

NEXT! køsystemet til SDU i Odense

Syddansk Universitet i Odense er flere tusinde m2 stort og her har knap 12.000 studerende af forskellige nationaliteter deres daglige gang. I forbindelse med projektet "De Studerende i Centrum", hvor de tre hovedmål frem til 2015 er:

- Inspirerende læring
- Kompetent service
- Motiverende miljø

har universitetet i august indviet nye lokaler, hvor de studerende kan få rådgivning og vejledning i trygge og venlige omgivelser. Tidligere har eleverne skulle henvende sig mange forskellige steder rundt omkring på campus afhængigt af den hjælp, de havde brug for, men med den nye Studenterservice, hvor al service og vejledning er samlet ét sted, skaber Syddansk Universitet bedre overskuelighed for de studerende samt øget effektivisering af medarbejdernes tid.



Til at understøtte projekt "De Studerende i Centrum" og en forbedret studenterservice har Syddansk Universitet i Odense implementeret NEXT! køsystemet leveret af Kofoed & Co. Overskueligheden for både studerende og medarbejdere er hermed blevet optimeret, idet systemet har gjort det muligt at samle hjælp og vejledning til de studerende ét sted under Studenterservice.

NEXT!

NEXT! køsystemet på Syddansk Universitet består af en selvbetjeningsstander med indbygget bon-printer. Standeren har en velkomstskaerm, som viser en række kategorier på enten dansk eller engelsk alt efter, hvilket sprog den studerende vælger på skærmen ved sin henvendelse. Hver kategori dækker et område, indenfor hvilket medarbejderne i Studenterservice kan hjælpe og rådgive de studerende. Når en studerende ankommer til Studenterservice, vælger vedkommende den kategori, som passer til ens henvendelse, eksempelvis SU eller Oprettelse af studie kort. Herefter printes en lille bon, hvorpå den studerende kan se sit nummer i køen og herefter tage plads i venteområdet.

Medarbejderne i Studenterservice kan logge på NEXT! systemet og vælge den eller de kategorier, som man er rådgiver for den pågældende dag. Når en studerende henvender sig ved selvbetjeningsstanderen og får udleveret en bon med et kø-nummer indenfor en given kategori, får den medarbejder, der er tilknyttet den valgte kategori, en kort besked på sin skærm om, at der nu står en studerende i "kø". Når en medarbejder er klar til at hjælpe og vejlede den studerende, vises den studerendes nummer samt en angivelse af, hvilken skranke han/hun skal henvende sig til, på en stor skærm i venteområdet. Den studerende kan nu henvende sig ved den pågældende skranke og tale med en medarbejder indenfor det område, som vedkommende har brug for hjælp og vejledning indenfor.

Historisk nyt på SDU

NEXT! køsystemet er noget helt nyt på Syddansk Universitet, som aldrig tidligere har haft et system til at kunne strukturere de mange henvendelser fra danske såvel som udenlandske studerende. NEXT! har, sammen med et hyggeligt venteområde med bløde sofaer og højt til loftet, været med til at eliminere lange køer og samtidig give de studerende en bedre oplevelse: "Der er struktur og oplevelsen af, at der er én, som venter på at kunne hjælpe, når det bliver ens tur", udtaler Claus Trap Christensen, IT-Supportchef ved SDU Odense og fortsætter: "Før var der meget kø og usikkerhed omkring, om det nu er den rigtige kø. At sidde i en sofa og vente er bedre, end at stå op i en kø længe og vente – især hvis man har stået i den forkerte kø i al den tid!" Samtidigt er der med et struktureret køsystem og et venteområde skabt diskretion omkring den enkeltes henvendelser ved skranken.

Ydermere kan medarbejderne bruge deres tid mere effektivt, da de automatisk får besked, når der venter en studerende i kø. De kan dermed allokere deres arbejdstid på andre opgaver, når der ikke er studerende i kø til deres område: "For eksempel det Internationale Kontor er meget glade. De sidder ude bagved og behøver nu kun komme ud, når der er behov", fortæller Jesper Juel Rasmussen, IT-Supporter. Et statistikmodul i NEXT! systemet bidrager yderligere til bedre ressourceallokering, idet statistikken på henvendelserne giver mulighed for at planlægge og justere bemanningen, så den er tilpasset både i forhold til typen af henvendelser samt antallet af henvendelser: "Statistikken giver et rigtigt godt billede af, hvornår de studerende kommer, og hvad de henvender sig omkring", siger Jesper Juel Rasmussen. Ved hjælp af statistikken kan spidsbelastnings- og træge perioder identificeres, både i løbet af en dag og henover året, eksempelvis i forhold til ferie- og eksamensperioder. Samtidig kan Studenterservice selv redigere i, fjerne eller tilføje, kategorier i overensstemmelse med typen af henvendelser, som de får fra de studerende – og som Jesper Juel Rasmussen fortæller: "Det er nemt at arbejde i [systemet]. Det er overskueligt og meget brugervenligt at sætte eksempelvis kategorier op."

Fordele for SDU

Syddansk Universitet har med et NEXT! køsystemt fra Kofoed & Co. opnået bedre allokering af ressourcer, større medarbejdertilfredshed, mere overskuelighed for både medarbejdere og studerende samt en mere professionel og struktureret håndtering af de mange forskellige typer henvendelser.

Mere information

Vil du vide mere om NEXT Solution generelt, eller har du spørgsmål til ovenstående informationer, er det altid muligt at kontakte Salgschef Maja de Taeje for en uforpligtende snak. Skriv til Maja på maja@kofoed.co eller ring på tlf. 26 18 36 21.