Конкурстық құжаттамаға
2-қосымша

Техникалық ерекшелік

Сатып алудың нөмірі:	№ 2843697-1
Сатып алудың атауы:	Қызметкерлер мен студенттерге қызмет көрсету орталығы үшін жабдықтар сатып алу
Лоттың нөмірі:	№ 19365586-ОК4
Лоттың атауы :	Терминал
Лоттың сипаттауы:	автоматизированный, почтовый, металлический, на 56 ячеек, в комплекте модуль управления, монитор – тачскрин, сканеры и аналогичное оборудование
Лоттың қысқаша сипаттауы:	Электронная система управления очередями
Саны, көлемі:	1
Өлшем бірлігі:	Комплект
Жеткізу орны:	632810000, Шығыс қазақстан облысы, Семей қ.ә., Семей қ. г.Семей, ул.Абая, 103, 0 этаж, жеткізуші өз қаражатымен тауарларды қоймада жеткізеді
Жеткізу мерзімі:	келісім шартқа қол қойылған сәттен бастап 20 (жиырма) күнтізбелік күннің ішінде

Функционалдық, техникалық, сапалық және пайдалану мінездемесін сипаттау:

Кезекті басқарудың электронды жүйесі. Кезекті басқарудың электронды жүйесі — ол адамдар кезектерін басқаруды оңтайландыруға мүмкіндік беретін бағдарламалық аппараттық құралдар кешені. Кезекті басқарудың электронды жүйесі ерекшеліктері: жаңаша әдістеме, операторлардың таблосы және бас табло қалыңдығы— 6 мм артық емес, стильді дизайн және сапа кепілдігі. Суреттеме. Клиенттерге қызмет көрсету басымдылығының көпдеңгейлігін таңдаумен кезекті басқарудың электронды жүйесі клиенттерді автоматты қайта адрестаумен кезекті басқарудың күрделі жүйесі болуы керек. Клиент алынатын қызметтер санына байланысты емес бір талон алады, барлық қызметтер бір талонмен бір номермен. Операторлар клиенттің қайта адрестауына алаңдамайды, барлық әрекеттерді жүйе автоматты түрде жүргізеді. Кезектің электронды жүйесі талон алған уақытта басымдылық бойынша кезек ағынын бөледі. Бірінші талон алғанға бірінші қызмет көрсетіледі принципі бойынша. Жеңілдік қарастырылған санаттар ғана. Кезекті басқарудың электронды жүйесі бір немесе бірнеше бас таблодардан, операторлардың бір немесе бірнешеуінен, талондарды берудіңбір немесе бірнеше диспенсерлерінен, операторлардың бірнеше пульттарынан, қызмет көрсету сапасын бағалаудың бірнеше пульттарынан тұрады. Кезекті басқарудың электронды жүйесі клиенттің күту уақытты туралы барлық ақпараттты жинайды, онымен алынған қызметтер туралы, операторлар еңбегін өлшейді. КБЭЖ жұмысы принципі: — Әрбір келуші, сенсорлық диспенсердегі қызметтерді таңдап, орнатылған автоматтан талон алады, онда кезек номері және басқа ақпарат жазылады (ұйым логотипі, талонды бергені күні мен уақыты, кезектегі адамдар саны, қызметтер, қызмет атауы). — Бас таблода клиенттер өздерінің орындарын көреді және қызмет көрсету залында еркін жүріп тұруға болады, өнімдер мен және қызметтермен таныса алады, қажетті формаларды толтырады және қажетті құжаттарды дайындайды. Қызмет көрсету процессін күту кезінде сұратылған қызметтерлді көрсету үшін қажетті кез келген бланктарды ала алады. — Кезекті клиентпен жұмысты аяқтаған оператор, оператор пультындаға «Келесі» түймесін басады. — Осы кезде ақпараттық таблода келесі клиенттің номері, ол баратын терезе номері жанады. Бас таблодағы тіл оператордың орналасқан жерін көрсетеді. Таблодағы әрбір жаңа шақыру кезек күтушілердің көңілін аудару үшін дыбыстық дабылмен ілеседі. Жүйенің басты ерекшеліктері жаңа әдістеме, оператордың және бас таблоның қалыңдығы – 6мм артық емес, стильді дизайн, сапа кепілдігі. Негізгі мақсат адамдардың кезегін басқаруды оңтайландыру. Клиентті қайта адрестеу клиенті автоматты қайта адрестеу. Медициналық орталықтар, тұрғындарға қызмет көрсету орталықтары үшін серверлік мамандандыру. Табло жүйесі басты таблолардың бірі. Операторлардың үш электронды таблосы, Талондарды беру - талондарды берудің бір диспенсері. Пульттер жүйесі - операторлардың үш пульті, қызмет көрсету сапасына баға беру үш пульті. Есепке алу жүйесі – клиенттің күту уақыты туралы барлық ақпарат ескеріледі, клиентпен алынатын барлық қызметтер туралы барлық ақпарат ескеріледі, жүйе операторлар еңбегін өлшейді. Талондарды беру диспенсері - құрылғы еденге орнатылған, операцияларды таңдау үшін сенсорлық экран, қызмет көрсету тілін таңдау, экрандағы түймеге басу бойынша талонды басып шығару. Дыбыстық синхрондау - «дин-дон» қоңырауы бас таблода ақпараттың ауысқаны кезінде келесі клиентті шақырған сәтте дыбыстық хабарлама. Шақырудың басты таблосында клиенттің номері, терезе номері, клиент қайда шақырылды шығады. Операторлар таблосы – шақырылған клиенттің номерін шығарумен оператор таблосы. Оператор пульті аппараттық пульт: екі түйме – клиентті шақыру, терезені сөндіру. Шақырылған клиенттің номерін пульт индикаторында бейнелеу. Ақпаратты көрсетумен талон номерін басып шығару: талонды алған уақыты, кезектегі адамдар саны, ұйым логотипі және б. Серверлік ОП мүмкіндіктері - таблицалар, графиктер түрінде статистикалық есептер құру, баспаға шығару, статистикалық есептерді қашықтықтан мониторинг, баспаға шығару. CRM –мен интеграциялар мүмкіндіктері нақты тәртіп уақытында клиенттер ағынын мониторинг жүйелері басшының автоматты алып тастау мүмкіндігі және жинақты сөндіру. Клиентті өз еркімен басқа санатқа қайта адрестеу мүмкіндігі. Нақты номермен клиентті шақыру мүмкіндігі. Мүмкіндігінше кейінге қалдыруға қоңырау явившегося клиент үшін қайта қоңырау шалу. автоматты сақтау деректер ажыратқан кезде электр. жұмысын басқару және бейнеленуін барлық элементтерінің біруақтты жүйесі жұмыс бір оператордың бірнеше түрлері қызметтерге мүмкіндігі оператордың жұмысының басым санаттарына (қызметтердің түрлері)бөлу автоматты түрде ағыны кезек бойынша бейне оператор қашықтан қатынасу барлық параметрлер жүйесінің, кезекті брондау арқылы CALL орталығы, кезекті брондау веб-сайты арқылы кәсіпорындар, алдын алу бойынша клиенттің SMS туралы жақындаған соң кезек етілген (опционалды). Мүмкіндігі бойынша диспенсерге тілін таңдау қызмет көрсету және басқару таңдау санаттағы (қызмет түрлері), қамтамасыз ету талондар беру санаттары бойынша (қызмет түрлері бойынша). Диспенсер талондар беру. Терминал түрлі-түсті сенсорлық экран диагоналі кемінде 17 дюйм, сыртқы түрі, оның теңшеу мүмкін. Көмегімен иерархиялық мәзір терминалы таңдау кез келген санын қолдайды. Жоғары жылдамдықты принтер болуы тиіс арнайы тетігі үшін қағаздарды бүгуден қорғау. Параметрлері: Биіктігі: 1260 мм кем емес, Ені: кемінде 410 мм, Қалыңдығы: кемінде 240 мм, Қуаты: ~220В/50Гц. Ең бастысы табло негізінде теледидар, диагоналі кемінде 49 дюйм, теледидар кабелі. Жүйе бір мезгілде бір экранда визуализацияланған: екі жүгіретін мәтіндік жолдан; мазмұн – слайд-шоу, фильм, жарнамалық роликтер, анимацияны Flash, HTML бет; бір немесе екі жақты ақпараттық табло жүйесін басқарудың; жаңғырта фондық дыбыс, не дауыстық хабарлау электрондық кезек туралы ақпарат; қоңыраулар жойылуы мүмкін әр түрлі залдар. Оператор таблосы. Табло үш цифрдан (таңба биіктігі кемінде 73 мм, жеті сегментті модульдер); индикация түсі көк. Табло оператордың жұмыс орнын жұмыстарын үстінде немесе терезелерді қабылдау көмектесу үшін келушілерге бағдарлану. Қоңырау кезінде талонның нөмірі жыпылықтайды 30 секундтан кем емес. Параметрлері: Интерфейс: 4pin, Мөлшері: кем дегенде 230x130x0,6 мм., Салмағы: 0,1 кг. Оператор пульті аппараттық. Осы пульттің көмегімен операторы: тудыруы клиенттің қызмет көрсету; жабуға қызмет көрсету; жарықтанған дисплей пульті көрсетеді мәтіндік ақпаратқа операторға жүйесімен жұмыс көмектеседі. Бойынша виртуалды пультіне: функцияларды шақыру клиенттің ажырату терезелер бейнеленуі индикаторында нөмірі туындаған, клиенттің бағыттау клиенттің басқа санатқа (қызмет түрі), тікелей бағыттау клиенттің белгілі бір оператордың басымдық бере отырып, және, кейінге қалдырылған шақыру, жоқ, клиенттің тура шақыру нөмірі бойынша, бейнелеуді қабылдау уақытын көрсету саны адам кезекте режимі барлық терезелерде. Пультпен қызмет көрсету сапасын бағалау сенсорлық білдіреді жинақы құрылғы сенсорлы экранмен қамтамасыз ететін интерактивтік өзара іс-қимыл клиентпен тікелей жұмыс орнында қызмет көрсету. Бірыңғай деректерді өңдеу орталығы нәтижелер алуға мүмкіндік береді нақты уақыт жүйесі қашықтан бақылау және басқару үлкен санымен құрылғылар міндетіне мониторинг түбегейлі жеңілдетеді. Бағдарламалық қамтамасыз ету, кезекті басқарудың электронды жүйесі. Бағдарламалық қамтамасыз ету қанағаттандыруы тиіс барлық талаптар тапсырыс берушінің техникалық ерекшелігіне сәйкес. Жеткізу, орнату, жөнге келтіру, персоналды оқытуды Жеткізіп беруші есебінен. Кепілдік 12 ай. ГОСТқа сәйкес болуы тиіс

Приложение 2
к конкурсной документации

Техническая спецификация

Номер закупки:	№ 2843697-1
Наименование закупки:	Закуп оборудования для центра обслуживания сотрудников и обучающихся
Номер лота:	№ 19365586-ОК4
Наименование лота:	Терминал
Описание лота:	автоматизированный, почтовый, металлический, на 56 ячеек, в комплекте модуль управления, монитор – тачскрин, сканеры и аналогичное оборудование
Дополнительное описание лота:	Электронная система управления очередями
Количество:	1
Единица измерения:	Комплект
Места поставки:	632810000, Восточно-Казахстанская область, Семей Г.А., г.Семей г.Семей, ул.Абая, 103, 0 этаж, поставщик своими силами доставляет товар в склад
Срок поставки:	после подписания договора в течение 20 (двадцать) календарных дней

Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики закупаемых товаров (работ, услуг):

Электронная система управления очередью. Электронная система управления очередью — это комплекс программно-аппаратных средств, позволяющий оптимизировать управление очередями людей. Особенности электронной системы управления очередью: новейшая разработка, толщина табло оператора и главного табло — не более 6 мм, стильный дизайн и гарантия качества. Описание. Электронная система управления очередью должен иметь сложную систему управления очередью с автоматической переадресацией клиентов, с многоуровневым выбором приоритета обслуживания клиентов. Независимо от количества получаемых услуг клиент получает один талон, все услуги по одному талону с одним номером. Операторы не отвлекаются на переадресацию клиента, все действия система производит автоматически. Система электронной очереди распределяет поток очереди по приоритету время взятия талона. По принципу, первый взял талон, первый обслужился. Исключение составляет льготная категория. Электронная система управления очередью состоит из одного или нескольких главных табло, нескольких электронных табло операторов, одного или несколько диспенсеров выдачи талонов, нескольких пультов операторов, нескольких пультов оценки качества обслуживания. Система управления очередью накапливает всю информацию о времени ожидания клиента, о получаемых им услугах, измеряет труд операторов. Принцип работы ЭСУО должен: — Каждый посетитель, выбрав услуги на сенсорном диспенсере, берет в установленном автомате талон, на котором напечатан номер очереди и другая информация (логотип организации, дата и время выдачи талона, количество человек в очереди, наименование услуги, услуг). — Клиенты видят свое место в очереди на главном табло и могут свободно перемещаться по залу обслуживания, знакомясь с продукцией и услугами, заполняя необходимые формы и подготавливая необходимые документы. Во время ожидания процесса обслуживания клиент может получить любые бланки, которые необходимы для оказания запрошенной услуги. — Оператор, закончивший работу с очередным клиентом, нажимает кнопку «Следующий» на пульте оператора. — В это время на информационном табло высвечивается номер следующего клиента, номер окна, к которому он может подойти. Стрелка на главном табло указывает место расположения оператора. Каждый новый вызов на табло сопровождается звуковым сигналом для привлечения внимания очередников. Главные особенности системы новейшая разработка, толщина табло оператора и главного табло — не более 6 мм, стильный дизайн, гарантия качества. Основное назначение оптимизация управления очередями людей. Переадресация клиента автоматическая переадресация клиентов. Серверные специализации для медицинских центров, для центров обслуживания населения. Система табло одно главных табло. Три электронных табло операторов, Выдача талонов-один диспенсер выдачи талонов. Система пультов - три пульта операторов, три пульта оценки качества обслуживания. Система учета -учитывается вся информация о времени ожидания клиента, учитывается вся информация о плучаемых клиентом услугах, система измеряет труд операторов. Диспенсер выдачи талонов-напольная установка аппарата, сенсорный экран для выбора операции, выбор языка обслуживания, печать талона по нажатию кнопки на экране. Звуковая синхронизация- звуковое оповещение в момент вызова следующего клиента при смене информации на главном табло звонок «дин-дон». голосовой вызов Главное табло вызова вывод номера клиента вывод номера окна, куда вызван клиент. Табло операторов-табло оператора с выводом номера вызванного клиента. Пульт оператора аппаратный пульт: две кнопки – вызов клиента, отключение окна. отображение на индикаторе пульта номера вызванного клиента. Печать вывод номера талона с отображением информации: время получения талона, количество человек в очереди, логотип организации и др. Возможности серверного ПО-создание статистических отчетов в виде таблиц, графиков, вывод на печать, удаленный мониторинг статистических отчетов, вывод на печать. возможность интеграции с CRM системами мониторинг потока клиентов в режиме реального времени руководителя возможность автоматического сброса и выключения комплекса. возможность произвольной переадресации клиента в другую категорию. возможность вызова клиента с определённым номером. возможность отложить вызов не явившегося клиента для повторного вызова. автоматическое сохранение данных при отключении электричества. управление работой и отображением всех элементов системы одновременная работа одного оператора в нескольких видах услуг возможность работы оператора по приоритетным категориям (видам услуг) автоматическое распределение потока очереди от загруженности оператора, удаленный доступ ко всем настройкам системы, бронирование очереди через CALL центр, бронирование очереди через веб-сайт предприятия, предупреждение клиента по SMS о подходе его очереди (опционально). Возможности ПО диспенсера выбор языка обслуживания, отображение и управление выбором категорий (видов услуг), обеспечение выдачи талонов по категориям (видам услуг). Диспенсер выдачи талонов. Терминал с цветным сенсорным экраном диагональю не менее 17 дюймов, внешний вид которого может настраиваться. С помощью иерархического меню терминал поддерживает выбор любого количества услуг. Высокоскоростной принтер должен иметь специальный механизм для защиты от замятия бумаги. Параметры: Высота: не менее 1260 мм, Ширина: не менее 410 мм, Толщина: не менее 240 мм, Питание: ~220В/50Гц. Главное табло на основе телевизора диагональю не менее 49 дюймов, телевизор входит в комплект поставки. Система должна одновременно на одном экране отображать: две бегущих текстовых строки; мультимедийное содержимое – слайд-шоу, фильм, рекламные ролики, анимацию Flash, страницы HTML; одно- или двухстороннее информационное табло системы управления очередью; воспроизводить фоновый звук, либо голосовое оповещение электронной очереди; информация о вызовах может быть локализована для разных залов. Табло оператора. Табло состоит из трех цифр (высота символа не менее 73 мм, семисегментные модули); цвет индикации синий. Табло рабочего места оператора монтируется над или около окон приема, чтобы помочь посетителям ориентироваться. Во время вызова номер талона мигает не менее 30 секунд. Параметры: Интерфейс: 4pin, Размер: не менее 230x130x0,6 мм. Вес: не более 0,1 кг. Пульт оператора аппаратный. С помощью этого пульта оператор может: вызывать клиента на обслуживание; закрывать обслуживание; подсвеченный дисплей пульта показывает текстовую информацию, которая помогает оператору в работе с системой. ПО виртуальный пульт: функции вызов клиента, отключение окна, отображение на индикаторе номера вызванного, клиента, переадресация клиента в другую категорию (вид услуг), прямая переадресация клиента на определённого оператора, с приоритетом и без, отложенный вызов, нет клиента, прямой вызов по номеру, отображение времени приема, отображение количество человек в очереди, режим поверх всех окон. Пульт оценки качества обслуживания сенсорный представляет собой компактное устройство с сенсорным экраном, обеспечивающим интерактивное взаимодействие с клиентом непосредственно в месте оказания услуги. Единый центр обработки данных позволяет получать результаты в реальном времени, а система удаленного контроля и мониторинга радикально упрощает задачу управления большим количеством устройств. Программное обеспечение электронной системы управления очередью. Программное обеспечение должно удовлетворять все требования заказчика, согласно технической спецификации. Доставка, установка, настройка, обучение персонала за счет Поставщика. Гарантия 12 мес.Должен соответствовать согласно ГОСТу