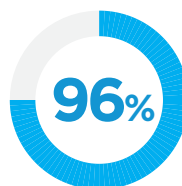
Quando se trata de gerenciar seus números, você deve primeiro entender por que os clientes estão no lobby. Você tem uma reunião com um agente de crédito, talvez um agente de transferências, ou que tal um mentor? Seja qual for o seu motivo, você deve saber a partir do momento que pisam na sua organização.

Ao oferecer soluções de agendamento de compromissos online ou a capacidade de entrar na fila online, você obtém dados valiosos sobre o seu cliente antes que ele entre na sua empresa. Isso ajuda a gerenciar clientes e evitar ineficiências de funcionários, calculando com antecedência quanto tempo cada consulta deve durar. Antes de um cliente chegar, você deve saber:

- Seu nome
- Suas informações de contato
- Se é um cliente novo ou antigo
- Se tem uma reunião marcada
- Com quem vai se reunir
- Quais serviços solicitou
- Por que os solicitou
- Por quanto tempo sua consulta de acordo com o motivo da consulta



## Entenda seu espaço



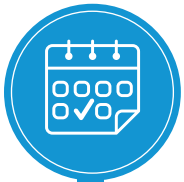
**96% dos DMVs nos EUA exigem marcação, sugerem marcações e / ou oferecem apenas serviços online.**

*Drivers Ed Hub*

Agora que você entende melhor seu cliente, pode se concentrar no espaço onde eles estarão esperando por você. Antes, seus clientes esperavam ser chamados pelo nome no lobby. Mas, com o gerenciamento de filas, isso se torna desnecessário. Com essa solução, você evita o congestionamento da sala de espera, permitindo que os clientes façam o check-in virtualmente sentados no carro e esperem em qualquer lugar.

Se precisar cumprir os regulamentos de distanciamento social ou tiver uma pequena área de espera, o gerenciamento de filas entrega uma ideia de quem está esperando e permite notificá-los por mensagem de texto quando sua equipe estiver disponível. Uma vez notificados, eles podem entrar no seu local sem medo de estar muito perto de outros clientes. O sistema também limita a capacidade no interior do local, abrindo espaço para que sua equipe possa se locomover com rapidez e liberdade.





# Conheça a solução



**Descobriu-se que a reserva de compromissos online reduz a carga de trabalho da equipe**

*NCBI*

O que é gerenciamento de capacidade? Simplificando, é a maneira de quantificar os clientes antes de vê-los fisicamente. Q-Anywhere aproveita as vantagens da gestão de capacidade em três etapas:

## 1 Espere em qualquer lugar:

Quando o seu cliente marcar uma reunião, você enviará automaticamente as informações que ele precisa sobre a reunião. Isso inclui a data e a hora do compromisso, e com quem será. Se o seu cliente não marcar uma consulta com antecedência, ele pode solicitar entrar em uma fila virtual. Ele receberá um link para entrar na sala de espera virtual por mensagem de texto ou e-mail. Em ambos os casos, o cliente terá as informações necessárias antes de entrar no local de atendimento.

## 2 Inscreva-se em qualquer lugar:

No dia da consulta, seu cliente pode se registrar para notificá-lo que chegou às instalações. Isso é feito por meio de um link enviado por e-mail ou por telefone. Caso o cliente não tenha agendado, ele pode se cadastrar facilmente usando um link em seu site, com um código QR postado fora das instalações, ou usando o quiosque localizado no lobby. Após o check-in, ele pode esperar em seu carro, em um banco ou em uma cafeteria próxima até chegar a hora de ser atendido. Esta etapa minimiza as interações entre a equipe e o cliente, permitindo que eles dediquem mais tempo a outras coisas.

## 3 Assistente Virtual:

Assim que estiver pronto para atender o cliente, ele receberá uma mensagem detalhando as próximas etapas. Para uma consulta presencial, isso pode incluir instruções sobre onde deve ir, com quem falar quando estiver dentro do local ou protocolos a serem seguidos ao entrar, como usar mais higienizante ou desinfetante para as mãos quando entrar. Se a data for virtual, você poderá enviar um link para que o cliente entre em um chat de vídeo ao vivo e seguro. Com um código PIN exclusivo, seu cliente pode acessar com segurança a sala de reuniões virtual. Ambas as instâncias permitem que você controle quem entra no local e quantas pessoas estão lá dentro.



# 6 razões pelas quais a gestão de capacidade melhora a experiência do cliente

1

## Cria um ambiente descontraído

Ficar sentado na sala de espera pode criar ansiedade para seus clientes, especialmente se o lobby estiver lotado ou tiver muitas distrações. Ao oferecer uma maneira de aguardar o compromisso no conforto de sua própria casa, carro ou cafeteria nas proximidades, eles podem se sentir mais relaxados até chegar a hora da consulta.

2

## Fornece check-in rápido e fácil

O registro nunca foi tão fácil para seus clientes. Em vez de falar com sua equipe, eles podem usar seus dispositivos móveis para anunciar sua chegada e manter seu lugar na fila virtual. Além disso, você pode entregar uma representação visual do lugar que ocupam na fila para que saibam quanto tempo mais esperar.

3

## Entrega opções para seus clientes

Ficaram no passado os dias em que seus clientes tinham que entrar no seu local para esperar pela sua consulta. Agora, eles terão a opção de entrar em uma fila virtual na segurança e no conforto de seu carro ou onde estiverem. E usando uma plataforma multifuncional, você pode conhecê-los por meio de um bate-papo por vídeo para atendê-los de maneira segura em praticamente qualquer lugar.

4 Automatiza





4

### **Automatiza o processo de reservas de compromissos**

A gestão de capacidade usa uma fila virtual para administrar seus clientes e gerar automaticamente uma lista de espera. Você pode filtrar seus clientes por agendamento e visitas walk-in para agilizar o processo e atendê-los com mais rapidez. Você também pode enviar lembretes automáticos antes dos compromissos para reduzir significativamente o número de não comparecimentos.

5

### **Maximiza a distribuição de recursos**

Desde o preenchimento de formulários e papéis em geral até o cumprimento de suas responsabilidades diárias, sua equipe já tem o suficiente para fazer sem ter que verificar cada pessoa que entra em seu local. Ao combinar gestão de capacidade e gerenciamento de fila, você automatiza o processo de reservas de horas e libera o tempo de sua equipe para se concentrar em outras tarefas.

6

### **Gera dados em tempo real**

Um dos melhores recursos da gestão de capacidade é receber, em tempo real, dados valiosos sobre cada usuário à medida que são gerados. Você pode ver quando alguém entra na fila, há quanto tempo está esperando e por que solicitou um compromisso. Isso permite que você atenda melhor seus clientes, antecipando suas necessidades e entregando informações relevantes no momento exato.



## Recupere o controle com Q-Anywhere

O Q-Anywhere ajuda as empresas a se conectarem com seus clientes e pacientes de qualquer lugar. Se você precisa reduzir o número de pessoas em seus lugares de atendimento ou se comunicar com elas virtualmente, nossa plataforma agiliza a experiência de agendamento e filas.

Q-Anywhere é um pacote que inclui três soluções diferentes: Espere em qualquer lugar, Inscreva-se em qualquer lugar e Assistente Virtual. Essas ferramentas juntas, tornam mais fácil para clientes e pacientes agendar e comparecer a compromissos, ajudando a gerenciar a capacidade em seu lobby. Esta solução multifuncional se destaca por sua usabilidade, escalabilidade e recursos que agregam valor real.



## Como a ACF Technologies pode te ajudar

Durante anos, fornecemos soluções de software inovadoras e personalizadas para ajudá-lo a otimizar a maneira como trabalha e interage com pacientes e clientes.

**Nossos serviços ajudam a recuperar o controle de suas interações**, ao mesmo tempo que fornecem uma solução flexível e escalonável. Se você está procurando melhorar a experiência do cliente ou do paciente, sabemos que todos os pontos de contato são importantes. É por isso que customizamos o software para funcionar de acordo com suas necessidades. Para saber mais sobre o Q-Anywhere ou COMO a ACF pode ajudar a capacitar sua equipe com as soluções mais recentes de tecnologia de gestão de capacidade, **você pode ligar ou fazer um contato via web.**

[acfinfo@acftechnologies.com](mailto:acfinfo@acftechnologies.com)

