



**e-POC**  
NARROWCASTING

# WACHTKAMERSCHERMEN

Optimale klantenbegeleiding in uw apotheek

Stelt u zich eens voor: het is wat drukker in uw apotheek en in tegenstelling tot het eeuwige gemopper over de lange wachttijd, krijgt u van uw cliënten complimenten over uw moderne wachtruimte en de interessante informatie die er wordt getoond op uw Wachtkamerscherm®.

Uw cliënten weten hoe lang ze moeten wachten bij elke balie en tijdens het wachten worden zij afgeleid en op de hoogte gesteld van de laatste aanbiedingen, acties en ontwikkelingen in de gezondheidszorg.

**Met e-Poc Wachtkamerschermen® in combinatie met het q-Poc® Volgnummersysteem verbetert u de communicatie met uw klanten, verwijst en begeleid u uw klanten op een efficiënte en professionele manier naar de juiste balie en tegelijkertijd verzacht u de wachttijd!**

**WWW.WACHTKAMERSCHERMEN.NL**



### Wachtkamerschermen®

e-Poc Wachtkamerschermen is dé oplossing voor het leveren van doelgroepgerichte audiovisuele informatie. e-Poc Wachtkamerschermen® is een patiënten informatiesysteem voor in wachtruimtes van praktijken, gezondheidscentra, huisartsenposten, ziekenhuizen en apotheken. Op de beeldschermen toont u informatie die u met uw patiënten of cliënten wilt delen.

Verbeter de wachttijdbeleving door een informatieve presentatie op uw beeldscherm in de wachtruimte.

### Informatie voor cliënten

Met e-Poc Wachtkamerschermen® toont u snel en eenvoudig informatie en mededelingen over uw apotheek via een beeldscherm.

Via het systeem kunnen onder meer eigen mededelingen, wachttijden, balievolnummers, afspraken, nieuws, gezondheidsfeiten, producten en aanbiedingen getoond worden. U kunt ook zelf informatie van derden, zoals huisartsenpraktijken, ziekenhuizen of andere zorginstellingen tonen op het beeldscherm in de apotheek. De uitzending kunt u zelf beheeren via elke computer die verbonden is met het internet.

### Cliënten voorlichtingssysteem

Naast een nieuwskrant met lokale mededelingen kunt u ook informatie in de vorm van filmpjes of animaties op uw beeldschermen tonen. Denk aan overheid, stichtingen, verenigingen, zorggroepen, uw leverancier of groothandel en andere partijen die uw cliënten kunnen informeren, adviseren en/of overtuigen ter bevordering van hun gezondheid. U kunt de informatie op uw scherm aanvullen met de standaard meegeleverde nieuws- en entertainment animaties. Met deze actuele animaties biedt u uw cliënten afleiding tijdens het wachten en verhoogt u de cliënttevredenheid. U bepaalt altijd zelf wat er op uw scherm wordt getoond.

### Efficiënte verwijzing en begeleiding

Met het aanvullende q-Poc Volnummer systeem breidt u uw Wachtkamerscherm® op eenvoudige wijze uit met een balie volnummersysteem. Met de q-Poc Volnummermodule kunt u uw cliënten op efficiënte en professionele manier verwijzen en begeleiden naar de juiste balie. Met een e-Poc Wachtkamerscherm informeert u uw klanten over gezondheidsnieuws, producten en diensten. Tegelijkertijd toont u via het scherm duidelijk en overzichtelijk volnummers en wachttijden. Door het vertonen van nummer en balie op uw Wachtkamerscherm® weten cliënten wanneer zij aan de beurt zijn en waar ze zich moeten melden.



Cliënten kunnen aangeven voor welke dienst zij uw apotheek bezoeken.



### Baliesoftware

Vanaf de bestaande computer op de balie kan de baliemedewerkster de volgende cliënt oproepen. Op het Wachtkamerscherm® ziet de cliënt welk nummer op welke balie actueel is. Indien de assistent(e) de volgende cliënt naar de balie wil roepen drukt zij op de balie PC op de knop. Het nummer op het scherm wijzigt en er volgt een geluidssignaal uit het scherm. Door de combinatie van visuele- en audio oproep minimaliseert u de kans dat een cliënt zijn/haar oproep mist.

Met de meegeleverde balie PC software roept u cliënten op het juiste moment naar de juiste balie.

## Nummerdispenser

Met een nummerdispenser verhoogt u de doorstroom van uw cliënten. Er zijn twee typen nummerdispensers die u kunt gebruiken in combinatie met uw Wachtkamerscherf®. De eenvoudige ticketdispenser met tickets op rol is een eenvoudige oplossing om uw klanten naar een willekeurige balie te begeleiden. Indien u meerdere diensten wilt aanbieden, biedt de digitale dispenser uitkomst; een moderne zuil met touchscreen en volgnummerprinter. Bij binnenkomst kan de cliënt zijn keuze aangeven op het touchscreen scherm, bijvoorbeeld nieuw recept, herhaalrecept, hulpmiddelen of zelfzorgartikelen. Bij het aanraken van de desbetreffende keuze, wordt er een nummer uitgeprint met daarop vermeld de verwachte wachttijd en bij welke balie die cliënt terecht kan.



Een ticketautomaat versnelt het aanmeldproces en zorgt voor efficiënter gebruik van uw balies.

| Laatste volgnummer: B014 |            | Langst wachtende: A017, 8:51 |                      |
|--------------------------|------------|------------------------------|----------------------|
| Balie                    | Volgnummer | Wachtenden                   | Gemiddelde wachttijd |
| 1 - Herhaalrecepten      | A012       | 5                            | 5:14                 |
| 2 - Nieuwe recepten      | B014       | 2                            | 1:12                 |
| 3 - Handverkoop          | C018       | 2                            | 1:36                 |
| 4 - Handverkoop          | C017       | 2                            | 1:36                 |
| 5 - Overig               | D009       | 0                            | 0:45                 |

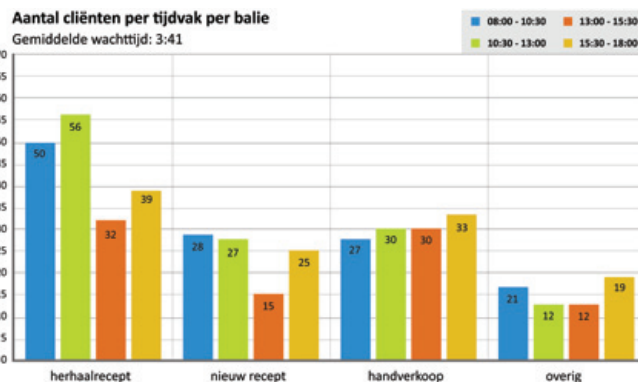
## Backofficemonitor

In de kantine of verwerkingsruimte kan een scherm geplaatst worden waarop collega's het aantal wachtenden en de actuele wachttijd kunnen zien. Middels stoplichtkleuren wordt aangegeven hoe druk het bij de diverse balies is. Zo weten de collega's die achter aan het werk zijn precies wanneer ze moeten bijspringen bij de balie. U stelt zelf de voor uw organisatie acceptabele wachttijden en drempelwaarden in. De backofficemonitor zal waarschuwen wanneer deze waarden worden overschreden, zodat medewerkers tijdig actie kunnen ondernemen om de streefwachttijd te behalen.

Werkdruk reguleren en doorstroom van uw cliënten bevorderen door actuele wachtrij informatie.

## Managementinformatie

Met e-Poc Wachtkamerschermen creëert u rust en duidelijkheid in uw wachtruimte. Voor u als dienstverlener maakt het q-Poc touchscreen volgnummersysteem inzichtelijk hoeveel bezoekers er op welk tijdstip zijn geweest, welke baliekeuze zij gemaakt hebben en wat de gemiddelde afhandeltijd is geweest. Doordat u deze informatie gemakkelijk overziet, kunt u de inzet van mensen en middelen beter afstemmen op de vraag. En dat resulteert weer in een hoger rendement. Kortom: een efficiënt systeem voor u en uw cliënt!



De uitgebreide managementinformatiesoftware geeft inzicht in het dienstverlening en serviceniveau van uw apotheek.

## Optimale begeleiding van uw cliënten

Met e-Poc Wachtkamerschermen® heeft uw apotheek een geavanceerd cliënten informatie- en voorlichtingssysteem in handen. Het q-Poc volgnummersysteem is een eenvoudig maar functioneel cliënten begeleidingssysteem, waarmee u de kosten voor uw wachtrij-informatiesysteem laag houdt. Met e-Poc Wachtkamerschermen® in combinatie met het q-Poc® Volgnummersysteem verbetert u de communicatie met uw klanten, verwijst en begeleid u uw klanten op een efficiënte en professionele manier naar de juiste balie en tegelijkertijd verzacht u de wachttijd. Met e-Poc Wachtkamerschermen® en het q-Poc® Volgnummersysteem bent u er van verzekerd dat uw totaaloplossing voor klantenbegeleiding ook over enkele jaren nog up-to-date is, doordat de systemen continue wordt doorontwikkeld en geoptimaliseerd voor de zorg. Daarnaast is het systeem eenvoudig aan te passen aan uw specifieke wensen en aan eventuele veranderende behoeften in de toekomst.

Bekijk de demo op [www.wachtkamerschermen.nl](http://www.wachtkamerschermen.nl). Meer informatie over e-Poc vindt u op onze website [www.e-poc.nl](http://www.e-poc.nl).





Wilt u de klantencommunicatie en klantenbegeleiding  
in uw apotheek optimaliseren?

Neem contact met ons op voor een vrijblijvende afspraak

**WWW.WACHTKAMERSCHERMEN.NL**