



# Система управления очередью ПОРЯДОК

# Что такое Система управления очередью?

Система управления очередью - это современный программно-аппаратный комплекс для организации обслуживания и распределения потока посетителей в коммерческих и государственных учреждениях.



# Как работает Система управления очередью?

Входя в зал обслуживания, посетитель выбирает на экране информационного киоска нужную ему услугу и регистрируется в электронной очереди.

Получив талон с номером регистрации и справочной информацией (место и время оказания услуги, примерное время ожидания и т.п.), он дожидается обслуживания в специально отведенной зоне, ориентируясь на центральное табло.

Таким образом, система управления очередью организует и распределяет посетителей, исключая столпотворение и неопределенность в зале обслуживания.

# Где работает наша система управления очередью?

СУО ПОРЯДОК адаптирована и имеет соответствующие настройки для работы в различных сферах.

- Многофункциональные центры оказания услуг.
- Многоуровневые организации с распределенными офисами - уровень регион.
- Медицинские учреждения
- Организации общественного питания

# Схема построения системы



# Стандарт оборудования

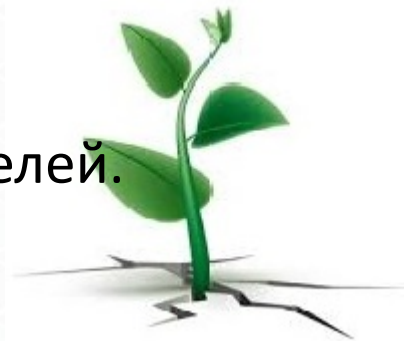
- Система поддерживает табло с операционной системой Android и питанием через PoE
- Система поддерживает возможность получения удовлетворенности клиента используя стандартный планшет

# Чем полезна система управления очередью?

- Равномерное распределение потока посетителей – система электронной очереди реализует алгоритм контроля и динамического распределения потока посетителей по времени рабочего дня и свободным операторам.
- Ускорение обслуживания граждан – за счет временной регламентации и четкой организации процесса скорость обслуживания увеличивается в среднем на 40%.
- Предоставление аргументов для работы с жалобами граждан – фиксируемая история обслуживания является неоспоримым аргументом при разборе спорных ситуаций.
- Значимый социальный эффект – благодаря Системе управлению очередью посетитель избавляется от необходимости отстаивать свое место в очереди. Это полностью ликвидирует нервозность и конфликты в зале обслуживания, кардинально меняя атмосферу ожидания.
- Реализация электронных государственных услуг – внедрение системы электронной очереди является воплощением технологической модернизации государственных учреждений, очевидным для руководителей и широких слоев населения.

# Основные возможности системы

- Оптимизация быстродействия работы каждого процесса с помощью новейших платформ: 1С 8.3 и PostgreSQL.
- Работоспособность системы на различных операционных системах: Windows (XP, Vista, 7, 8), ALTLinux (в реестре российского ПО) , Web-приложение, Android, IOS.
- Наличие инструкций по работе с программой во встроенной помощи.
- Интеграция нормативно-справочной информации с любой «внешней» программой учета .
- Профессиональная команда службы технической поддержки пользователей.





# Система управления очередью – это просто!

- Уникальное программное обеспечение системы электронной очереди позволяет развернуть комплекс на типовом оборудовании (ПК, мониторы, табло, телевизионные панели, информационные киоски), опыт работы с которым имеют все заказчики.
- Система электронной очереди проста в эксплуатации - ее работа не требует дополнительного специализированного оборудования, осуществления сложных процедур и содержания выделенного специалиста.



# Функциональные преимущества Системы управления очередью.

Кроме базового функционала система управления очереди содержит ряд уникальных функций:

- Обеспечение удаленной регистрации в очереди через Интернет
- SMS-запись и Оповещение
- Реализация алгоритмов многосоставных услуг (с необходимостью посещения нескольких «окон» и совершения нескольких последовательных действий, маршрутный лист).
- Возможность размещения организацией своего информационного контента (видеоматериалов, объявлений, рекламы) на информационных киосках, табло и талонах
- Предоставление менеджменту организации исчерпывающих статистических отчетов о работе персонала и временных характеристиках обслуживания.
- Отраслевые варианты систем электронной очереди (учитывающие особенности бизнес-процессов предприятий, работающих в крупнейших отраслях массового обслуживания).
- Возможность индивидуальной доработки системы электронной очереди под требования конкретной организации.



# Поддержка системы оценки качества обслуживания клиентов

- Возможность использования выносного пульта (три-пять клавиш) с нанесенными символами соответствующими оценке работы специалиста.
- Возможность использования специализированного планшета, с различными вариантами опросами удовлетворенности посетителя.
- Посетителя в процессе обслуживания просят оценить качество работы специалиста, нажатием клавиши.
- В дальнейшем эти данные могут быть использованы для формирования статистических отчетов и построения эффективных схем мотивации.



# Поддержка мобильной платформы

- Возможность использования мобильной платформы у оператора для управления очередью.
- Возможность использования стандартного планшета на базе Android или IOS.

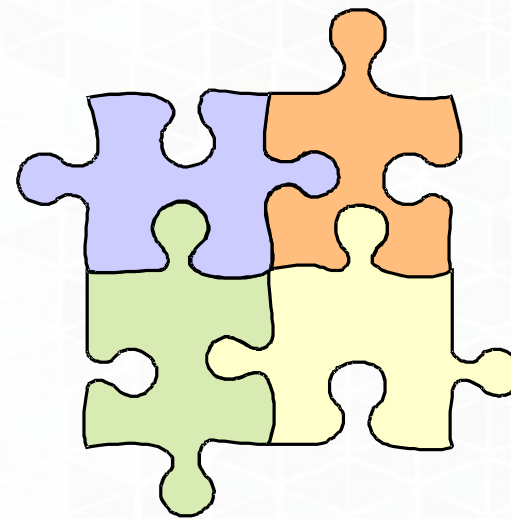


# Преимущества системы управления очередью

- **Производительность.** Система адаптирована под процессы обслуживания посетителей при потоке более 500 посетителей в час.
- **Централизация.** Платформа поддерживает возможность централизованного сбора статистической отчетности и управления.
- **Экономия.** Для печати талонов используется отечественная термобумага (стоимость 10-20 р. за рулон).
- **Масштабируемость.** Нет ограничения на количество используемых пультов выбора услуг и печати талонов.
- **Удобство.** Полностью русифицирована, имеется мультязычная поддержка.
- **Простота.** Система очень проста в эксплуатации, не требует выделенного специалиста для обслуживания. Работает в режиме «включил-поработал-выключил».

# Состав и назначение интерфейсов СУО Порядок

- Интерфейс администратора.
- Интерфейс посетителя (терминал).
- Интерфейс оператора.
- Интерфейс информационного табло.
- Интерфейс руководителя.

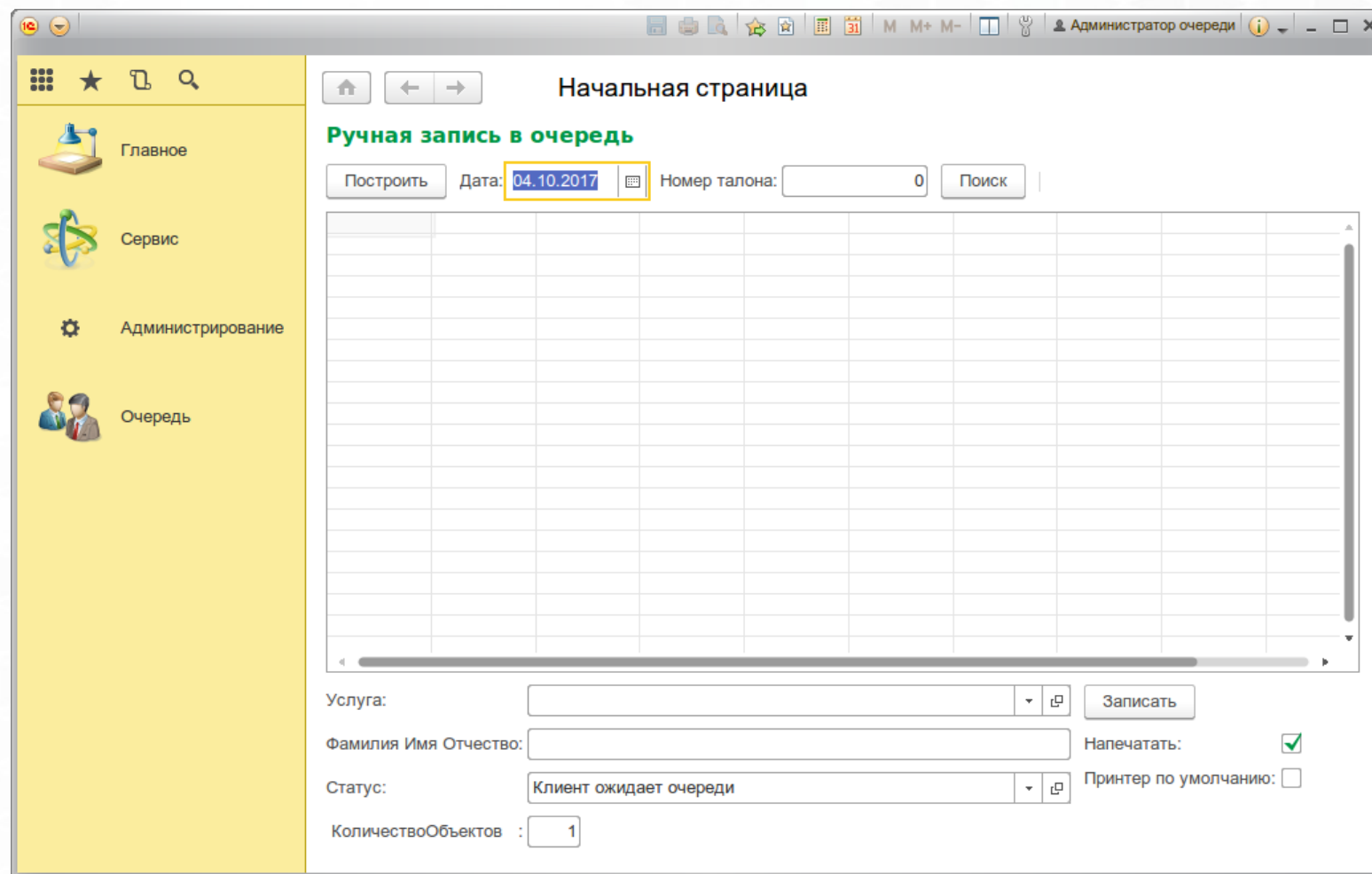


# Интерфейс администратора

- Справочник организаций.
- Справочник пользователей.
- Справочник рабочих мест.
- Справочник услуг.
- Журнал очередей.
- Отчет по обслуживанию клиентов.
- Возможность работы за любого оператора.



# Интерфейс администратора





# Интерфейс посетителя

- Выбор услуги.
- Получение талона.



# Интерфейс посетителя

Администрация  
Ивановского  
муниципального района

Выдача  
готовых  
документов

Департамент  
дорожного хозяйства  
и транспорта Ивановской  
области

Департамент строительства и  
архитектуры  
Ивановской области

Лицензирование продажи  
алкогольной продукции,  
заготовки  
чер.металлов, отдельных видов  
мед.деятельности

Роспотребнадзор

ТУ  
Росимущества

Управление  
Росреестра

Услуги  
БТИ для  
юридических лиц

Услуги по поддержке  
малого и  
среднего бизнеса

Федеральная  
налоговая  
служба

Федеральная  
служба  
судебных приставов

Фонд социального  
страхования  
Российской Федерации

Открытие  
банковского  
счета

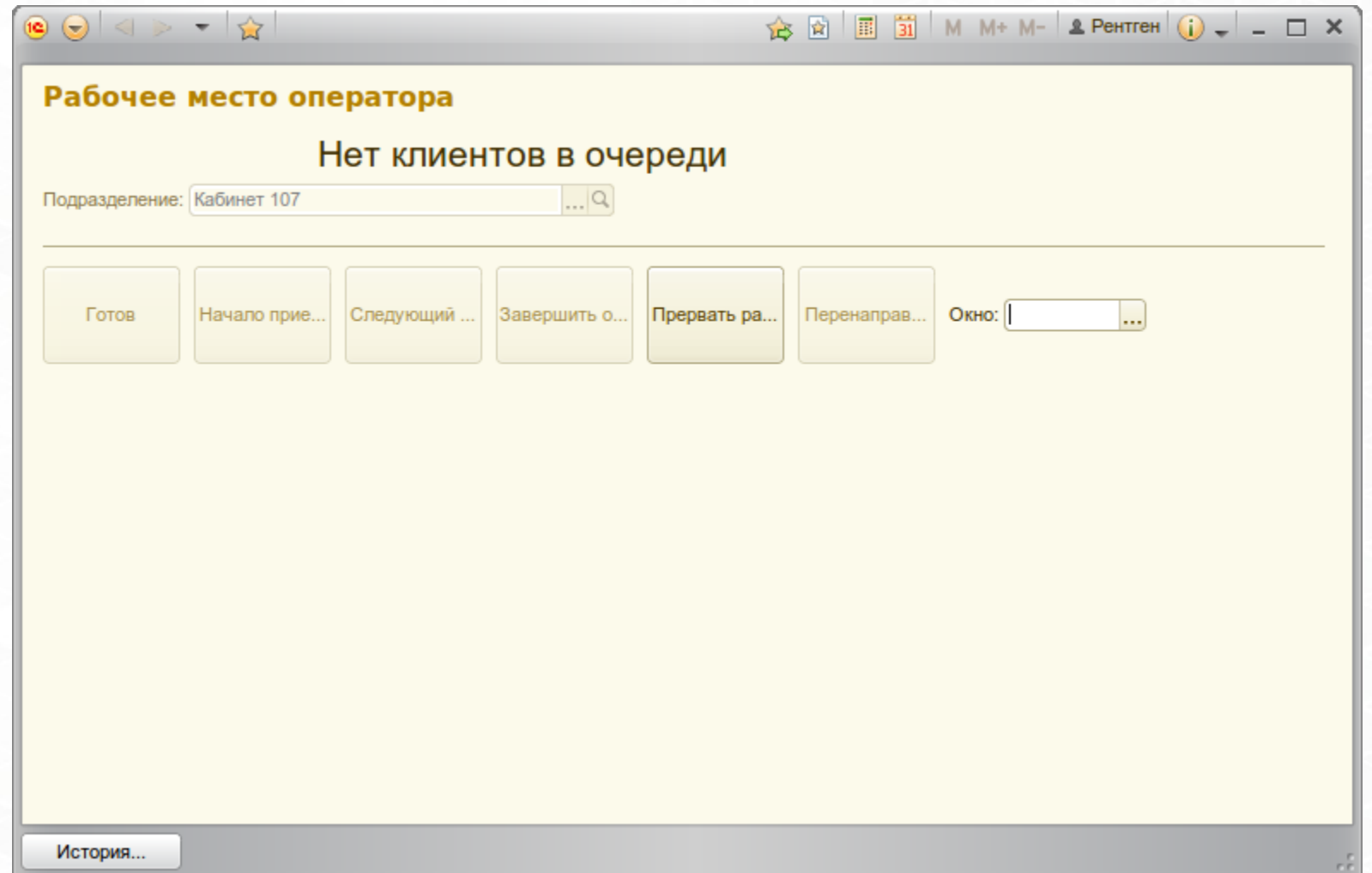
Назад

# Интерфейс оператора

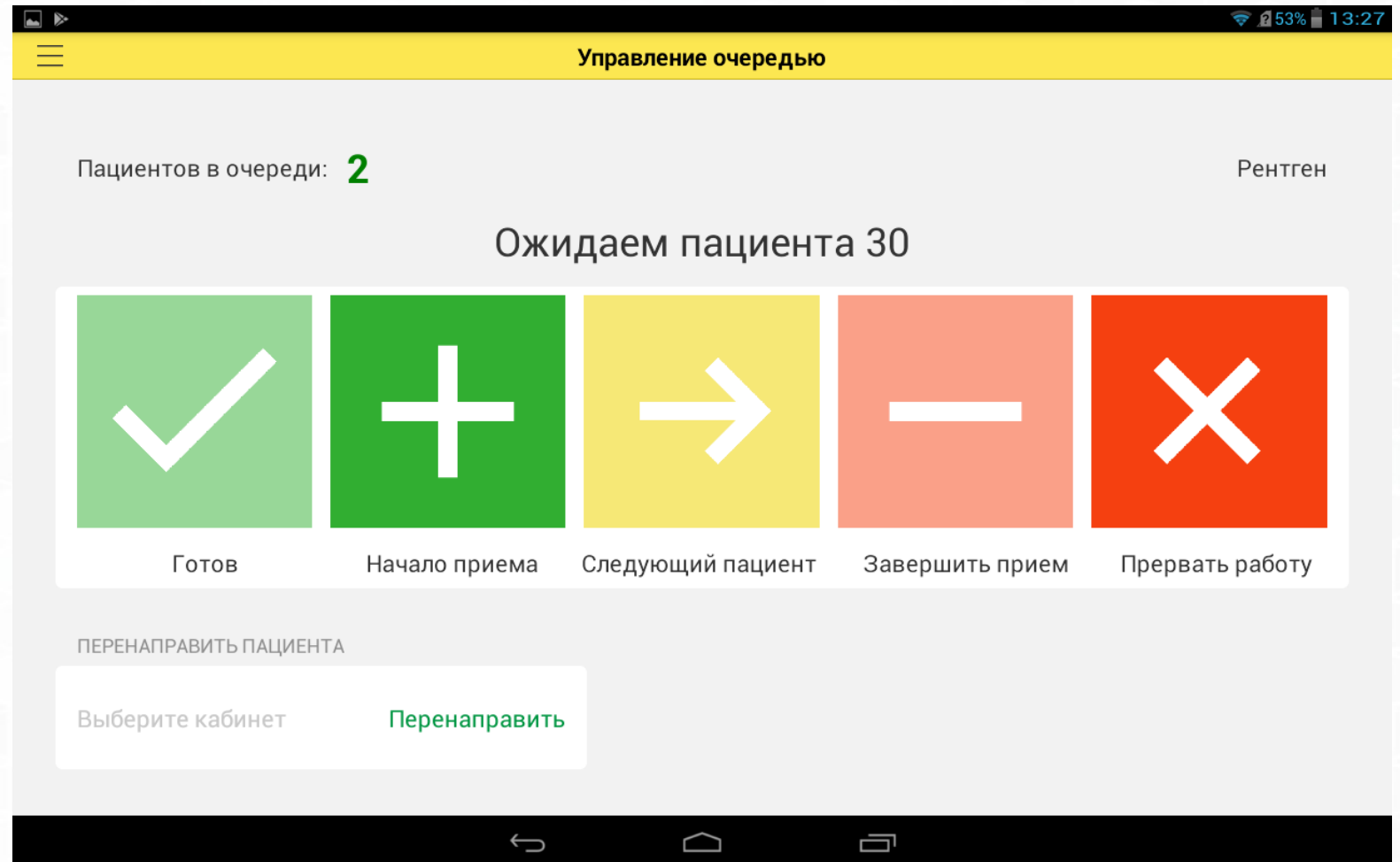
- Вызов посетителя.
- Возврат посетителя в очередь.
- Перенаправление посетителя в другое окно.
- Начало и завершение сеанса работы окна.
- Начало и завершение сеанс работы с клиентом.



# Интерфейс оператора



# Интерфейс оператора (мобильная версия)



# Интерфейс руководителя

- Отчетность по загруженности операторов.
- Отчет о времени ожидания посетителя.
- Отчет о времени оказания услуги.
- Мониторинг состояния (принцип светофора).

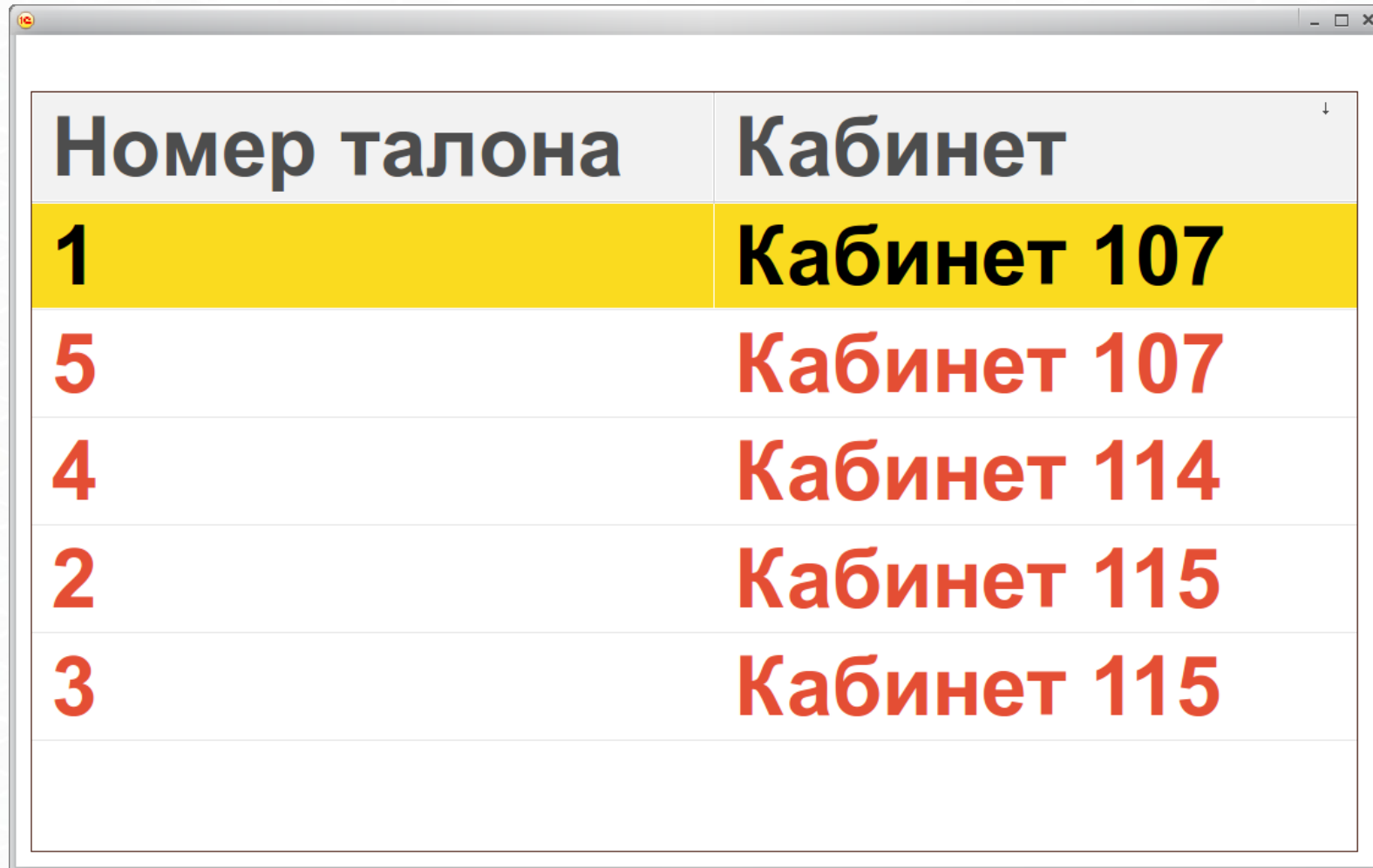


# Интерфейс Информационного табло

- Вывод информации о приглашенных клиентах текстом и голосом.
- Вывод дополнительной информации.



# Интерфейс Информационного табло



Номер талона	Кабинет
<b>1</b>	<b>Кабинет 107</b>
<b>5</b>	<b>Кабинет 107</b>
<b>4</b>	<b>Кабинет 114</b>
<b>2</b>	<b>Кабинет 115</b>
<b>3</b>	<b>Кабинет 115</b>



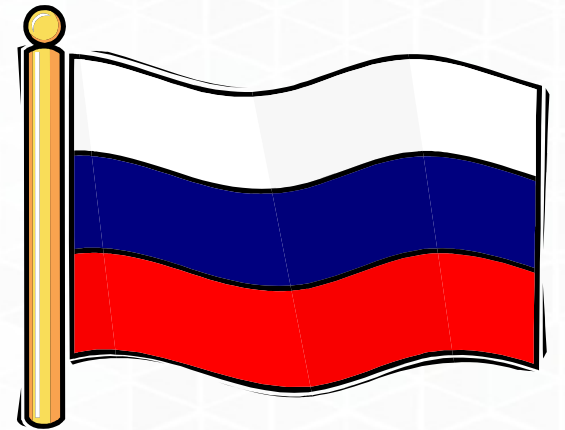
# Возможности работы в режиме отсутствия канала связи

- Программа работает в режиме распределенной базы данных и в случае отсутствия связи и установки отдельного модуля программы на компьютере.
- Способна восстанавливать связь с центральной базой при восстановлении канала связи.
- Способна работать в режиме при полном отсутствии связи с центральной БД. Необходима отправка файла обмена почтой и на электронных носителях.

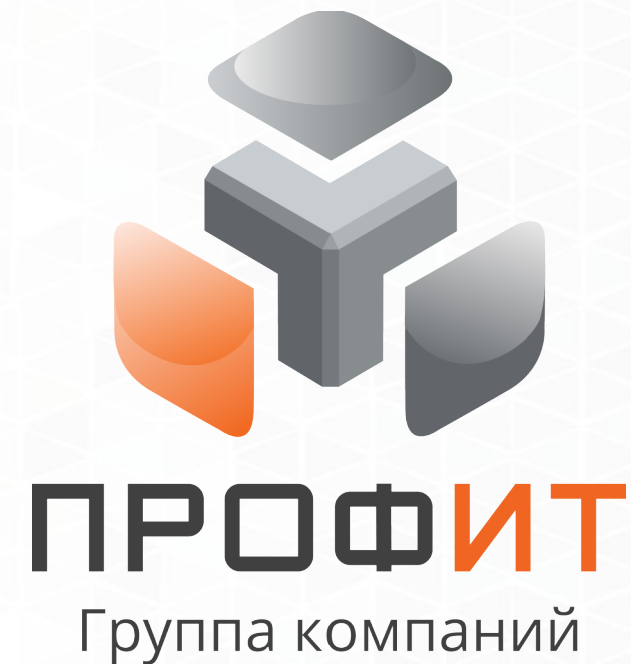


# Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных

- Построена на платформе 1с 8.3.
- Работает на linux системах.
- Работает в режиме браузера.
- Использует открытые системы баз данных.
- Протестирована на компьютерах российского производства.



Спасибо за внимание



+ 7 (4932) 587758, [office@profite.ru](mailto:office@profite.ru)

[profite.ru](http://profite.ru)