

Система управления очередью DoCash Q2

При разработке СУО DoCash Q2 нами были применены новейшие технологии в области клиентского сервиса. Это была долгая и кропотливая работа. Результат превзошел все ожидания — теперь мы можем предложить Вам совершенную систему, способную полностью удовлетворить запросы даже самых взыскательных клиентов.



Назначение системы

Система управления очередью DoCash Q2 – это современный программно-аппаратный комплекс обеспечивающий управление потоками посетителей на предприятиях оказывающих услуги физическим и юридическим лицам.

Состав СУО DoCash Q2:

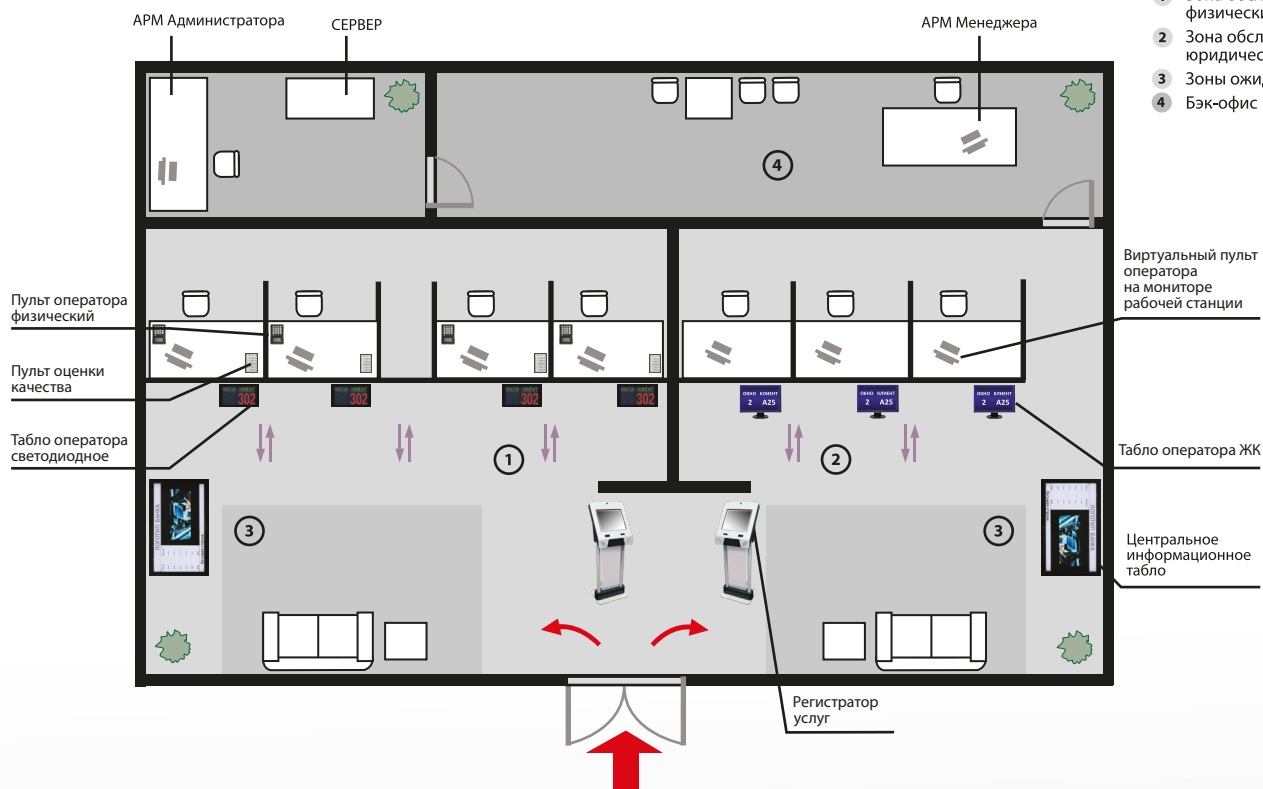
- Регистратор услуг (номерковый аппарат/деспенсер талонов)
- Табло оператора (двухцветное, светодиодное или ЖК табло цветное)
- Коммутационное оборудование
- Главное информационное табло с блоком управления
- Управляющий сервер
- Пульты оператора (физические/виртуальные) и пульты оценки качества
- Система звукового оповещения
- Программное обеспечение

Применение **СУО DoCash Q2** позволит предприятиям оптимизировать расходы на управление потоком посетителей, снизить общие затраты на оказание услуг, а также эмоциональную нагрузку на посетителей и персонал, повысит качество обслуживания и лояльность посетителей.

Схема организации DoCash СУО в отделении банка

Экспликация

- 1 Зона обслуживания физических лиц
- 2 Зона обслуживания юридических лиц
- 3 Зоны ожидания
- 4 Бэк-офис



Ключевые возможности

Регистрация посетителей

- Отображение списка услуг на Регистраторе с возможностью логических группировок и многоуровневым меню
- Отображение рекламного и информационного контента (видеоряд, бегущая строка, текстовая информация)
- Возможность дизайна меню регистратора под стилистику предприятия
- Идентификация посетителя по банковской карте (с возможностью идентификации посетителя категории VIP)
- Идентификация посетителя по паспорту, либо штрих-коду (интеграция с информационными системами предприятия)
- Печать талона на обслуживание с отображением: дата, время, логотип, номер очереди и код услуги.

Управление потоком посетителей

- Мониторинг состояние очереди и офиса предприятия:
 - *Распределение потока посетителей в разрезе категорий по услугам в общей очереди*
 - *Состояние окон обслуживания (оказание услуг, перерыв на обед и т.п.)*
 - *Обслуживаемые посетители*
 - *Время обслуживания: посетитель в очереди, максимальное время ожидания, среднее время ожидания, среднее время обслуживания, максимальное прогнозное время ожидания*

- Определение матрицы приоритетов для услуг в конкретных окнах обслуживания
- Ручное управление потоком посетителей (перевод в другое окно, другую услугу, аннулирование талона на обслуживание, вызов посетителя на конкретное окно)
- Тактики работы офиса предприятия позволяющие менять (в ручном и автоматическом режимах) алгоритм обслуживания посетителей - изменение состава предоставляемых услуг, распределение услуг по окнам, параметры и нормативы обслуживания, порядок вызова посетителей
- Назначение матрицы приоритетов услуг на конкретную тактику обслуживания
- Система информационных уведомлений (регистрация VIP-посетителя, превышение нормативов обслуживания, смена тактики, отсутствие возможности обслужить посетителя и т.п.)

Обслуживание посетителей

- Авторизации оператора по паролю/учетной записи в ActiveDirectory
- Вызов посетителя к окну обслуживания по порядку очереди, по номеру, по услуге
- Откладывание обслуживания посетителя/вызов из списка отложенных
- Перевод посетителя в другое окно обслуживания
- Вызов опоздавших посетителей – талон опоздавшего посетителя переносится вниз по очереди (число позиций смещения настраивается)
- Возможность автоматического исключения из очереди талонов опоздавших посетителей, не подошедших к окну обслуживания заданное число раз (настраивается)
- Возможность установки технического перерыва на окне обслуживания (обед, технический перерыв, постобработка)

Аналитическая отчетность

- Подготовка отчетности с возможностью указывать параметры формирования: период, оператор, посетитель, окно, услуга
- Экспорт отчетов в распространенные форматы (xls, pdf, rtf и др.)
- Базовый пакет аналитической отчетности представлен отчетами:
 - Отчет по категориям операций
 - Отчет по динамике времени ожидания
 - Отчет по динамике времени обслуживания
 - Отчет по производительности рабочих станций
 - Отчет по СОКОК
 - Отчет по талонам

Надежность и отказоустойчивость

- Подтвержденная бесперебойная работа **СУО DoCash Q2** в офисах предприятий с числом окон до 100
- Ежедневный обслуживаемый поток посетителей более 3 000 человек
- Сохранность данных в случаях аварийного отключения системы (состояние очереди, нумерация талонов посетителей, данные статистики)

Универсальность и неприхотливость

- Уникальная особенность **СУО DoCash Q2** – использование оборудования собственной разработки построенного на стандартных сетевых решениях (кабельная разводка UTP-5, разъемы RJ-45, протокол TCP/IP). Для быстрого развертывания системы можно использовать существующие кабельные сети. В расширения количества окон обслуживания можно использовать обычные сетевые концентраторы.
- Устройства комплекса, отображающие информацию (табло, регистратор, пульт), могут быть оформлены в стилистике предприятия, за счет применения технологий html, css, flash.

Области применения

Кредитные и страховые организации

- Отделения/дополнительные офисы банков (включая сетевые банки)
- Офисы страховых компаний

Медицинские учреждения

- Поликлиники (частные)
- Ветеринарные клиники
- Медстационары

Многофункциональные и специализированные центры обслуживания граждан

- Визовые центры стран
- Центры занятости населения РФ, ближнее зарубежье
- Отделения ЗАГС РФ, ближнее зарубежье

Государственные учреждения и местные органы самоуправления

- Районные, муниципальные, поселковые администрации
- Отделения Федеральной миграционной службы
- Отделения МВД/паспортные столы
- Органы ЖКХ

Энергетические компании

- Энергосбытовые организации
- Газовые тресты

и другие организации нуждающиеся в качественном управлении потоком клиентов

СУО DoCash Q2. Паспорт продукта

Оборудование

Тип оборудования	Спецификация
Регистратор	Вандалостойкий сенсорный монитор 19", термопринтер 80 мм, цвет по каталогу RAL
Главное информационное табло	ЖК панель 32-65", блок управления
Табло оператора	Светодиодное, двухцветное, разрешение 64x32 или ЖК цветное, подключение по Ethernet
Пульт оператора	Аппаратный, подключение UTP-5, разъемы RJ-45, протокол TCP/IP
Пульт оператора	Программный (виртуальный), устанавливается на персональный компьютер оператора
Сетевой концентратор	Сетевой коммутатор (switch) 10/100Mb/s, 16/24 порта
Пульт СОКОК	5-ти или 2-х кнопочный, подключение RS-232
Концентратор СОКОК	12 портов. Подключение к ЛВС СУО - разъем RJ-45, протокол TCP/IP
Управляющие сервер СУО	Windows 7 Prof/ Intel®Core™ i5 / 4GB / 500Gb
Система звукового оповещения	Усилитель стерео, колонки 2x15Вт

Программное обеспечение

Управляющий сервер СУО

- ОС Windows XP/7
- СУБД FireBird
- Остановка/запуск по расписанию
- Аудит работы операторов
- Интеграция учетных записей пользователей с MS AD (опция)
- Нумерация услуг: Цифры, Буквы+цифры
- Вывод на табло оператора: номер талона, номер окна + номер талона

Управляющий сервер СУО. АРМ Администратора

- Управление пользователями системы и правами доступа
- Управление устройствами (табло, пульта оператора/СОКОК, регистраторы)
- Управление настройками системы (услуги, нормативы, расписания и т.п.)
- Настройка и управление тактиками обслуживания
- Online-статистика по окнам/услугам

Регистратор

- Отображение услуг с возможностью группировки услуг в папки
- Бегущая строка
- Видеоряд
- Отображение текущих времени и даты
- Отображение логотипа предприятия
- Печать талона (логотип, услуга, номер талона, длина очереди, время ожидания в очереди, текущее время, информация о предприятии, дополнительная информация)

Пульт оператора (программный)

- Вызов/повторный вызов посетителя, вызов по номеру талона, возврат в очередь, перевод посетителя в другое окно/услугу, голосование, режимы технического перерыва, время ожидания посетителя в очереди, счетчик времени обслуживания, отображение текущей тактики обслуживания, общая статистика состояния очереди

Управление главным информационным табло

- Отображение номеров вызываемых клиентов (мигание)
- Отображение списка вызванных посетителей (кол-во настраивается)
- Отображение информационного контента (текст, графика, видеоряд, бегущая строка)

Управление голосовым оповещением

- Голосовое сопровождение вызова посетителя «Гонг»
- Повторный вызов посетителя «Гонг»
- Голосовой вызов посетителя «Клиент номер ... подойдите к окну номер ...»

Отчетность

- Формирование отчетности в разрезах: оператор, посетитель, окно, услуга
- Экспорт отчетов в форматы: PDF, XLS, RTF
- В стандартный комплект входит 6 отчетов:
 - Отчет по категориям операций
 - Отчет по динамике времени ожидания
 - Отчет по динамике времени обслуживания
 - Отчет по производительности рабочих станций
 - Отчет по СОКОК
 - Отчет по талонам
- Дополнительные отчеты (опция)