

OMSCHRIJVING TECHNOLOGIE



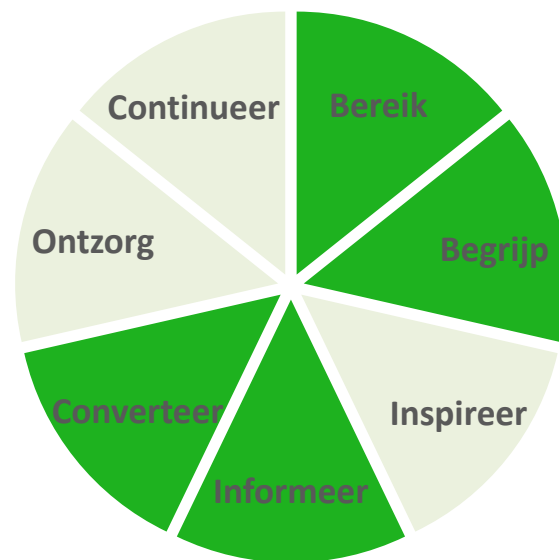
Een digitale wachtrij is een geautomatiseerd ticketingsysteem. Dit zorgt voor een verbeterde *customer-flow* en dus ook voor een verbeterde klantbeleving. Daarnaast geeft het inzicht in wachttijden en andere waardevolle klant- en winkelprestaties.

Digital queue management kan gebruikt worden op verschillende manieren: (1) Het **inplannen van afspraken**, (2) het **toewijzen van een volgnummer** vanop afstand of in de winkel (3) en/of het **toewijzen van de geschikte verkoper** o.b.v. de noden die de klant in de winkel of vooraf thuis invoert in het systeem.

DOEL



- **Bereiken:** Betrek klanten direct met een persoonlijke verwelkoming: de naam en de noden van de klant zijn namelijk vooraf gekend.
- **Begrijpen:** Inzicht krijgen in gemiddelde wachttijden en andere klant- en winkelprestaties om resources beter toe te wijzen: personeel kan ingezet worden waar en wanneer de nood het hoogst is.
- **Informeren:** door klanten beter te informeren m.b.t. wachttijden en door het inkorten van de wachttijden (of de perceptie ervan), zijn er minder klachten en stijgt de klantentevredenheid.
- **Converteren:** meer klanten helpen door minder lange wachtrijen (mensen die geen tijd hebben, verlaten anders de winkel en kopen wellicht ergens anders).



STERKE PUNTEN



- Mogelijkheid tot diepgaande inzichten via business intelligence
- Verbeterde toewijzing van resources en betere planning in piektijden
- Verbeterde inzichten in de *customer journey*

AANVULLEND

Deze technologie wordt vaak gecombineerd met:

- Digital signage voor klantgerichte productinformatie.
- Selfservice kiosken: waarop klanten bv. zelf producten kunnen bestellen of basisinformatie kunnen invoeren.

AANDACHTSPUNTEN



- Het is belangrijk om het huidige wachtrijsysteem in kaart te brengen voordat men start met digitalisatie.
- Bestaande systemen dienen aangepast te worden aan de noden van jouw winkel.

KOSTENINDICATIE



- **Hardware:** Afhankelijk van de noden.
- **Software:** vanaf 50 EUR / maand.

Software en hardware worden meestal in pakketvorm aangeboden.

TIP SOCIAL DISTANCING



Door klanten m.b.v. een ticket een tijdslot toe te wijzen, weten ze wanneer ze welkom zijn in de winkel.

Dit is een goede oplossing om bezoekers doorheen de dag zo veel mogelijk te spreiden en wachtrijen aan je winkel te voorkomen.