

statt  
**2 stunden**  
 nur  
**55 sekunden**  
 durch  
 service  
 design



**wie haben wir das geschafft?**

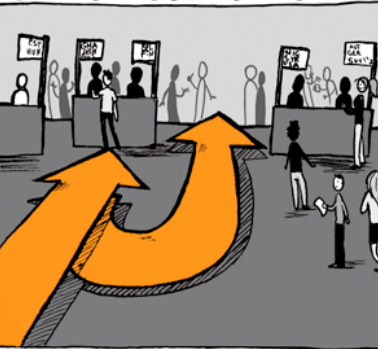


1. es gab keine geschlossene schalterfront; sondern eine art schalterrechen, durch den die delegierten »fließen« und sich so nach der registrierung nicht gegenseitig im weg standen.

2. der besucherstrom wurde im vorfeld gesteuert: flow managers wiesen die leute zu den richtigen registrierungsschaltern.

3. statt nach dem alphabet sortierten wir die besucher nach nationen. diese wurden mit olympischen codes gekennzeichnet.

4. gab es ein problem bei der registrierung, wurden die betreffenden besucher sofort an einen exception handling schalter umgeleitet.



**das system bewährte sich prächtig.**



**überlegen sie auch gerade, wie sie ihr service verbessern können? zögern sie nicht, kontaktieren sie mich!**

greger@gp.co.at

ENDE