



Сегодняшняя ситуация показывает, что все больше людей в Украине пользуются услугами банков. Среди множества требований, предъявляемых клиентами к качеству банковского обслуживания, одно из лидирующих позиций занимает сокращение времени на предоставление услуг и комфортность при их получении. Время ожидания в очереди и связанные с ним неудобства и отрицательные эмоции, - вот составляющие, определяющие отношение клиента к качеству обслуживания и имиджу банка в целом.

Как можно решить эту проблему рассказывает директор по развитию компании ООО "Киев-PTS-Центр" Алексей Галчёнков

## КАК ПОБЕДИТЬ ОЧЕРЕДЬ И ОПТИМИЗИРОВАТЬ РАБОТУ ПЕРСОНАЛА

### Зачем это все нужно

Наблюдения показывают, что не все клиенты, пользующиеся услугами уважаемых в Украине банков, довольны быстротой и условиями получения услуг. Что касается технической стороны вопроса, то многие из банков Украины уже приступили к решению этой проблемы, используя оборудование разных производителей и с разными техническими возможностями.

Речь пойдет об использовании систем электронного управления очередью для решения проблемы сокращения времени обслуживания клиентов и оптимизации работы персонала банка.

Общую основу таких систем, независимо от производителя, составляют регистраторы клиентов (как сенсорные, так и кнопочные), центральные (суммирующие) дисплеи, вызывные дисплеи, клавиатуры вызова клиентов (как специализированные, так и программные), сервер управления, звукоусилительное оборудование, а также вспомогательное оборудование и специализированное программное обеспечение.

В данной статье будут рассмотрены возможности системы управления очередью "QControl", производимой венгерской компанией "Minor".

Наиболее часто применяемые варианты ее использования изображены на рис. 1 и 2. Каждый из вариантов имеет разные возможности, о которых подробнее будет оговорено ниже.

### Алгоритм работы системы

**Этап первый.** При входе в банк клиент выбирает необходимую услугу(и) с использованием регистратора клиентов и производит печать талона клиента. Номер очереди клиента и выбранная услуга(и) попадают в

информационную базу сервера системы и отображаются на клавиатурах операторов банка.

В зависимости от конкретной конфигурации системы до выбора услуги клиент может выбрать предпочитаемый язык обслуживания. Кроме того, на отпечатанном талоне может содержаться информация о документах, которые необходимо иметь клиенту для получения услуги, а также сведения о количестве клиентов в очереди, предполагаемом времени ожидания и другие данные. Максимальное количество одновременно выбираемых услуг зависит от типа используемого регистратора клиентов в системе.

**Этап второй.** Клиент находится в зале ожидания в установленном банком месте, не мешая обслуживанию остальных клиентов. В это время он может подготовить необходимые для получения выбранной услуги документы.

**Этап третий.** Оператор банка производит вызов очередного клиента с использованием клавиатуры вызова. При этом начинают мигать вызывной дисплей над стойкой вызвавшего оператора с отображением номера очереди очередного клиента, а также одна из линий суммирующего дисплея, располагаемого в центре зала ожидания, с отображением информации о номере очереди очередного клиента и номера стойки, к которой необходимо подойти клиенту для обслуживания. Время мигания обоих дисплеев задается системным программированием и обычно составляет 5 сек. По истечении этого времени мигание дисплеев прекращается и дисплеи отображают вышеуказанную информацию в статическом режиме до завершения транзакции с клиентом.

Одновременно с миганием дисплея в зале ожидания с использованием звукоусилительного оборудо-

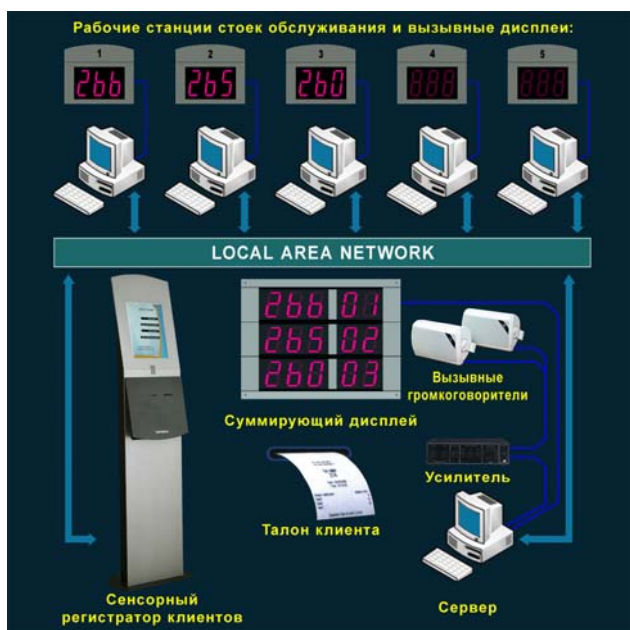


Рис.1 Схема взаимодействия оборудования системы электронного управления очередью с использованием программных клавиатур вызова клиентов



Рис.2 Схема взаимодействия оборудования системы электронного управления очередью с использованием специализированных клавиатур вызова клиентов

вания раздается звуковой сигнал, либо голосовое приглашение клиента, хранящиеся на сервере управления системой. Этим привлекается внимание клиентов. В зависимости от конфигурации системы голосовой вызов будет произведен на выбранном языке.

Если вызванный клиент не прибыл к стойке обслуживания, то с использованием вызывной клавиатуры возможен его повторный вызов. Световая и звуковая сигнализация аналогичны обычному вызову клиента.

Если были вызваны клиенты к разным стойкам обслуживания, то информация о них будет храниться на вызывных дисплеях других стоек, а также на других линиях суммирующих дисплеев. По мере вызова очередных клиентов информация на суммирующих дисплеях будет обновляться и они будут отображать информацию о последних вызванных клиентах. В нашем случае (рис.1 и 2) имеется возможность отображения информации о трех последних вызванных клиентах на суммирующем дисплее.

**Этап четвертый.** Оператор банка приступает к обслуживанию вызванного клиента. По мере обслуживания, средствами вызывной клавиатуры клиент может быть помещен в список ожидания для его последующего вызова обычным образом. Например, в случае необходимости заполнить какие-либо документы и пр. В это время могут быть обслужены другие посетители. При этом такому клиенту нет необходимости вновь регистрироваться на регистраторе. В случае завершения транзакции по одной из услуг оператор может перенаправить клиента либо к другой услуге этой же стойки обслуживания, либо перенаправить его для получения другой услуги к другой стойке. Звуковая и световая сигнализация аналогичны обычному вызову клиента.

**Этап пятый.** Для завершения транзакций с клиентом оператор банка использует вызывную клавиатуру. Транзакция может быть завершена в случае завершения обслуживания клиента, либо по его неприбытию. При этом световая индикация на вызывных дисплеях и соответствующей линии суммирующего дисплея исчезает и оператор готов к вызову очередного клиента.

В зависимости от конфигурации оборудования и программного обеспечения вся информация о предоставленных услугах может поступать на сервер статистики для анализа нагрузки на операторов банка.

### Техническая сторона вопроса

#### **Регистраторы клиентов.**

Регистраторы клиентов выполняют функцию взаимодействия между клиентом и системой. По конструкции они могут быть сенсорного типа или кнопочного типа. Регистраторы клиентов кнопочного типа несколько ограничены в возможностях: поддержка не более 10 услуг и двух языков обслуживания, нет возможности проведения статистики предоставленных услуг и пр.

Регистраторы клиентов сенсорного типа обеспечивают:

- отображение краткой инструкции клиентам по пользованию регистратором;
- выбор и поддержку любого из языков обслуживания;
- неограниченное количество поддерживаемых услуг;
- многоуровневые меню без ограничения количества одновременно выбираемых услуг (обычно в системе устанавливается количество одновременно выбираемых услуг - не более 5);
- отображение приветственного сообщения и логотипа банка на мониторе регистратора;
- выбор оператора банка по его цифровому фото;
- печать талона клиента с отображением информации о выбранных услугах, предполагаемом времени ожидания, количестве клиентов в очереди, рекламной и контактной информации банка, печать дополнительной информации о предоставляемых услугах;

- поддержка использования смарт-карт;
- размещение рекламной информации банка (режим слайд-шоу при ожидании очередного клиента);
- индикацию доступных и недоступных услуг для текущего момента времени и пр.

Количество сенсорных регистраторов в системе - не ограничено.

#### **Дисплеи.**

**Суммирующие дисплеи** отображают информации о номере очереди очередного клиента и номера стойки, к которой необходимо подойти клиенту для обслуживания. Цвет индикаторов может быть выбран красным, либо зеленым. В зависимости от размеров отделения банка на суммирующем дисплее может быть более одной линии. Кроме того, количество суммирующих дисплеев в системе - не ограничено.

**Вызывные дисплеи** отображают информацию о номере очереди вызываемого клиента и размещаются над стойками обслуживания клиентов. Цвет индикаторов может быть выбран красным, либо зеленым.

#### **Клавиатуры вызова клиентов.**

Клавиатуры вызова используются для первичного, либо повторного вызова клиентов к обслуживанию, помещения клиентов в список ожидания, перенаправления клиента к очередной услуге или к другой стойке обслуживания, а также для завершения транзакций с клиентом.

Клавиатуры могут быть как в виде отдельных блоков (см. рис.2), так и программными, использующими ОС Windows (см. рис.1).

#### **Сервер и специализированное программное обеспечение.**

Сервер системы в комплексе с программным обеспечением обеспечивает управление и администрирование системы, ведение статистики, мониторинг предоставляемых услуг, разработку дизайна талонов, дистанционное отключение сенсорного регистратора.

Сервер статистики позволяет проанализировать количество и вид запрашиваемых услуг, загруженность конкретных операторов банка, среднее время ожидания клиентов по определенным услугам, распределение нагрузки по часам, дням, месяцам и годам.

#### **Звукоусилительное оборудование.**

Предназначено для обеспечения голосового вызова клиента, либо для подачи звукового сигнала для привлечения внимания клиентов к вызывным и суммирующим табло. В состав оборудования входит усилитель низкой частоты и громкоговорители потолочного или настенного типа.

#### **Вспомогательное оборудование.**

В состав вспомогательного оборудования входят стабилизированные источники питания для вызывных и суммирующих табло, а также линейные распределители сигналов, используемые для обеспечения соединений элементов системы и необходимой удаленности элементов от сервера.

Итак, применение систем электронного управления очередью в банковской сфере позволит:

- сократить время утомительного ожидания в очереди и время обслуживания;
- обеспечить комфорт и конфиденциальность при обслуживании клиентов;
- оптимизировать поток клиентов, равномерно распределить нагрузку на операторов банка;
- получить статистическую информацию о предоставленных услугах;
- обеспечить гибкое администрирование системы с учетом потребностей клиента.

Директор по развитию ООО "Киев-PTS-Центр"

А. А. Галченок

т./факс: +38044-5012171, 5012140

<http://www.pts-centre.kiev.ua>