



NEW

СУО DoCash Q2 – это современный инструмент оптимизации потока клиентов и улучшения качества обслуживания

Задачи системы

- Оптимизация работы сотрудников, подразделений и филиалов благодаря эффективно-му распределению потоков клиентов
- Регистрация различных показателей процесса обслуживания: времени ожидания, продолжительности обслуживания, количества посетителей и т.д., установка нормативов для этих показателей и контроль их выполнения
- Оперативный контроль качества обслуживания клиентов отдельными сотрудниками, уровня обслуживания в целом по подразделению
- Предоставление персонализированного сервиса VIP-клиентам

Сфера применения

СУО DoCash Q2 помогает оптимально организовать работу операторов и сократить время пребывания клиентов в операционных залах банков, посольств и консульств, центров по трудоустройству, налоговых инспекций, пенсионных фондов, страховых компаний, сервисных центров, МОТОПЭР (МРЭО) ГИБДД - там, где есть выдача товара, кассовое обслуживание, прием и обработка документов, консультации специалистов, гарантийный сервис.

[+] для менеджера

- Гибкая конфигурация. Функционал и логика работы могут быть настроены индивидуально под бизнес-процесс клиента
- Возможность централизованного мониторинга, администрирования и построения отчетности для распределенных систем с множеством удаленных филиалов

[+] при эксплуатации

- Дружественный интерфейс. Возможность использования шаблонов дизайна интерфейса для оформления в фирменном стиле клиента
- Разнообразное оборудование и виртуальные устройства, с широким функционалом и возможностями
- Легкая настройка и администрирование
- Подробная документация и обучение пользователей
- Повышенная безопасность информации

Общее описание работы системы

1. Придя в банк, клиент выбирает необходимые услуги в меню, отображаемого на экране сенсорного диспенсера билетов и получает чек с присвоенным ему номером.
2. В процессе ожидания внимание клиента может быть направлено на дополнительные услуги и рекламу, отображаемую на одном или нескольких мониторах СУО.
3. Операционист или кассир, закончивший работу с одним клиентом, вызывает следующего. Информация о вызове высвечивается на центральном табло и табло оператора. Вызов клиента сопровождается звуковым сигналом (гонг или голосовой вызов клиента).
4. Клиент, увидев на центральном табло свой номер, проходит к назначенному оператору. На экране пульта оператора отображается подробная информация, позволяющая оператору предложить персонализированный подход каждому клиенту.
5. По окончании обслуживания клиента, в зависимости от выбранного набора услуг оператор может завершить работу в системе с данным клиентом, или направить его к другому сотруднику.
6. Клиенту может быть предоставлена возможность оценить качество предоставленных услуг или предложено поучаствовать в опросе. Для этого он может воспользоваться пультом, установленным в месте обслуживания.
7. На всех этапах обслуживания руководитель осуществляет оперативный мониторинг работы подразделения. При необходимости, он оперативно вносит изменения в работу отдельных очередей или переключает в заданный режим работы все подразделение.
8. Вся информация накапливается в единой БД. Менеджер или аналитик на своем рабочем месте может формировать отчеты, конвертировать их в различные форматы и экспортировать во внешние программы для более детального анализа.
9. В центральном офисе менеджеры банка осуществляют оперативный мониторинг потока клиентов и заданных параметров обслуживания, как по отдельным подразделениям, так и по всей сети, формируют необходимые отчеты для принятия оперативных и стратегических решений.

Сенсорный диспенсер билетов (NAS)

- Устанавливается в клиентском зале и служит для выбора услуги (очереди) клиентом. На экране может отображаться любое количество строк в меню. Услуги (очереди) объединяются в меню, меню могут содержать подменю нескольких уровней.
- Выбрав необходимую услугу или кассу, клиент получает чек-номерок с указанием индивидуального номера, списка услуг, количества клиентов ожидающих очереди перед ним, а также даты, времени регистрации, логотипа, штрих-кода и т.д.
- Сенсорный диспенсер билетов может быть оборудован кардридером, сканером штрих-кода, видеокameraми дополнительным экраном и другими устройствами.

СУО DoCash Q2

Центральное информационное табло

- Устанавливается в зоне ожидания и служит для информирования клиентов о продвижении очереди и вызове клиентов к обслуживанию. В качестве центрального табло используются плазменные и ЖК панели в сочетании с программным модулем управления
- Помимо информации о состоянии очереди и оповещения о вызове клиента на табло может одновременно отображаться любая мультимедиа-информация: видео, слай-шоу, бегущая строка и т.п.
- Возможно использование светодиодных табло с любым размером, количеством и цветом символов для установки как внутри помещений, так всепогодного исполнения для размещения на открытом воздухе



Табло оператора

- Табло оператора устанавливается в клиентском зале на каждом рабочем месте оператора: на нем отображаются номер рабочего места (номер кассы) и номер клиента, вызванного для обслуживания в данную кассу

Пульт оператора

- Пульт оператора располагается на рабочем месте оператора и предназначен для всех операций по организации очереди к конкретному оператору

Пульт клиента

- Пульт клиента оснащен пятью многофункциональными кнопками. Клиент имеет возможность оценить качество обслуживания по пятибалльной шкале или ответить на предлагаемый вопрос с предложением до пяти вариантов ответа. Для этого на пульте загораются индикаторы кнопок с вариантами ответа



Модуль администрирования

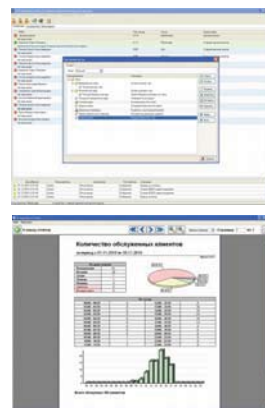
- Настройка конфигурации СУО в доступном пользовательском интерфейсе без остановки и перезагрузки системы
- Диагностика и мониторинг работы оборудования, модулей системы и пользователей

Модуль мониторинга

- Мониторинг состояния очереди в режиме реального времени
- Полный контроль за процессом обслуживания: повысить приоритет клиента, перевести в другую очередь или к другому оператору всего за пару кликов мышью

Модуль отчетности

- Формирование статистических отчетов для оценки различных параметров процесса обслуживания клиентов и принятия на их основе управленческих решений
- Экспорт в форматы PDF, HTML, RTF, XLS, Image file, CSV, Text и печать
- Простое добавление новых отчетов



Блок звукового оповещения

- Состоит из 2-х аудиоколонн 10 Вт пассивного типа и аудио усилителя и программного модуля звукового оповещения и позволяет привлечь внимание клиента и пригласить его к определенному окну с помощью гонга или голосового оповещения

Дополнительные возможности СУО DoCash Q2

- Сохранение данных системы (очередь, базы данных) при аварийном отключении
- Возможность автоматического восстановления данных системы из резервной копии в случае критического сбоя
- Прекращение выдачи талонов за определенное время до конца рабочего дня
- Модули виртуального пульта и виртуального табло оператора

Опции системы (по индивидуальному заказу):

- Возможность записи на определенную дату и время
- Регистрация клиентов через Интернет и с помощью мобильных устройств, с отправкой подтверждений и уведомлений (по e-mail, SMS)
- Составление расписания приема и работы персонала
- Рассылка уведомлений о событиях в системе (по e-mail, SMS)
- Вывод мультимедийных и информационных материалов индивидуально на любой монитор систем
- Идентификация и индивидуальное направление клиентов (во взаимодействии с CRM-системами)