



КОМПЬЮТЕРНО-КАССОВЫЕ СИСТЕМЫ

*Воплощая идеи
в реальность*

**ЭФФЕКТИВНОЕ
РЕШЕНИЕ
ПО УПРАВЛЕНИЮ
ОЧЕРЕДЬЮ
«СУО ККС»**



Система управления очередью «СУО-ККС»

Система управления очередью «СУО-ККС» - современный комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление потоками и очередями посетителей коммерческих и государственных учреждений. Внедрение данной системы позволит Учреждению избежать скопления людей в очереди к операторам, а так же организовать порядок обслуживания посетителей. Электронные очереди значительно сокращают время ожидания, создают благоприятную атмосферу обслуживания и повышают эффективность работы обслуживающего персонала.



Возможности системы управления очередью СУО-ККС:

- организация процесса обслуживания клиентов на самом высоком уровне;
- улучшение имиджа организации за счет сокращения "живых" очередей, создание более комфортных условий ожидания для клиентов, придания офису современного вида;
- оперативная и точная оценка нагрузки на персонал, скорость обслуживания клиентов каждым сотрудником, количество клиентов по каждой операции и другие показатели за любой промежуток времени;
- оперативное управление процессом обслуживания клиентов путем перераспределения клиентских потоков и ресурсов отдела обслуживания;
- индивидуальный подбор различных вариантов построения системы за счет широкого выбора оборудования и комплектующих;
- индивидуальный подбор программного обеспечения от недорогой базовой версии программы до системы, обеспечивающей самые широкие пользовательские функции, вплоть до управления группой филиалов с предоставлением всей статистической и отчетной информации в оперативном режиме;
- минимальные затраты на эксплуатацию системы.



Области применения

- операционные залы банков
- центры выплат страховых компаний
- клиентские центры операторов сотовой связи
- сотовые и стационарные операторы
- налоговые и регистрационные службы
- пенсионные фонды
- медицинские центры
- туристические компании
- визовые центры
- автосалоны, автосервисы
- нотариальные и адвокатские конторы посольства и консульские учреждения
- авиа и железнодорожные кассы
- государственные учреждения



Алгоритм функционирования

Войдя в зал обслуживания, клиент выбирает на пункте регистрации требуемую услугу, получает талончик с номером очереди.

Клиент переходит в зону ожидания.

Освободившийся оператор нажимает на кнопку вызова клиента и на табло возникает номер очереди и номер окна, к которому вызывается клиент. Одновременно сообщение на табло дублируется речевым вызовом.

В момент вызова на малом табло окна оператора появляется номер очереди вызываемого клиента в мигающем режиме.

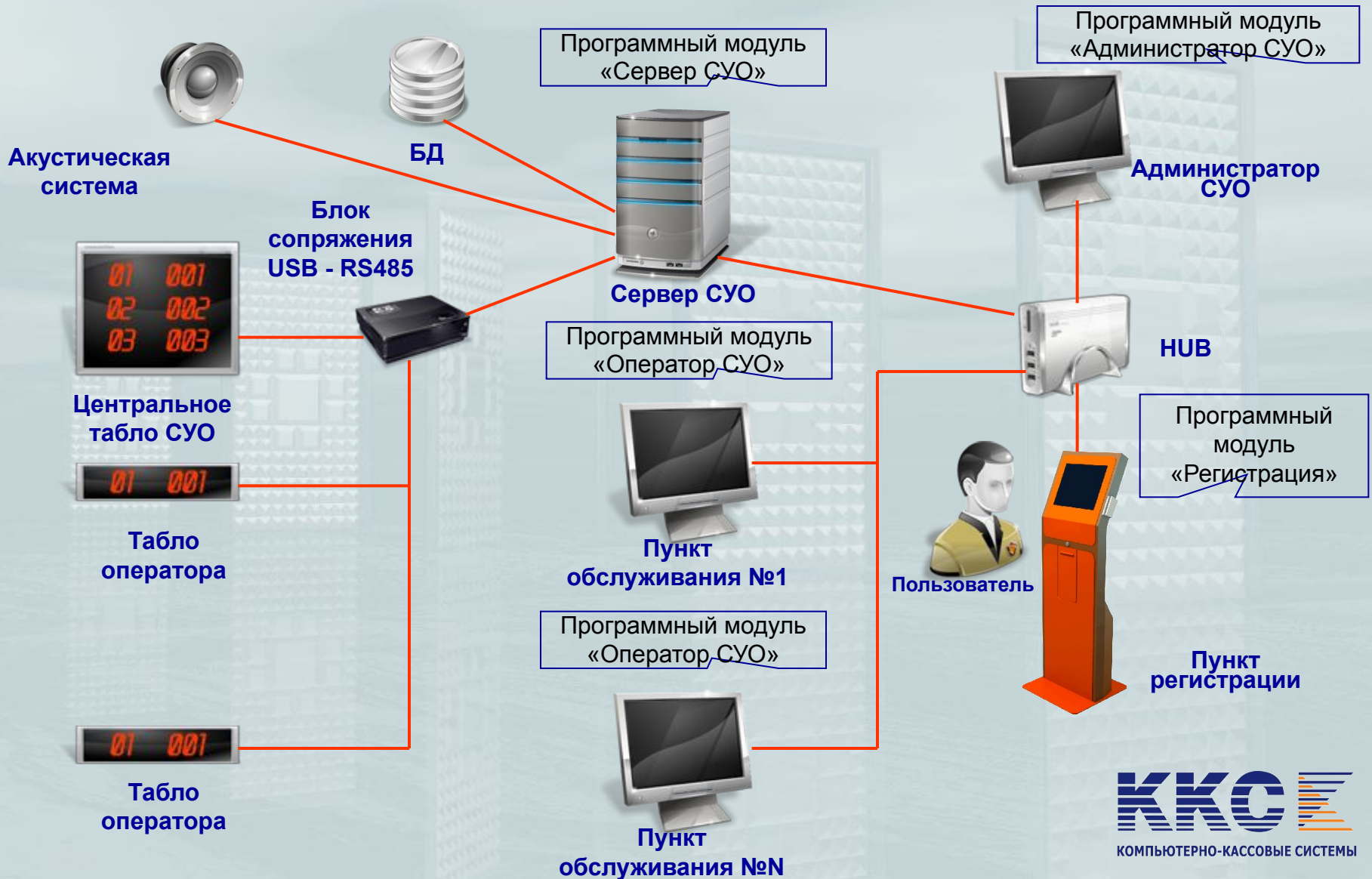
Клиент подходит к оператору и получает услугу.

После завершения работы с клиентом оператор вызывает следующего, и, на табло, установленном в зоне ожидания, появляется сообщение о вызове очередного клиента.



Состав системы (Оборудование и ПО)

Общая схема реализации



Ключевые преимущества СУО ККС:

Все используемое оборудование производится серийно. Срок поставки и запуска нашего решения не месяц-полтора, как у конкурентов, а в течении считанных дней!

СУО ККС – универсальное и масштабируемое решение, позволяющее автоматизировать процесс обслуживания клиентов практически в любой сфере применения от автомойки или небольшого турагенства до банков или госучреждений с филиальной системой.

Важно не только купить решение, но и поддерживать его. В сервисе нам нет равных – широчайшая филиальная сеть охватывающая практически все регионы РФ. В Москве и Петербурге время реагирования не превышает нескольких часов с момента заявки.

СУО ККС – собственная разработка компании ККС. Заказчик получает решение, которое может расти вместе с его потребностями. Любые доработки, интеграция с используемыми системами.

СУО ККС не только позволяет автоматизировать процесс обслуживания клиентов, но может давать крайне важную информацию другим АСУ Заказчика.

Самое важное в любой АСУ – отчетность. Большинство систем дает пользователю много бесполезных данных, но не решают задачи управления. Модуль СУО Analytics дает конкретные ответы на вопрос, как улучшить обслуживание.

Наше решение работает с использованием новейших технологий, но не менее важно, чтобы в условиях кризиса эти технологии оставались доступными. СУО ККС позволяет существенно сэкономить на программном обеспечении – мы работаем и на Linux!

Архитектура проекта

Система представляет собой конфигурацию приложений взаимодействующих по сети. Архитектура взаимодействия в общем случае трехуровневая.

1 уровень: Сервер.

2 уровень: Клиент.

Взаимодействует с сервером по средством ТСР-протокола.

3 уровень: Хранилище информации.

СУБД или XML-файл конфигурации

Конфигурации оборудования и программного обеспечения системы управления очередью «СУО-ККС»:

Сервер СУО

Оборудование



Отдельный компьютер, на котором выполняется программный модуль «Сервер СУО».

Программный модуль «Сервер СУО»

Главной программный модуль системы, обеспечивающий согласованную работу всех остальных программных модулей, аппаратуры и базы данных.

Управляет работой центрального табло по USB – интерфейсу или управляет работой центрального табло и всеми табло операторов по интерфейсу RE485 (определяется настройкой).

Управляет работой акустической системы, выполняющей следующие функции:

- звуковой сигнал при появлении новой информации на центральном табло
- звуковое оповещение о вызове клиента в виде произвольной, заранее записанной звуковой информации

Конфигурации оборудования и программного обеспечения системы управления очередью «СУО-ККС»:

Администратор СУО

Описание:



Программный модуль «Администратор СУО», работающий на штатной РС и подключающийся к серверу СУО по протоколу ТСР/ІР. На него ложатся функции мониторинга, настройки системы

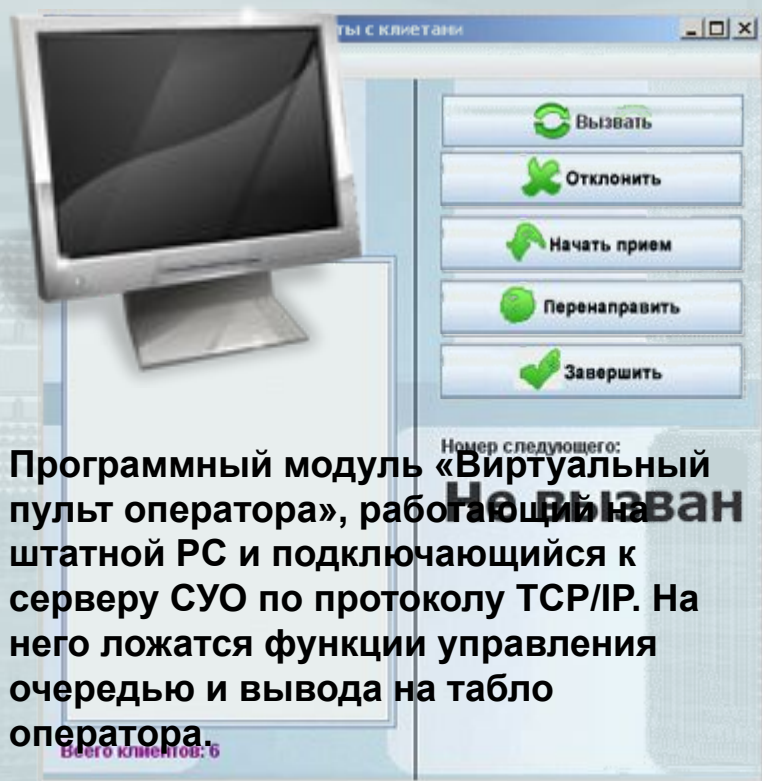
Функции:

- Мониторинг СУО
- Настройка СУО

Конфигурации оборудования и программного обеспечения системы управления очередью «СУО-ККС»:

Пункт обслуживания

Описание:



Функции:

- Вызов ожидающего клиента
- Отклонение не пришедшего клиента
- Перемещение в конец очереди не пришедшего клиента
- Подтверждение начала работ с клиентом
- Переадресация клиента на другую услугу, с возможностью возврата
- Подтверждение завершения работы с клиентом

Конфигурации оборудования и программного обеспечения системы управления очередью «СУО-ККС»:

Центральные табло

Варианты реализации:



Светодиодное табло, подключаемое по интерфейсу RS485 к серверу СУО, данные на который выводит программный модуль «Сервер СУО».



Стандартный монитор, подключаемый по интерфейсу USB к серверу СУО, данные на который выводит программный модуль «Сервер СУО».

Функции:

- отображение порядкового номера вызываемого клиента
- отображение номера пункта обслуживания
- отображение, в нижней строке, текущих даты и времени, или только времени

Конфигурации оборудования и программного обеспечения системы управления очередью «СУО-ККС»:

Табло оператора

Варианты реализации:



Светодиодное табло, подключаемое по интерфейсу RS485 к серверу СУО, данные на который выводит программный модуль «Сервер СУО».



Стандартный монитор, подключаемый по интерфейсу USB к штатной PC оператора, данные на который выводит программный модуль «Виртуальный пульт оператора».

Функции:

Отображение порядкового номера вызываемого клиента

Конфигурации оборудования и программного обеспечения системы управления очередью «СУО-ККС»:

Пункт регистрации

Варианты реализации:



**Сенсорный моноблок
+ чековый принтер**



**Система, построенная
на Standard PC в
антивандальном
исполнении**

Функции:

- возможность выбора услуги или пользователя
- вывод порядкового номера на экран
- печать талона на обслуживание
- запрос согласия на ожидание

Отчетная система

Отчет по текущему состоянию в разрезе услуг.

Отчет по текущему состоянию в разрезе персонала.

Статистический отчет в разрезе услуг за период

Статистический отчет в разрезе персонала за период

Отчет по распределению клиентов по виду услуг за период



Внедрения «СУО-ККС»

Фонд социальной защиты,
г. Белгород



Государственное учреждение
Отделение Пенсионного фонда РФ
по г. Москве и Московской обл.



Служба поддержки «СУО-ККС» – 24 часа в сутки

- Круглосуточная «горячая линия»;
- Сервисное обслуживание по принципу «службы одного окна», телефон: **8(495)786-21-11**, e-mail: support@ccrs.ru;
- Трехуровневая сервисная поддержка в рамках **Программы Федерального Сервиса**;
- Возможность вызова специалиста для консультации;
- Бесплатная установка новых версий программного продукта на время технической поддержки.

