

СПЕЦИФИКАЦИЯ №1
к Техническому заданию (ФОРМА).

Технические требования к продукции

Установка в помещении Дальневосточного филиала ОАО «МТС-Банк» по адресу: 680000, г.Хабаровск, Гоголя,27.

1 этаж:

- 5 рабочих мест кассовых работников;
- депозитарий – 1 рабочее место;
- бухгалтер-контролер – 1 рабочее место в кассе.

2 этаж:

- обслуживание физических лиц – 7 рабочих мест;
- обслуживание юридических лиц – 3 рабочих места;
- открытие/закрытие расчетных счетов – 1 рабочее место;
- обслуживание VIP клиентов – 2 рабочих места;
- администратор СУО – заместитель начальника Операционного отдела Управления операционного обслуживания Дальневосточного филиала ОАО «МТС-Банк».

ИТОГО: 21 рабочее место.

Описание процесса обслуживания Клиента:

1. войдя в помещение ДВ филиала ОАО «МТС-Банк», Клиент подходит к инфокиоску, установленному в холле банка:

- выбирает на экране инфокиоска (который должен быть оснащен считывателем пластиковых карт для VIP-Клиентов) вид требуемой услуги (внешний вид пользовательского меню аналогичный меню устройств cash in) из отображенного списка. Также инфокиоск должен иметь следующие возможности:
 - возможность присвоения приоритетов обслуживания для каждой услуги;
 - настройка времени предоставления каждой услуги, в течение которого данная услуга будет доступна для выбора в меню инфокиоска;
 - возможность создания иерархического списка услуг, предлагаемых на экране инфокиоска;
- нажимает на соответствующую кнопку. Перед распечаткой талона, на экране инфокиоска отображается следующая информация:
 - количество (в формате трехзначного числа) людей, находящихся в очереди перед Клиентом;
 - ориентировочное время ожидания (в формате Часы:Минуты:Секунды);
- получает талон. Талон должен содержать следующую информацию:
 - логотип Банка
 - наименование услуги (прописано прописью), (перечень услуг будет предоставлен по требованию);
 - номер очереди (в формате трехзначного числа);
 - номер этажа, где будет проходить обслуживание;
 - текущее время (в формате Часы:Минуты:Секунды);
 - дату (в формате Число:Месяц:Год) и т.д.;
- проходит в зал ожидания указанный на талоне, где на центральном табло (плазменная панель или светодиодное табло, установленная в зале ожидания в удобном для обзора месте) имеет возможность наблюдать весь ход движения очереди (отображающего текущее состояние очереди), а также изучить дополнительную информацию:
 - рекламные видео-ролики (в формате видеофайла);
 - текстовый информационный блока «прокручиваемый» в специально отведенной части экрана (в формате «информационной бегущей строки»);

Зал ожидания указывается в зависимости от категории Клиента (VIP-Клиент, физическое или юридическое лицо) и вида выполняемой операции (требует обслуживания в Операционном отделе Управления операционного обслуживания (далее – ОО), Отделе кассовых операций Управления

операционного обслуживания (далее – ОКО) или сначала в ОО потом ОКО). Общее количество залов ожидания (и соответственно информационных табло) – 3:

- на 1 этаже «Зеленого зала» – для Клиентов стоящих в очереди в кассовые окна (в т. ч. после обслуживания на 2 этаже);
- на 2 этаже «Зеленого зала» – для Клиентов - физических лиц, ожидающих обслуживания менеджерами;
- в «Красном зале» - для VIP-Клиентов и юридических лиц.

Также следует отметить, что информационное табло на 1 этаже «Зеленого зала» должно сообщать ход движение очереди к только к кассовым окнам, депозитарию и бухгалтеру-контролеру (которые находятся на первом этаже), информационное табло, находящееся на 2 этаже «Зеленого зала» должно отображать только ход очереди физических лиц, а информационное табло в «Красном зале» должно отображать только ход очереди VIP-Клиентов, и юридических лиц.

В момент вызова Клиента на табло высвечивается:

- его номер (в формате трехзначного числа);
- номер окна (в формате двухзначного числа), к которому необходимо подойти для обслуживания;
- также следует рассмотреть возможность повышенной лояльности к VIP-Клиентам. Например, выдача им специальных персонализированных чиповых карт, для их распознавания и как можно скорейшего обслуживания VIP-Клиентов в кассовом окне, путем сдвига существующей очереди и постановки VIP-Клиента как можно ближе к её началу. На практике этот механизм должен выглядеть следующим образом:
 - завершив обслуживание у менеджера, VIP-Клиент автоматически ставится следующим в очереди к заранее установленному кассовому окну (это кассовое окно, например нынешняя VIP-Касса, также как и сейчас будет единолично выполнять функции обслуживания VIP-Клиентов, а в перерыве между их обслуживанием (практика подтверждает существование их) будет предоставлять все кассовые операции независимо от статуса Клиента), подобный порядок не должен вызвать недовольство Клиентов не относящихся к категории VIP т.к. очередь одна, а следовательно Клиент все равно остается первым в очереди.

2. Работник Банка, обслужив очередного Клиента, на виртуальном пульте оператора (отображается на мониторе на рабочем месте работника Банка, сообщает о номере (в формате трехзначного числа), в случае отсутствия Клиента для обслуживания на табло светится «прочерк» обслуживаемого Клиента, количества человек в очереди по данной категории (в формате трехзначного числа) и другая информация, при необходимости работник Банка может с помощью пульта перевести клиента для обслуживания в другую очередь или окно без получения дополнительного талона) нажимает кнопку «следующий».
3. На экранах, в зависимости от расположения на этажах появляется:
 - следующий по порядку номер талона (в формате трехзначного числа) ;
 - номер окна работника Банка (в формате двухзначного числа), к которому приглашается для обслуживания Клиент (световая индикация на экранах может сопровождаться звуковым сопровождением).Одновременно на табло работника Банка (помещается над рабочими местами, отображают:
 - номер рабочего (в формате двухзначного числа) места работника Банка;
 - номер Клиента (в формате трехзначного числа), вызываемого для обслуживания, при вызове нового Клиента информация на табло мигает, помогая Клиенту сориентироваться);
4. Вызванный Клиент подходит к соответствующему окну для обслуживания. В случае, если услуга предполагает обслуживание в нескольких окнах, СУО ставит клиента в очередь к первому рабочему месту, откуда работник Банка может переадресовать Клиента в любое,

какое потребуется, окно, при этом новый талон с номером очереди получать не нужно, система поставит Клиента в очередь к новому окну с прежним номером или пропорционально времени выдачи первого талона.

5. Администратор системы имеет полную оперативную информацию. При необходимости может перераспределить потоки Клиентов со своего рабочего места. Программное обеспечение должно обеспечивать:

- оптимальное распределение потока Клиентов между работниками Банка;
- сбор и предоставления в виде отчетов статистической информации о работе системы.

Рабочее место администратора системы должно иметь возможность

- отложить на время обслуживание Клиента и затем осуществить его повторный вызов по номеру (в формате трехзначного числа);
- вызов любого Клиента из очереди по его номеру (в формате трехзначного числа);
- возможность присвоения нормативного времени (в формате Часы:Минуты:Секунды) предоставления каждой услуги. Если Клиент обслуживается дольше, администратор системы увидит на мониторе соответствующее сообщение;
- возможность просмотра на рабочем месте администратора в режиме реального времени полной информации о текущем состоянии СУО: количестве Клиентов (в формате трехзначного числа), зарегистрированных по каждой операции, количестве (в формате трехзначного числа) обслуженных Клиентов, номерам окон (в формате трехзначного числа) и фамилиям работников Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов и т.д.;
- автоматический сбор полной статистической информации о работе СУО и предоставление соответствующих отчетов в виде таблиц или диаграмм с возможностью импорта в формат Microsoft Excel.
- задание индивидуального списка услуг, доступных для обслуживания, для каждого рабочего места Банка.