

Описание функциональных характеристик
программного продукта Электронная очередь
Общества с ограниченной ответственностью "ДБС"

Содержание

1. О программном продукте	3
1.1. Область назначения	3
1.2. Область применения.....	3
2. Функциональные характеристики	3
3. Требования к ресурсам и к информации	4
3.1. Ресурсы для работы	4
3.2. Вводная информация.....	4
3.3. Выходные данные	4
Талон.....	4
Статусы.....	5
Отчетность	5

1. О программном продукте

Электронная очередь – программный продукт, состоящий из сервера, автоматически распределяющего талоны по сотрудникам с подходящими статусами и настройками набора услуг, системы отчетности и API для интеграции с системой класса ERP.

1.1. Область назначения

Электронная очередь предназначена для организации эффективного распределения очередей в зоне оформления, для управления и контроля над процессом обслуживания клиентов, для анализа данных и оптимизации рабочих процессов.

1.2. Область применения

Управление очередями посетителей в зоне обслуживания и в зоне оформления покупок и доставок.

2. Функциональные характеристики

В программном продукте реализован функционал администрирования электронных очередей и отчетности о потоке посетителей, позволяющий:

- сокращать время ожидания и обслуживания, распределяя посетителей по услугам в компетенции операторов с учетом загрузки окон;
- устанавливать приоритеты в обслуживании посетителей с помощью выделения видов услуг и распределения их между операторами;
- управлять состоянием очереди в режиме реального времени;
- перенаправлять посетителей из одного окна в другое с сохранением первоначального номера талона;
- видеть информацию о назначенных талонах и о состоянии дополнительных устройств: кiosk выдачи талонов, табло назначенных талонов по окнам;
- анализировать процессы обслуживания клиентов с помощью отчетности о количестве посетителей, времени ожидания, продолжительности обслуживания;
- отслеживать и прогнозировать нагрузку сотрудников, выявлять задерживающие операции для оптимизации работы;
- видеть историю действий каждого пользователя в журнале событий: лог-файле.

ПО поддерживает 5 ролей пользователей с разграничением прав, 5 редактируемых справочников, печать талонов и интеграцию с системой класса ERP.

3. Требования к ресурсам и к информации

Программный продукт не предъявляет требований к подготовке пользователей за рамками базовых навыков работы с компьютером.

Для установки и настройки программного продукта требуется опыт системного администратора.

3.1. Ресурсы для работы

Для корректной установки и работы ПО необходимы:

- Компьютер с установленной Java 11.0.2 для запуска серверной части;
- Компьютер для работы пользователя с установленным браузером; при интеграции с ERP системой – доступ в нее;
- Дисплей либо монитор с одноплатным компьютером или с браузером для работы информационного табло (допустимо использовать телевизор);
- Киоск выдачи талонов – устройство с одноплатным компьютером, сенсорным экраном (сенсорный терминал) и принтером этикеток;
- Локальная сеть: все устройства должны быть объединены в одну сеть или находиться на одном компьютере для запуска.

3.2. Вводная информация

Для работы программного продукта необходимо заполнить настроить устройства (информационное табло и киоски выдачи талонов) и заполнить Справочники: территории, услуги, меню киосков, очереди, сотрудники.

3.3. Выходные данные

При работе ПО создаются талоны и меняются статусы работы сотрудников и состояния очереди; изменения отражаются в отчетности.



Рисунок 1. Схема выходных данных

Отчетность электронной очереди позволяет осуществлять контроль времени ожидания клиентом согласно установленным нормативам в рамках терминалов (очередей) и территорий.

Талон

Главной сущностью является талон. Талон создается автоматически при выборе услуги клиентом, отражает время обслуживания и ожидания, позволяет анализировать занятость сотрудников и нагрузку офисов.

Статусы

У сотрудников в течении работы меняются статусы.

Статус «Рабочее время» позволяет назначать талоны на сотрудника. Статус «Рабочее время» или «Личное время» переключается пользователями вручную, как и статус «Обслуживание постоянного клиента».

Статусы «Нерабочее время» и «Личное время» показывают, на месте ли сотрудник. Остальные статусы сотрудников автоматически отображают ход обслуживания клиента. Предусмотрена возможность принудительного переключения статуса сотрудника руководителем.

Отчетность

Отчетность электронной очереди позволяет осуществлять контроль времени ожидания клиентом согласно установленным нормативам в рамках терминалов, городов, территорий.

Нормативы задаются непосредственно при формировании отчетности). Детализация данных по талонам позволяет определять услуги, которые требуют большего времени обслуживания, соответственно требуют оптимизации.

Для понимания состояния очереди собирается информация о текущих талонах и о занятости сотрудников. Если количество посетителей, ожидающих в очереди, превышает допустимый Компанией порог, то старший кассир принимает решение о подключении дополнительных сотрудников к обслуживанию посетителей.