

Техническое задание
Внедрение системы управления очередью в
отделениях
Банка Русский Стандарт.
(Приложение 1)

Москва, 2010г.

Объекты предоставления услуг

- Отделения Банка на территории РФ в следующих городах:

Город	Количество отделений
Волгоград	1
Воронеж	1
Екатеринбург	2
Казань	1
Краснодар	2
Красноярск	1
Москва	13
Нижний Новгород	1
Новокузнецк	1
Новосибирск	2
Омск	2
Пермь	1
Ростов-на-Дону	1
Самара	1
Санкт-Петербург	5
Саратов	1
Уфа	2
Челябинск	2
Общий итог первого этапа	40

Планируемое количество отделений второго этапа – 60.

Наименование работ

- Выполнение полного комплекса работ/услуг по внедрению системы управления очередью и вызова клиентов (СУО) в отделениях Банка.

Сроки оказания услуг/выполнения работ

- Срок ввода в эксплуатацию отделений первой очереди до конца 2010 г.

1. Назначение системы управления очередью.

Основными задачами, на решение которых направлена система управления электронной очереди, являются:

- Совершенствование обслуживания и повышение эффективности управления потоками клиентов, распределение и оптимизация потоков клиентов;
- Сокращение времени обслуживания клиентов при повышении качества работы операторов;
- Получение оперативной информации о текущей работе каждого отделения Банка для оценки эффективности работы персонала;
- Получение оперативной информации о работе всех устройств системы в разрезе каждого отделения Банка для оперативного реагирования на случаи сбоя оборудования.

2. Требования к системе управления очередью.

Система управления очередью должна:

- Обеспечивать работу:
 - от 6 операторов в каждом отделении Банка (рабочие места оборудованы устройствами терминального доступа – тонкий клиент);
 - 1 администратора отделения (через устройство терминального доступа на рабочем месте или через ПК сенсорного киоска выдачи номеров).
- Включать в себя технологически согласованное оборудование, включая устройства, обеспечивающие нормальную работу системы: источники питания, преобразователи интерфейса, монтажные платы, кабели и разъемы, кабели питания и т.д. Прикладное, а в случае необходимости и системное программное обеспечение. А также аналитические, пуско-наладочные работы, работы по передаче «под ключ» готового комплекса, обучение персонала;
- Обеспечивать гарантированную защиту от потерь и искажения информации;
- Поддерживать программные средства под управлением операционных систем MS Windows XP Embedded/ XP/ 7/;
- Обеспечивать возможность функционирования в непрерывном режиме 24 часов/сутки, 7 дней/неделю;
- Обеспечивать работу при пиковой нагрузке – 1 000 клиентов в день в одном отделении;
- Обеспечивать возможность масштабируемости Системы без замены оборудования и остановки процесса обслуживания;
- Иметь простой, интуитивно понятный интерфейс настройки параметров, позволяющий с рабочего места администратора отделения и центрального администратора проводить удаленную настройку параметров системы;
- Формировать необходимые отчетные данные как по всей системе в целом, так и в разрезе каждого отделения по заданным параметрам;
- Иметь возможность конфигурировать внешний вид талона.

Система в целом, а также каждая единица оборудования и программного обеспечения должна сопровождаться инструкцией по эксплуатации (или заменяющей ее документацией) на русском языке.

3. Алгоритм работы системы управления очередью.

1. При входе в круглосуточную зону/операционный зал (в зависимости от выбранной модели СУО) Клиент должен выбрать в пункте регистрации требуемую операцию/услугу, после чего Клиент получает талон с номером очереди.

Необходимый функционал для Клиента, который он может выбрать на сенсорном экране при записи в очередь:

Тип обращения, отображаемого на сенсорном экране	Подтип
Депозит	Консультация/Обслуживание
	Оформление
	Закрытие
	Пополнение
	Депозитные карты
Карта	Консультация/ Обслуживание
	Оформление
	Оформление дополнительной карты
	Подключение дополнительных услуг
	Получение карты
	Закрытие карты
Страхование	Консультация
	Оформление
Интернет/мобильный банк	Консультация
	Подключение
	Отключение
Переводы	Со счета открытого в Банке
	С помощью систем денежных переводов (Анелик, Азия экспресс, Allure, Лидер, MoneyGram, InterExpress, Быстрая почта)
Кассовые операции	Погашение задолженности
	Обмен валюты
	Пополнение счета
	Получение наличных
Потребительский кредит	Консультация/Обслуживание
	Оформление
Иные операции	

Информация, необходимая для отражения на талоне с номером очереди:

- Название услуги/операции;
- Номер Клиента в очереди;
- Примерное время ожидания;
- Текущее время и дата;
- Информация по ожиданию Клиента в течение 1 минуты 30 секунд после приглашения Клиента к Сотруднику Отделения;
- Логотип Банка и иная информация.

2. Клиент переходит в зону ожидания, где находится центральное табло с отображением очереди.
3. Освободившийся сотрудник Отделения нажимает на кнопку вызова Клиента и на центральном табло появляется номер очереди и номер окна, к которому приглашается Клиент. Одновременно подается звуковой сигнал (гонг), с целью привлечения внимания Клиентов. Номер очереди также загорается на электронном информационном табло, расположенном на рабочем месте сотрудника, к которому должен подойти Клиент.

При этом необходимо предусмотреть следующие функции:

- Вызов ожидающего Клиента (производится сотрудником Отделения, путем нажатия кнопки на программном пульте оператора);
- Отклонение не пришедшего Клиента (время ожидания Клиента не более 1 минуты 30 секунд, производится системой автоматически);
- Перемещение не пришедшего Клиента (Клиент должен быть приглашен к сотруднику через одного Клиента, производится системой автоматически, после второго опоздания Клиент удаляется из очереди) При этом должна быть разработана система оповещения опоздавших Клиентов;
- Подтверждение начала работ с клиентом (производится сотрудником Отделения, путем нажатия кнопки на программном пульте оператора);
- Переадресация Клиента на другую операцию, в том числе с возможностью возврата. Данный функционал необходим для операций, которые требуют после обслуживания у менеджера Отделения дополнительно проведение Кассовой операции. Менеджер в данном случае нажимает клавишу на программном пульте оператора, после чего Клиент приглашается для проведения Кассовой операции (для приглашения Клиента в кассу используется тот же номер, по которому Клиент обслуживался у менеджера);
- Подтверждение завершения работы с Клиентом (производится сотрудником Отделения, путем нажатия кнопки на программном пульте оператора).
- В момент вызова Клиента на электронном информационном табло, расположенном на рабочем месте сотрудника, отображается номер очереди вызываемого клиента.

Клиент подходит к сотруднику Отделения и получает требуемую консультацию/оформляет необходимый продукт.

4. После завершения работы с Клиентом сотрудник Отделения вызывает следующего Клиента, после чего появляется сообщение о вызове очередного Клиента.

4. Необходимый функционал.

Необходимый функционал для администратора отделения:

- Возможность администрирования на сервере, находящемся в отделении или путем удаленного (терминального) доступа к центральному серверу;
- Возможность установки приоритета по обслуживанию;
- Установка списков доступных операций для каждого рабочего места;
- Автоматическое исключение названий операций из меню выбора на сенсорном экране талонов на заданное время (например, в 19-00 автоматически станут недоступны для выбора Клиентом все Кассовые операции);
- Возможность удаленно просматривать состояние очередей;
- Возможность удаления/добавления рабочих окон в течение дня, перераспределение операций между окнами, установление режима работы окна.

5. Компоненты системы управления очередью.

Оборудование СУО должно включать следующие компоненты:

- ПК администратора отделения (находится в составе сенсорного киоска выдачи номеров).
- Информационный киоск выдачи номеров с сенсорным экраном и автоматическим обрезанием талонов (рассматриваются различные варианты по исполнению и составу, необходимо предусмотреть возможность дополнительной установки устройств чтения карт и сканера штрих-кода без демонтажа самого киоска). Термопринтер с шириной ленты 80 мм. (термобумага приобретается Банком самостоятельно)
- Главное табло (приобретается Банком самостоятельно по техническим требованиям и параметрам, указанным в коммерческом предложении поставщика;) услуга монтажа главного табло, должна входить в базовый договор и не вести к увеличению стоимости.
- Табло оператора (рассматриваются различные варианты исполнения – светодиодные или жидкокристаллические).
- Пульты операторов - на рабочие места операторов устанавливаются программные «виртуальные пульты».
- Дополнительное оборудование, такое как усилители сигнала, передатчик/приемник сигнала по витой паре, установочные металлоконструкции, видео кабели и видеокарты, сетевые и звуковые карты, источники бесперебойного питания, звуковые системы и т.д. (могут приобретаться Банком самостоятельно по техническим требованиям и параметрам, указанным в коммерческом предложении поставщика).

Необходимо предусмотреть дополнительную установку оборудования для оценки качества обслуживания клиентов. Реализация Системы оценки качества обслуживания клиентов должна исключать возможность самостоятельной оценки операторами.

Система оценки качества обслуживания клиентов в коммерческом предложении должна быть выделена отдельным пунктом и не входить в общий состав системы управления очередью.

Программное обеспечение должно реализовывать функционал, указанный в пункте 4 настоящего Технического задания и удовлетворять следующим требованиям:

- Функционирование под управлением ОС Windows.
- Русскоязычный настраиваемый интерфейс для возможности настройки и переконфигурирования Системы администраторами без помощи технического персонала Поставщика.
- Формирование нескольких потоков очередей.
- Регистрация Клиента в очереди.
- Регистрация оператора Системы в очереди. Защита информации от несанкционированного доступа.
- Протоколирование работы системы.
- Для получения талонов на обслуживание используется информационный киоск выдачи номеров с сенсорным экраном и многоуровневым меню для выбора нужной клиенту услуги.
- Вызов клиентов осуществляется с помощью виртуальных пультов операторов, которые устанавливаются в общем случае на существующие рабочие места, подключенные к существующей локальной сети.
- Переназначение рабочих мест, сотрудников с закрепленными за ними функциями, перевод операций с одного рабочего места на другое в течение рабочего дня.
- Выполнение на рабочем месте оператора операций управления движением очереди, такие как вызов следующего клиента, повторный вызов, исключение Клиента из очереди, вызов клиента по номеру.
- Выполнение с рабочего места оператора операций перенаправления Клиента, таких как перенаправление клиента к другому оператору, в другое окно, на другую операцию с сохранением номера очереди.
- Формирование и представление аналитических отчетов.
- Формирование статистических отчетов вручную выбором на экранном календаре требуемого периода времени и вида отчета из списка.
- Формирование интерфейса информационного табло, табло оператора.
- Сохранность данных в случаях аварийных завершений работы Системы с последующим полным восстановлением всей информации (номерах талонов, состоянии очередности по рабочим местам и категориям, информация на табло и т.д.) на момент нештатной ситуации.
- Разграничение прав изменения системы в зависимости от функционала.

6. Дополнительные требования.

Гарантийное обслуживание Системы начинается с момента подписания Акта установки и настройки системы и действует для всех программно-аппаратных компонентов системы.

Послегарантийное сервисное обслуживание Системы осуществляется по отдельному договору и не должно быть включено в стоимость установки. Стоимость послегарантийного обслуживания указывается в коммерческом предложении отдельным пунктом и не должно зависеть от местонахождения отделений.