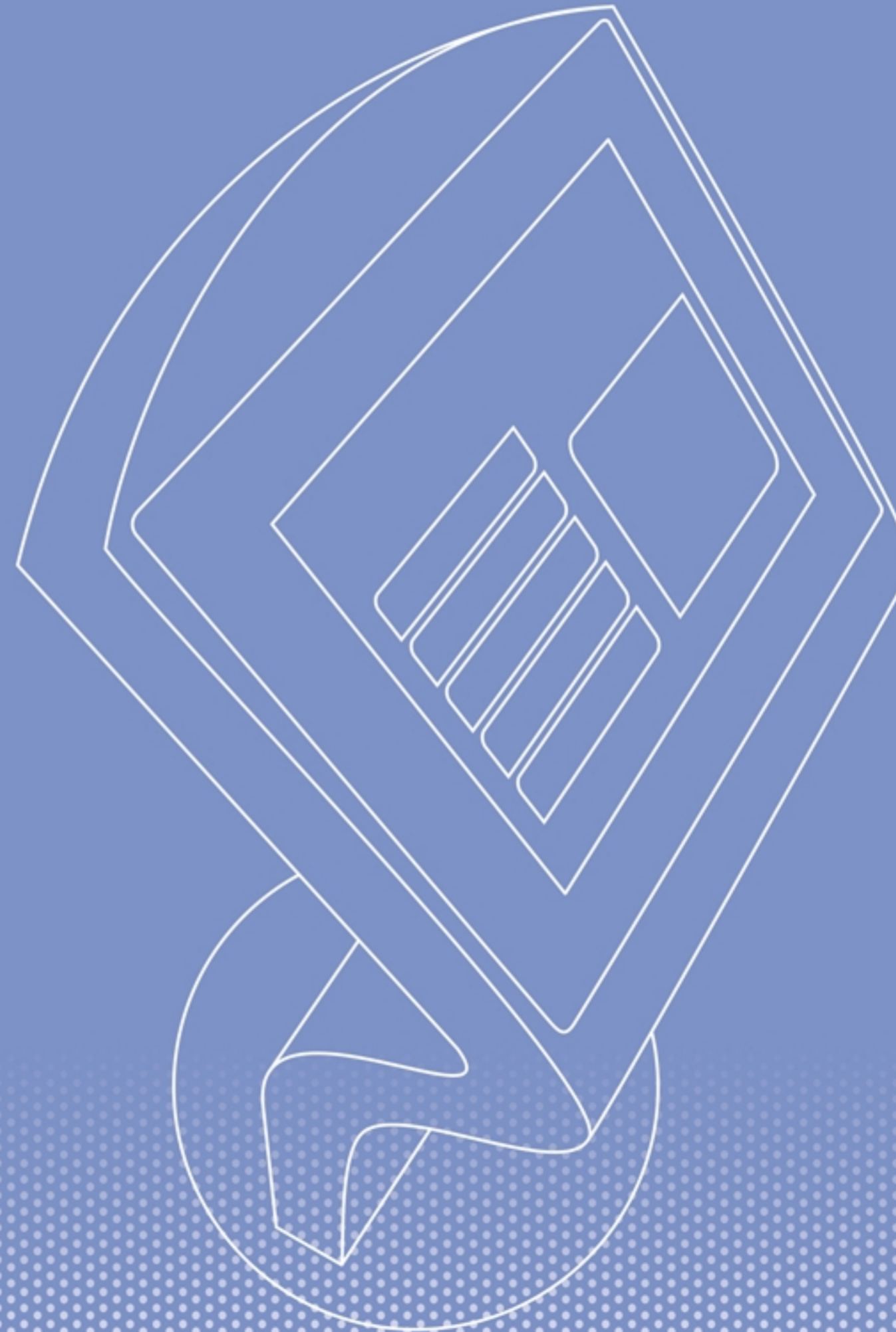


СИСТЕМА  
УПРАВЛЕНИЯ  
ОЧЕРЕДЬЮ

ВАШ  
**ВЫЗОВ**  
ВРЕМЕНИ

4 1 3 1 2 3 0 2 1 7 4 6 4 5 8 1 1  
0 9 2 0 9 0 4 2 6 2 6 7 2 6 4 0 2  
6 3 2 9 5 7 2 9 5 0 3 0 1 4 2 6 7  
8 4 9 3 6 1 8 6 0 8 0 2 4 4 9 6 8  
0 2 6 8 0 8 1 4 7 1 8 9 6 5 5 7 9  
7 1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1  
1 6 6 1 8 1 7 1 1 7 1 3 8 3 1 8 1  
0 8 2 3 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1  
8 0 3 2 6 0 9 0 9 1 3 5 1 2 8 2 0  
6 7 0 2 4 4 4 4 3 6 0 8 8 1 0 9 3  
0 2 4 9 5 1 9 2 6 1 2 2 6 4 0 5 4  
6 8 8 6 1 5 2 8 9 0 2 6 6 6 4 0 7  
7 1 1 4 0 9 1 1 1 0 9 2 7 8 5 6 1  
2 0 0 0 6 0 9 4 0 5 6 1 0 7 1 4 4  
9 8 2 2 7 6 8 6 6 9 0 3 2 2 6 4 6  
5 6 7 6 2 8 0 0 4 0 4 2 9 8 7 1 8  
4 0 3 2 9 5 9 4 2 4 2 7 5 1 2 8 7  
2 6 3 4 1 6 9 9 5 6 2 0 1 9 0 2  
9 0 4 1 9 3 9 5 2  
4 3 4 6 6



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ «ВЫЗОВ»



Компания «ВИЛДИС»  
Россия, 105187, г.Москва  
Ул. Окружной проезд, дом 27

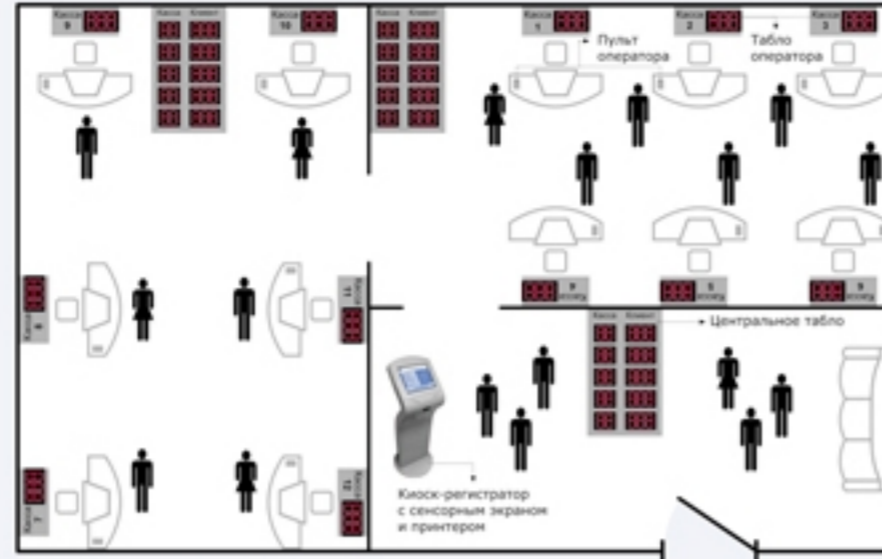
Тел.: (495) 366-50-65, 366-56-55  
Факс: (495) 365-51-88  
www:vildis.ru • vildis@vildis.net  
www:bankum.ru • info@bankum.ru

- Оптимизация работы
- Эффективность обслуживания
- Лояльность клиентов
- Контроль над проектами

Не секрет, что во многих организациях остро стоит вопрос быстрого и качественного обслуживания клиентов. Это обусловлено ростом и расширяющимся спектром предлагаемых услуг, а также увеличением общей клиентской базы. Данные факторы являются ключевыми при формировании лояльности клиентов, повышении спроса на предлагаемые услуги, сбора и анализа информации по обслуживанию клиентов, оптимизации и последующему внедрению новейших продуктов и услуг, а также методик обслуживания клиентов. Основным инструментом для решения перечисленных задач является предлагаемая нашей компанией Система Управления Очередью «ВЫЗОВ».

Основное предназначение СУО «ВЫЗОВ» – упорядочить обслуживание клиентов и таким образом сделать процесс более доступным и качественным. Использование системы также повысит качество и удобство работы персонала. Дополнительным преимуществом использования системы является поддержка делопроизводства, сбор, анализ и обработка статистических данных.

Источником информации для ожидающих клиентов служит билет с номером очереди и установленные в помещении табло с информацией. Билет с номером клиент получает в киоске-регистраторе после выбора необходимой операции. На билете указывается № очереди, вид операции, а также дополнительная информация (количество клиентов впереди, примерное время ожидания, № операторов и окон по данной операции). Каждый вызов нового номера сопровождается звуковым эффектом или голосовым вызовом системы. Кроме того, на центральном табло и табло оператора высвечивается (мигает) номер вызываемого клиента.

**ВАРИАНТ УСТАНОВКИ СИСТЕМЫ**

- 1) На схеме изображены 3 центральных табло – по 1-му в каждом зале ожидания клиентов.
- 2) Табло операторов установлены над местами операторов.
- 3) Пульта операторов могут быть физическими или виртуальными.
- 4) При входе в учреждение расположен киоск-регистратор для выбора услуги.

**КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ****КИОСК-РЕГИСТРАТОР**

- Цветной 17" LCD сенсорный монитор
- Чековый термопринтер
- Звуковая система меню
- Источник бесперебойного питания
- Эргономичный стильный корпус
- Возможность установки дополнительных устройств

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ТАБЛО**

- Удобный зрительный и графический интерфейс отображения данных
- Возможность различных цветовых и комбинаций и дизайна
- Варианты крепления табло на кронштейн или стойку
- Быстрый монтаж и установка

**ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА**

- Современный и эргономичный пульт впишется в интерьер любого рабочего места
- ЖК-дисплей обеспечит контроль вводимых данных и прочей служебной информации
- Подключение к рабочему месту оператора или напрямую к табло

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ**

- Система рекламной информации использует широкие возможности мультимедийных технологий (видео, анимация, звук) для предоставления рекламной информации в режиме ожидания клиента
- Удобный графический интерфейс киоска-регистратора позволяет быстро ориентироваться в меню выбора предоставляемых услуг
- Система голосового сопровождения клиента помогает выполнять необходимые действия, подсказывая, что следует сделать клиенту, или предупреждая его о возникших ошибках
- Гибкая настройка системы под требования заказчика
- Возможность установки систем класса «ЭКОНОМ-БИЗНЕС»

**СОСТАВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ «ВЫЗОВ»:**

ГЛАВНОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ТАБЛО, ТАБЛО ОПЕРАТОРОВ, ПУЛЬТЫ ОПЕРАТОРОВ, КИОСК-РЕГИСТРАТОР, АУДИОСИСТЕМА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СУО

Программное обеспечение СУО «ВЫЗОВ» разработано с учетом специфики деятельности компаний, банков и организаций по работе с клиентами и населением. В основу разработки заложены функции и алгоритм работы операторов, кассиров, консультантов. Наглядность и доступность работы с системой, как для клиентов, так и для персонала обеспечивается доступным алгоритмом действий. Программное обеспечение имеет русскоязычный интерфейс и настраивается под индивидуальные требования заказчика.

**ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ**

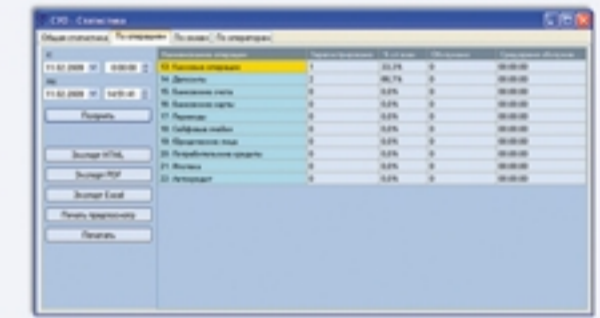
- Гибкая организация процедуры регистрации клиентов (варианты настройки системы)
- Возможность «горячего» конфигурирования системы (для непрерывного обслуживания)
- Запуск в режиме отдельных модулей-программ (в зависимости от задач)
- Возможность аварийного перезапуска без потери данных (в случае отключения питания сети очередь не пропадет)
- «Горячее» подключение или отключение рабочих мест операторов (своевременное управление потоком клиентов, перечнем услуг и операторами системы)
- Управление потоком клиентов на основе статистического блока (состояние работы офиса и операторов)
- Мультимедийные функции вызова и регистрации клиентов (звук, графика)
- Отдельный модуль подробной отчетности (анализ работы офиса в целом, отдельных подразделений, конкретных рабочих мест или направлений деятельности, в том числе оценка эффективности новых услуг и различных акций)
- Интерактивная регистрация на услугу или консультацию
- Получение справочной информации в реальном времени
- Возможность принятия решения на месте о регистрации в системе – очереди (отображение реального времени ожидания)
- Полный мониторинг системы с рабочего места администратора (для управленческих решений)
- Возможность функционального расширения, наращивания и возможностей системы

**ПРОГРАММНЫЕ КОМПОНЕНТЫ****АДМИНИСТРИРОВАНИЕ**

- Удобный интерфейс программы и наглядное меню
- Конфигурирование отдельных функций и системы в целом
- Оперативная информация о системе
- Административные функции

**ВИРТУАЛЬНЫЙ ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА**

- Соответствие физическому пульта
- Удобная раскладка кнопок меню
- Функции регистрации в системе
- Операции с потоком клиентов
- Отображение служебных данных

**СТАТИСТИКА**

- Отдельный независимый модуль
- Широкий выбор критериев отчета
- Экспорт отчетов в Office
- Графическое отображение данных

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

- Самостоятельная перенастройка и конфигурирование в процессе эксплуатации (для заказчика)
- Модули диагностики и тестирования (техобслуживание и поддержка)
- Доработка под клиента (гибкость и универсальность)

**СОСТАВ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СУО «ВЫЗОВ»:**

МОДУЛЬ АДМИНИСТРАТОРА, БЛОК СТАТИСТИКИ, КЛИЕНТСКОЕ ПО (КИОСК-РЕГИСТРАТОР), ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ ПО (ВИРТУАЛЬНЫЙ ПУЛЬТ ОПЕРАТОРА)