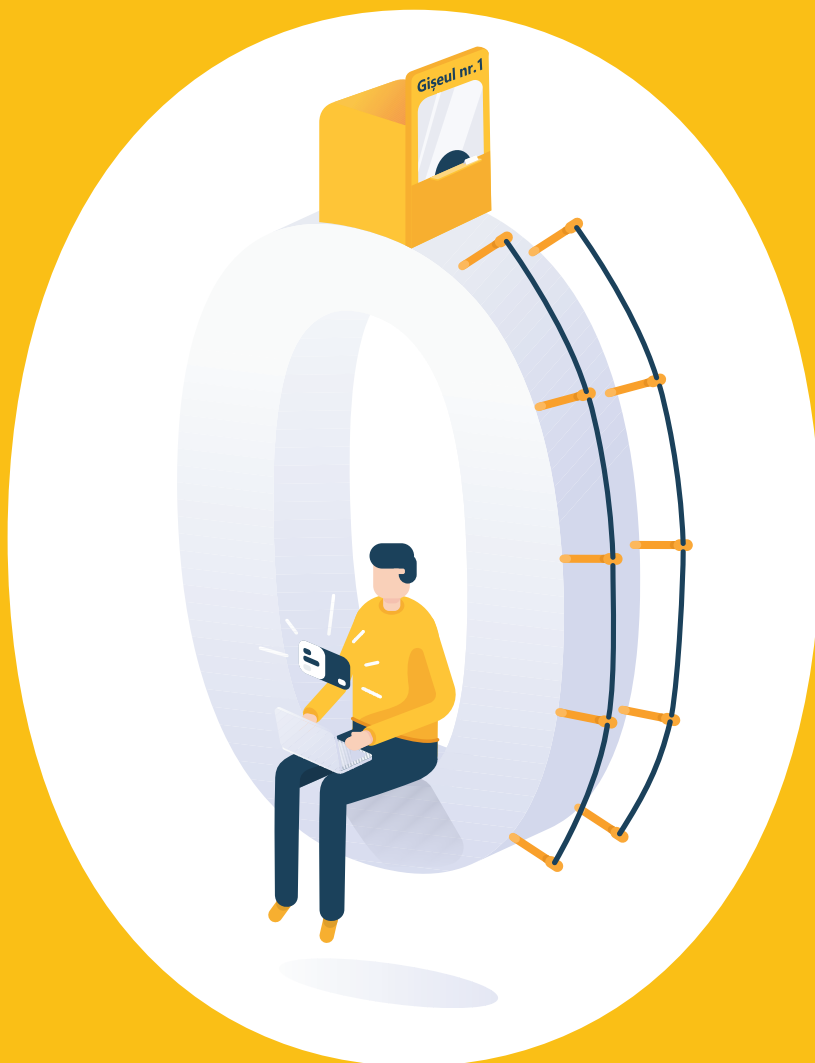




Dă-m valoare timpului tău.

**ZERO
COZI**
zerocozi.ro

"Încă de la descoperirea focului și invenția roții, și până la explorarea puterii electricității și a calculatoarelor, unele dintre cele mai mari mari progrese ale omenirii s-au născut în urma invențiilor.

Când vine vorba însă de stilul de viață și nivelul de trai, la fel de multe datorăm eficienței și organizării, cât datorăm inovației și tehnologiei—cele două mergând, de fapt, mână în mână. Spre exemplu, oamenii de știință au creat becul electric, însă administrația publică a fost cea care a construit sistemele de iluminare pentru a face orașul mai sigur.

Împreună putem scrie un nou capitol din această lungă serie; ne dorim să facilităm accesul oamenilor la servicii publice mai eficiente, să reducem sau chiar să eliminăm orele de așteptat în coadă pe care le pierdem cu toții. Timpul nostru este cea mai de preț resursă pe care o avem, poate singura pe care nimeni nu o poate regenera. Haideți să ne luăm timpul înapoi!"

Cuprins

- 2 Despre ZeroCozi
- 3 Impactul soluției ZeroCozi asupra cetățenilor
- 4 Soluții de gestionare a cozilor utilizate în prezent
- 5 ZeroCozi - O soluție smart pentru un oraș smart
- 6 Soluția ZeroCozi pentru instituții publice
- 7 Interfața ZeroCozi pentru manageri de instituții publice
- 8 Interfața ZeroCozi pentru utilizatorii finali

Despre ZeroCozi



ZeroCozi este o soluție digitală de e-guvernare menită să reducă semnificativ timpul petrecut în sălile de așteptare ale instituțiilor publice, făcând posibilă rezervarea locului la coadă prin intermediul aplicației web ZeroCozi.

Spre deosebire de alte sisteme similare, ZeroCozi le permite utilizatorilor să urmărească în timp real evoluția cozilor în instituțiile publice. Astfel, această soluție reduce la minim timpul de așteptare de la sosire până în momentul în care clientul este preluat de unul dintre operatorii instituției în cauză.

Managerii vor avea informații foarte precise despre fluxul de clienți, serviciile pe care aceștia le accesează, timpii de așteptare, timpii de servire, precum și acces la feedback din partea clienților.

ZeroCozi este o soluție care pregătește instituțiile publice pentru o trecere lină spre o schimbare caracteristică conceptului Smart City, propulsând, prin digitalizare, administrația în cauză în rândul organizațiilor moderne.

Interacțiune digitală, zero stres

Cu ajutorul tehnologiei, instituțiile pot reduce nivelul de stres, și mai ales aglomerația din sălile de așteptare, holuri și chiar parcuri.



Comunicare cu publicul

Operatorii pot accesa o gamă largă de funcționalități care permit gestionarea cu ușurință atât a informațiilor diseminate către publicul larg, cât și a cozilor.

Informare 24/7

Utilizatorii au posibilitatea de a se informa online cu privire la dinamica și mărimea cozilor.



Impactul soluției ZeroCozi asupra cetățenilor

Statul la coadă în cifre

Vom folosi un exemplu fictiv pentru a reflecta modul în care ZeroCozi poate schimba ziua cetățenilor care frecventează o instituție publică.

Adrian se află la primărie, la ghișeul Direcției de Urbanism și are biletul de ordine numărul 122. Operatorul ghișeului servește momentan biletul numărul 112, iar în sală se află alte 9 persoane care își așteaptă rândul. O oră mai târziu, Adrian depune actele la ghișeu.

Cetățenii care au stat la coadă la ghișeul Direcției de Urbanism au petrecut 10 ore așteptând, în condițiile în care acel birou are un orar de funcționare de 7 ore pe zi, iar vinerea doar jumătate din programul normal. În total, un număr aproximativ de 320 de ore pe săptămână se alocă interacțiunii cu publicul.

Concluzia? Dacă cetățenii pierd numai în acest departament 320 de ore pe săptămână, 1400 de ore pe lună, 16800 de ore pe an, imaginați-vă ce înseamnă asta pentru întreaga instituție.

16800 de ore înseamnă



La nivelul unui salariu mediu, este echivalent cu 240.000 RON.



9 angajați cu normă întreagă timp de un an.



Pentru fiecare cetățean, mai puțin timp petrecut cu familia.

Timpul costă. Cum ar fi dacă am putea reduce aceste eforturi aproape de zero?

Întrebări la care răspunde soluția ZeroCozi

Care este numărul optim de funcționari activi la ghișee?

Câți clienți beneficiază de serviciile instituției pe zi?

Cât așteaptă, în medie, o persoană la coadă până își rezolvă o problemă?

Ce fel de așteptări au clienții și cum obțin feedback-ul lor?

Câți clienți pleacă cu problema nerezolvată și care sunt implicațiile financiare?

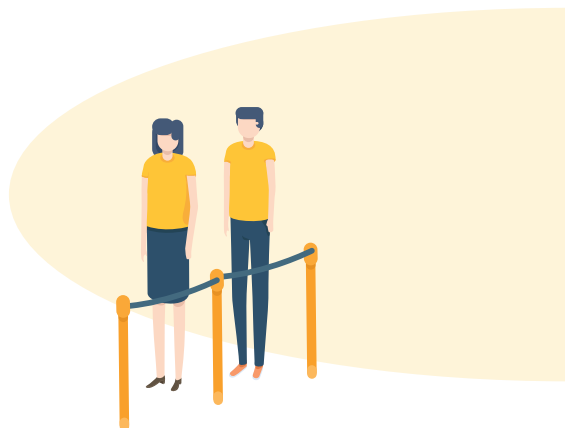
Cum pot folosi datele pe care le obțin cu ajutorul ZeroCozi pentru a îmbunătăți sistemul curent?

Soluții de gestionare a cozilor utilizate în prezent

În momentul de față, instituțiile publice la nivel național folosesc următoarele metode de gestionare a cozilor:

Sistemul fizic

În termeni generici, vorbim despre prezentarea la ghișeu, care funcționează pe principiul primul venit, primul servit. În acest caz, operatorii nu pot gestiona informațiile privind situația din sălile de așteptare.

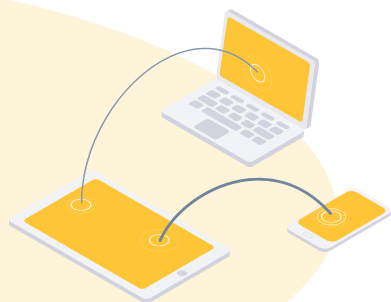


Sistemul electronic

funcționează pe baza biletelor de ordine și presupune prezența fizică în sala de așteptare. Operatorii pot contoriza numărul de persoane servite pe baza biletelor de ordine eliberate, iar așteptarea, deși la fel de lungă, este mai comodă pentru clienți.

Sistemul electronic cu software

permite gestionarea cozilor și accesul managerilor la rapoarte de date. Clienții trebuie să se prezinte fizic la instituție și să își aștepte rândul.



Sistemul digital

presupune existența unui server central care gestionează cozile și echipamentele periferice (ecrane de display, pupitru bilete ș.a.). Această soluție nu cere prezența fizică a utilizatorului pentru a lua bilet sau a sta la coadă, iar managerii pot gestiona cu ușurință cozile și informațiile despre ele în detaliu, cum ar fi: eficiența operatorilor, timpul de lucru, timpul de așteptare, mărimea cozilor și multe altele.

ZeroCozi - O soluție smart pentru un oraș smart

Ce presupune conceptul de „Smart City”?

Conceptul de Smart City presupune:

- găsierea unei stări de echilibru între confortul cetățenilor și respectarea mediului în care trăiesc aceștia
- implementarea și utilizarea unor servicii de e-guvernare care permit accesarea prin Internet a informațiilor despre instituțiile publice
- interacțiunea online dintre cetățeni administrațiile publice reprezintă o inițiativă caracteristică orașelor care ținesc adoptarea principiilor de organizare de tip Smart City

De ce e ZeroCozi „smart”?

ZeroCozi este o soluție digitală de ultimă generație care:

- folosește tehnologia pentru a ajuta instituțiile publice să își livreze eficient serviciile contribuind astfel la fluxul persoanelor care vizitează zilnic ghișeele
- reduce la minim timpul de așteptare de la sosire și până la rezolvarea problemelor administrative
- crează o punte de comunicare între instituții și clienții lor, generând de asemenea și rapoarte pe baza datelor privind numărul de persoane prezente la fiecare ghișeu și modul de gestionare a acestora

Ce trebuie să asigure autoritățile publice în vederea implementării serviciilor „smart”?

Autoritățile publice care implementează servicii „smart” trebuie să se asigure că sistemele informatice și echipamentele electronice au capacitatea de a schimba date între ele, dar și cu alte sisteme, precum și cu utilizatorii.



Soluția ZeroCozi pentru instituții publice

ZeroCozi oferă răspunsuri pentru indicatorii principali de performanță cum ar fi:

- timpul mediu de așteptare la coadă
- mărirea cozii
- timpul mediu de servire
- numărul total de solicitanți pe zi
- calitatea serviciilor percepută de clienți
- costul total de operare

Beneficiile oferite de ZeroCozi:

Calitate

- este o soluție de ultimă generație care oferă informații de calitate mult superioară sistemelor de cozi fizice sau electronice

Sincronizare

- oferă date în timp real despre indicatorii principali de performanță, astfel încât un manager să poată înțelege, dar și îmbunătăți sisteme interne

Dialog

- reprezintă o punte de comunicare între operatori și clienți, utilizatorii având posibilitatea de a oferi feedback legat de calitatea serviciilor

Flexibilitate

- editarea și modificarea cu ușurință a datelor, clienții fiind informați în timp real în legătură cu orice schimbare prin notificări



Interfața ZeroCozi pentru manageri de instituții publice

Primăria Municipiului Timișoara

Audiențe / Informații	(13) >
Agricol	(5) >
Comerț	(3) >

Interfața pentru operatori

Operatorul poate urmări cu exactitate câți oameni se află la coadă, precum și toate serviciile la care este alocat.

Când procesează coada:

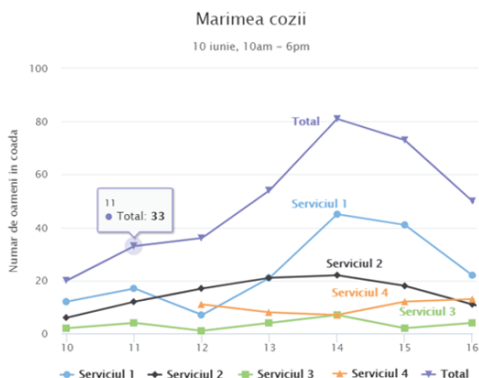
Ion Popescu
Bilet luat la 2018-10-03 09:55
În așteptare de 1 minute

AI 119

Audiențe / Informații		
AI 106		Recheamă
AI 107		Recheamă
AI 108	In așteptare	Neprezentat Rezolvat
AI 109		Procesează

Interfața pentru manageri de servicii

Managerul poate pune la dispoziția clienților informații precum: serviciile instituției, orele de activitate, lista de operatori, informații adiționale și actualizări, locația, link-ul website-ului, etc.



De asemenea, el va avea acces la rapoarte ale:

- numărului de bilete cerute, pe serviciu, pe interval orar
- timpului de așteptare mediu, pe serviciu, pe interval orar
- timpului mediu de servire, pe serviciu, pe interval orar
- mărimii cozii, pe serviciu, pe interval orar
- numărului de neprezentări, pe serviciu, pe interval orar
- sursei biletelor (la locație, telefon mobil, pagina web), pe serviciu, pe interval orar
- feedback-ului de la utilizatori (rating și, optional, comentarii)

Interfața ZeroCozi pentru utilizatorii finali

Procesul de luare a unui bilet are 4 pași și este ghidat de un indicator de progres



Alege instituția

Ai acces la informațiile legate de instituție și serviciile sale.

Alege serviciul

Utilizatorii aleg serviciul dorit și primesc informații legate de orar, precum și de numărul de persoane aflate înaintea lor la coadă.

	Persoane 128	Luni - vineri 12:00 - 16:00	Deschis
	Persoane 128	Luni - vineri 12:00 - 16:00	Deschis

Vreau bilet la coadă

Acum sunt 7 persoane înaintea ta



Țimp estimativ: **1 ora 23 min**

Bilet programare

Utilizatorii primesc informații în detaliu despre serviciul pentru care au optat și, în cazul în care sunt încă interesați, își pot lua bilet la coadă.

Bilet confirmat

Utilizatorii pot accesa biletul pentru a vizualiza informațiile de pe acesta în orice moment și pot acorda feedback sistemului ZeroCozi.

✓ **Succes**

Biletul rezervat - U221

[Revenire la pagina de start](#)



Contact

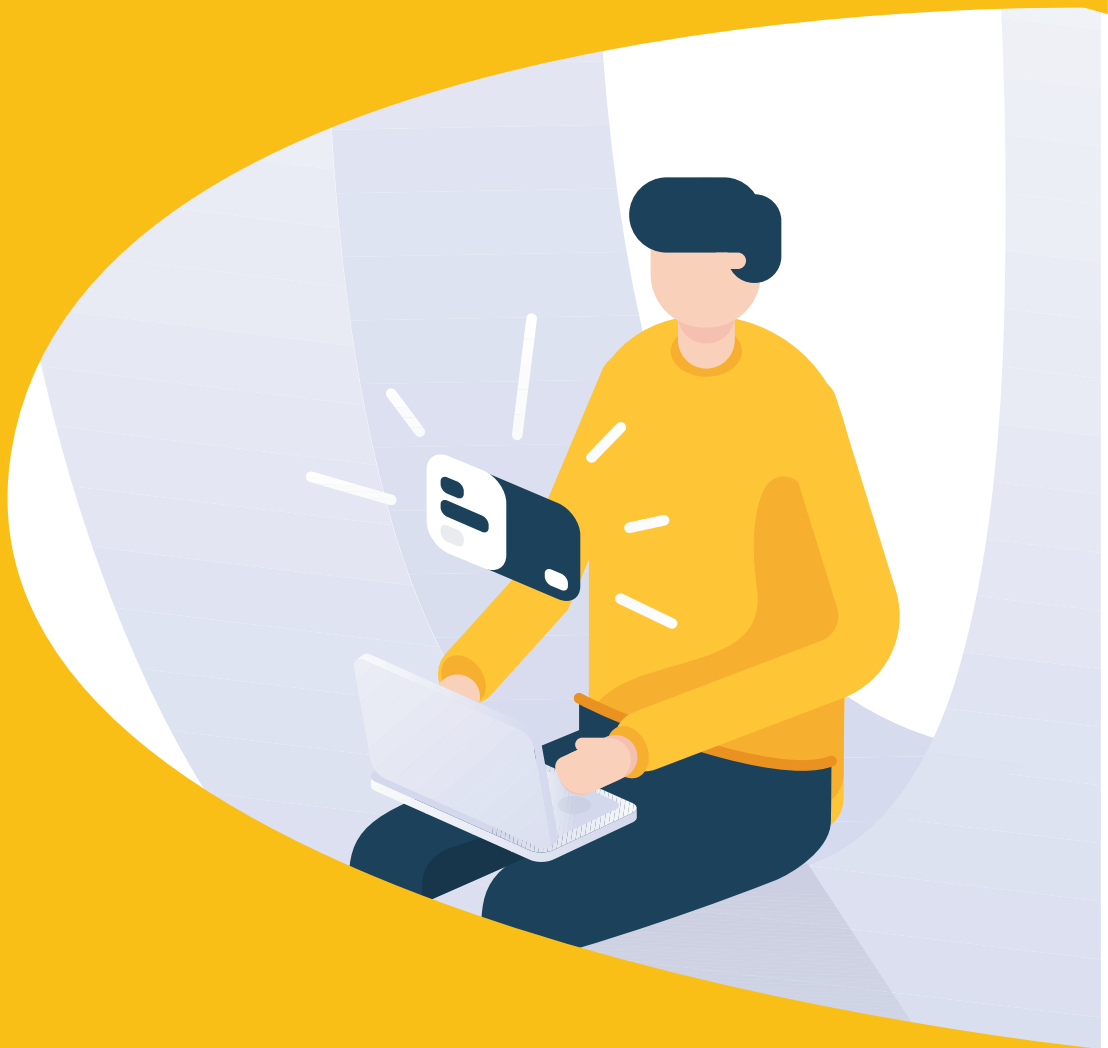
 0744792254

 contact@zerocozi.ro

 [/zerocozi/](https://www.facebook.com/zerocozi/)

 zerocozi.ro





**ZERO
COZI**
zerocozi.ro

**Dăm valoare
timpului tău.**