



Электронная система

**управления очередью, вызовом клиентов,
оценки качества обслуживания,
электронного опроса, анкетирования.**

**ИНСТРУКЦИЯ ПО НАСТРОЙКЕ МОДУЛЯ
«Модуль отчётов»**

Системные требования

Здесь приведены системные требования для МОДУЛЯ «Модуль отчётов».

Пользуясь списком системных требований, проверьте следующее:

права доступа

аппаратное обеспечение

операционная система

ПРАВА ДОСТУПА

Для установки программного обеспечения на компьютере необходимы права администратора.

АППАРАТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Частота процессора

Не менее 1.8 ГГц

Рекомендуется 2.2 ГГц

Жесткий диск

Не менее 100 ГБ

Рекомендуется 200 ГБ

Оперативная память

Не менее 512 МБ

Рекомендуется 1 ГБ

Монитор -

Разрешение не менее 1024x576, цвет 32 бита

Рекомендуется Разрешение 1280x1024, цвет 32 бита

Графическая плата
Не менее 256 МБ
Рекомендуется 512 МБ

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА

Рекомендуется:

Windows XP, 32-разрядная версии Professional, с пакетом обновления 3 или более поздней версии,

Windows Vista, 32- разрядная версии,

Windows 7, 32- разрядная версии.

1. Общие сведения

Модуль «**Модуль отчётов**» системы предназначен для работы в системах электронной очереди.

Модуль «**Модуль отчётов**» системы - позволяет получить различные типы отчётов для анализа и планирования деятельности предприятия обслуживания в разрезе клиентов, операторов, операций, интервала дат (Рис 1).

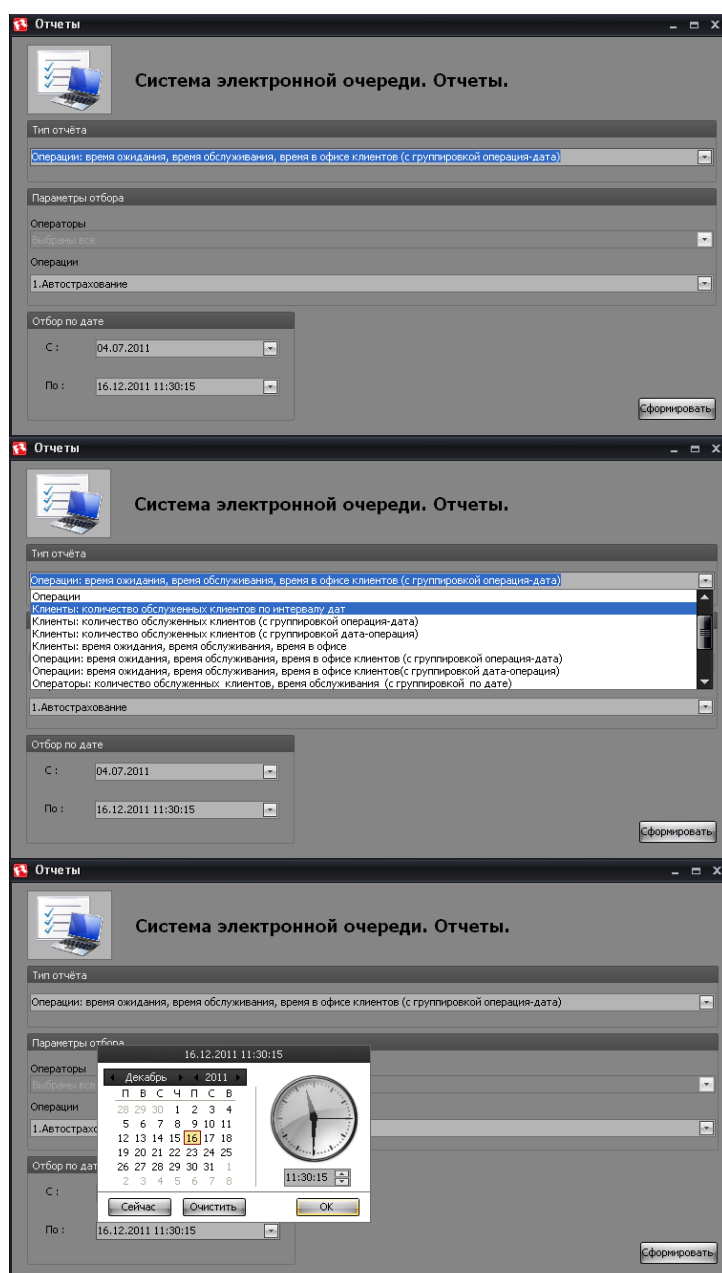


Рис. 1.

Доступны следующие отчёты:

- Объект
- Сотрудники
- Операции
- Клиенты: количество обслуженных клиентов по интервалу дат
- Клиенты: количество обслуженных клиентов (с группировкой операция-дата)
- Клиенты: количество обслуженных клиентов (с группировкой дата-операция)
- Клиенты: время ожидания, время обслуживания, время в офисе
- Операции: время ожидания, время обслуживания, время в офисе клиентов (с группировкой операция-дата)
- Операции: время ожидания, время обслуживания, время в офисе клиентов(с группировкой дата-операция)
- Операторы: количество обслуженных клиентов, время обслуживания (с группировкой по дате)
- Операторы: количество обслуженных клиентов, время обслуживания (с группировкой по операторам)
- Оценка тенденции качества обслуживания всей организации в целом
- Оценка качества обслуживания каждого окна (оператора) в отдельности
- Книга жалоб, предложений, замечаний, благодарностей
- Отчет по ответам на вопросы анкеты.

Возможен экспорт отчётов в наиболее востребованные форматы (Рис 2).

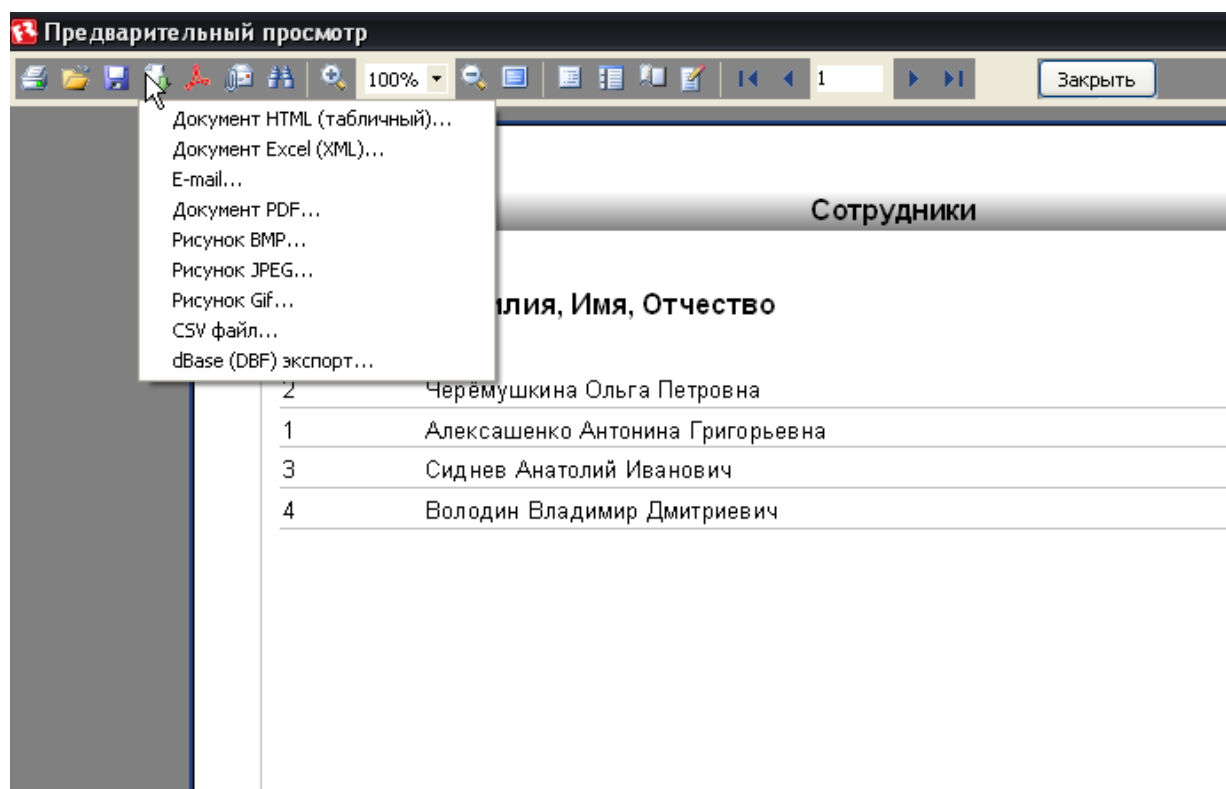


Рис. 2.

По дополнительной договорённости возможна доработка отчётов или разработка новых по Вашим требованиям.

Примеры некоторых отчётов:

Предварительный просмотр

100% Закреть

Отчет по обслуженным клиентам по интервалу дат

Компания	НПО "Cat3689"
Регион	Московская обл.
Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

Дата: 23.09.2011
Всего обслужено: 11
Дата: 28.09.2011
Всего обслужено: 9
Дата: 03.10.2011
Дата: 05.10.2011
Дата: 06.10.2011
Всего обслужено: 59
Дата: 07.10.2011
Дата: 10.10.2011
Дата: 11.10.2011
Дата: 13.10.2011
Дата: 02.12.2011
Дата: 12.12.2011
Всего обслужено по интервалу: 255

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

1	Автострахование
23.09.2011	
28.09.2011	
03.10.2011	
05.10.2011	
1	
Всего по дате обслужено: 1	
06.10.2011	
07.10.2011	
10.10.2011	
11.10.2011	
13.10.2011	
02.12.2011	
Всего по операции обслужено: 36	
2	Потребительский кредит
3	Обслуживание пластиковых карт
4	Обслуживание корпоративных клиентов

Всего обслужено: 102

Предварительный просмотр

100%

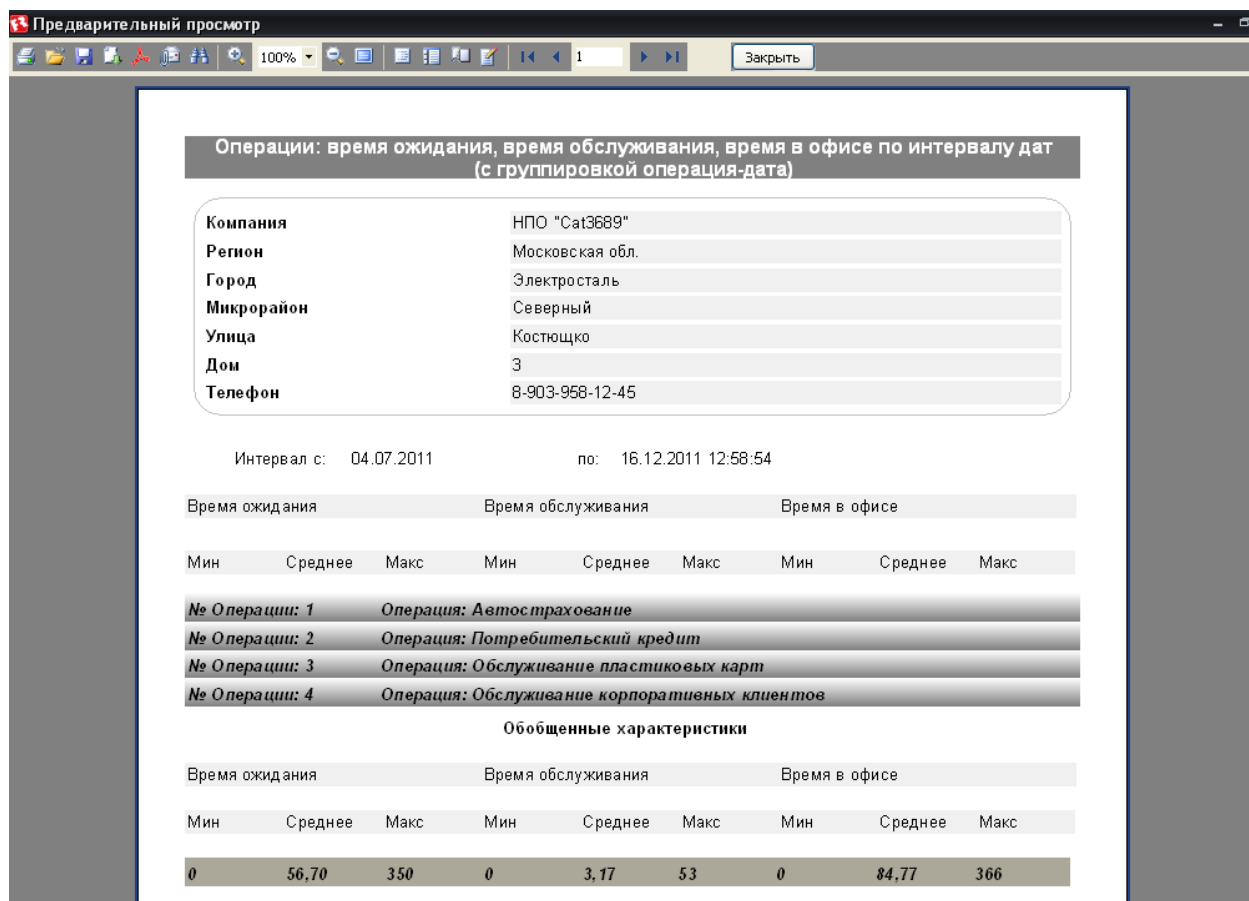
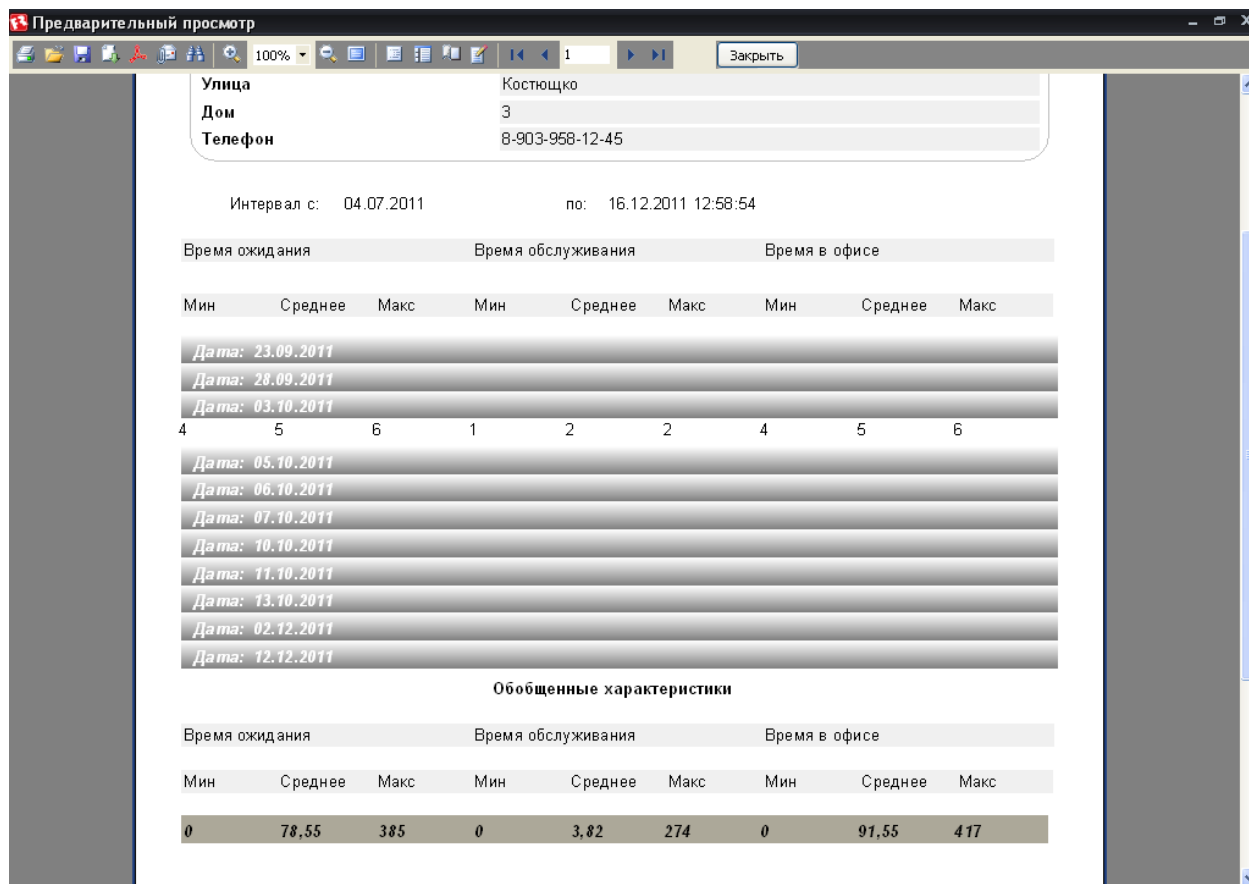
Заккрыть

Компания	НПО "Cat3689"
Регион	Московская обл.
Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

23.09.2011	
1	Автострахование
4	Обслуживание корпоративных клиентов
Всего по дате обслужено: 4	
28.09.2011	
03.10.2011	
05.10.2011	
06.10.2011	
07.10.2011	
10.10.2011	
11.10.2011	
13.10.2011	
02.12.2011	

Всего обслужено: 102



Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

Город: Электросталь
 Микрорайон: Северный
 Улица: Костюшко
 Дом: 3
 Телефон: 8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
Дата: 23.09.2011								
№ Операции: 1			Операция: Автострахование					
64	67	69	1	1	1	64	66	69
№ Операции: 4								
Операция: Обслуживание корпоративных клиентов								
0	0	0	0	0	0	0	0	0

Обобщенные характеристики по дате по всем операциям

Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
0	33,50	69	0	0,50	1	0	33,00	69

Дата: 28.09.2011
 Дата: 03.10.2011
 Дата: 05.10.2011

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

Операторы: количество обслуженных клиентов, время обслуживания (с группировкой по дате)

Компания: НПО "Cat3689"
 Регион: Московская обл.
 Город: Электросталь
 Микрорайон: Северный
 Улица: Костюшко
 Дом: 3
 Телефон: 8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

	Количество обслуженных клиентов			Время обслуживания		
	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
23.09.2011						
28.09.2011						
03.10.2011						
04.10.2011						
05.10.2011	5	0	1,00	3		
06.10.2011						
07.10.2011	50	0	7,00	24		
10.10.2011						
11.10.2011						
13.10.2011						
02.12.2011						

