



i-QMS Upravljanje redovima čekanja

Vreme koje izgubimo u čekanju je zauvek izgubljeno i ne možemo ga vratiti. Stres koji doživljavamo kada se nadjemo u gužvi, haotičnom i neorganizovanom okruženju je okidač za nastanak neprijatnih situacija. Smanjeni učinak vaših radnika je direktna posledica tenzije koja se stvara oko njih jer je rad sa ljudima najteži a svi mi želimo da što pre završimo obaveze koje su pred nama.

Da biste vaš poslovni prostor pretvorili u mirno i elegantno okruženje u kome će se vaši klijenti osećati prijatno a vaši zaposleni sa zadovoljstvom i bez pritiska izvršavati svoje obaveze predstavljamo vam savršeno rešenje.

infotech
studio

www.infotech.rs

Infotech QMS

Sistem za upravljanje redovima čekanja

Pružajući izuzetan komfort u radu, uz jednostavno korišćenje i bez narušavanja postojećeg informacionog sistema korisnika, omogućiće vam da pretrpane čekaonice uredite po svim svetskim standardima a da vaši zaposleni budu resterećeni gužve i posvećeni svom poslu.

Osim standardnih funkcija prozivnih sistema kao što su izdavanje tiketa sa rednim brojem i prozivanjem broja narednog klijenta na šalterskom i centralnom displeju, i-QMS vam nudi:

- mogućnost audio prozivke klijenata,
- ograničavanja broja klijenata u toku dana,
- davanje prednosti licima sa posebnim potrebama, starim licima ili trudnicama,
- identifikaciju korisnika platnim karticama, ličnom kartom ili VIP karticom putem magnetnih, smart ili RFID kartica,
- višejezična podrška,
- statistička obrada pruženih usluga,
- kombinovanje QMS funkcija sa emitovanjem reklamnih sadržaja,
- opcionalno možemo ponuditi i zakazivanje usluge putem interneta ili SMS-om.

Benefiti prozivnih sistema

Za klijente

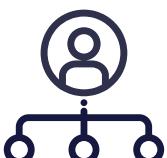


- Bez stajanja u redu
- Nema upadanja preko reda
- Smanjena nervozna pri čekanju
- Veće zadovoljstvo uslugom
- Manje vreme čekanja
- Mogućnost izbora jezika



Za zaposlene

- Veća efikasnost
- Smanjenje stresa
- Smanjenje pritužbi klijenata
- Precizniji sistem nagrađivanja



Za menadžment

- Praćenje učinka zaposlenih
- Smanjenje operativnih troškova
- Povećana lojalnost klijenata
- Praćenje stanja u realnom vremenu

i-QMS
Upravljanje
redovima
čekanja

Vrsta usluge
Probna usluga 1

B001

Ticket izdat: 30.05.2011. u 17:01
Broj klijenata ispred Vas: 3
Salter: Salter 5,

Queue Management System by
 infotech studio
EMBEDDED SOLUTIONS



Komponente i-QMS prozivnih sistema

i-QMS je savremeni prozivni sistem baziran na visoko pouzdanim industrijskim računarima sa jedne i „high end“ software-skim rešenjima sa druge strane.

Ticket dispenser - uređaj za izdavanje tiketa sa brojevima, sastoji se od više komponenti:

- Računar sa ekranom na dodir
- Termalni štampač širine 80mm
- Termalni štampač širine 210mm (opciono)
- Čitač magnetnih kartica (opciono)
- Čitač smart kartica (opciono)
- kombinovani čitač magnetnih i smart kartica (opciono)
- RFID čitač - čitač bezkontaktnih kartica (opciono)
- UPS (opciono)
- Tastatura -numerička ili alfanumerička (opciono)
- Kućište uređaja



Centralni displej - služi za prikazivanje liste svih šaltera i rednih brojeva klijenata koji su sledeći u redu.



Može biti u vidu:

- LED displeja u 4 reda sa po 5 LED cifara (3 za broj klijenta i 2 za broj šaltera).
- 42" LCD TV-a i digital signage računara. Na TV-u je moguće i emitovanje reklamnih sadržaja a uz TTS engine modul moguće je realizovati audio prozivku klijenata.

Šalterski displej - prikazuje broj klijenta koji treba da se javi radi pružanja usluge.

Moguće su dve varijante šalterskog displeja:

- LED displej sa 3 cifre, visina cifre 100mm (dimenzije displeja 400x170mm)
- LCD TFT displej veličine dijagonale 7, 8, 10, 12,15" (dimenzije displeja od 8" 230x180mm)



Šalterski pult - sa izgledom numeričke tastature i predefinisanim funkcijskim tasterima služi radniku za prozivanje novog klijenta ili preusmeravanje u novi red.

i-QMS Server

Skup web servisa koji opslužuju sve hardware-ske i software-ske komponente sistema. i-QMS Server aplikacija je za korisnika potpuno nevidljiva i može biti instalirana u sklopu Ticket Dispenser-a ili Centralnog Displeja kod manjih sistema dok se kod većih sistema instalira na posebnom računaru.

i-QMS
Upravljanje
redovima
čekanja

i-QMS Health

U cilju bolje organizacije rada i-QMS Health pruža mogućnost praćenja stanja u realnom vremenu. Korišćenje ovih podataka može pomoći uočavanju eventualnih mesta za poboljšanje usluga kao i kontrolu aktivnosti službenika koji pružaju usluge. Pored ostalih podataka pruža sledeće informacije:

- spisak svih trenutno raspoloživih usluga
- broj klijenata u redu za svaku od usluga
- broj zaposlenih koji pružaju usluge
- broj trenutno otvorenih radnih mesta
- prosečno vreme pružanja usluge
- lista klijenata koji čekaju neku uslugu
- lista klijenata koji se nisu pojavili
- lista otkazanih klijenata
- stanje ticket dispencer-a
- upozorenje o skorom nestanku papira

Informacije se mogu prikazivati na nivou ekspoziture ili na nivou cele institucije.

QMS Health

Status sistema / Regionalni Centar 1 - Beograd / Ekspozitura Beograd-3

Izaberite centar:

- Regionalni Centar 1 - Beograd
- Regionalni Centar 2 - Novi Sad
- Regionalni Centar 3 - Niš

Izaberite lokaciju:

- Ekspozitura Beograd-1
- Ekspozitura Beograd-2
- Ekspozitura Beograd-3
- Ekspozitura Beograd-4

TIKET DISPENSERI

SrN: 1109A87 Status: PAPER LOW

SALTERI

Salter 1	ZATVOREN
Salter 2	Milos Petrović
Salter 3	Test Operater 2
Salter 4	PAUZA

USLUGE

UPPLATA-ISPLATA	Operatera: 1, Klijenata: 8
STAIBENI KREDITI	Operatera: 2, Klijenata: 0
GOTOVINSKI KREDITI	Operatera: 2, Klijenata: 1
REFINANSIRANJE	Operatera: 1, Klijenata: 3

i-QMS Reports

Ova aplikacija ima zadatak da korisniku i-QMS sistema omogući pregled i štampanje različitih izveštaja definisanih po:

- vremenskom intervalu,
- tipu usluge koja je pružena,
- lokaciji na kojoj je pružena,
- zbirna, prosečna i maksimalna vremena pružanja usluge kao i vremena čekanja
- broj obrađenih klijenata po vrsti usluge
- zbirna, prosečna i maksimalna vremena pružanja usluge po operateru
- broj obrađenih klijenata po operateru
- i drugim zahtevima koje klijent može postaviti.

QMS - Statistika													
Naziv izvestaja	Od	Do	Lokacija	Usluga	Waiting_MIN	Waiting_AVG	Waiting_MAX	Processing_MIN	Processing_AVG	Processing_MAX	Total_MIN	Total_AVG	Total_MAX
01.04.2019	00:00:00	00:00:30	Affidea Čavka	Zagreb - Dermatologija	00:00:39	00:01:00	00:01:29	00:00:04	00:00:06	00:00:08	00:00:47	00:01:10	00:01:33
10.06.2019	00:00:00	00:00:30	Affidea Kalajžić	Split - Ultrazvuk	00:00:34	00:01:46	00:02:59	00:00:04	00:00:11	00:00:18	00:00:38	00:01:57	00:03:17
Učitaj			Affidea Kalajžić	Split - Ordinacija 2	00:00:31	00:02:01	00:04:24	00:00:10	00:03:58	00:11:19	00:01:18	00:05:59	00:11:50
			Affidea Kalajžić	Split - Ordinacija 7	00:00:20	00:00:20	00:00:20	00:10:27	00:10:27	00:10:27	00:10:47	00:10:47	00:10:47

i-QMS

Upravljanje redovima čekanja

i-QMS Client

- Služi za prijavu operatera u i-QMS, izbor usluga koje će pružati na tom šalterskom mestu, prozivanje, preusmeravanje i obradu klijenata. Ova aplikacija u potpunosti zamenjuje šalterski komandni pult.

- Otvaranje šaltera - prijava na sistem
- Izbor liste usluga
- Rasporedjivanje klijenata
- Prijem klijenta
- Poziv klijenta
- Obrađen klijent
- Propušten klijent
- Preusmeravanje klijenta
- Poništavanje tiketa
- Promena prioriteta
- Ukipanje prioriteta i vraćanje u red
- Pauza
- Zatvaranje šaltera

i-QMS Admin

Aplikacija za podešavanje celokupnog okruženja i-QMS sistema uključujući i sledeće funkcije:

- kreiranje liste Regionalnih centara
- kreiranje liste Ekspozitura
- povezivanje ekspozitura sa regionalnim centrima
- kreiranje liste prostorija
- povezivanje prostorija i ekspozitura
- kreiranje liste šalterskih mesta
- povezivanje šaltera i prostorija
- kreiranje liste Ticket Dispensera
- povezivanje TD sa šalterima
- kreiranje liste centralnih displeja
- dodeljivanje šaltera centralnom displeju
- administracija liste zaposlenih
- administracija usluga
- dodeljivanje usluge zaposlenima
- definisanje prioritetnih klijenata
- dodavanje novih jezika
- prevodenje poruka na strane jezike
- kreiranje poruka za govorni automat
- konfiguriranje Ticket dispencer-a
 - omogućavanje izbora više usluga
 - omogućavanje prioritetnih klijenata
- konfiguriranje šalterske aplikacije
 - dozvola promene prioriteta klijenta
 - uslovi za odjavu salterskog radnika
 - prelazak klijenta u stanje otkazan
 - konfiguriranje audio prozivke
- konfiguriranje centralnog displeja
- konfiguriranje obaveštavanja o grešci

Šibenik, ulica ... 168A Utorka, 23.12.2018 13:56

Ordinacija 1 Pauza Odjava

PACIJENT U011 Ultrazvuk	Prihvati stranku
	Stranka obradjena
	Audio poziv
Pacijenti na cekanju	Vrati u red
U012 Ultrazvuk	Preskoci
S012 Sistematski	Otkazi
R026 Rendgen	Preusmeri
U013 Ultrazvuk	Mamografija ▾
M009 Mamografija	
U014 Ultrazvuk	
U015 Ultrazvuk	

QMS Admin

Organizacione jedinice
Centri
Lokacije
Prostorije
QMS komponente
Ticket dispeneri
Šalteri
Šalterski displeji
Centralni displeji
Konfiguracija
Korisnici
Ulogi
Parametri
Jezicka podrшка

Usluge

GRUPA USLUGA KREDITNI POSLOVI ▾ Editovanje grupe

Lista usluga

STAMBENI KREDITI GOTOVINSKI KREDITI REFINANSIRANJE KREDITA PROBNA USLUGA 1

Milos Petrovic Test Operator 1 Test Operator 2

Dodaj novu uslugu Obrisi uslugu

Pridruzi operatora Obrisi operatora

Infotech QMS

Fleksibilnost i mogućnost prilagođavanja

i-QMS prozivni sistem odlikuje se visokim stepenom prilagodljivosti te je u tom smislu moguće izvršiti usklađivanje ponuđenog rešenja sa specijalnim zahtevima korisnika. Neke od mogućih izmena u sistemu navedene su u nastavku ali se spisak mogućih izmena i dopuna definitivno ne ograničava na dole navedene.

Ticket dispenser:

- Brendiranje kućišta (izbor oblika kućišta, dizajnersko rešenje, izbor boja, logotip Naručioca...)
- Redizajn grafičkog interfejsa na samom uređaju
- Dodavanje novih funkcija koje nisu vezane za i-QMS sistem

Centralni displej:

- Prilagođavanje veličine prikaza na displeju
- Emitovanje ambijentalne muzike
- Emitovanje reklamnih sadržaja
- Automatsko generisanje audio prozivnih poruka korišćenjem TTS engine

Šalterski displeji:

- LCD displeji – izbor osnovnih boja prikaza
- LED displeji - izbor boje LED diode (crvena, plava zelena), izrada kućišta displeja u odgovorajućoj boji u smislu usklađivanja sa enterijerom

Klijentska aplikacija za operatera:

- Redizajn korisničkog interfejsa
- Uklanjanje neke od postojećih funkcija
- Prilagođenje aplikacije za rad u Citrix okruženju
- Korišćenje šalterskog pulta umesto klijentske aplikacije na računaru

QMS Server

- Izmena logike smeštanja-prozivanja klijenata u odnosno iz reda čekanja
- Nadogradnje postojeće funkcionalnosti dodatnim funkcijama prema zahtevu korisnika

Pouzdanost i-QMS sistema

U sve elemente i-QMS-a ugradjuju se vrhunske komponente svetski poznatih proizvođača kao što su Zebra™ Technologies, IEI Integration Corporation, Innodisk i drugi. Za izradu sistema ne koriste se komercijalne već isključivo industrijske komponente koje u većini slučajeva ispunjavaju i standard za primenu u vojnoj industriji što samo po sebi garantuje visoku pouzdanost uređaja i njihovu dugotrajnost te otpornost na različite uslove eksploracije. Po zahtevu naručioca možemo da isporučimo i outdoor sistem sa temperaturnim opsegom -20~55°C kao i ticket dispeser u antivandal varijanti.

**i-QMS
Upravljanje
redovima
čekanja**



Infotech Studio d.o.o.

Adresa:

Dr Petra Vučinića 16
18000 Niš, Srbija

tel/fax:

+381 18 205244

mob:

+381 63 547543

E-mail :

office@infotech.rs

Radno vreme:

Ponedeljak – Petak
08:00 – 16:00

www.infotech.rs