



**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА
«СОЦ - ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ»**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

2014

1. Назначение и цели системы

1.1 Назначение системы

В большинстве государственных учреждений России очереди до сих пор как во времена социализма и гражданам приходится терять в очередях иногда по несколько часов. Это один из главных бичей нашей страны. Решить данную проблему мы предлагаем при помощи системы электронной очереди «СОЦ-Электронная очередь».

Достигается это за счет автоматизации процесса обслуживания клиентов, оптимизации рабочего времени персонала и исключения влияния «человеческого фактора» на отношение к посетителям.

Сегодня наличие систем электронной очереди – основной элемент *качественного сервиса* для учреждений, чья непосредственная деятельность неразрывно связана с продажей или оказанием услуг.

Очередь *перестает быть изнуряющей*, утомительной и неприятной, а взаимодействие с посетителями превращается в четкий, спланированный алгоритм.

Комфортное ожидание без возникновения напряжения, связанного с недостаточной осведомленностью, обеспечивается посредством звуковых оповещений и постоянно обновляемой информацией, выводимой на большое электронное табло, видимое всем посетителям.

Табло оператора, показывающее номер клиента, находящегося на приеме, либо номер человека, которого пригласили пройти в кабинет или к окошку, помогает посетителям быстро и уверенно ориентироваться, не создавая задержек, вызванных необходимостью получения справочной информации и прояснения вопроса, куда именно нужно пройти, чтобы решить стоящую перед пришедшим клиентом, задачу.

Система управления очередью «СОЦ-Электронная очередь» – это современное решение для различных сфер услуг, государственных компаний и бизнеса. В нашем продукте мы постарались объединить высокое качество и надежность аппаратных составляющих системы с гибкой и функциональной программной оболочкой.

Выгода. Единовременные затраты, низкая стоимость владения электронной очередью – долгосрочное капиталовложение, повышающее имидж компании и доверие потребителей.

Простота. Оперативный монтаж оборудования и интуитивно понятное пользование системой, как для клиентов, так и для персонала. Управление электронной очередью не превращается в дополнительный источник расходов.

Эффективность. Результат от внедрения электронной очереди заметен уже на следующий день:

- *улучшается качество и сокращается время* обслуживания посетителей, благодаря отсутствию «живых» очередей и комфорту во время ожидания;

- *улучшаются условия, и повышается эффективность* работы сотрудников, во многом за счёт уменьшения стрессовых нагрузок, в итоге стоимость системы управления очередью быстро окупается;

- сохраняется конфиденциальность и происходит уравнивание прав клиентов: электронное управление очередью исключает необходимость пропускать вперёд знакомых и даёт возможность озвучивать свой вопрос или проблему только сотруднику организации.

Гибкость. Наши решения легко адаптировать под специфику любого учреждения, будь то банк или госучреждение.

1.2 Цели создания системы

- Организация и автоматизация процесса прохождения очереди
- Ускорение процесса обслуживания клиентов
- Увеличение пропускной способности организации или учреждения
- Повышение уровня и качества информационного обеспечения
- Повышение эффективности принимаемых решений
- Получение дополнительной возможности для проведения анализа
- Получение инструментов для контроля руководства за работой персонала
- Аналитика функционала и бизнес процессов предприятия
- Разряжение морально-психологических условий «живой» очереди
- Сокращение времени ожидания в очереди
- Гарантированное получение услуги
- Уменьшение конфликтов в очередях
- Возможность приоритета клиентам, записанным через gosuslugi.ru
- Отпадает необходимость записи клиентов в очередь с раннего утра

2. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

2.1 Структура АИС «Электронная очередь»

Структура АИС «Электронная очередь» представлена на рис. 1.

Электронная очередь

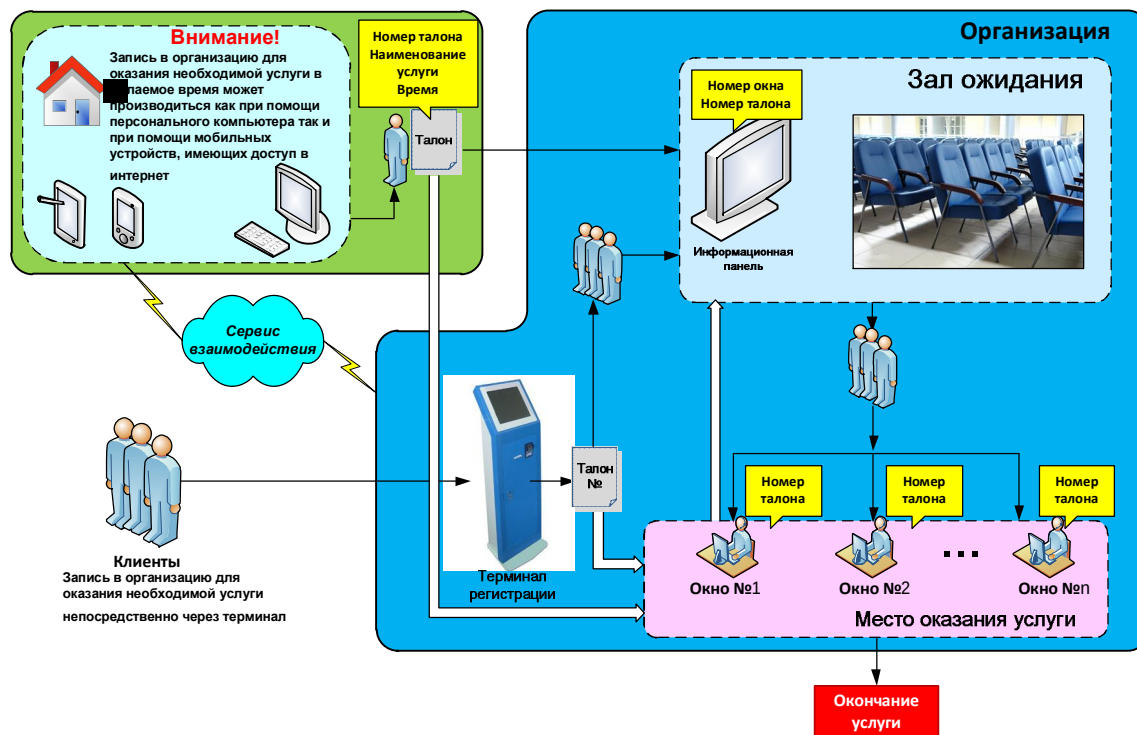


Рис. 1 – Структурная схема АИС «Электронная очередь».

2.2 Алгоритм работы системы

При посещении организации, где установлена система «СОЦ - Электронная очередь», клиент выбирает необходимую услугу на пульте выбора услуг, получает талон, на котором напечатан номер очереди и проходит в зону ожидания.

Оператор, закончивший работу с очередным клиентом, нажимает кнопку «Следующий».

Клиент, видит на главном табло и на табло находящемся возле соответствующего оператора номер своей очереди и номер оператора, к которому его приглашают. Данная информация сопровождается голосовым сопровождением.

Клиент проходит в зону обслуживания и получает услугу.

Вся ситуация в очереди находится под контролем уполномоченного лица.

Помимо этого, возможен вариант удаленной записи через персональный компьютер клиента либо мобильное устройство, имеющее доступ в Интернет. В данном случае клиент выбирает услугу, желаемое время оказания, получает талон и в назначенное время приходит в зону ожидания.

На главном информационном табло и на табло находящемся возле соответствующего оператора клиент видит номер своей очереди и номер оператора, к которому его приглашают. Данная информация сопровождается голосовым сопровождением.

Клиент проходит в зону обслуживания и получает услугу.

3. ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗОВАННЫХ ПРОЕКТОВ

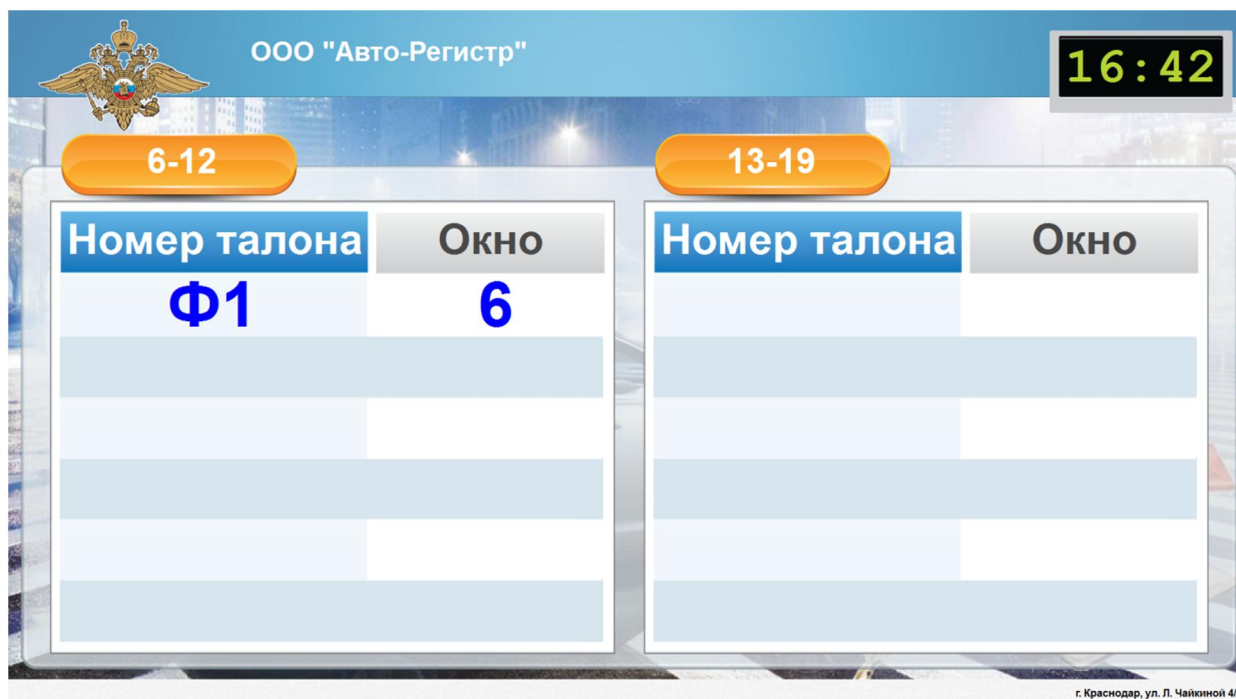
Запись производится через терминал



После выбора необходимой операции, клиенту выдается талон с порядковым номером в очереди.

ООО "Авто-Регистр"	
Электронная очередь	
ТАЛОН №	
B4	
Дата выдачи	Время выдачи
16.09.2014	16:39:40
Операция:	
Водительские удостоверения	
г. Краснодар, ул. Л. Чайкиной 4/1	
(861)-234-47-53	

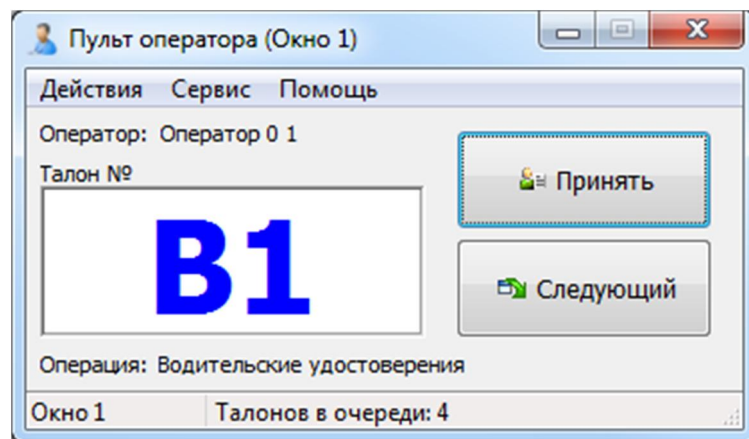
Далее клиент ожидает вызова своего талона на информационном табло, где появится информация о том, какое окно (кабинет/касса) его ожидает...



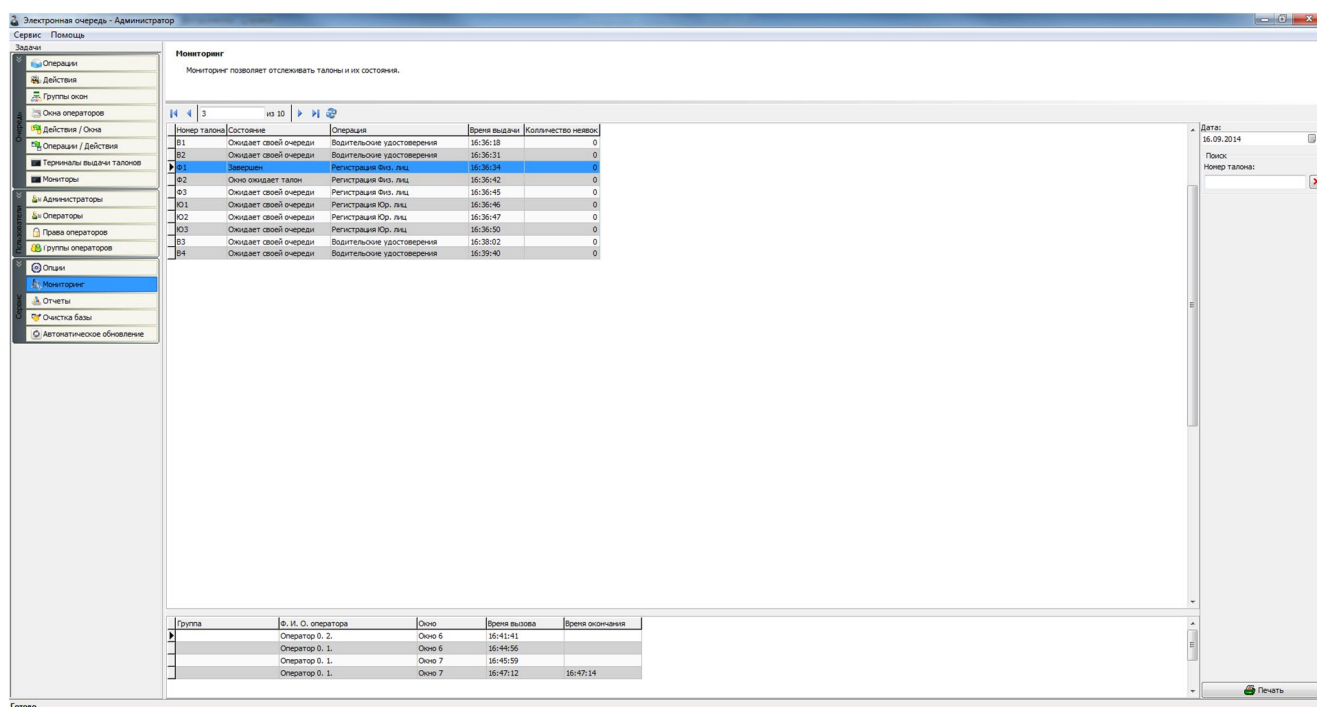
При необходимости можно над каждым окном повесить информационный монитор с оперативной информацией, какой талон ожидается для прием или обрабатывается в данный момент.



Оператор производит вызов клиента с помощью пульта (ПО установленного на ПК)



Вся история о движении талонов хранится в базе данных и доступна для просмотра



Для анализа работы персонала предусмотрена возможность формирования отчетов.

Наши специалисты помогут составить техническое задание и определиться со списком работ по доработке системы «СОЦ - Электронная очередь».