



Система управления очередью ДАМАСК

Презентационные материалы

www.damask.ru



Содержание презентации

- Как работает СУО ДАМАСК?
- Специализированные возможности СУО ДАМАСК
- Система формирования отчетности
- Преимущества и функциональные возможности СУО ДАМАСК



Как работает СУО ДАМАСК?

www.damask.ru



Регистрация посетителя в очереди

Посетитель, подойдя в отделение, подходит к блоку выбора услуг и печати талонов



Регистрация посетителя в очереди

Выбор перечня услуг

Открыв нужный раздел, посетитель выбирает услугу и получает талон



Регистрация в очереди

Выдаваемый системой талон

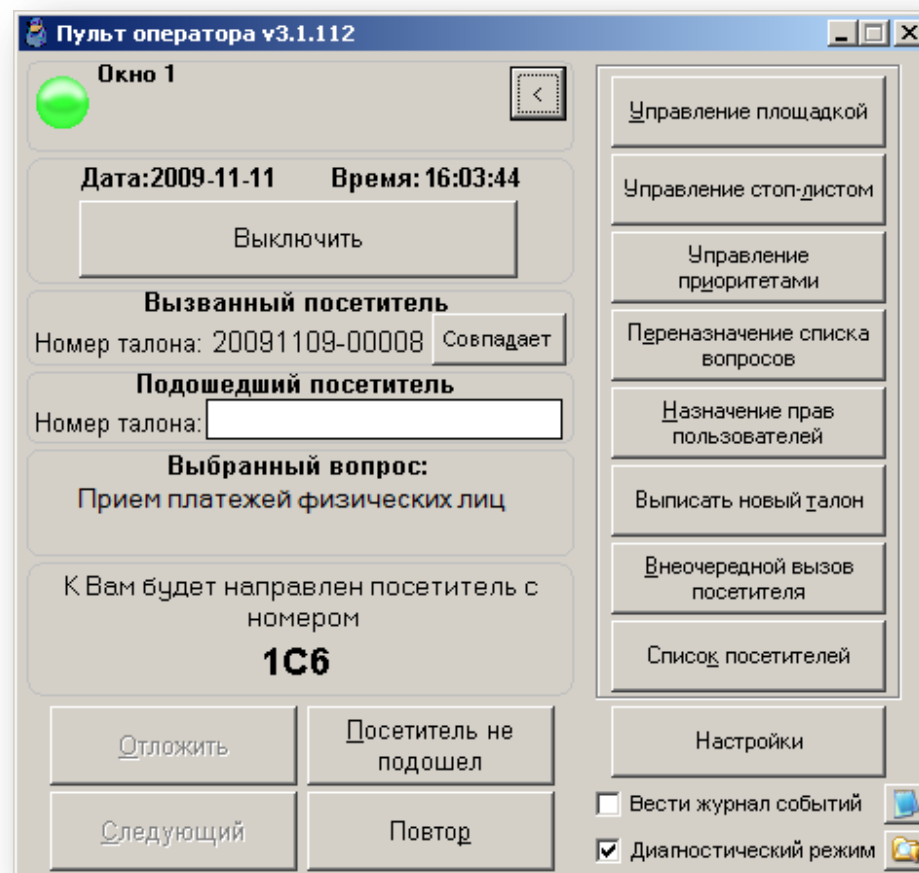
- На талоне указаны:
 - дата и время регистрации в очереди
 - дата и время вызова посетителя
 - данные посетителя
 - номер очереди
 - перечень выбранных услуг
- Состав и вид информации может быть в любое время изменен с помощью конфигуратора графического интерфейса, который передается Заказчику в составе ПО



Пульт оператора

Управление вызовом посетителей

- С помощью программного пульта специалист управляет процессом обслуживания
- Специалист может:
 - Вызвать очередного посетителя
 - Выполнить повтор оповещения
 - Отложить обслуживание
 - Перенаправить посетителя в другую очередь
 - Сделать внеочередной вызов посетителя



Пульт оператора

Использование физических пультов

Вместо программного пульта на рабочем месте оператора может быть установлен физический пульт оператора, выполняющий аналогичные функции по вызову посетителей



Главное информационное табло

Вызов посетителя

- Вызов сопровождается сообщением голосового автоинформатора
- На табло можно выводить произвольное количество бегущих строк, управляемых с рабочего места администратора зала или руководителя
- В период между вызовами на главном информационном табло выводится история вызовов
- На табло могут также транслироваться видеоматериалы рекламно-информационного характера

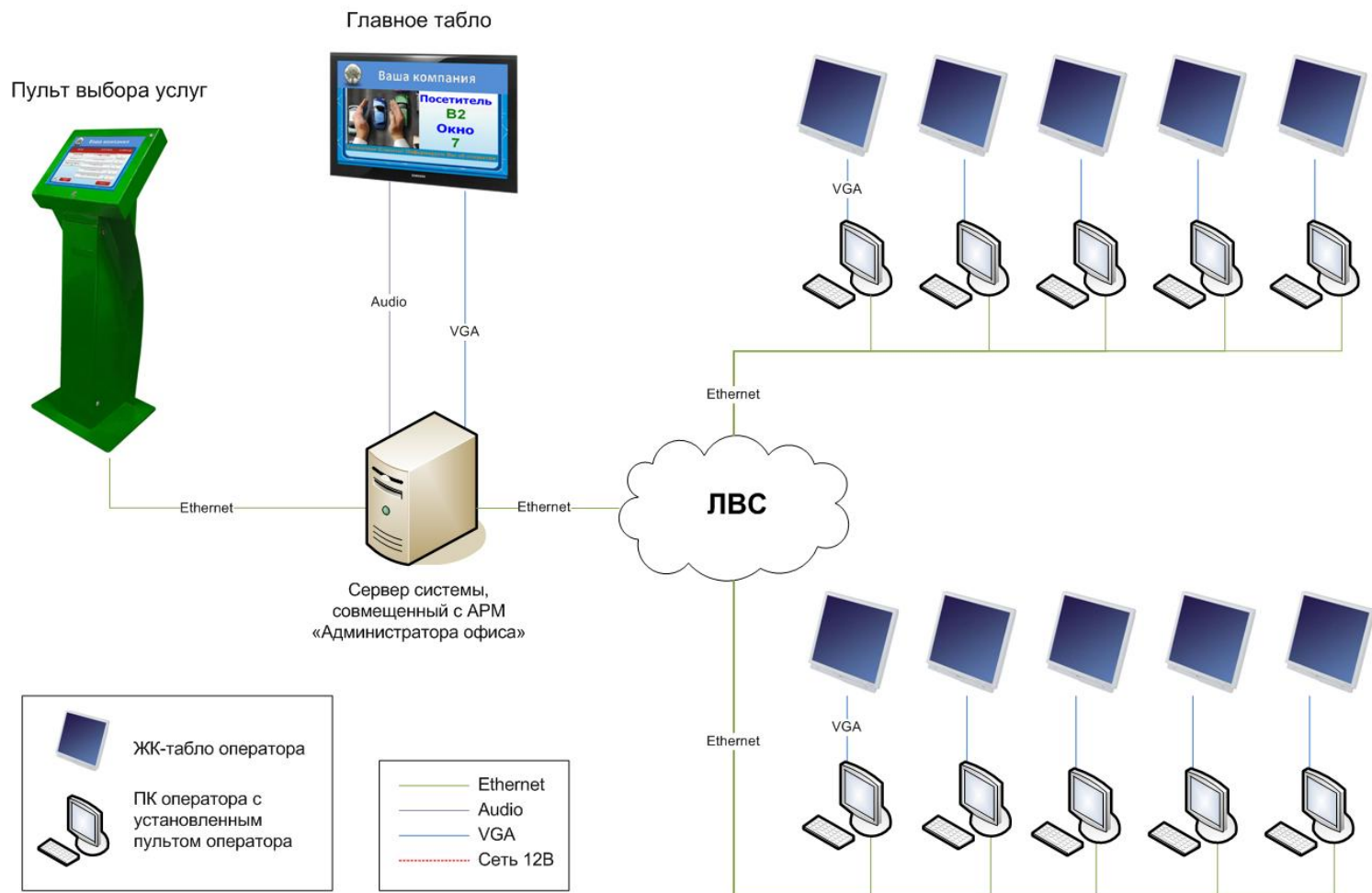


Табло оператора Вызов на обслуживание

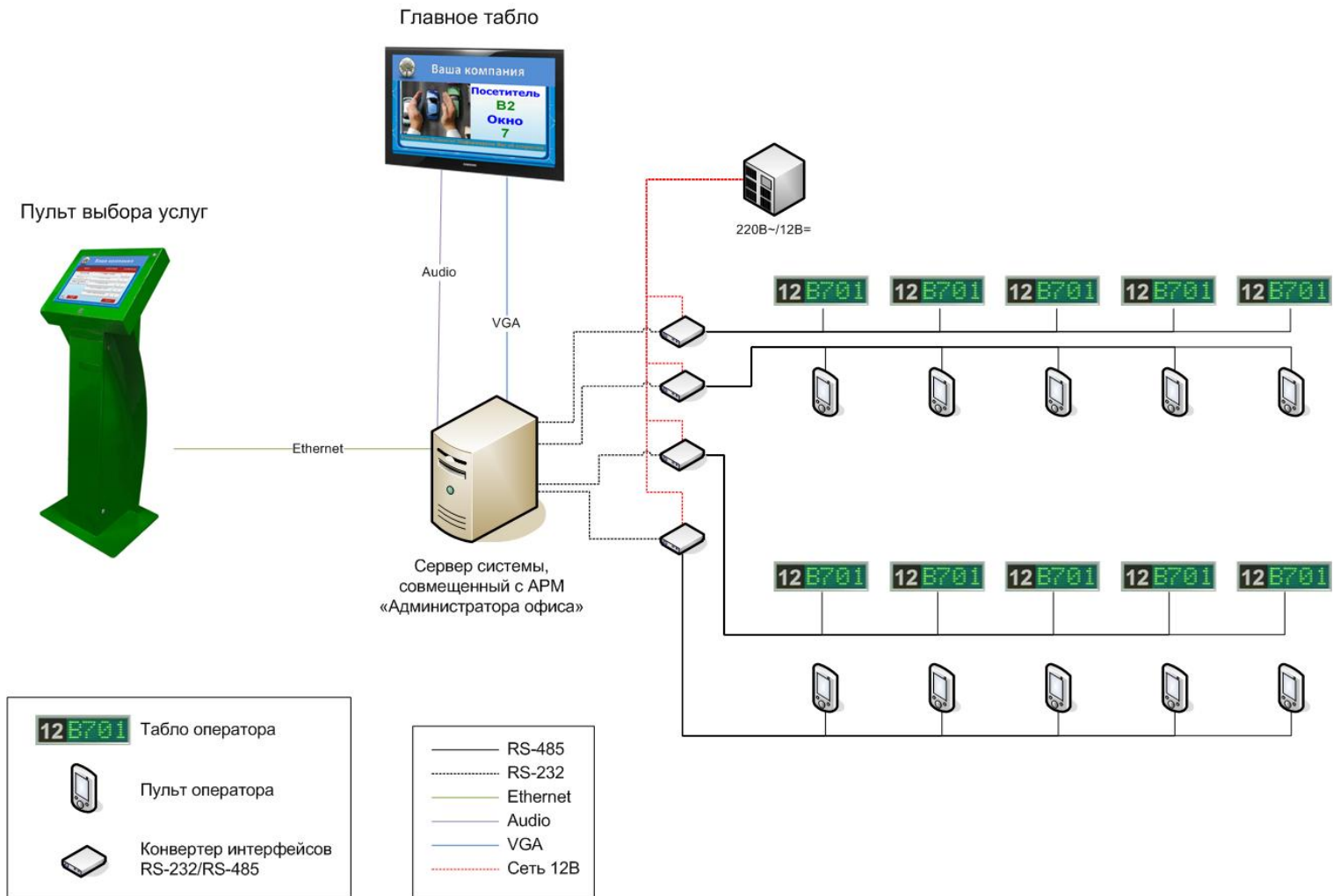
- В момент вызова на табло оператора выводится номер очереди посетителя
- Возможна любая комбинация LCD, светодиодных/семисегментных табло
- В случае выхода из строя, неисправное табло может быть заменено на любое из списка поддерживаемых системой (можно использовать семисегментные и светодиодные табло других производителей СУО)



Типовая структурная схема системы



Типовая структурная схема системы





Специализированные возможности СУО ДАМАСК

www.damask.ru



Поддержка различных схем переадресаций

Для соответствия технологическому процессу обслуживания клиентов ДАМАСК поддерживает несколько видов переадресаций:

- Автоматический режим
бизнес-логика задается при
конфигурировании услуги и обеспечивается
автоматически
- Ручной режим: перенаправление
схема «контролер» ⇒ «кассир»
- Ручной режим: перенаправить и вернуть
обратно
схема «контролер» ⇒ «кассир» ⇒
«контролер»



Поддержка оценки качества работы

Модуль оценки качества обслуживания предоставляет посетителям возможность выставлять оценки удовлетворенности процессом обслуживания. Возможны два варианта реализации системы оценки качества:

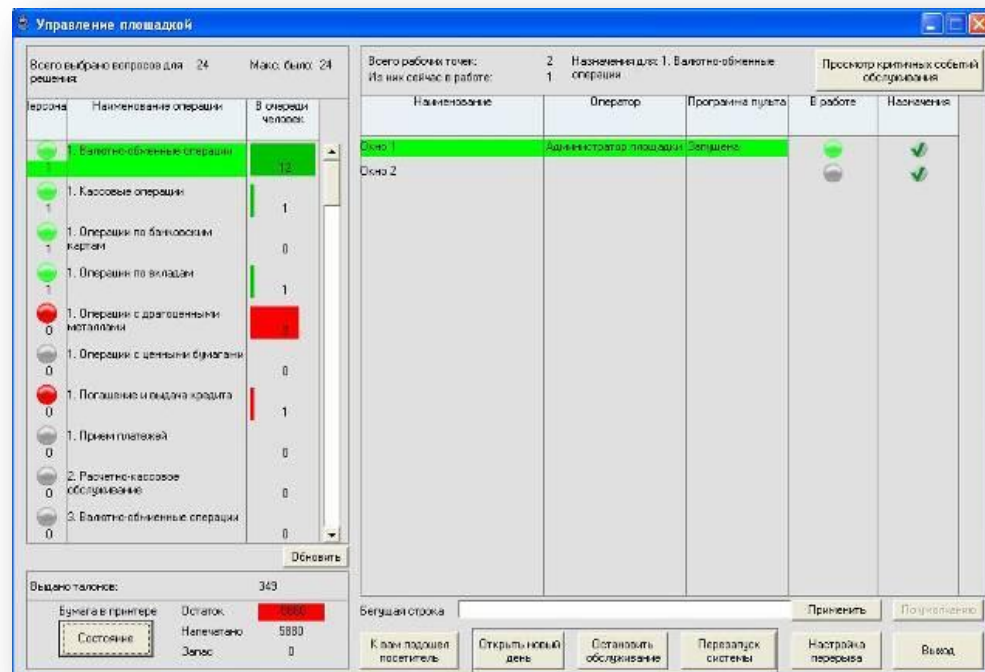
- специальные пульты с пленочными клавиатурами, которые устанавливаются непосредственно у рабочих мест специалистов
- специальный раздел в меню сенсорного терминала, выбрав который, посетитель может выставить оценку качеству обслуживания



«On-Line» контроль и управление обслуживанием

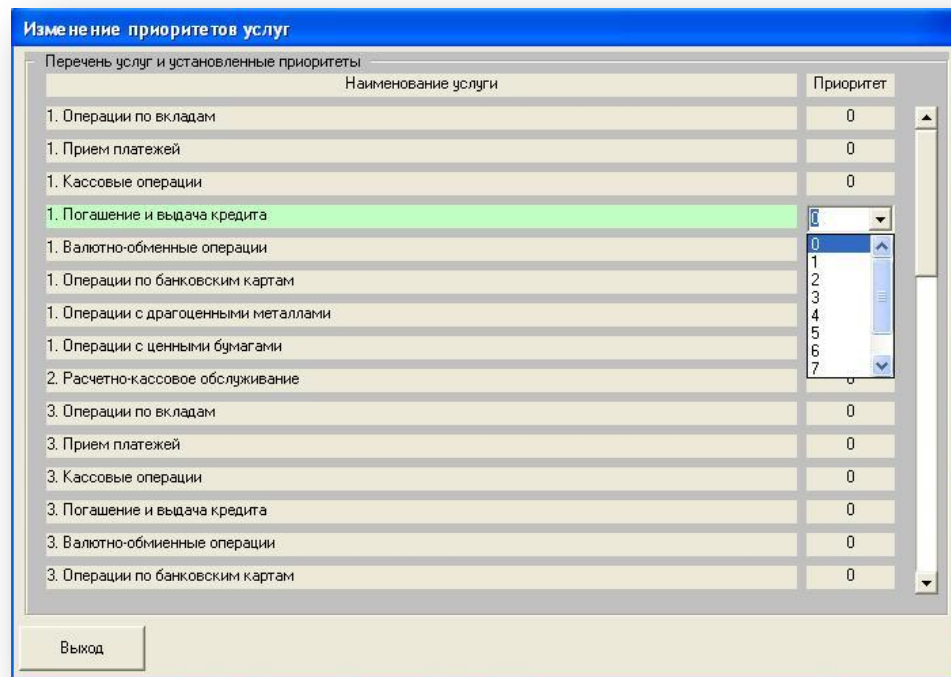
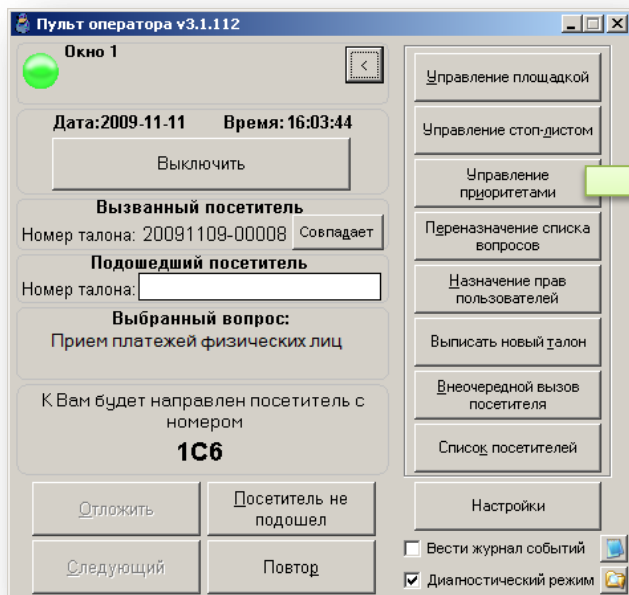
Администратору в графическом виде предоставляется информация о длине очереди по каждой услуге, а также о том, кто из специалистов сейчас «в работе» (т.е. находится на своем рабочем месте и готов к приему посетителей)

Со своего рабочего места администратор имеет возможность произвести переназначение специалистов на работу с теми или иными услугами



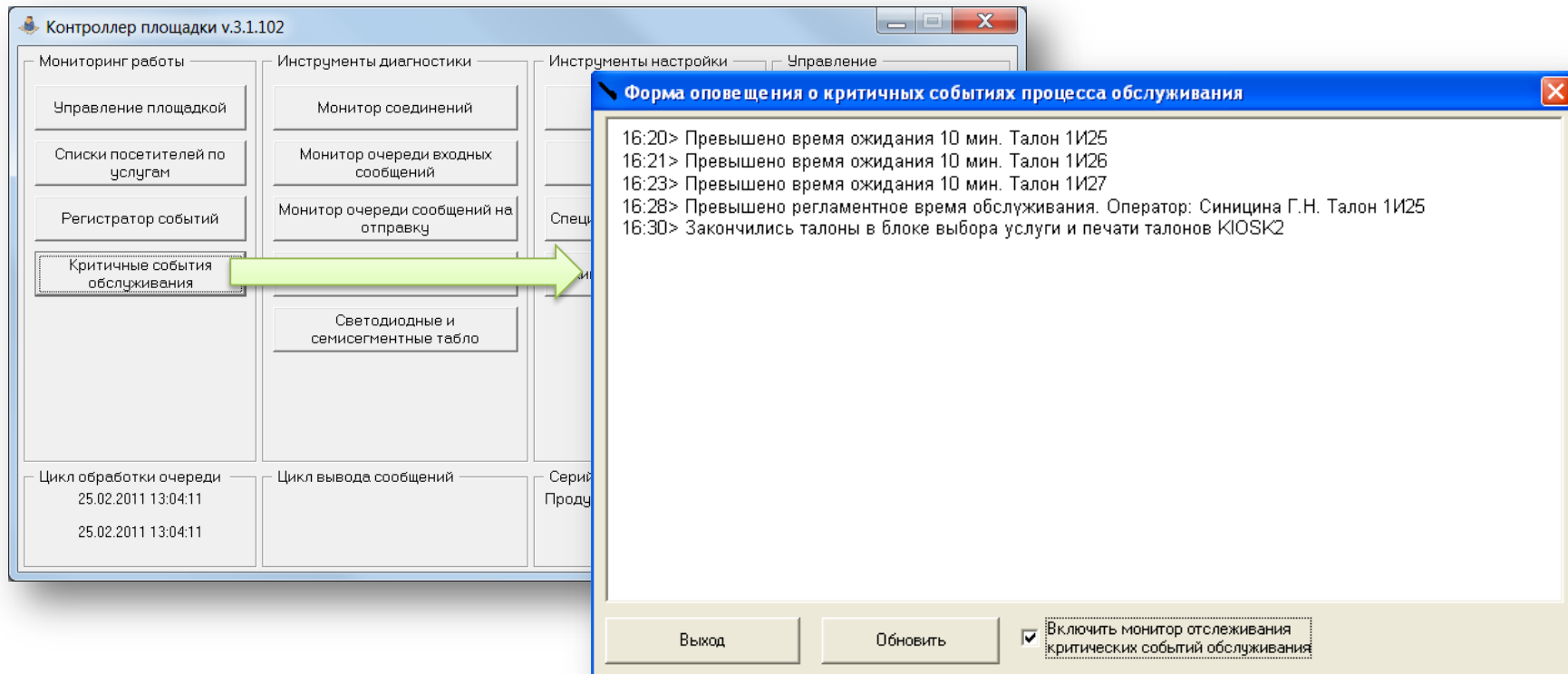
Управление приоритетами по услугам

- С помощью программного пульта специалист, имеющий соответствующие права, может изменить приоритеты услуг
- Система автоматически произведет переупорядочивание очереди в соответствии с выставленными приоритетами



Контроль критичных событий обслуживания

- С помощью монитора отслеживания критичных событий ответственный руководитель имеет возможность оперативно получать информацию о нарушениях регламента и решать критичные ситуации



Возможность занять одновременно несколько очередей

Система контролирует текущую занятость посетителя в одной очереди при подходе его очереди по другой услуге

Ваша компания

Номер очереди Дата, время выдачи талона
B2 17.05.2009 01:34

Пройдите в зону ожидания,
Вас пригласят. Спасибо.

Выбранный вопрос
Операции по вкладам

Номер очереди Код вызова при
B2 переадресации
64

Управление расписанием

Для каждой услуги индивидуально возможно формировать график приема, учитывающий рабочие/праздничные дни/технологические перерывы, а также количество персонала, оказывающих данную услугу

Управление расписанием v3.1.53

Расписание Шаблоны Исключения О программе

Основное расписание		Исключения	
День недели	Шаблон	Дата	Шаблон
Понедельник	Понедельник	12.06.2008	Воскресенье
Вторник	Вторник	13.06.2008	Воскресенье
Среда	Среда	14.06.2008	Воскресенье
Четверг	Четверг	03.11.2008	Воскресенье
Пятница	Пятница	04.11.2008	Воскресенье
Суббота	Суббота		
Воскресенье	Воскресенье		

Добавить Сортировать Удалить

Шаблоны... Сохранить Выход

Редактирование шаблона

Имя шаблона: Рабочий день

Наименование услуги	Начало обслуживания	Окончание обслуживания	Время обслуживания, мин	Перерывы	Персонал	Процент бронирования талонов	Услуга оказывается
1. Операции по вкладам	09:00	18:00	5	10:30-10:30	2	0	☒
1. Операции по банковским картам	09:00	18:00	5	нет	2	0	☒
1. Погашение и выдача кредита	09:00	18:00	5	нет	2	0	☒
1. Операции с ценными бумагами	09:00	18:00					☒
1. Операции с драгоценными металлами	09:00	18:00					☒
1. Валютно-обменные операции	09:00	18:00	5	нет	2	0	☒
Все услуги			5	нет	1	0	☒

Перерывы

Добавить Изменить Удалить Применить

Начало: 09:00
Окончание: 09:15, 09:30, 09:45, 10:00, 10:15, 10:30, 10:45

OK Отмена

Предварительная запись

Посетитель может воспользоваться функцией предварительной записи

В окне предварительной записи посетитель выбирает дату и время посещения, на которые ему будет выписан талон

Ваша компания

Выберите **ДАТУ**, а затем **ВРЕМЯ**, на которое Вы хотите получить талон

08 Апреля 2009 г.

ПН ВТ СР ЧТ ПТ СБ ВС

08	09	10	11	12		
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	01	02	03
04	05	06	07	08	09	10

10:50:00

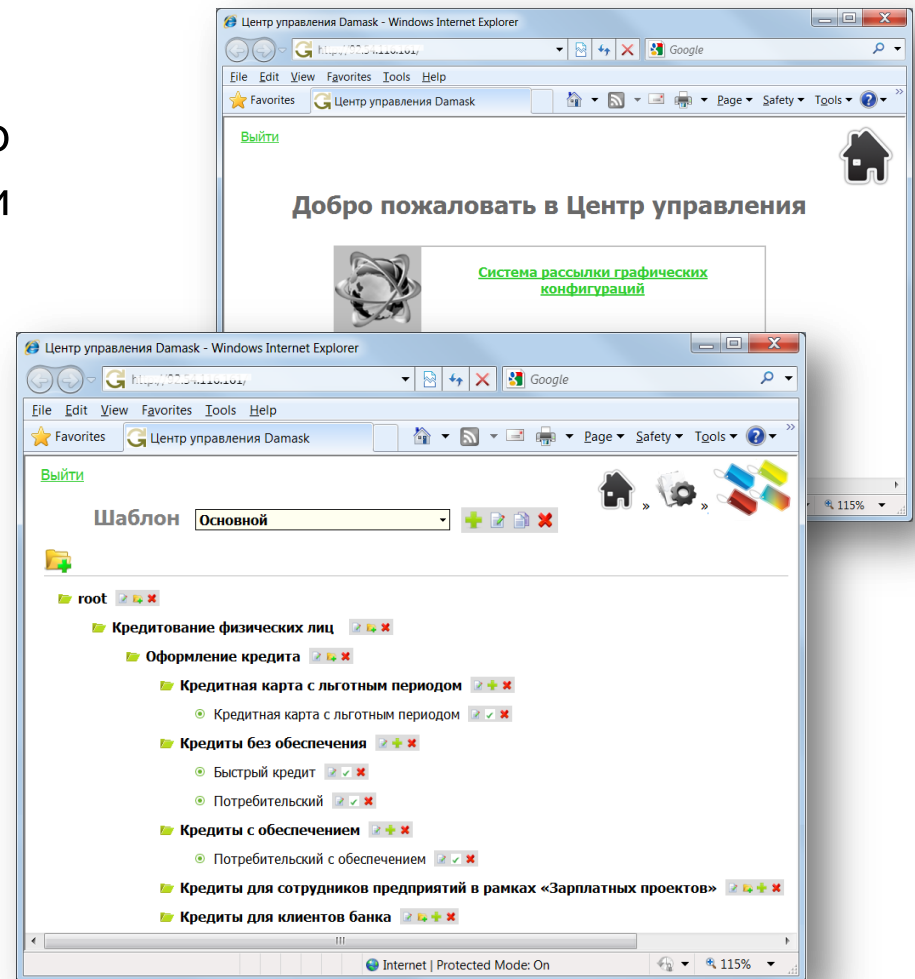
ЧАСОВ МИНУТ

10	50
11	
12	
13	
14	
15	
16	

Продолжить Отменить

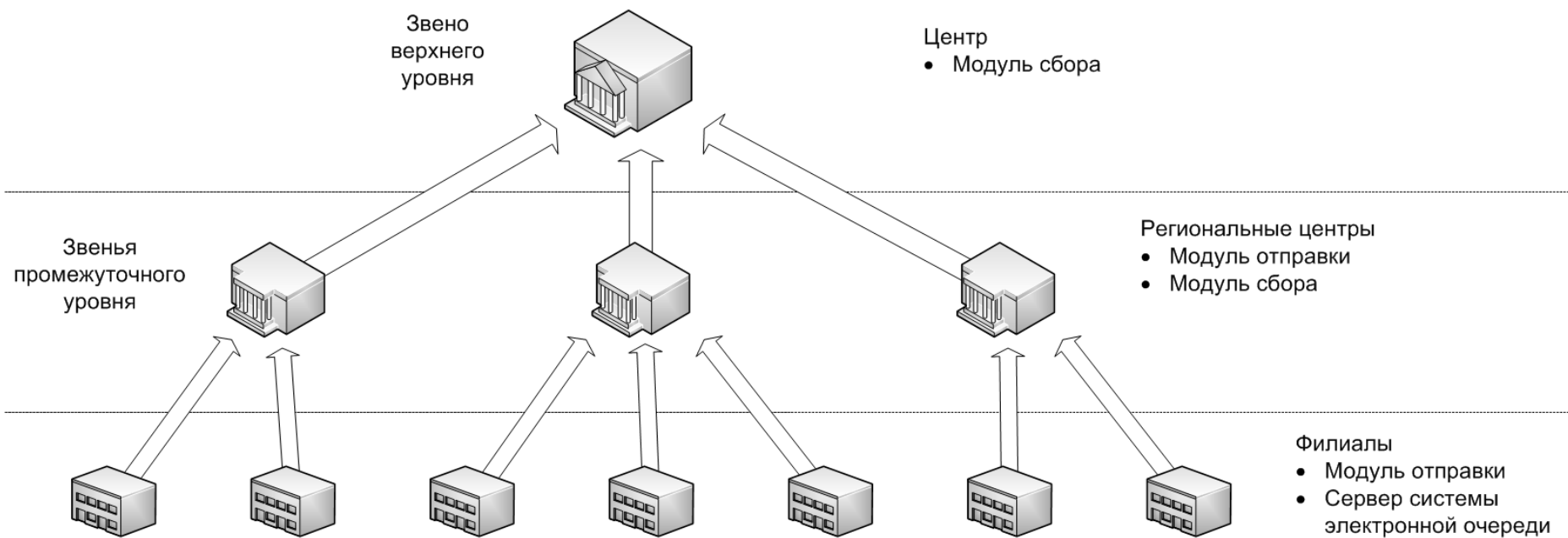
Модуль централизованного контроля и управления

- Система централизованного управления позволяет из единого центра изменять конфигурацию и настройки, а также графический интерфейс систем электронной очереди, которые установлены в различных филиалах организации/учреждения.
- Возможно как одновременное изменение настроек во всех филиалах, так и централизованное конфигурирование каждого конкретного филиала.



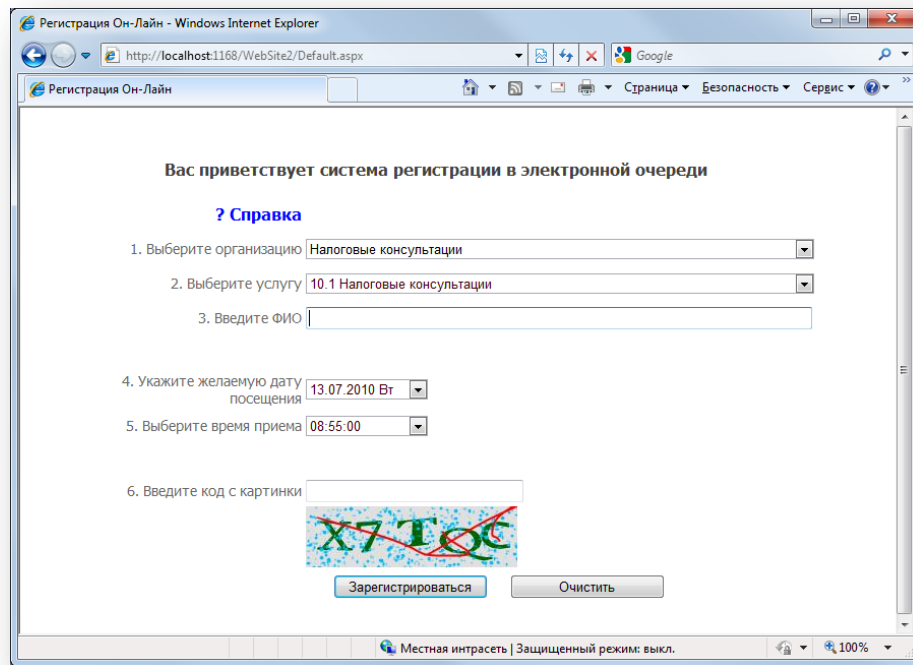
Централизованный сбор статистики

Система централизованного сбора позволяет легко консолидировать статистическую информацию из филиалов в головные отделения компании



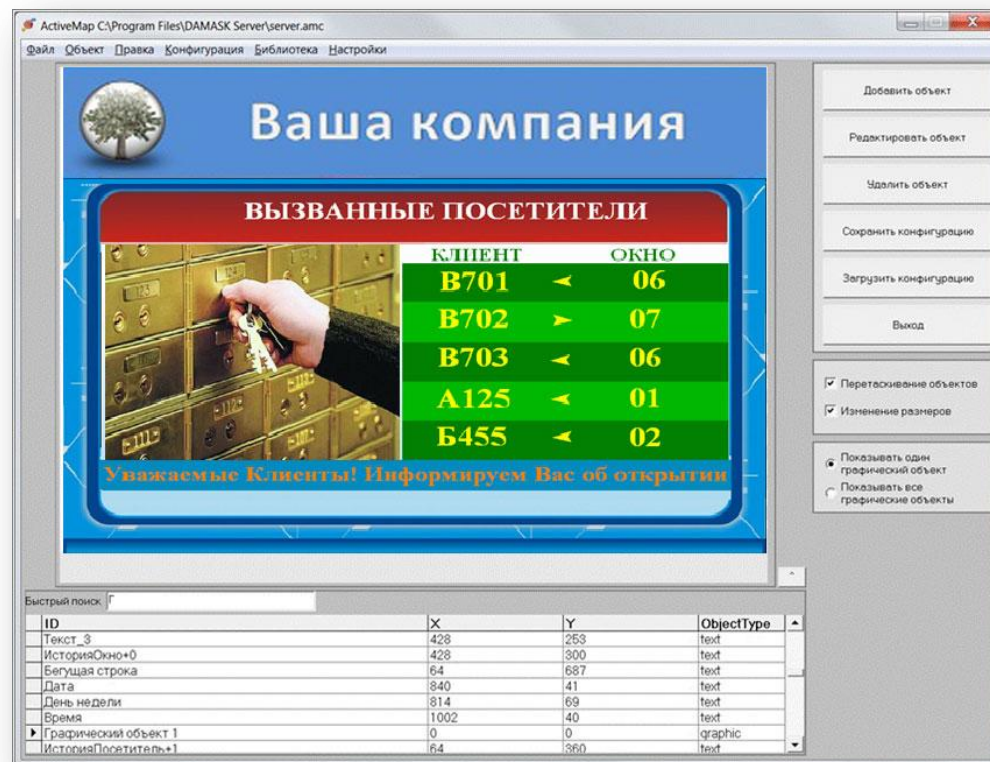
Модуль записи через Интернет

- Модуль записи через Интернет позволяет посетителям предварительно записаться в очередь и распечатать талон удаленно, не приходя в офис обслуживания.
- Модуль включает в себя специальный сайт, через который осуществляют запись пользователи, а также подсистему регистрации пользователей, которая взаимодействует с сайтом и контроллером площадки.



Конфигуратор графического интерфейса

- С помощью конфигуратора графического интерфейса можно создавать и редактировать состав и вид информации, выводимой на экран пульта выбора услуг, информационные табло, а также на талоны, выдаваемые системой
- Конфигуратор графического интерфейса передается Заказчику в составе ПО





Система формирования отчетности

www.damask.ru



Система формирования отчетности Конструктор отчетов

С помощью последовательных шагов можно выбирать типы формируемых отчетов, включаемые в них отчетные параметры и интервал отчетности

Мастер создания отчетов

Выберите поля для отчета

Стандартный отчет

☒ Отчет по посетителям

☐ Отчет по операторам

☐ Отчет по услугам

☐ В %

☐ Время ожидания

☐ Среднее время обслуживания

Обслужено

Не обслужено

Вызовано на обслуживание

Удалено из очереди

Среднее время ожидания

Среднее время обслуживания

Среднее время нахождения в очереди

Зарегистрировано

Шаг 2

Просмотр статистики по посетителям. Сколько было обслужено, не обслужено и других параметров

Отмена < Назад Далее > Готово >>

Мастер создания отчетов

Выберите поля для отчета

Стандартный отчет

☐ Отчет по посетителям

☒ Отчет по операторам

☐ Отчет по услугам

☐ В %

☐ Время ожидания

☐ Среднее время обслуживания

Вызовано на обслуживание

Обслужено

Удалено из очереди

Среднее время на операцию

Время простоя

Сведения о работе операторов

Шаг 2

Сведения о работе операторов

Отмена < Назад Далее > Готово >>

Мастер создания отчетов

Выберите поля для отчета

Стандартный отчет

☐ Отчет по посетителям

☐ Отчет по операторам

☒ Отчет по услугам

☐ В %

☐ Время ожидания

☐ Среднее время обслуживания

Зарегистрировано

Вызовано на обслуживание

Обслужено

Удалено из очереди

Среднее время на операцию

Статистика пользования услугами

Шаг 2

Статистика пользования услугами

Отмена < Назад Далее > Готово >>

Мастер создания отчетов

Пожалуйста, выберите действие

Выберите интервал времени для отчета

Формат отчета

☐ в часах

☒ в днях

☐ в месяцах

☐ в годах

Начало

Окончание

12.01.2009

12.01.2009

10.01.2009

12.01.2009

01.2009

01.2009

2009

2009

Отчет по дням. Введите начало и окончание отчета в формате ДД.ММ.ГГГГ

Шаг 3

Отмена < Назад Далее > Готово >>

Система формирования отчетности

Отчет по посетителям

Конструктор отчетов v3.1.100 Источник данных: По умолчанию - [Отчет по посетителям в днях 31.05.2010 - 27.07.2010]

Файл Вид Окно Обновление Помощь

Zoom 100%

Ваша компания 27 июля 2010 г.



Отчет по посетителям в днях 31.05.2010 - 27.07.2010

Дата	Зарегистрировано	Обслужено	Не обслужено	Вызвано на обслуживание	Удалено из очереди	Среднее время ожидания	Среднее время обслуживания	Среднее время нахождения в очереди
31 мая 2010 г.	1150	987	163	1141	152	00:21:00	00:07:18	00:28:18
01 июня 2010 г.	707	651	56	702	50	00:03:54	00:08:31	00:12:25
02 июня 2010 г.	707	651	56	705	54	00:03:25	00:08:06	00:11:31
03 июня 2010 г.	582	543	39	581	37	00:02:23	00:09:37	00:12:00
04 июня 2010 г.	461	431	30	459	27	00:02:32	00:08:38	00:11:10
05 июня 2010 г.	198	188	10	198	10	00:03:43	00:08:45	00:12:28
06 июня 2010 г.	65	53	12	64	11	00:00:45	00:06:09	00:06:54
07 июня 2010 г.	776	720	56	774	51	00:04:43	00:07:22	00:12:05

Pages: 1

27.07.2010 17:18

Система формирования отчетности

Отчет по услугам

Конструктор отчетов v3.1.100 Источник данных: По умолчанию - [Отчет по услугам в днях 31.05.2010 - 27.07.2010]

Файл Вид Окно Обновление Помощь

Zoom 100%

Ваша компания 27 июля 2010 г.



Отчет по услугам в днях 31.05.2010 - 27.07.2010

Дата	Услуга	Зарегистрировано	Вызвано на обслуживание	Обслужено	Удалено из очереди	Среднее время на операцию
31 мая 2010 г.	Мобильная связь	4	4	4	0	00:06:06
31 мая 2010 г.	Обслуживание по текущему договору	88	88	81	7	00:10:24
31 мая 2010 г.	Оплатить услуги наличными	39	39	37	3	00:03:33
31 мая 2010 г.	Подключиться к мобильной связи	188	186	159	26	00:07:39
31 мая 2010 г.	Прием платежей	246	244	217	26	00:05:00
31 мая 2010 г.	Телефон и Интернет	28	28	28	0	00:14:48
31 мая 2010 г.	ВСЕГО	593	589	526	62	
01 июня 2010 г.	Мобильная связь	1	1	1	0	00:15:30
01 июня 2010 г.	Обслуживание по текущему договору	51	51	50	1	00:09:42
01 июня 2010 г.	Оплатить услуги наличными	31	31	30	1	00:03:54
01 июня 2010 г.	Подключиться к мобильной связи	25	25	25	0	00:07:51

Pages: 1

27.07.2010 17:26

Система формирования отчетности

Отчет по операторам

Конструктор отчетов v3.1.100 Источник данных: По умолчанию - [Отчет по операторам в днях 31.05.2010 - 27.07.2010]

Файл Вид Окно Обновление Помощь

Zoom 100%

Ваша компания 27 июля 2010 г.



Отчет по операторам в днях 31.05.2010 - 27.07.2010

Дата	Оператор	Вызвано на обслуживание	Обслужено	Удалено из очереди	Среднее время на операцию	Время простоя	Время обслуживания	Общее время работы	Зарегистрировано ранее текущего дня
31 мая 2010 г.	Бердникова Анна Сергеевна	5	5	0	00:15:23	06:59:09	01:16:55	08:16:04	0
31 мая 2010 г.	Власова Ирина Викторовна	58	49	7	00:04:43	05:21:00	03:50:55	09:11:55	0
31 мая 2010 г.	Попов Алексей Юрьевич	16	14	2	00:08:36	06:56:31	02:00:26	08:56:57	0
31 мая 2010 г.	ВСЕГО	79	68	9		06:25:33	02:22:45	08:48:19	0
01 июня 2010 г.	Власова Ирина Викторовна	25	22	3	00:06:04	06:49:05	02:13:31	09:02:36	0
01 июня 2010 г.	Гуркова Светлана Алексеевна	16	16	0	00:08:18	03:56:11	02:12:41	06:08:52	0
01 июня 2010 г.	Попов Алексей Юрьевич	9	8	1	00:17:04	06:39:04	02:16:32	08:55:36	0
01 июня 2010 г.	ВСЕГО	50	46	4		05:48:07	02:14:15	08:02:21	0

Pages: 1

27.07.2010 17:21

Система формирования отчетности

Отчет по оценкам качества

Конструктор отчетов v3.1.100 Источник данных: По умолчанию - [Отчет по услугам в днях 31.05.2010 - 27.07.2010]

Файл Вид Окно Обновление Помощь

Zoom 100%

Ваша компания 27 июля 2010 г.



Отчет по оценкам качества в днях 31.05.2010 - 12.08.2010

Менеджер	Количество и % оценок «1»	Количество и % оценок «2»	Количество и % оценок «3»	Количество и % оценок «4»	Количество и % оценок «5»	Средняя оценка	Количество и % операций без оценок
Алексеев Иван Михайлович	0%-0	2%-4	10%-20	30%-60	58%-116	4.44	0%-0
Иванов Василий Петрович	2%-5	1%-2	15%-36	35%-84	47%-113	4.24	0%-0
Петрова Ирина Васильевна	1%-3	2%-6	20%-60	45%-135	32%-96	4.05	0%-0
Сидорова Алена Ивановна	0%-0	2%-5	10%-25	40%-100	48%-120	4.34	0%-0
Ярина Дарина Алексеевна	2%-6	0%-0	5%-14	30%-81	63%-170	4.52	0%-0
Итого	1%-13	1.5%-17	12%-155	36%-460	49.5%-614	4.31	0%-0

Pages: 1

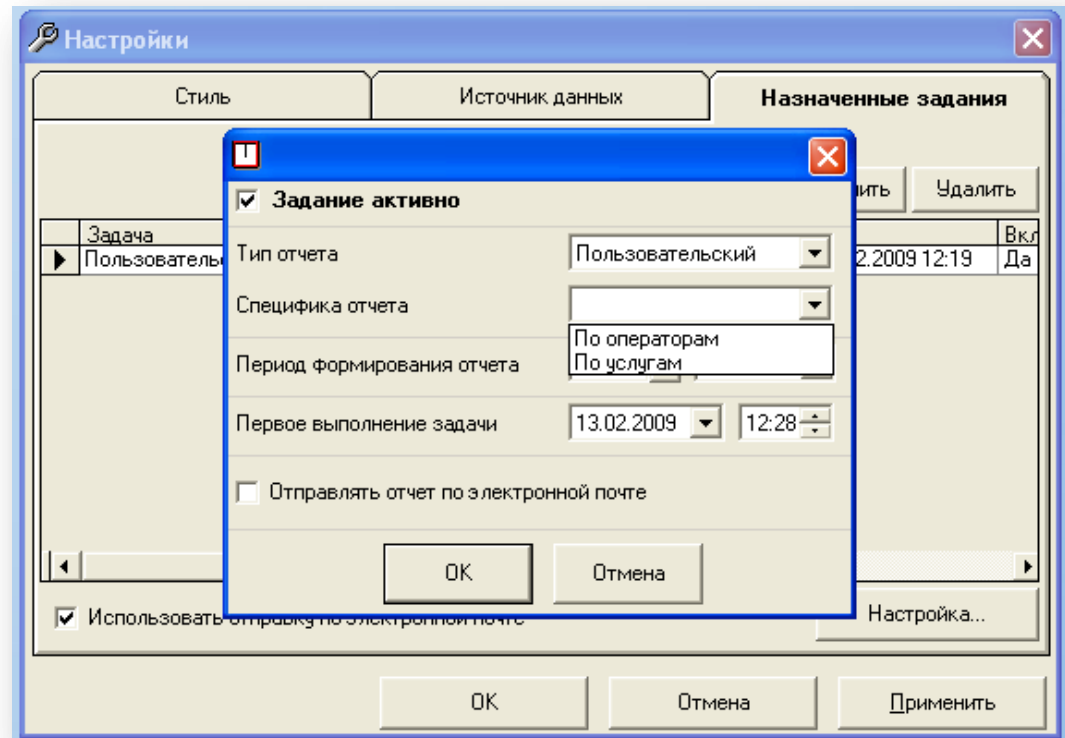
27.07.2010 17:26

Система формирования отчетности

Конструктор отчетов

Сконструированные отчеты можно:

- Автоматически формировать с задаваемой периодичностью и отправлять по заданному адресу электронной почты
- Печатать
- Экспортировать в Excel





Преимущества и возможности СУО ДАМАСК

www.damask.ru



Преимущества СУО ДАМАСК

- ДАМАСК-ТЕЛЕКОМ успешно опробован и эксплуатируется в организациях телекоммуникационного сектора (МТС, Уралсвязьинформ)
- ДАМАСК-ТЕЛЕКОМ адаптирован под процессы обслуживания посетителей в организациях телекоммуникационного сектора
- Партнерская сеть компании ДАМАСК насчитывает более 50 компаний системных интеграторов во всех федеральных округах от Дальневосточного до Северо-Западного.
- Среди наших партнеров:



Возможности СУО ДАМАСК

- ДАМАСК – это единая платформа с централизованным сбором статистической отчетности и управлением.
- Для печати талонов используется отечественная термобумага (стоимость 10-20 р. за рулон)
- Нет ограничения на количество используемых пультов выбора услуг и печати талонов
- Система полностью русифицирована, имеется мультязыковая поддержка
- Для работы не требуется применение специализированного оборудования. Любые комплектующие в случае выхода из строя могут быть закуплены на замену в ближайшем компьютерном магазине.
- Система очень проста в эксплуатации, не требует выделенного специалиста для обслуживания. Работает в режиме «включил-поработал-выключил»

Гибкость процесса обслуживания

- Обеспечение порядка прохождения клиентом обслуживания в соответствии с установленной последовательностью технологических операций выбранной услуги;
- Возобновление обслуживания клиента после взятой паузы;
- Переназначение списка услуг для данного клиента в ходе его обслуживания без необходимости получения дополнительного талона.

Клиентоориентированность

- Возможность предварительной записи с выбором дня и желаемого времени приема, в т.ч. посредством Интернет;
- Обеспечение приоритетности прохождения клиентов в соответствии с категориями (GOLD, ВИП и др.).

Управление и контроль

- On-Line контроль и управление работой офиса обслуживания с рабочего места сотрудника, имеющего соответствующий уровень прав;
- Индикация критических событий, например превышение оператором установленного времени обслуживания клиента;
- Сбор и представление статистической информации, используемой при принятии управленческих решений.

Кастомизация и настройка

- Формирование назначений тех или иных операционистов на оказание соответствующих услуг, параметризация распределения клиентов по точкам обслуживания;
- Обеспечение самостоятельного изменения Заказчиком с помощью ПО, поставляемого в составе системы, состава и вида информации выводимой на главное информационное табло, на талон, выдаваемый посетителю, на пульт выбора услуг;

Безопасность и надежность

- Авторизация пользователей для доступа к системе, при этом у каждой категории пользователей может быть открыт доступ только к осуществлению функций, соответствующих их обязанностям;
- Обеспечение информационной безопасности работы офиса обслуживания;
- Возможность использования для функционирования системы и передачи данных как обособленной так и имеющейся в отделении сети.

География внедрений СУО ДАМАСК



Спасибо за внимание!

ООО «ДАМАСК»

Москва

(499) 703-20-26

Екатеринбург

(343) 261-71-95

(343) 261-70-48

info@damask.ru

www.damask.ru