

Sistemul informațional de gestiune a cozilor



Destinația și domeniul de utilizare

Sistemul informațional este orientat spre repartizarea clienților la ghișeuri de deservire. Invitația clienților înregistrați se face prin afișarea numărului individual al clientului pe panoul operatorului. Invitația este însoțită de un semnal sonor. Calculatorul din sistem produce evidența statistică a deservirii clienților.

Sistemul este recomandat pentru utilizare în organizațiile, care deserveșc un număr mare de clienți.

Exemple de utilizare reușită:

Sistemul este instalat, adaptat și pus în exploatare la centrul de deservire a clienților operatorului de comunicații mobile MOLDCELL (www.moldcell.md), mun. Chișinău.

Domenii de utilizare de preferință

- Centre de deservire a clienților operatorilor de comunicații mobile
- Săli de decontări (operațiuni) ale băncilor
- Centre de achitare ale companiilor de asigurare
- Agenții de turizm
- Rețele de comerț
- Saloane de frumusețe
- Centre medicale
- Saloane auto
- Centre de deservire auto
- Oficii notariale și de avocați
- Ambasade și consulate
- Biblioteci
- Instituții de învățământ
- Case vânzări bilete avia și de tren
- Instituții de stat

Funcționalități

Sistemul realizează următoarele funcții:

- Înregistrarea, evidența și repartizarea clienților în cozi
- Invitația clienților la ghișeu prin afișarea numărului individual al clientului pe tabloul operatorului și tabloul central, însoțită de un semnal sonor
- Evidența statistică a clienților deserviți
 - starea actuală a cozilor
 - dinamica deservirii
 - dinamica înregistrării clienților
 - dinamica lucrului operatorilor
 - timpul de așteptare a clienților
- Păstrarea datelor pe tot parcursul lunii de gestiune
- Integrarea cu aplicațiile MS Excel, MS Word și alte aplicații, utilizate la întreprindere

Structura sistemului

Sistemul este compus din următoarele module:

Pupitrul de înregistrare

Realizează înregistrarea clientului și imprimarea tichetului de înregistrare în coadă. Pupitrul de înregistrare este instalat la intrarea în oficiu.

Pupitrul operatorului

Realizează apelul clientului de la locul de lucru al operatorului.

Tabloul informațional al operatorului

Vizualizează numărul individual al clientului apelat și numărul operatorului.

Este instalat de asupra locului de lucru al operatorului.

Tabloul informațional central

Vizualizează informația despre ultimele 5 - 8 apeluri.

Este instalat în centrul oficiului.

Pupitrul managerului

Face configurarea sistemului și colectarea informației statistice.

Blocul de comandă

Unește toate elementele într-un sistem unic, memorizează datele de configurare și cele statistice.

Funcționarea sistemului

La momentul pornirii sistemului tablourile informaționale ale operatorilor vizualizează doar numărul operatorului. Tabloul informațional central rămâne curat. Sistemul este pregătit pentru înregistrarea clienților.

Intrînd în oficiu, clientul se apropie de pupitrul de înregistrare, selectează din listă serviciul necesar, apasă butonul de selectare, detașază cuponul imprimat, ce conține numărul cozii și așteaptă invitația operatorului.

Operatorii invită clienții cu ajutorul pupitrului de comandă. La momentul apelării următorului client linia superioară din tabloul informațional central vizualizează numărul operatorului și numărul clientului apelat. Liniile precedente se deplasează cu o poziție în jos. Pe tabloul informativ al operatorului, ce a lansat invitația apare numărul clientului invitat. Modificarea informației de pe tabloul informațional central este însoțită de un semnal sonor.

Cu ajutorul pupitrului operatorul poate executa următoarele operații:

- Invitația următorului client, culegînd la pupitru numărul acestui client.
- Reincluderea clientului în coadă.
- Îndreptarea clientului spre un alt operator.
- Comutarea locului său de lucru în starea „debranșat” (out of service).

Avantaje

- ❖ Confortul clienților
- ❖ Eficiența muncii operatorului
- ❖ Statistica deservirii clienților
- ❖ Sporirea productivității și eficienței organizației



Set de livrare

- Tablou informațional central 1
- Tablou informațional al operatorului 3 - 16
- Pupitru de comandă al operatorului 3 - 16
- Pupitru de înregistrare a clienților cu printer 1
- Calcultor de gestiune 1
- Set de cabluri 1
- Produs software MD.SOFTCOM.04001-01 1
- Manualul utilizatorului MD.SOFTCOM.04001-01 31 01 1



SYSTEMCOMPUTER s.r.l.

SOFTCOM s.a.

Republica Moldova, Chișinău MD-2038, Decebal, 99
Tel/Fax (37322)563306; e-mail:cvv@syscom.md

