



Информационная система управления очередями



Назначение и область применения

Система предназначена для распределения и учета клиентов в очереди и вызова их к кассам с помощью звукового сигнала и визуального отображения индивидуального номера очереди клиента. Система выполняет статистический учет обслуженных клиентов с помощью персонального компьютера (ПК).

Система может быть использована в организациях, обслуживающих большое количество клиентов.

Примеры успешного применения:

Система установлена, адаптирована "под ключ" и успешно внедрена на фирме MOLDCELL (www.moldcell.md) - оператор мобильной связи, г. Кишинев.

Рекомендуемые области применения

- Клиентские центры операторов сотовой связи
- Операционные залы банков
- Центры выплат страховых компаний
- Туристические агентства
- Розничные сети
- Салоны красоты
- Медицинские центры
- Автосалоны
- Автосервисы
- Нотариальные и адвокатские конторы
- Посольства и консульские учреждения
- Библиотеки
- Образовательные учреждения
- Авиа и железнодорожные кассы
- Государственные учреждения

Функциональные возможности

Система обеспечивает выполнение следующих функций:

- Распределение и учет клиентов в очереди
- Вызов клиентов к операторам с помощью звукового сигнала и визуального отображения индивидуального номера клиента на табло оператора и групповом табло
- Ведение статистического учета обслуженных клиентов
 - текущее состояние очередей
 - динамика очередей
 - динамика регистрации клиентов
 - динамика работы операторов
 - время ожидания клиентов
- Хранение данных за весь отчетный месяц
- Интеграция с MS Excel, MS Word и другими приложениями существующими на предприятии

Структура системы

В состав системы входят следующие модули:

❖ **Пульт регистрации (диспенсер)**

Осуществляет регистрацию клиента и выдачу клиенту соответствующего талона. Для удобства посетителей пульт регистрации располагается рядом со входом в помещение.

❖ **Пульт оператора**

Осуществляет вызов клиента с рабочего места оператора.

❖ **Информационное табло оператора**

Отображает номер вызванного клиента и номер оператора. Распологается над рабочим местом оператора.

❖ **Групповое табло**

Отображает информацию о последних 5 - 8 вызовах клиентов. Распологается в центре помещения.

❖ **Пульт менеджера**

Позволяет конфигурировать систему и получать всю статистическую информацию.

❖ **Блок управления**

Объединяет все элементы в единую систему и осуществляет хранение конфигурационных и статистических данных.

Работа системы

После включения система переходит в режим готовности регистрации клиентов. На каждом табло оператора высвечивается только номер оператора. Групповое табло остается "пустым".

Войдя в помещение, клиент подходит к пулту регистрации, выбирает вид услуги из перечня на пульте, нажимает на соответствующую кнопку, отрывает распечатанный талон с трехзначным номером очереди и ждет вызова в зале.

Вызов клиента осуществляют операторы с помощью пульта управления. При вызове очередного клиента на групповом табло в верхней строке отображается номер оператора и номер вызываемого клиента, (предыдущие номера смещаются вниз на одну строку), на соответствующем табло оператора высвечивается номер клиента. Обновление информации на групповом табло сопровождается звуковым сигналом.

Оператор через пульт управления может осуществить следующие дополнительные операции:

- Вызов конкретного клиента по его номеру.
- Возврат клиента в очередь.
- Направляет клиента к другому оператору.
- Переводит свое рабочее место в состояние "выключено".

Преимущества

- ❖ Удобства клиентам
- ❖ Эффективная работа оператора
- ❖ Статистика обслуживания клиентов
- ❖ Повышение производительности труда и эффективности работы предприятия



Комплект поставки

- Центральное информационное табло 1 шт.
- Табло оператора 3 - 16 шт.
- Пульт управления оператора 3 - 16 шт.
- Пульт регистрации клиентов, с принтером 1 шт.
- Управляющий компьютер 1 шт.
- Комплект кабелей 1 шт.
- Программное обеспечение MD.SOFTCOM.04001-01 1 шт.
- Руководство по эксплуатации MD.SOFTCOM.04001-01 31 01 1 шт.



SYSTEMCOMPUTER s.r.l.

SOFTCOM s.a.

Republica Moldova, Chişinău MD-2038, Decebal, 99
Tel/Fax (37322)563306; e-mail:cvv@syscom.md

