

# Система управления электронными очередями AQUARIUS

**Система управления электронными очередями (СУО)** от компании «Аквариус» - это современный программно-аппаратный комплекс для организации обслуживания и распределения потока посетителей в государственных учреждениях.

## Состав системы

- **Сервер системы**, который обеспечивает функционирование системы в целом.
- **Пульт выбора услуг и печати талонов** – информационный киоск, оснащенный сенсорным экраном, управляемый прикосновением руки и предназначенный для электронной регистрации посетителей в очереди, печати талонов и предоставления дополнительной информации.
- **Главное информационное табло** – позволяет посетителю контролировать свое положение в очереди. При вызове очередного посетителя на главное табло выводится номер талона и номер окна, к которому необходимо пройти. Также возможна установка системы голосового оповещения.
- **Информационное табло оператора** – локальное информационное табло, расположенное непосредственно возле рабочего места оператора. На табло оператора выводится номер посетителя при его вызове к конкретному специалисту.
- **Пульт оператора** – компонент, который устанавливается на рабочее место оператора и предназначен для вызова посетителей. Возможны программная и аппаратная реализация. Пульт оператора позволяет выполнять основные функции по вызову посетителей: вызов, повтор вызова, отложенный вызов, вызов посетителя по номеру, переназначение списка услуг.
- **Пульт оценки качества обслуживания** – служит для контроля качества обслуживания каждого посетителя в отношении сотрудника, осуществляющего прием. Возможны два варианта реализации системы оценки качества обслуживания:
  - пульта с пленочными или кнопочными клавиатурами, которые устанавливаются непосредственно у рабочих мест специалистов;
  - раздел в меню сенсорного терминала, выбрав который, посетитель может выставить оценку качеству обслуживания.

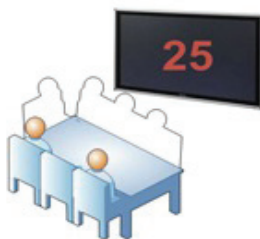
## Схема работы



Клиент выбирает услугу и регистрируется в очередь на сенсорном терминале.



Талон содержит номер очереди, окно и время вызова, примерное время ожидания и т.д.



Посетитель ждет своей очереди на обслуживание, ориентируясь на информацию центрального табло.



Оператор вызывает очередного посетителя с помощью пульта и табло оператора.

## Преимущества использования

в работе государственного учреждения:

- 1. Развитая функциональность**  
СУО позволяет реализовывать системы различной сложности для автоматизации одного учреждения или целой филиальной сети учреждений.
- 2. Централизованная или децентрализованная архитектура**  
Централизованная архитектура системы характеризуется возможностью управления настройками всех отделений из одной точки и получения оперативной консолидированной отчетности в режиме реального времени по всем отделениям.  
Децентрализованная архитектура является оптимальным решением для удаленных территорий, каналы связи с которыми не всегда стабильны.
- 3. Возможность индивидуальной доработки и интеграции**  
Доработка системы под индивидуальные требования Заказчика.
- 4. Простота эксплуатации**  
Система проста в эксплуатации – имеет русскоязычный интерфейс, ее работа не требует дополнительно специализированного оборудования, осуществления сложных процедур и содержания выделенного специалиста для обслуживания системы.
- 5. Гибкость процесса обслуживания**  
Обеспечение порядка прохождения посетителем обслуживания в соответствии с установленной последовательностью технологических операций, переназначение списка услуг без получения дополнительного талона, возобновление обслуживания после взятой паузы.
- 6. Управление и контроль**  
Online-контроль и управление работой СУО с рабочего места администратора системы, индикация критических событий процесса обслуживания посетителей, сбор и предоставление статистической информации для принятия управленческих решений.
- 7. Централизованный сбор статистики**  
Возможность из единого центра осуществлять централизованный сбор статистики, а также онлайн-мониторинг всех отделений в различных форматах отчетов.
- 8. Кастомизация и настройка**  
Назначение специалистов и рабочих мест на оказание различных услуг, самостоятельное редактирование Заказчиком состава и вида информации, выводимой на сенсорный киоск, табло и талон посетителя, размещение видеоматериалов, объявлений и рекламы Заказчика на табло системы.
- 9. Безопасность и надежность**  
Авторизация пользователей при входе в систему, разграничение прав доступа к функциям системы для различных пользователей, обеспечение информационной безопасности работы учреждения, возможность использования для функционирования системы и передачи данных как обособленной, так и имеющейся в учреждении сети.
- 10. Оперативный запуск**  
Инсталляция и запуск системы в течение 7-ми рабочих дней.