

# ASAP QMS

## Интелигентното решение за управление на опашките

ASAP QMS (Queue Management System) е система за интелигентно управление на опашките. С нашето решение ще намалите времето, което вашите клиенти прекарват на опашката, ще увеличите производителността на персонала и ще осигурите приятно клиентско изживяване. Ние предлагаме решение за всеки бизнес.

### КЛЮЧОВИ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

#### Виртуален билет – отдалечено изчакване

ASAP QMS дава възможност на вашите клиенти да направят заявка за посещение в офис по електронен път



#### Обратна връзка от потребители

Възможност за обратна връзка от клиентите, относно удовлетвореност от обслужването.



#### Справки и отчети

Генериране на справки и отчети на база различни критерии и параметри



#### Управление на служители и услуги

Проследете заетостта на служителите, както и натовареността по гишета и услуги



#### Конфигурация от разстояние

Всички конфигурационни настройки могат да се извършват дистанционно от сървъра



#### Достъпност

Системата е съобразена с всички категории потребители - включително за хора със зрителни или слухови увреждания



## ФУНКЦИОНАЛНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА СИСТЕМАТА

Съобразена е за всички категории потребители спрямо ползваните услуги, включително за хора със зрителни или слухови увреждания;
Отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска загуба на реда;
Позволява запазване на ред онлайн, информирание за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.
Поддържане на работоспособност на системите при отпадане на свързаността към отделен офис.
Предоставя интерфейс, който се интегрира през SOA решението на клиента във вид на услуга (сървиси), за интеграция на системата за целите на запазване на ред онлайн, с мобилно приложение, портала за електронните услуги, както и интерфейс за целите на централизирано управление на потребителите и техните достъпи до системата;
Всички изброени функционалности могат да се отнасят до всеки офис на клиента.
Задаване на време за работа за всяка една услуга – по часове и по дни, пускане/спиране на услуга/ и в определен момент, часови диапазон;
Настройване на вид услуги и техния приоритет, места/гшетата на обслужване, потребители;
Задаване на квоти за всяка една услуга;
Поддръжка на нива на достъп за различни потребителски роли – администратор, обслужващ, експерт, служител;
Наблюдение в реално време на натовареността в точките на обслужване;
Управление на визуализиране на текст на билетно устройство;
Управление на отпечатване и съдържание на отпечатване на билет;
Управление на виртуални билети;
Поддръжка на рейтингова система за уникално гласуване, асоциирано към услуга, служител (обслужващ), място на обслужване, по сканиран QR код, емотикони;
Поддръжка на услугите на български и английски език;
Поддръжка на звук и говор (вграден в системата);
Административна възможност по предварително зададен сценарий за контрол при прехвърлянето на заявки от гише на гише под контрола на служителя на гише;
<b>СПРАВКИ</b>
Генериране на голям набор от избираеми кръстосани справки по избираеми параметри, като произволно време, служител/и, гише/та, услуга, локация, а именно по гъвкави справки относно времето за обслужване, средно време за изчакване, справки по служители, по видове услуги и др.;
Справките могат да бъдат извършени чрез уеб базиран интерфейс достъпен от цялата страна за период от 36 месеца с натрупване на данните ;
Софтуерът отчита статуса на рейтинговото устройство
<b>СОФТУЕР ЗА ПОВИКВАНЕ</b>
Генериране на данни за логване на потребител, режим на работа и почивка;
Приложение работещо върху компютрите на служителите;
Съвместимост с ОС: Windows 10 или по-висока ;

## УПРАВЛЕНИЕ НА БИЛЕТНО УСТРОЙСТВО

Избор на услуга и визуализация на различни езици;

Визуализация колко човека чакат за дадена услуга в момента на теглене на билет;

Мониторинг на хартия и известяване чрез съобщение в Системата;

## УПРАВЛЕНИЕ НА ЕКРАНИ ЗА ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

Избор на визуализиране на номер на билет, гише номер, група от номера на билети по услуги, група от гишета;

Визуализиране на буквено цифрена информация с информация за опашката и информативни съобщения;

Избор на цвят на текст, цвят на фон, вид и големина на шрифт, настройка на пропорция за визуализиране на <Номер> на обслужван и <място/гише> на обслужван;

Възможност за визуализация на различни по големина екрани за визуализация (от 7" до 98");

Предоставяне на възможност, екраните за визуализация да визуализират аудио и видео информация по предварително подготвен сценарий от клиента, във вид на текстов информационен канал, като съобщения, новини и друга произволна информация, подадена от администратор.

## МЕТОДИ ЗА ОДИТИРАНЕ НА СИСТЕМАТА

Възможност за модул за проследимост на действия и събития в Системата. За всяко действие (добавяне, изтриване, модификация, четене) съдържа следните атрибути:

- ② Уникален номер;
- ② Точно време на възникване на събитието;
- ② Потребителско име на извършилия събитието;
- ② Име и IP адрес на устройството от където е осъществен достъпа;
- ② Вид (номенклатура от идентификатори за вид събитие);
- ② Модул в системата, където е възникнало събитието;
- ② Име или идентификатор на компонент в системата регистрирал събитието;
- ② Приоритет;
- ② Описание на събитието и извършени действия;
- ② Данни, характеризиращи събитието;

## СИСТЕМЕН ЖУРНАЛ НА СИСТЕМАТА

Системата осигурява проследимост на действията на всеки потребител (одит), както и версия на предишното състояние на данните, които той е променил в резултат на своите действия. Атрибутите, които се запазват при всеки запис, включват като следните данни:

- ② Уникален пореден номер издаден от системата за идентификация на записа;
- ② Идентификатор на потребителя;
- ② Дата/час, минута, секунда на извършване на действието;
- ② Модул и компонент на най-ниско ниво детайлизация на системата, в който се извършва действието;
- ② Описание и характеристика на действието;
- ② Обект, над който е извършено действието;
- ② Допълнителна информация;
- ② Име на устройство, IP адрес, вид и версия браузър на потребителя;
- ② Еднозначна идентификация на потребителя, извършил действието;

Размерът на журнала на потребителските действия нараства по време на работа на всяка система, което води до по-различното му третиране от гледна точка на организация на базата данни:

- ② По време на работа на Системата потребителският журнал се записва от специализиран компонент, който поддържа много бързо добавяне на записи; този подход се прилага, за да не се забавя излишно работата на Системата;
- ② Специална системна задача акумулира записаните данни и ги организира в отделни специално предвидени за целта обекти от базата данни, отделени от работната база данни на Системата
- ② Данните в специализираните обекти от базата данни се архивират и изчистват, като в специализираните обекти от базата данни е достъпна информация 2 месеца назад; при необходимост от информация за предишен период администраторите на Системата предлагат достъп до архивираните данни.
- ② Възможност за предоставяне на информация от системния журнал чрез потребителски или програмен интерфейс относно извършените действия от потребителите/ползвателите на Системата.

## ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА РАЗЛИЧНО КОНФИГУРИРАНЕ СПОРЕД НУЖДИТЕ И ПРОЦЕСИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Въвеждане на услуги и на други езици (на български и английски език);

Въвеждане на служители;

Въвеждане на местата за обслужване – гишета;

Определяне на кое гише кои услуги изпълнява служителя;

Възможност за пренасочване от едно гише към друго при предварително зададен сценарий;

Настройване на Билетно устройство – работно време (по часове, дни), визуализация на сензорен дисплей, визуализация на отпечатан билет;

Системата има административен интерфейс с възможност за промяна локацията на устройствата, въвеждане на административна информация;

Екраните за визуализация - възможност за персонализация на всеки един екран;

Информация - възможност за различна информация на всеки отделен дисплей;

Екраните за визуализация - възможност за персонализация на всеки един екран, възможност за различна информация на всеки отделен дисплей, промяна на дизайна (избор на цветност за фон), размер на надписи, пропорция на разположение на визуализирана информация, информация за визуална комуникация – текстов информационен канал;

Услугите – задаване на квота (дневен лимит за обслужване на потребители), време за достъпност (задаване на точен час, до който да работи дадена услуга и визуализация на съобщение, че услугата не е достъпна след зададения час) звуковите сигнали;

Права на достъп за администриране;

Администрация на услугите в реално време;

## ВИРТУАЛЕН БИЛЕТ – ОТДАЛЕЧЕНО ИЗЧАКВАНЕ

Възможност по електронен път да се направи заявка за посещение в различни офиси на клиента за конкретна услуга;

Визуализиране на мобилно устройство в реално време, време за изчакване изчислено на база предходни обслужени, дава време за планиране;

Осигурява възможност за обратна връзка, за измерване на удовлетвореността чрез мобилното устройство на клиента;

### ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИ

Обратна връзка от клиентите, относно удовлетвореност от обслужването им чрез локално устройство за всяко гише, устройството за издаване на билети и по електронен път;

На локалното устройство са изобразени емотикони (усмихнати и намръщени) и анкетна форма и клиентът на гише има възможност за остави отзив;

Възможност за рейтинг, отзив, мнение, анкета, препоръки и оплаквания чрез сензорен екран, чрез сканиране на QR кода от билета, на Билетно устройство;

Отзивите ще бъдат асоциирани с услугата за клиента и извършващият услугата служител и резултатите могат да бъдат обобщени в справка;

Системата ще отчита статуса на рейтинговото устройство

Потребителският интерфейс, включително на софтуерът за повикване, е web-базиран, интуитивен и удобен за работа

Системата ще бъде конфигурирана съобразно наличната технологична среда и инфраструктура при клиента.

Системата е съобразена с:

- ④ най-новите тенденции в технологичното развитие в областта на приложенията, технологиите, инфраструктурата и комуникациите;
- ④ съществуващата технологична, приложна, комуникационна и информационна среда при клиента

Мрежова топология и трансфер на данни:

- ④ Системата остава работоспособна в On-line и Off-line режим.
- ④ При изпадане в Off-line режим, след възстановяването на мрежовата свързаност, Системата ще обнови централната компонента с всички настъпили събития в конкретната структура на клиента.
- ④ Системата ще използва връзката между структурата на клиента и централната компонента във възможно най-щадящ режим, като се обменят само нужната информация, свързана със събиране на данни, логове и др.
- ④ Архивиране на данни може да се извършва извън работно време.
- ④ Служебната информация между компонентите на Системата за отделна офиси се извършва само локално.