



Электронная Очередь



443090, г. Самара
Ул. Ставропольская, 3,
офис 307

Т/ф (846) 212-10-80
Т/ф (846) 972-15-14

www.mediaidea.ru

443086, г. Самара
Ул. Некрасовская, 56Б

Т/ф (846) 332-40-22
Т/ф (846) 332-81-81

www.parusmedia.info

Уведомление об авторском праве

Этот документ разработан компанией Парус Медиа.

Ни одна часть этого документа не может воспроизводиться или использоваться помимо условий оговоренных контрактом или письменным разрешением. Авторское право и перечисленные ограничения распространяются также на воспроизведение во всех средствах информации.

© Парус Медиа 2015

Все права защищены.

Содержание

Содержание	3
1 Назначение и возможности системы.....	4
2 Структура системы	5
3 Функции системы.....	7
4 Контактная информация	16

1 Назначение и возможности системы

Электронная очередь – программно-аппаратный комплекс, используемый для управления потоком посетителей в организациях массового обслуживания.

Комплексная информационная автоматизированная система «Электронная очередь» предназначена для оптимизации процесса приёма посетителей. Внедрение системы «Электронная очередь» позволяет улучшить качество и оперативность обслуживания посетителей. Автоматизация перераспределение нагрузки между операторами в режиме реального времени позволяет избежать неравномерного распределения очереди и сократить время ожидания. Система позволяет в автоматическом режиме управлять большими потоками людей и порядком их обслуживания. Таким образом, система «Электронная очередь» позволяет просто и доступно организовать порядок приёма посетителей организации.

Система позволяет:

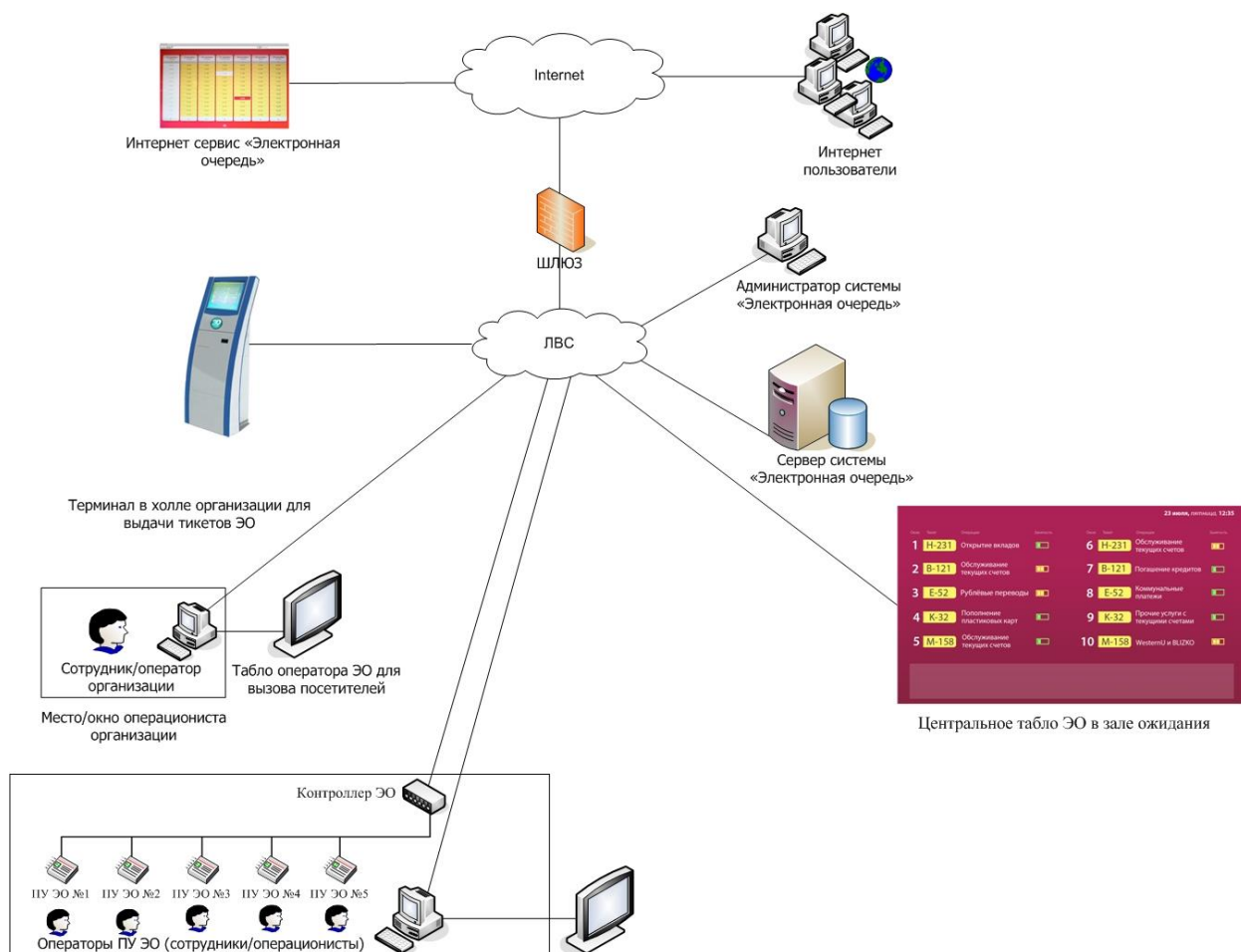
- Оптимизировать распределение потока посетителей;
- Организовать управление очередностью приёма посетителей, группой операторов как с компьютера оператора, так и без него;
- Информировать посетителей ожидающих в холле при помощи «Центрального табло» и системы звукового оповещения;
- В случае необходимости или не прихода посетителя изменять очередность приёма;
- Вести статистику процесса обслуживания посетителей, с учётом продолжительности приёма, длительности ожидания в очереди, загруженности операционистов и видов оказываемых услуг;
- Сохранять и просматривать историю работы на сервере системы «Электронная очередь»;
- Просмотреть посетителю расписание всех работников учреждения ведущих приём. Выбор специалиста может осуществляться как по специализации, виду услуги, форме обслуживания, так и по фамилии специалиста;
- При регистрации в Электронной очереди получить посетителю тикет с персональным номером очереди и временем приёма.

2 Структура системы

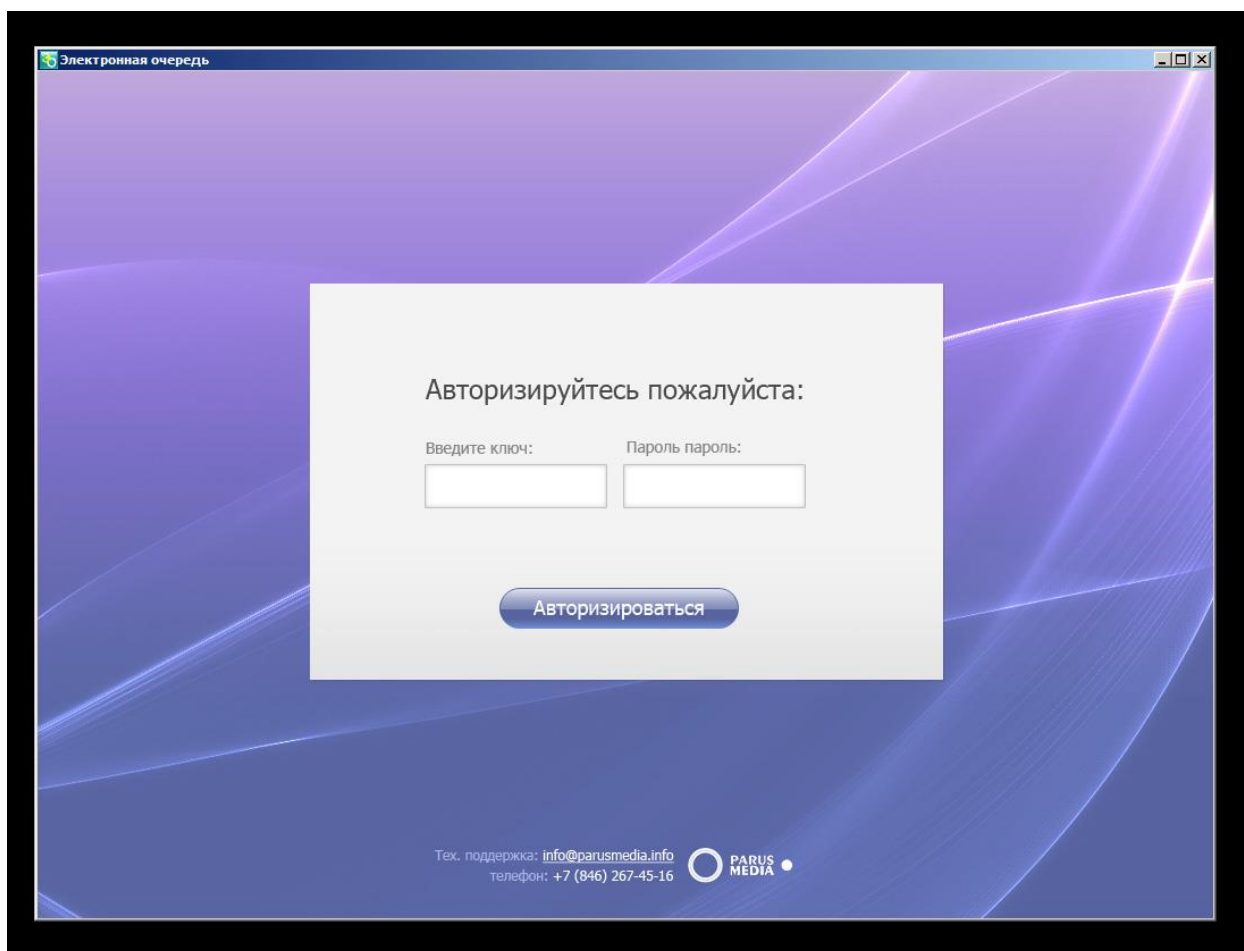
Система представляет собой программно-аппаратный комплекс, включающий в себя:

- Инфомат, для выбора услуги и выдачи тикета. Программно-аппаратный комплекс в виде сенсорного терминала, устанавливаемого в фойе организации. Позволяет без очереди и без участия работников организации самостоятельно записаться и получить тикет на прием к специалисту с помощью встроенного принтера;
- Онлайн-модуль внедряемый на Интернет-сайте. Для дополнительного удобства клиентов предлагается удалённая запись через сеть Интернет. При этом клиент находясь, например, на рабочем месте, планирует своё появление в организации в определённое время
- Центральное табло для трансляции очереди в холле. Центральное табло представляет собой ЖК-телевизор с разрешением Full HD 1920x1280 (или плазменную панель), находящийся в зоне ожидания. На экране отображается список окошек и номера тикетов, которые в данный момент должны быть обслужены;
- Табло оператора и система акустического оповещения для приглашения посетителей. Табло оператора представляет собой 17" монитор, на котором отображается номер окна, оказываемые услуги, номер текущего тикета, а также имеется информационная область для отображения произвольного текста (в т.ч. "бегущей" строки).
- КПУ ЭО предназначенный для оснащения системы «Электронная очередь» альтернативным средством управления очередью посетителей без использования компьютера;
- АРМ администратора системы, для ведения статистики и контроля качества обслуживания. Администратор может управлять всеми составляющими системы: перечнем и описанием услуг, настройками интервалов ожиданий, выдачей прав операторам и т.д.

Функциональная схема



3 Функции системы



1. Окно авторизации

В системе «Электронная очередь» доступно разграничение прав и доступа операционистов, определяемых администратором системы.

Забронированные талоны:

9:00	ДЖУНУСОВА АЙГУЛЬ МИХАМЕТЬЯНОВНА (2)	Отменить приём
8:00	АХМЕТОВА АЙСЛУ МУСТАФЕЕВНА (3)	Следующий Пригласить ПРИЁМ

Кабинет №: 75 28 Июля, Среда 13:47

САТРЕДИНОВА АЛЛА АЛЕКСАНДРОВНА
главный специалист

ИДЁТ ПРИЁМ
НЕ ВХОДИТЬ

Следующий: АХМЕТОВА АЙСЛУ МУСТАФЕЕВНА
Время: 8:00 Карточка №: 3

Перезагрузить экран

Копия экрана

☒ Автоматическая копия экрана каждые 3 секунды

Полная перезагрузка

Выход

Врач — САТРЕДИНОВА АЛЛА АЛЕКСАНДРОВНА (1)
главный специалист
Кабинет №75

Статус табло:

НЕ ВХОДИТЬ (идёт приём текущего пациента)

Установить статус: [Не входить](#) / [Войдите](#) / [Свободно](#) / [Идёт приём](#) / [Идёт операция](#)

Текущий пациент:

ДЖУНУСОВА АЙГУЛЬ МИХАМЕТЬЯНОВНА (№ карты 2) [Отменить приём](#)
[Ручной ввод текущего пациента](#)

Следующий пациент:

АХМЕТОВА АЙСЛУ МУСТАФЕЕВНА (№ карты 3) [Пригласить](#)
[Ручной ввод следующего пациента](#)

Дополнительные настройки:

☐ Отображать также следующий текст:

☐ Автоматический выбор следующего пациента

☐ Автоматический ПРИЁМ приглашённого пациента через 20 секунд

2. Окно работы оператора

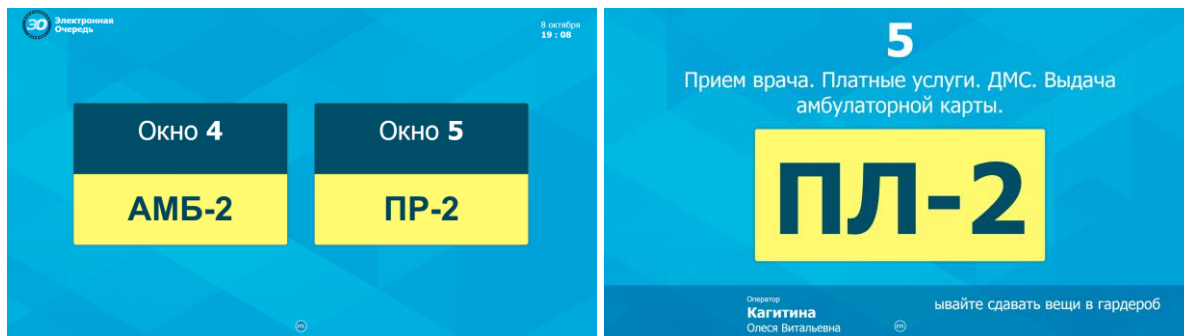
На рабочем месте оператора предполагается вывод очереди всех клиентов, которые могут быть обслужены в данном окне. Отдельными типами отображения выводятся заявки на конкретное время (в т.ч. через Интернет и неподтверждённые). В зависимости от настроек, оператору могут быть даны права выбора конкретного "следующего" посетителя, или "следующий" посетитель будет устанавливаться автоматически. Если определённая услуга может быть оказана в нескольких окошках, тикеты будут автоматически распределяться по ним в режиме "живой" очереди.

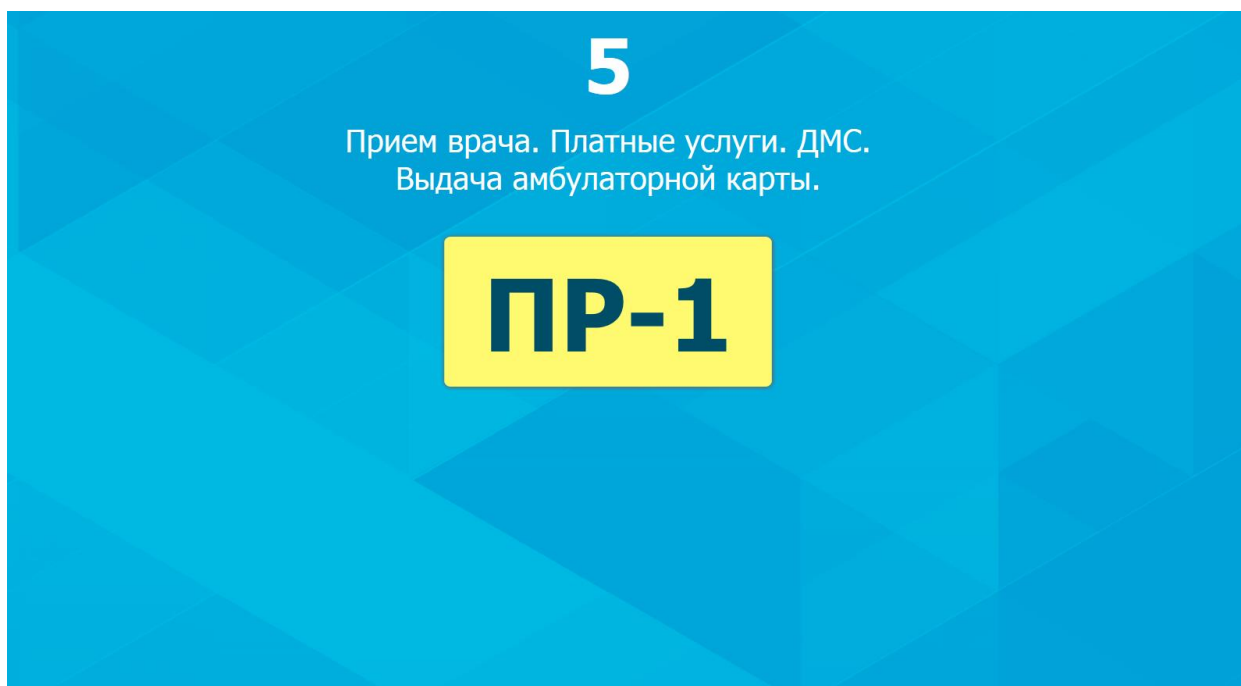




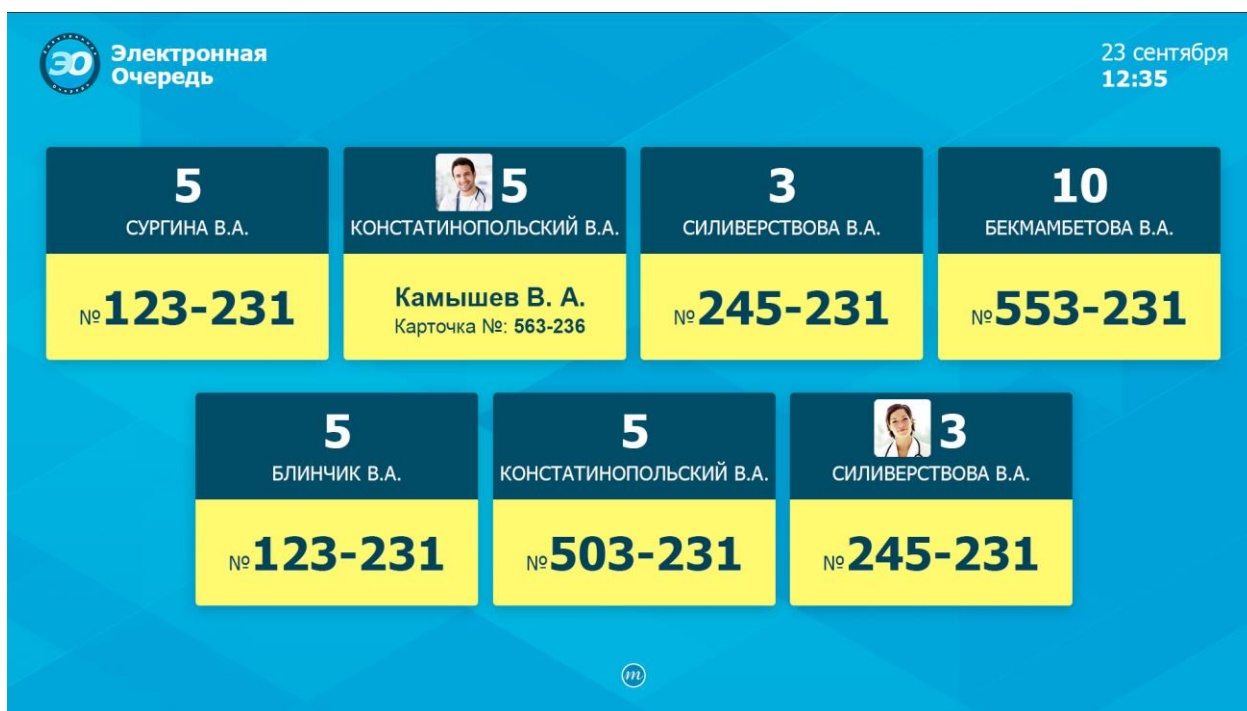
3. Размещение табло оператора для приглашения посетителей

Табло оператора представляет собой 17" монитор установленный за стеклом оператора или при входе в помещение приёма оператором, на котором отображается номер окна, оказываемые услуги, номер текущего тикета, а также имеется информационная область для отображения произвольного текста (в т.ч. "бегущей" строки). Также на данном дисплее могут быть отображены ФИО оператора и другие данные по желанию заказчика.





4. Экран табло оператора



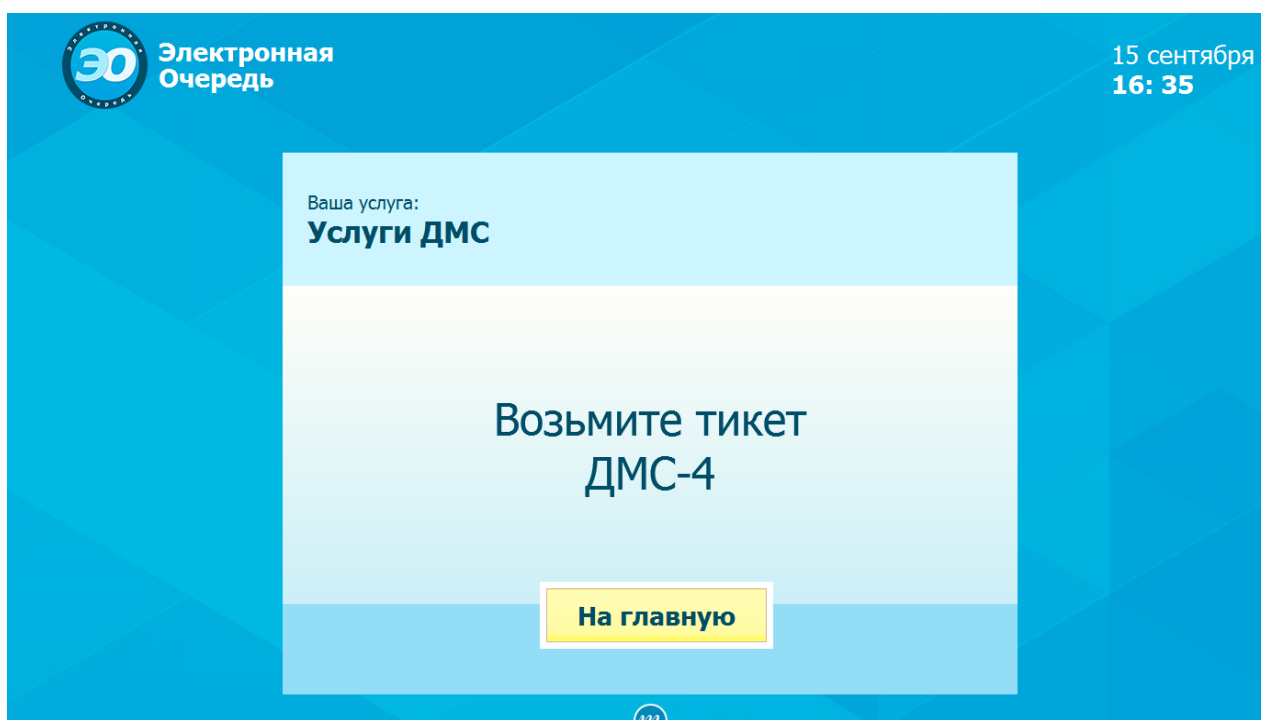
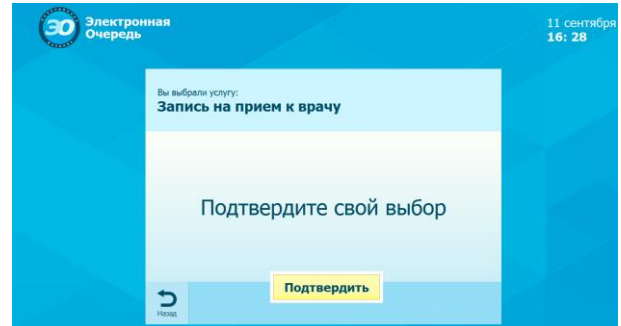
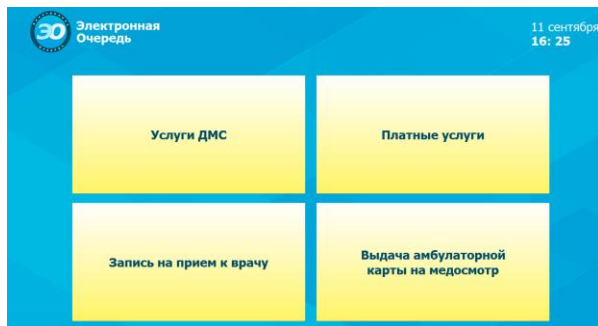
5. Центральное табло

Центральное табло представляет собой ЖК-телевизор (или плазменную панель), находящийся в зоне ожидания. На экране отображается список окошек и номера тикетов, которые в данный момент должны быть обслужены. Может быть использовано несколько панелей для удобства клиентов.

С целью исключения разногласий между клиентами "живой" очереди и клиентами, записавшимися на конкретное время (через терминал или сеть Интернет)

предлагается использование буквенно-цифровых номеров тикетов, например И-201, Б-14 и т.д.

Вновь появившиеся номера отображаются другим цветом или "подмаргиванием" до тех пор, пока оператор не начнёт "приём" клиента.



6. ЭО на терминале

На терминале, установленном в холле, располагается интерфейс получения тикетов, разделённый на следующие шаги:

1. Выбор услуги.

Все услуги расположены на экране в виде разделённых информационных блоков, в которых присутствует название услуги, краткое описание и поясняющая картинка (список услуг редактируется администратором). При нажатии на один из блоков производится переход на шаг подтверждения услуги.

2. Подтверждение услуги.

На этапе подтверждения услуги выводятся сообщения о предполагаемом времени и месте оказания услуги (окошке). По умолчанию установлено "ближайшее" время и окошко "не имеет значения". В таком случае посетитель будет приглашён в ближайшее освободившееся время, а окошко будет выбрано автоматически среди тех, в которых может оказываться выбранная услуга.

3. Выбор дня времени записи.

Однако пользователь может изменить данные значения, нажав на кнопку "изменить" рядом с соответствующим полем. В случае изменения времени он переходит на экран расписания, в котором он может выбрать день и время для записи. При изменении места клиент попадает в экран выбора "окошка".

4. Подтверждение и получение тикета.

Удостоверившись в правильности выбранных данных он нажимает кнопку "Подтвердить" и получает тикет. В обычном режиме данная процедура должна занимать не более 10 секунд и требовать от пользователя лишь 2 нажатия на экран.

На тикете отображается номер тикета, название услуги, номер окошка (если он однозначно определён пользователем, или выбранная услуга оказывается только в одном окне), подтверждающий код тикета.



Окна

Окно	Окно №1	Окно №2	Окно №3	Окно №4	Окно №5	Окно №6	Окно №7	Окно №8	Окно №9
Статус, оператор	Работает (17-01-2011 16:44)	Работает (17-01-2011 15:37) Абубкирова Татьяна Александровна	Работает (17-01-2011 17:24) Моисеева Евгения Юрьевна	Работает (19-01-2011 19:37) Новикова Ирина Петровна	Работает (17-01-2011 15:38) Абубкирова Татьяна Александровна	Работает (17-01-2011 15:38) Абубкирова Татьяна Александровна	Работает (17-01-2011 15:38) Абубкирова Татьяна Александровна	Не активно (17-01-2011 15:38) Абубкирова Татьяна Александровна	Не активно (11-01-2011 17:42)
(1) Операции с вкладами	•	•	•	•	•				•
(6) Погашение кредитов								•	
(5) Коммунальные платежи								•	
(4) Рублёвые переводы					•			•	
(7) Операции с пластиковыми...	•	•	•	•	•				•
(10) WesternUnion		•							
(3) Валютные переводы	•	•	•	•	•				
(2) Обслуживание текущих счетов	•	•	•	•	•				•
(9) Валютно-обменные операции							•		
(13) Кредиты по Ипотеке	•	•	•	•	•				•
(12) Брокерское и Депозитарное...	•	•	•	•	•	•	•		•
(11) BLIZKO				•					
(8) Выдача денежных средств	•	•	•	•	•				•
Очередь		WU-3 (WesternUnion) Взято: 19:32:18 План: 20 мин. Тек. план: 20 мин. Прошло: 00:05:25 Отклонение: 5 мин.							
		WU-2 (WesternUnion) Взято: 19:32:15 План: 10 мин. Тек. план: 10 мин. Прошло: 00:05:28 Отклонение: 5 мин.							
	ВК-1 (Операции с вкладами) Взято: 19:32:05 План: 1 мин. Тек. план: 1 мин. Прошло: 00:05:38 Отклонение: 5 мин.	WU-1 (WesternUnion) Взято: 19:32:09 План: 1 мин. Тек. план: 1 мин. Прошло: 00:05:34 Отклонение: 5 мин.	В-1 (Валютные переводы) Взято: 19:32:11 План: 1 мин. Тек. план: 1 мин. Прошло: 00:05:32 Отклонение: 5 мин.	ПЛ-1 (Операции с пластиковыми картами) Взято: 19:32:12 План: 1 мин. Тек. план: 1 мин. Прошло: 00:05:31 Отклонение: 5 мин.	Р-1 (Рублёвые переводы) Взято: 19:32:16 План: 1 мин. Тек. план: 1 мин. Прошло: 00:05:27 Отклонение: 5 мин.				
Текущий тикет				Р-5 (Рублёвые переводы) Взято: 17:33:53 Нач: 17:34:40 Ожд: 00:00:47 (1) Идет приём	Р-2 (Рублёвые переводы) Взято: 15:31:17 Нач: 15:38:21 Ожд: 00:07:04 (21) Идет приём				

7. Окно мониторинга системы 1

История операций	3106 руб. Т-3 (Обслуживание текущих счетов) Взяты: 15:31:22 Нач: 15:52:41 Кон: 15:52:41 Обс: 00:00:00 (10) Ожда: 00:21:19 (11)	10300 руб. В-3 (Валютные переводы) Взяты: 15:24:16 Нач: 15:24:33 Кон: 15:58:32 Обс: 00:33:59 (12) Ожда: 00:00:17 (1)	3014 руб. И-1 (Кредиты по Ипотеке) Взяты: 16:18:03 Нач: 17:23:48 Кон: 17:23:48 Обс: 00:00:00 (10) Ожда: 01:05:45 (21)	3011 руб. Р-4 (Рублёвые переводы) Взяты: 17:26:48 Нач: 17:27:14 Кон: 17:27:22 Обс: 00:00:08 (2) Ожда: 00:00:26 (1)	3120 руб. Р-1 (Рублёвые переводы) Взяты: 14:44:44 Нач: 15:38:17 Кон: 15:38:18 Обс: 00:00:01 (2) Ожда: 00:53:33 (1)	3120 руб. WU-1 (WesternUnion) Взяты: 14:44:40 Нач: 15:37:04 Кон: 15:38:25 Обс: 00:01:21 (10) Ожда: 00:52:24 (3)	3120 руб. ВО-1 (Валютно-обменные операции) Взяты: 15:30:01 Нач: 15:38:32 Кон: 15:38:32 Обс: 00:00:00 (3) Ожда: 00:08:31 (1)	3119 руб. КР-3 (Погашение кредитов) Взяты: 15:31:14 Нач: 15:38:43 Кон: 15:38:44 Обс: 00:00:01 (7) Ожда: 00:07:29 (0)	29126 руб. ВК-8 (Операции с вкладами) Взяты: 09:15:21 Нач: 14:09:00 Кон: 14:12:13 Обс: 00:03:13 (15) Ожда: 04:53:39 (0)
	ПЛ-3 (Операции с пластиковыми картами) Взяты: 15:31:20 Нач: 15:52:35 Кон: 15:52:35 Обс: 00:00:01 (7) Ожда: 00:21:14 (10)	ПЛ-1 (Операции с пластиковыми картами) Взяты: 10:59:38 Нач: 14:59:09 Кон: 14:59:10 Обс: 00:00:01 (7) Ожда: 03:59:31 (3)	В-8 (Валютные переводы) Взяты: 16:18:06 Нач: 17:23:45 Кон: 17:23:46 Обс: 00:00:01 (12) Ожда: 01:05:39 (21)	К-4 (Коммунальные платежи) Взяты: 17:24:58 Нач: 17:27:10 Кон: 17:27:12 Обс: 00:00:02 (10) Ожда: 00:02:12 (0)	ВК-1 (Операции с вкладами) Взяты: 14:44:38 Нач: 15:30:09 Кон: 15:32:29 Обс: 00:02:20 (15) Ожда: 00:45:31 (1)	К-2 (Коммунальные платежи) Взяты: 15:15:32 Нач: 15:32:37 Кон: 15:32:40 Обс: 00:00:03 (10) Ожда: 00:17:05 (0)	ВО-4 (Валютно-обменные операции) Взяты: 12:06:28 Нач: 13:41:52 Кон: 13:41:53 Обс: 00:00:01 (3) Ожда: 01:35:24 (0)	К-3 (Коммунальные платежи) Взяты: 14:18:50 Нач: 15:38:37 Кон: 15:38:38 Обс: 00:00:01 (10) Ожда: 12:19:47 (0)	Т-6 (Обслуживание текущих счетов) Взяты: 09:14:49 Нач: 13:55:57 Кон: 13:56:01 Обс: 00:00:04 (10) Ожда: 04:41:08 (0)
	ВК-3 (Операции с вкладами) Взяты: 15:31:12 Нач: 15:37:54 Кон: 15:37:55 Обс: 00:00:01 (15) Ожда: 00:06:42 (10)	Т-3 (Обслуживание текущих счетов) Взяты: 08:56:50 Нач: 13:11:04 Кон: 13:11:04 Обс: 00:00:00 (10) Ожда: 04:14:14 (0)	В-9 (Валютные переводы) Взяты: 16:18:20 Нач: 17:23:43 Кон: 17:23:44 Обс: 00:00:01 (12) Ожда: 01:05:23 (22)	ВК-14 (Операции с вкладами) Взяты: 17:25:57 Нач: 17:26:15 Кон: 17:27:05 Обс: 00:00:50 (15) Ожда: 00:00:18 (1)	Т-1 (Обслуживание текущих счетов) Взяты: 14:44:36 Нач: 15:29:40 Кон: 15:29:52 Обс: 00:00:12 (10) Ожда: 00:45:04 (1)	КР-2 (Погашение кредитов) Взяты: 15:15:26 Нач: 15:30:49 Кон: 15:30:50 Обс: 00:00:01 (7) Ожда: 00:15:23 (0)	ВО-3 (Валютно-обменные операции) Взяты: 11:31:03 Нач: 13:41:49 Кон: 13:41:50 Обс: 00:00:01 (3) Ожда: 02:10:46 (0)	К-3 (Коммунальные платежи) Взяты: 09:14:44 Нач: 13:42:02 Кон: 13:42:03 Обс: 00:00:01 (10) Ожда: 04:27:18 (0)	

Очередь

Тикет	Возможные окна	Определенное окно	Время взятия	Первый план	Текущий план	Статистика
ВК-1 (Операции с вкладами)	1, 2, 3, 4, 5, 9	1	19:32:05	1 мин.	1 мин.	Прошло: 00:05:38 мин. Отклонение: 5 мин.
WU-1 (WesternUnion)	2	2	19:32:09	1 мин.	1 мин.	Прошло: 00:05:34 мин. Отклонение: 5 мин.
В-1 (Валютные переводы)	1, 2, 3, 4, 5	3	19:32:11	1 мин.	1 мин.	Прошло: 00:05:32 мин. Отклонение: 5 мин.
ПЛ-1 (Операции с пластиковыми картами)	1, 2, 3, 4, 5, 9	4	19:32:12	1 мин.	1 мин.	Прошло: 00:05:31 мин. Отклонение: 5 мин.
Р-1 (Рублёвые переводы)	5, 8	5	19:32:16	1 мин.	1 мин.	Прошло: 00:05:27 мин. Отклонение: 5 мин.
WU-2 (WesternUnion)	2	2	19:32:15	10 мин.	10 мин.	Прошло: 00:05:28 мин. Отклонение: 5 мин.
WU-3 (WesternUnion)	2	2	19:32:18	20 мин.	20 мин.	Прошло: 00:05:25 мин. Отклонение: 5 мин.

Зомби тикеты

Тикет	Возможные окна	Время взятия	Статистика
КР-1 (Погашение кредитов)	8	19:32:08	Прошло: 00:05:35 мин.
К-1 (Коммунальные платежи)	8	19:32:13	Прошло: 00:05:30 мин.

8. Окно мониторинга системы 2

Система «Электронная очередь» в своём составе имеет обширную систему мониторинга которая позволяет вести подробный учёт различных параметров работы. В система мониторинга обладает следующими функциями:

- Определение и отображение статуса операторов;
- Отображает все виды оказываемых услуг по каждому из операторов;
- Показывает состояние очереди к операторам;
- Ведение учёта времени приёма и вывод данных по отклонениям от нормы;
- Отображает информацию о текущем приёме оператора;
- Сохраняет и отображает историю операций.

С помощью мощнейших инструментов системы мониторинга, легко и просто вести сбор и хранение статистических данных, анализ которых позволяет провести более глубокую оптимизации в структуре работы организации.

4 Контактная информация

ООО «Парус Медиа»

Юридический адрес: 443110, г. Самара, ул. Некрасовская, 56Б

Фактический адрес: 443090, г. Самара, ул. Ставропольская 3, офис 307

Тел/факс (846) 212-10-80, 972-15-14

Email: info@mediaidea.ru

URL: www.mediaidea.ru