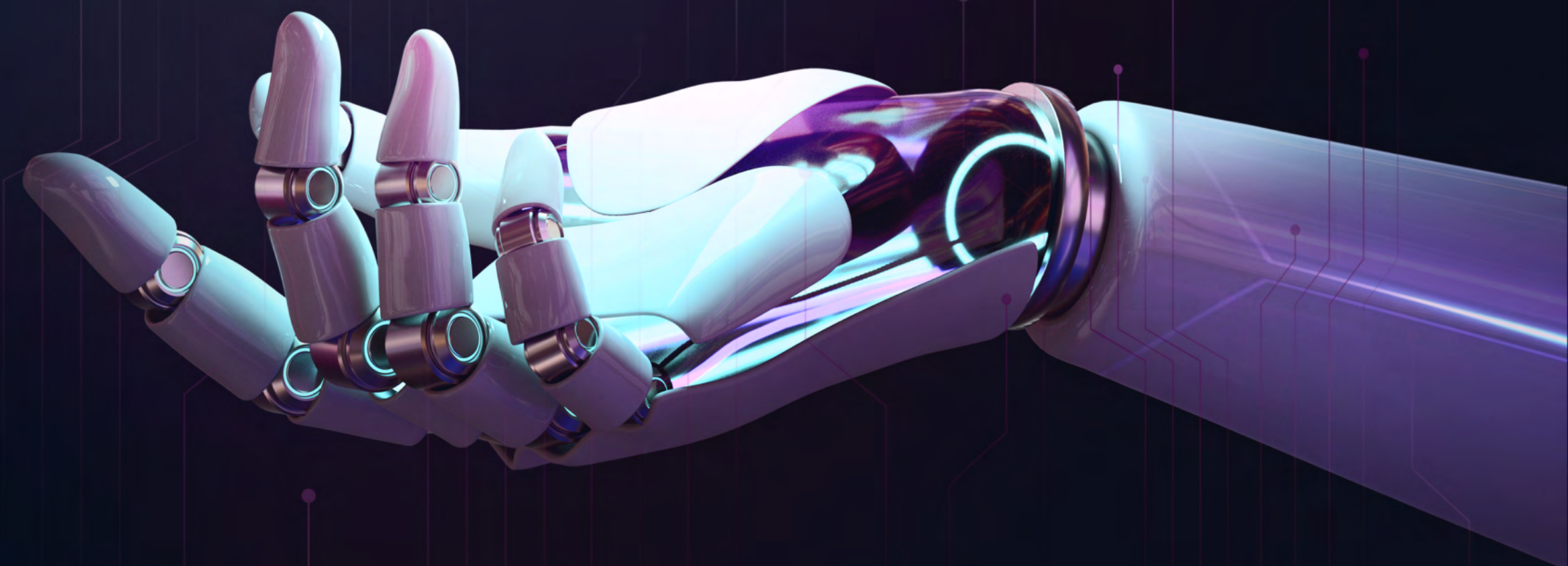


 Сенсорные Машины

Консенсус

Интеллектуальная система контроля
и управления обслуживанием клиентов



Ключевые преимущества

Сделано
в России



1

Решение федерального уровня

Благодаря федеративной архитектуре “Консенсус” готов к использованию на региональном и федеральном уровне в отличие от большинства решений электронных очередей, которые рассчитаны на установку в каждое отделение независимо и не имеют общего управления, контроля и отчетности

2

Более широкий функционал по сравнению с аналогами

- Возможность предварительной записи с гибкой настройкой шага расписания
- Возможность приоритетного обслуживания
- Автоматический расчет KPI и онлайн-мониторинг работы специалистов
- Интеграция с региональными и федеральными системами
- Автономная работа отделения при нестабильных каналах связи

3

Работа с нестабильными каналами связи

При потере соединения с центральным сервером электронная очередь в отделении продолжает работать и собирать статистику. При возобновлении связи, собранные данные, которые были внесены в момент отсутствия соединения, будут переданы на центральный сервер



Ключевые преимущества

РЕЕСТР ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Российский Евразийский

Введите запрос Меню

Главная > Реестр ПО > Система контроля и управления обслуживанием "Консенсус"

Система контроля и управления обслуживанием "Консенсус"

Сведения обновлены 17.04.2023

Реестровая запись №17353 от 17.04.2023

Произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17.04.2023 по протоколу заседания экспертного совета от 10.04.2023 №223пр

Правообладатели программного обеспечения

Полное наименование (коммерческая организация без преобладающего иностранного участия)	Идентификационный номер (ИНН)	Государство регистрации в качестве юридического лица
Общество с ограниченной ответственностью "Перфема"	7727314972	Россия

Общие сведения История изменений

Описание программного обеспечения

Наименования программного обеспечения

Предыдущие и (или) альтернативные наименования

СКУО "Консенсус"
СКУО Consensus

Класс программного обеспечения по классификатору, утвержденному приказом от 22.09.2020 № 486

Основной

09.01 Средства управления бизнес-процессами (BPM)

4

Собственная разработка

- Программная и аппаратная часть разработана нашей командой без использования сторонних лицензий, что исключает дополнительные финансовые отчисления
- ПО внесено в Реестр отечественного программного обеспечения (Реестровая запись №17353 от 17.04.2023)
- Аппаратная часть решения изготавливается и собирается в Москве

5

Экономия на расходных материалах

- Используется стандартная 80 мм термобумага, которая до 2,5 раз дешевле, чем специализированная термобумага для печати талонов
- Сокращается расход термобумаги за счет применения электронного талона

Ключевые преимущества

6

Совместимо с решением электронной очереди Q-matic

Что позволяет обеспечить постепенный, а не резкий переход на отечественное оборудование

7

Система успешно эксплуатируется

- В системе работает одновременно более 2000 сотрудников
- Ежедневно обслуживается более 7000 заявителей
- Внедрена в 130+ отделениях МФЦ Москвы и МО

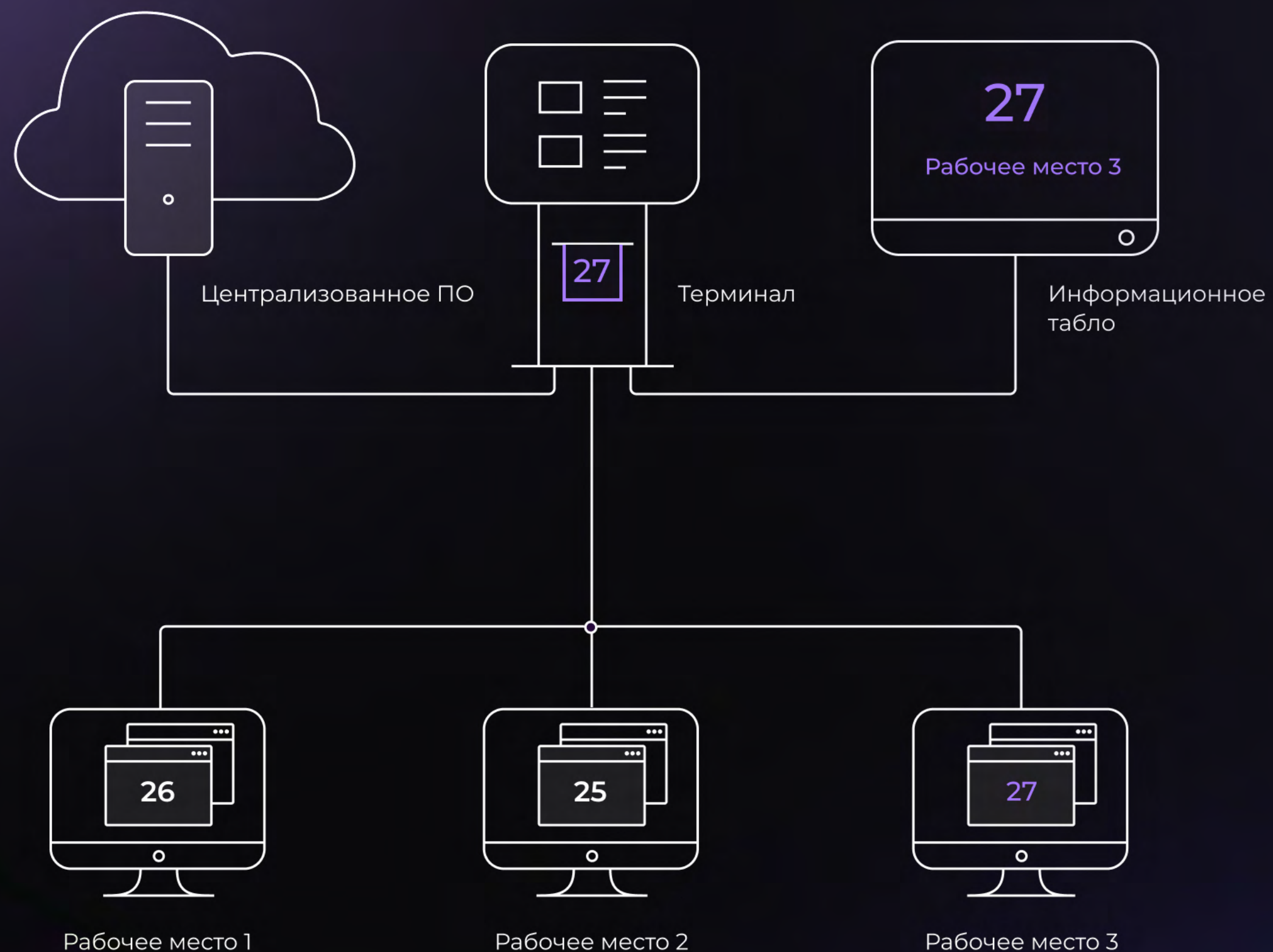
8

Мы предоставляем гарантийную и постгарантийную техническую поддержку

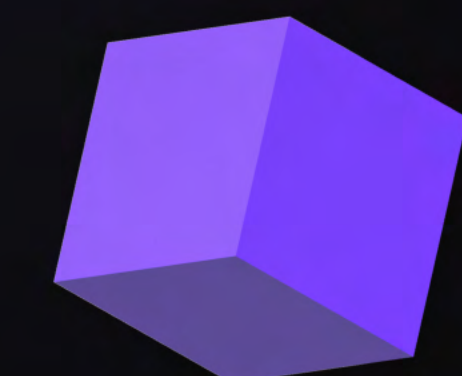
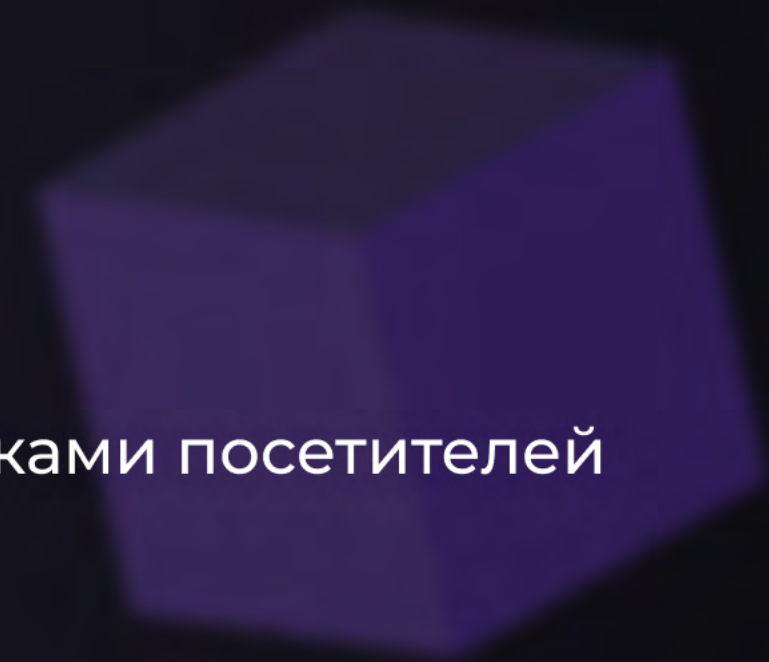
Как производитель и ПО, и оборудования



Основные функциональные возможности



- 1 Интеллектуальное управление потоками посетителей
- 2 Предварительная запись
- 3 Онлайн мониторинг и многоуровневое оповещение
- 4 KPI специалистов обслуживания
- 5 Аудио-видео протоколирование
- 6 Интерактивная обратная связь
- 7 Персонализированная реклама
- 8 Широкие возможности интеграции
- 9 Отказоустойчивость к нестабильным каналам связи



Особенности решения

Интеллектуальная работа с услугами

Посетителю может оказываться несколько услуг по одному талону, при этом система поддерживает интеллектуальное распределение талонов в очереди – после завершения оказания одной услуги талон будет поставлен в очередь на другую услугу с учетом времени ожидания оказания первой услуги

Все услуги по 1 талону

Система позволяет осуществлять переводы талонов в другие очереди, возврат в очередь с задержкой (например, для оплаты посетителями пошлины или изготовления копий документов), перевод к определенному окну или определенному специалисту

Группировка услуг в логические очереди

Возможна группировка услуг по различным критериям, например, по специализации сотрудников, оказывающих услуги, что позволяет повысить оперативность обслуживания



Варианты регистрации в электронной очереди

Терминал печати

На терминале имеется возможность выбрать услугу и распечатать бумажный талон. Услуги могут быть как общие, так и уникальные для данного отделения. С помощью терминала печати также возможна предварительная запись

Электронный талон

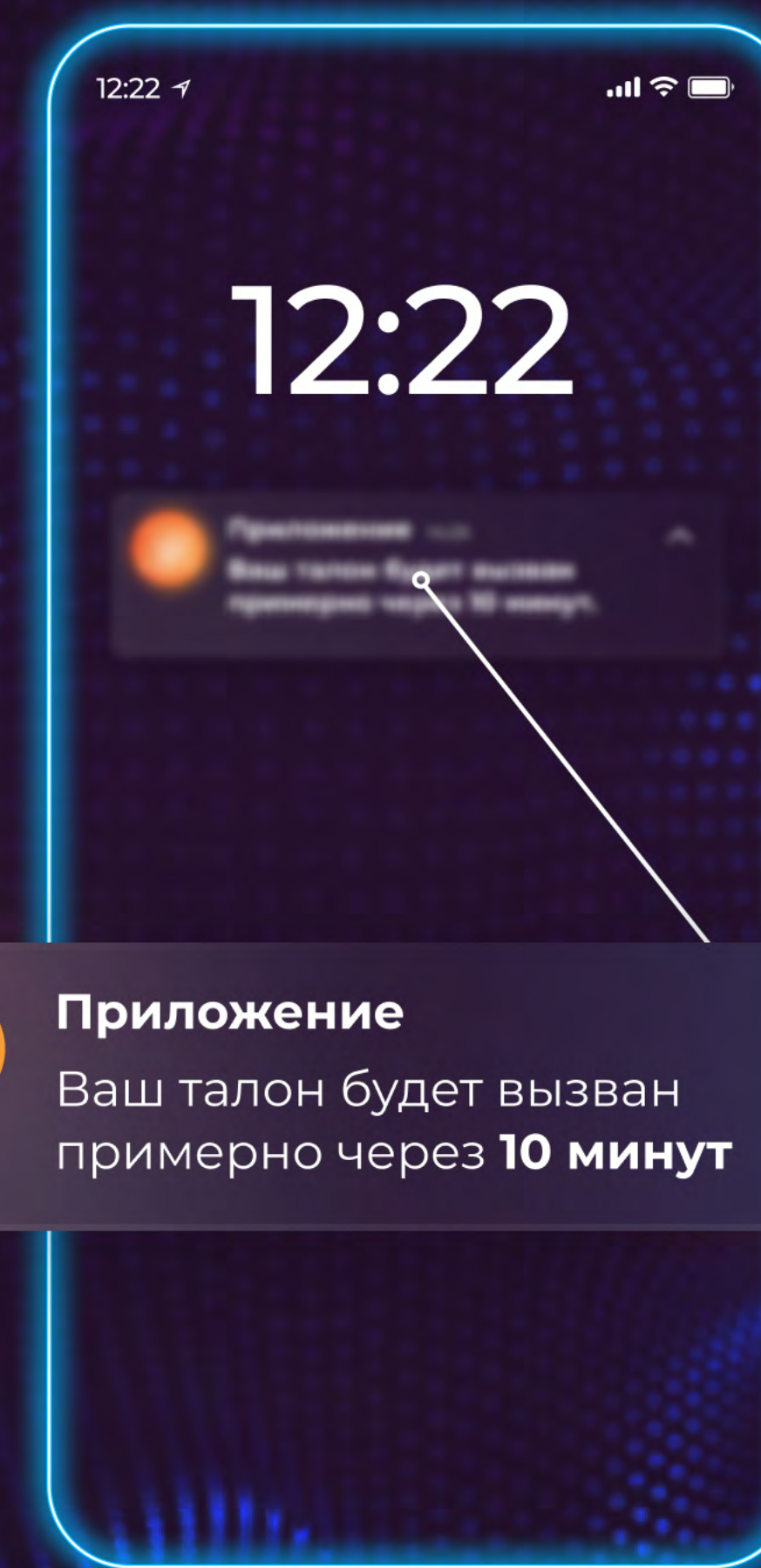
Посетители имеют возможность отслеживания информации о движении очереди не только на информационном табло отделения, но и на собственном мобильном устройстве с указанием прогнозируемого времени ожидания и другой актуальной информации

Предварительная запись

Имеется возможность заранее записаться на удобную дату и время в выбранное отделение для оказания требуемых услуг, сокращая время ожидания и количество людей, одновременно ожидающих в отделении

Пульт управления ресепшениста

Пульт позволяет не только поставить посетителя в очередь, но и выдать талон с приоритетным обслуживанием (например, VIP-гости, беременные, пенсионеры и т.п.), а также изменить место в очереди и скорректировать данные в ранее выданных талонах



Приложение

Ваш талон будет вызван примерно через **10 минут**

Пульт оператора

Возможности:

1 **Перевод талона** на окно, на конкретного специалиста, возврат талона к себе или в общую очередь с задаваемым временем задержки

2 **Интеллектуальное построение маршрута талона**

3 **Мониторинг текущей ситуации** как по общим очередям, так и по своей

4 **Обмен заметками** с обслуживающими специалистами в привязке к талону

Также есть:

1 **Отображение всех имеющихся данных**, полученных из смежных систем, в привязке к талону

2 **Подсказки** по оказываемой услуге, что помогает избежать ошибок при обслуживании (актуально для новых специалистов)

Скриншот интерфейса пульта оператора. Вверху панель с логотипом «КОНСЕНСУС», меню «Пульт оператора», «Отделение Название 1», «Окно 001», «15:35:23» и «Выход». Основной экран разделен на несколько панелей:

- Талон В 202:** Кнопка «Повтор вызова» и «Перенаправить талон».
- Следующий:** Сообщение «Необходимо осуществить повторный вызов, если клиент не пришел».
- Оказываемые услуги:** Таблица с колонками «Наименование», «Время факт», «Регламент».

Наименование	Время факт	Регламент
Оформление справки о прохождении стационарного -медицинского обследования (форма 16 «а»)	03:02	10:00
Оформление справки о наличии (отсутствии) ограничений права на выезд за пределы Российской Федерации, Ф-32 (для получения загранпаспорта)	01:26	15:00

Кнопка «Добавить услугу».
- Клиент:** ФИО «Алпатов Павел Андреевич», Email «pavpatov@gmail.com», Телефон «+7 915 123 45 67».
- Заметки:** «Окно 001 14:33. Пакет документов необходимо дополнить.» Кнопка «Добавить заметку».
- Маршрут:** Таблица с колонками «Окно», «Оператор», «Цель/Оказанные услуги», «Время».

Окно	Оператор	Цель/Оказанные услуги	Время
—	—	Оформление справки о наличии права на лечение в военном госпитале и санаторно-курортном лечении в учреждениях МО РФ (женам, детям)	—:—
002	Сидоров И.Д.	Оформление справки об осуществлении ухода за нетрудоспособным гражданином, для зачета в общий трудовой стаж	—:—
001	Крестовоздвиженский К.А.	Оформление справки о наличии (отсутствии) ограничений права на выезд за пределы Российской Федерации, Ф-32 (для получения загранпаспорта)	14:25
- Очередь:** Фильтры «Моя (10)», «Вся (43)». Таблицы «Посетителей» и «Талон и услуга».

Посетителей	Из общей очереди	Ожидание
6	Из общей очереди	20 мин
Н 201	Получение отсрочки от призыва	15 мин
Н 202	Справка о размере пенсии	14 мин
Н 203	Назначение пенсии по выслуге лет	11 мин
Н 204	Копия послужного списка	7 мин
Н 205	Получение отсрочки от призыва	4 мин
Н 206	Назначение пенсии по выслуге лет	1 мин

Талон и услуга	Время	
В 201	Выдача документов	15:40
В 202	Справка для получения загранпаспорта (Ф-32)	16:00

Талон и услуга	Время	
2	Перенаправленные	—
А 201	Выдача документов	15:45
А 202	Назначение пенсии по выслуге лет	16:20

Предварительная запись

Регламентное время оказания услуг может быть любым, а не кратным получасу, часу или 15 минутам, например, 8 минут

Интеллектуальная настройка предварительной записи

с возможностью применения различного расписания и сроков открытия и закрытия предзаписи для разных групп услуг и оборудования

Например, расписание работы отделения может отличаться от расписания предзаписи, а предзапись через терминал печати талонов может быть доступна только на текущий день, в то время как на портале предзапись доступна для задаваемого периода времени

Квотирование, различные сроки открытия и закрытия

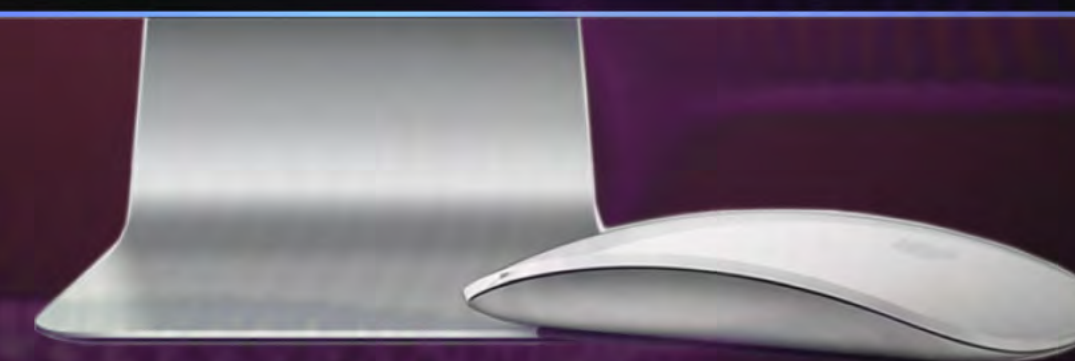
предварительной записи на разных устройствах (например, разрешено осуществлять предварительную запись на текущий день с терминала печати талонов, установленного в отделении, но не с портала)

Оптимизация предварительной записи

с учетом регламентного времени оказания услуг и шага сетки предзаписи (например, продолжительная услуга может занять более одного шага сетки предварительной записи)

	пн 10	вт 11	ср 12	чт 13	пт 14	сб 15	вс 16
08:00	Занято	Свободно	Занято	Свободно	Занято		
08:30	Занято	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
09:00	Занято	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
09:30	Свободно	Занято	Свободно	Занято	Свободно		
10:00	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно	Занято		
10:30	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
11:00	Свободно	Свободно	Занято	Свободно	Свободно		
11:30	Занято	Свободно	Свободно	Занято	Свободно		
13:00	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
13:30	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно	Занято		
14:00	Занято	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
14:30	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
15:00	Свободно	Свободно	Занято	Свободно	Свободно		
15:30	Свободно	Свободно	Свободно	Занято	Свободно		
16:00	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно	Свободно		
16:30	Занято	Занято	Свободно	Свободно	Свободно		

Служба «Одного окна» ДГИ
Дата приёма: 14 июля 2017
Время приёма: 11:00
[Записаться на приём](#)



Предварительная запись

Особенности:

- 1** **Сроки допустимого опоздания** и раннего взятия талона при регистрации в очереди по предварительной записи
- 2** **Количество окон**, способных принимать заявителей по предварительной записи одновременно
- 3** **Защита от ошибок** оператора, в частности, невозможно зарегистрировать неявку посетителя, если время записи еще не наступило

Расширенные возможности:

- 1** **Отображение всех имеющихся данных**, полученных из смежных систем, в привязке к талону
- 2** **Подсказки** по оказываемой услуге, что помогает избежать ошибок при обслуживании (актуально для новых специалистов)

Информационное табло



В системе имеется 3 варианта раскладки:

1

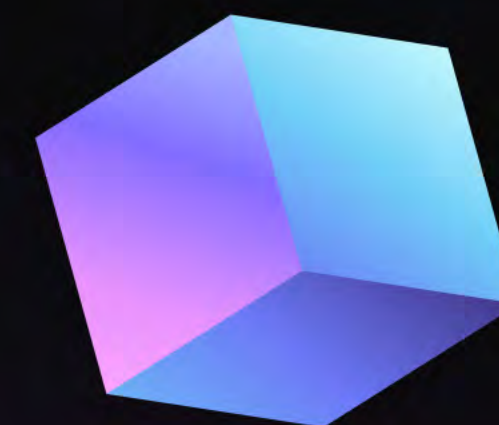
Список талонов, вызвавших их окон, данные о работе отделения и **текстовые новости из RSS-источников**

2

Список талонов, вызвавших их окон, данные о работе отделения и **заданные видеоролики**

3

Проигрывание видеороликов **в полноэкранном режиме**



Интеллектуальная настройка:

1

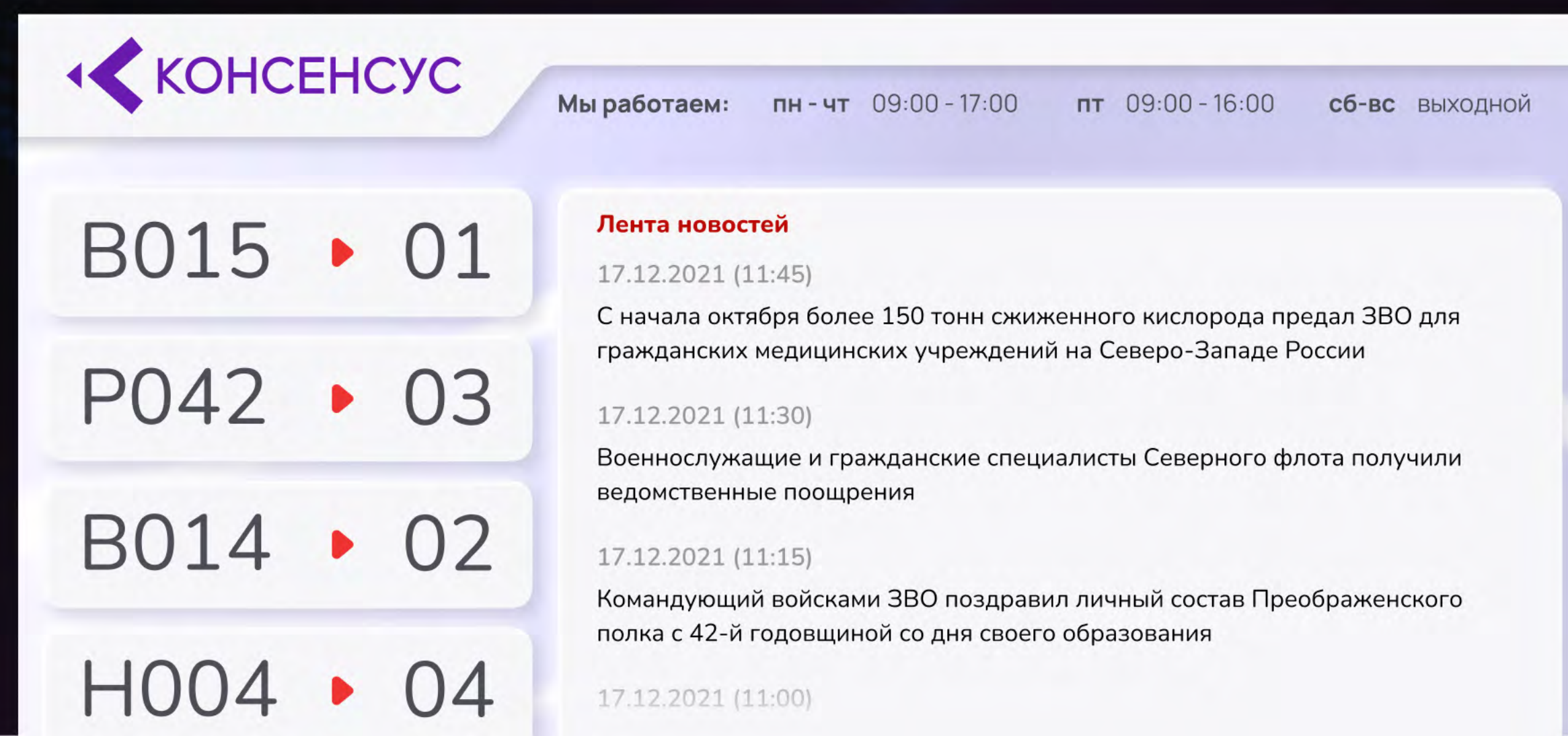
Разных плейлистов и раскладок для различных групп информационных табло

2

Расписания включения и выключения табло с учетом режима работы отделения

3

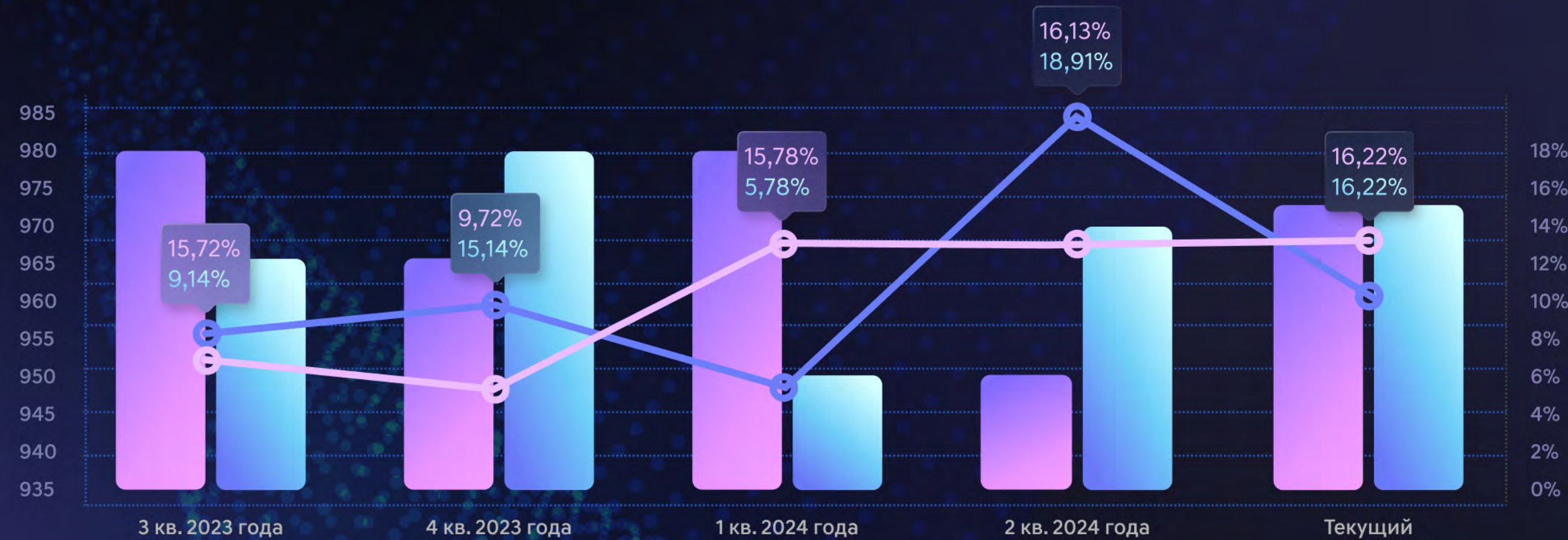
Бегущей строки с указанием любого RSS источника для отображения данных



KPI специалиста и онлайн мониторинг

Онлайн показатели:

- 1** KPI в привязке к специалисту, а не к окну
- 2** Количество человек в очереди совокупно и по каждой из услуг
- 3** Время ожидания среднее/по талону
- 4** Время обслуживания среднее/по талону/по специалисту
- 5** Состояние окна – открыто/обслуживает/закрыто
- 6** Превышение установленных показателей – по времени ожидания, количеству человек в очереди, количеству закрытых станций

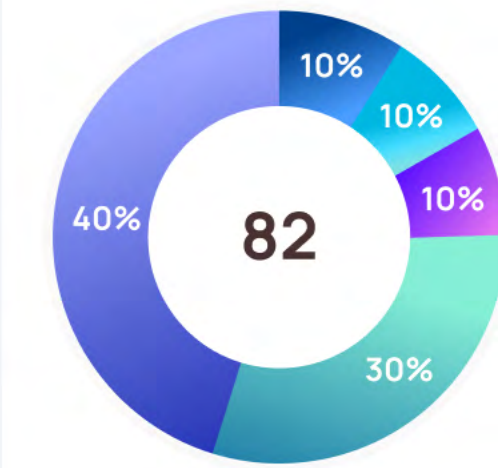


■ Отделение А
 ■ Отделение Б
 — Продажи
 — Продажи Ср. по России

Дата отчета 11.02.2024

Все отделения > Отделение

Талонов в очереди:



- 11 ● Выдача документов
- 31 ● Паспортный стол
- 28 ● Предзапись
- 7 ● Предпринимательство
- 5 ● Приоритетное обслуживание
- 0 ● Прием документов
- 0 ● Регистрация и кадастровый учет недвижимости
- 0 ● Росреестр и Кадастр
- 0 ● Электронная подпись

Рабочие станции



Имя	Статус	Талон	Услуга
Рабочая станция 1	Обслуживает	A037	Оформление справки о наличии в учреждениях МО РФ (женам, де
Рабочая станция 2	Обслуживает	B011	Оформление справки об осуществ
Рабочая станция 3	Обслуживает	I002	Оформление справки о прохожд
Рабочая станция 4	Обслуживает	H035	Оформление справки о наличии
Рабочая станция 5	Обслуживает	H036	—
Рабочая станция 6	Обслуживает	B012	—
Рабочая станция 7	Простой	—	Оформление справки о наличии
Рабочая станция 8	Обслуживает	B016	Оформление справки об осуществ
Рабочая станция 9	Обслуживает	I004	Оформление справки о прохожд
Рабочая станция 10	Обслуживает	I013	Оформление справки о прохожд

Предзапись

Имя	Услуга
К. Дмитрий Иванович	Оформление справки о наличии права на лечение в военном госпитале и санаторно-курортн (женам, детям); Оформление справки об осуществлении ухода за нетрудоспособным гражда
О. Константинополь Константинович	Оформление справки об осуществлении ухода за нетрудоспособным гражданином, для заче
Д. Светлана Геннадьевна	Оформление справки о прохождении стационарного -медицинского обследования (форма 1

Отчетность

Расчет KPI

KPI отделения

Рассчитывается на основе таких объективных данных о работе отделения, как время ожидания, количество посетителей в очередях, продолжительность обслуживания, время работы и простоя рабочих станций

KPI сотрудника

Рассчитывается на основе таких объективных данных о работе сотрудника, как время обслуживания, простоя и совокупного времени работы специалиста

Гибкие отчеты

Гибкая настройка отчетов

Позволяет выгружать данные как в редактируемом формате, так и согласно заранее заданной форме, например, с диаграммами и графиками по заданным параметрам

Отчеты по расписанию

Автоматическая отправка отчетов на почту по заданному расписанию

Пиковые часы

Планирование загрузки

По часам, дням недели на основе статистических данных по прошлым периодам

Отчетность

Онлайн показатели:

1 Привязка сессий пользователей к ФИО позволяет подсчитывать KPI конкретного специалиста, а не рабочего места

2 Актуальная информация о количестве людей в очереди, предположительном времени ожидания для каждого клиента

Рейтинг отделений за период с 27.03.2024 по 02.04.2024

Отделение	Количество окон	Среднее время ожидания	Оценка
Сергиево-Посадский ГО	22	00:01:48	
Добня ГО	11	00:02:27	
Королёв ГО, Космонавтов	25	00:02:35	
Балашихинский ГО	7	00:02:26	
Сергиево-Посадский ГО, Парк	9	00:01:21	
Сергиево-Посадский ГО, Парк	6	00:00:37	
Дзержинский ГО	13	00:01:51	
Дзержинский ГО	5	00:00:19	
Сергиево-Посадский ГО, Хотьково	5	00:00:54	
Красногорск ГО, Нахабино	6	00:02:23	
Лосино-Петровский ГО	6	00:02:48	
Мытищи ГО, ТЦ 4 Daily	17	00:03:00	
Талдомский ГО	6	00:01:14	

ДАШБОРДЫ
Антипов И. А. Руководитель

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ
РЕГИОНЫ
ОТДЕЛЕНИЯ

Введите ваш запрос

Красноярская область

12 место среди регионов

4,8 средняя оценка

Среднее время ожидания: 02 мин
Максимальное время ожидания: 42 мин

34 отделений

516 сотрудников

144 окон обслуживания

389 услуг

СТАТИСТИКА

ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ОКРУГА

UP-SELL
УСЛУГИ
ТАЛОНЫ
ЛОЯЛЬНОСТЬ

- Центральный98,3%
983/1000
- Северо-Западный95,1%
856/900
- Южный94,0%
809/860
- Приволжский82,4%
650/789
- Уральский80,8%
611/756
- Сибирский74,4%
482/648
- Дальневосточный68,1%
407/598
- Северо-Кавказский43,2%
231/534

● Законтрактовано в комплексе
 ● Сумма лимита в комплексе

ДАШБОРДЫ
Антипов И. А. Руководитель

Индекс удовлетворенности клиентов (Тайный покупатель)

Динамика ответов

Вклад специалиста

Одинцово: 10-9, 8-7, 6-5, 4-3, 2-1

Петров И.И.: 10-9, 8-7, 6-5, 4-3, 2-1

Ответы на ключевые вопросы

Продажи

Одинцово	46%	30%	14%	6%	4%
Петров И.И.	30%	46%	6%	14%	4%

Up-sell

Одинцово	27%	16%	10%	14%	7%	13%	6%	4%	4%	5%
Петров И.И.	27%	16%	10%	14%	7%	13%	6%	4%	4%	5%

Вежливость

Одинцово	73%	10%	17%
----------	-----	-----	-----

Время	Показатель 1	Показатель 2	Показатель 3	Показатель 4	Показатель 5	Показатель 6	Показатель 7	Показатель 8	Показатель 9	Показатель 10	
00:01:00	20	1,45	0	0	0,9	18	2191	23,44	70,4	23,46	61,46
00:01:01	20	0	0	0	1	20	+27	21,23	63,7	21,23	61,23
00:01:02	20	5,07	3,17	0	0,5	10	900	31,22	33,66	31,22	61,22
00:01:03	20	0,16	0	0	0,9	18	1897	23,18	69,54	23,18	61,18
00:01:04	20	0	0	0	1	20	921	71,4	63,44	71,4	61,14
00:01:05	20	0	0	0	1	20	2394	20,0	73,93	21,02	61,12
00:01:06	20	0,78	0	0	1,14	28	311	23,1	69,3	23,1	61,1
00:01:07	20	0	0	0	0,9	18	2191	23,44	70,4	23,46	61,46
00:01:08	20	0	0	0	1	20	+27	21,23	63,7	21,23	61,23
00:01:09	20	5,07	3,17	0	0,5	10	900	31,22	33,66	31,22	61,22
00:01:10	20	0,16	0	0	0,9	18	1897	23,18	69,54	23,18	61,18
00:01:11	20	0	0	0	1	20	921	71,4	63,44	71,4	61,14
00:01:12	20	0	0	0	1	20	2394	20,0	73,93	21,02	61,12
00:01:13	20	0,78	0	0	1,14	28	311	23,1	69,3	23,1	61,1

Отчетность



3

Формирование статистики по региону, отделению и конкретному сотруднику для контроля качества обслуживания

4

Сравнительная характеристика отделений по следующим показателям:

- количество талонов в очереди
- максимальное время ожидания
- количество оказанных услуг по талонам
- количество посетителей, недождавшихся оказания услуг
- количество и процент талонов с Up-sell
- оценки клиентов

ДАШБОРДЫ

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕГИОНЫ ОТДЕЛЕНИЯ

Антипов И. А. Руководитель

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

98% выполнение KPI

Новиков Геннадий Петрович
Руководитель регионального подразделения

Дата рождения: 12.05.1985
Образование: 2008 РАНХиГС при Президенте РФ
Семья и дети: Женат, 3 детей
Эл. почта: novikovsp@dc.ru
Номер телефона: +7(917) 777-07-77

89% выполнение KPI

Осипов Петр Васильевич
Заместитель руководителя регионального подразделения

Дата рождения: 23.06.1987
Образование: 2006 МГИМО
Семья и дети: Женат
Эл. почта: wonkawonka@mail.ru
Номер телефона: +7(917) 012-36-66

64% выполнение KPI

Чаркин Иаков Михайлович
Начальник отдела по работе с клиентами

Дата рождения: 01.11.1985
Образование: 2008 МГУ им. Ломоносова
Семья и дети: Разведен, 2 детей
Эл. почта: —
Номер телефона: —

85% выполнение KPI

Токарев Анатолий Анатольевич
Начальник отдела по ключевым проектам

Дата рождения: 17.10.1985
Образование: 2007 МГЮА
Семья и дети: Не женат
Эл. почта: tokarevaa@gmail.com
Номер телефона: +7(916)534-14-48

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Холдинг	Название
Регион	Москва
Город	Москва
Дата подписания договора	01.01.2021
Дата окончания договора	01.01.2025
Форма собственности здания	Аренда
Фактический адрес	125371, Москва г, Волоколамское ш, дом № 95

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОТДЕЛЕНИЮ

Количество окон	32
Площадь помещения	354 м²
Площадь операционной зоны	
Площадь зоны отдыха	
Касса	
Количество стоек VIP	
Кафе (есть/нет)	

Организационная структура

Новиков Геннадий Петрович
Руководитель регионального подразделения

ДАШБОРДЫ

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕГИОНЫ ОТДЕЛЕНИЯ

Антипов И. А. Руководитель

Сравнение отделений

Всего: 193

ЛУЧШИЕ 25 ХУДШИЕ 25

Локация Сортировка

Отделение	Услуги				Продажи		Среднее время ожидания				Отзывы					
	Оказано		Не дождался		Up-sell		Прошлый квартал		Текущий квартал		Положительные		Нейтральные		Отрицательные	
	шт	%	шт	%	шт	%	мин	%	мин	%	шт	%	шт	%	шт	%
Одincовo	15%	15%	15%	27%	27%	15%	15%	27%	15%	27%	15%	66%	66%	15%	66%	15%
Лефортово	66%	78%	61%	61%	15%	37%	27%	25%	15%	66%	37%	37%	66%	66%	66%	27%
Домодедово	66%	48%	61%	27%	25%	48%	27%	48%	15%	48%	48%	25%	61%	25%	78%	66%
Сокольники	66%	48%	15%	25%	15%	48%	37%	48%	15%	48%	37%	25%	25%	25%	37%	66%
Ивановo	48%	25%	48%	48%	27%	15%	25%	15%	48%	66%	78%	61%	48%	48%	15%	27%
Гжель	48%	15%	15%	78%	66%	15%	15%	66%	48%	15%	27%	48%	25%	15%	66%	25%

ДАШБОРДЫ

ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕГИОНЫ ОТДЕЛЕНИЯ

ПОКАЗАТЕЛИ

Статистика оказанных услуг

Оказанных услуг, шт	Услуг up-sell, шт	Услуг up-sell, %
2574 ▲ 5%	381 ▼ 8%	14,8 ▼ 8%

Статистика обслуженных клиентов

Всего	Среднее время ожидания, мин	Максимальное время ожидания
238 0%	381 ▼ 5%	381 ▼ 5%

Количество вызовов талонов с временем ожидания

3% 47 шт. 4% 59 шт. 15% 254 шт. 78% 1288 шт.

1648

до 11 мин 11-15 мин 15-30 мин 30-60 мин

Количество оказанных услуг

Услуга 1

Обратная связь

Подсистема оценки качества обладает следующими возможностями:

- 1** **Интеллектуальная работа с опросами** – следующие вопросы могут зависеть от ответов на предыдущие, а набор вопросов может отличаться в зависимости от оказываемой услуги
- 2** **Получение оценок посетителей** с привязкой к информации об обслуживании, включая номер талона, оказанную услугу, оператора и т.д.
- 3** **Отображение медиаконтента** после завершения обслуживания (объявления, информационные видеоролики, реклама)
- 4** **Аудио-видео протоколирование** обслуживания с интеллектуальным поиском по архиву для облегчения разбора конфликтных ситуаций

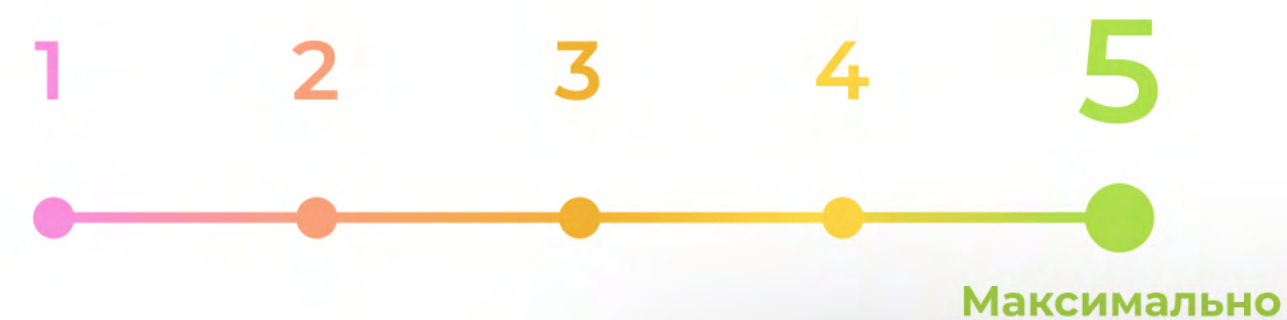
← КОНСЕНСУС

Место для
Вашей рекламы



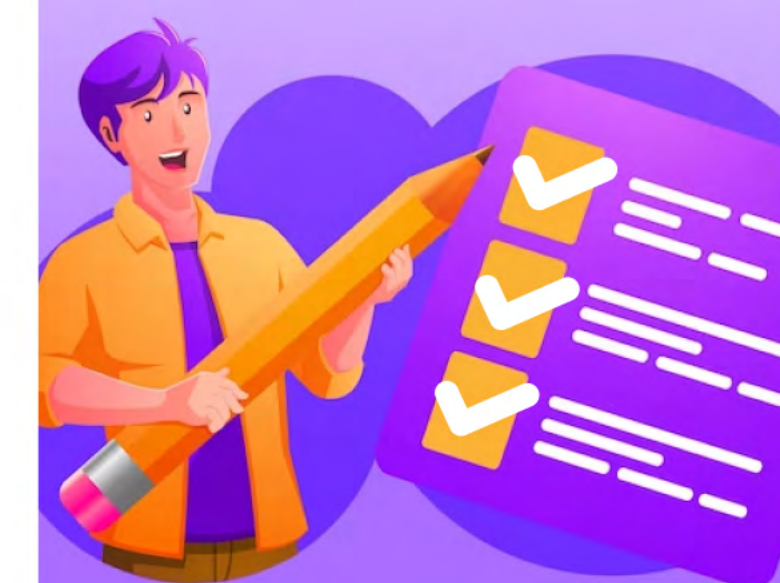
Далее >

Удовлетворены ли вы компетентностью
сотрудника?



← КОНСЕНСУС

Спасибо за
прохождение
опроса!



Претензионная работа



Для минимизации конфликтных ситуаций и облегчения их разбора создана система претензионной работы, обладающая возможностями:

1

Аудио-видео протоколирование обслуживания с каждого рабочего места с привязкой к талону

2

Интеллектуальный поиск по заданным нечетким критериям (номер талона, место, время или услуга и т.д.), аудио-видео запись процесса обслуживания заявителя

3

Экономия ресурса хранения – запись процесса обслуживания обладает гибкой настройкой параметров качества и производится с учетом расписания работы отделения

4

Работа без дополнительного оборудования – использование встроенной видеокамеры и микрофона в пульте оценки качества с целью фиксирования обслуживания



Администрирование и настройка

Гибкие возможности администрирования системы:

1 Федеративное администрирование системы

2 Настройка уникальных услуг для разных типов отделений

3 Каскадное применение правил согласно структуре подчиненности в отделении

4 Задание регламентного времени обслуживания индивидуально для каждой услуги

КОНСЕНСУС Настройки

Название отделения / Услуги

Название	Поставщик	РВО	Полное название
Внесение в Единый государственный реестр недвижимости сведений о ранее учтенном объекте жилого назначения	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Регистрация прав на недвижимое имущество	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Внесение в Единый государственный реестр недвижимости сведений о ранее учтенном земельном участке	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Государственная регистрация аренды (договора аренды) объекта жилого назначения	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Внесение в Единый государственный реестр недвижимости сведений о ранее учтенном объекте нежилого назначения	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Государственная регистрация аренды (договора аренды) земельного участка (за исключением договора аренды земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности)	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Государственная регистрация аренды (договора аренды) объекта нежилого назначения	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
Внесение в Единый государственный реестр недвижимости сведений о ранее учтенном объекте жилого назначения	Росреестр	15:00	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним

Показано с 10 по 18 из 270 записей

Широкие рекламные возможности

Отображение рекламных материалов возможно на любом элементе системы, взаимодействующем с посетителем:

Информационное табло

Позволяет добавлять **произвольные виджеты**, комбинировать такие элементы, как список текущих вызовов, расписание работы, выставленные заявителями оценки, медиаконтент (объявления, информационные видеоролики, реклама), ленты новостей и т.д.

Дисплеи рабочих мест

Имеют широкие возможности по **настройке отображаемого содержимого**, не ограничиваясь номером талона. Допустимо отображение любых символов и изображений, бегущей строки

Пульты оценки качества

Позволяют отображать **произвольный медиаконтент** по завершении опроса или в режиме ожидания (объявления, информационные видеоролики, реклама)

Выданный талон

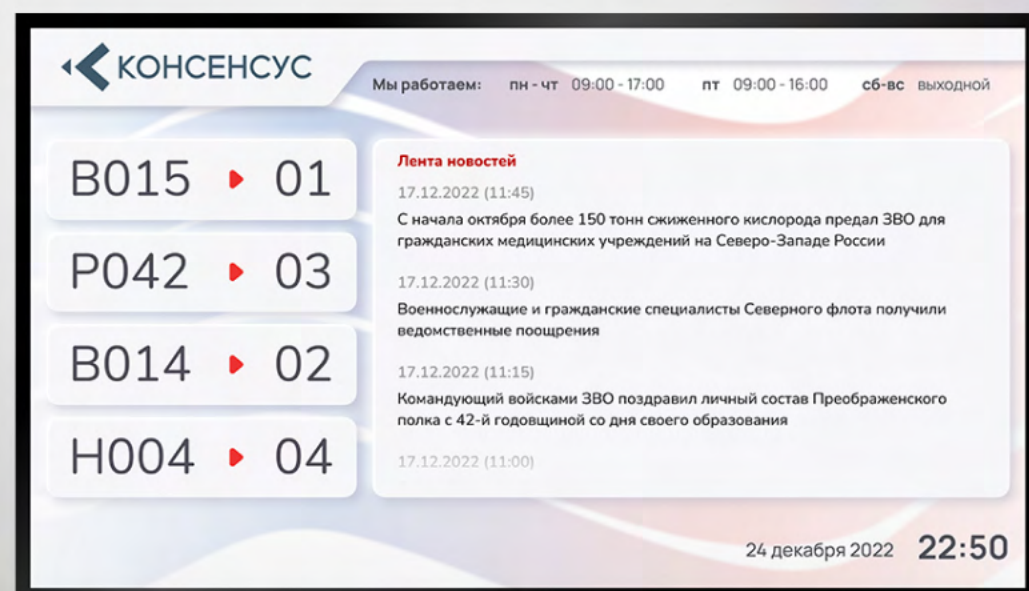
Позволяет размещать **абсолютно любую информацию**, включая динамически создаваемые изображения (QR, штрих-коды). Информация может как относиться к текущему визиту, так и носить общий информационный или рекламный характер

Наше оборудование

Оборудование электронной очереди

Комплект оборудования включает в себя:

Пульт оценки качества обслуживания



Информационное табло

Дисплей рабочего места



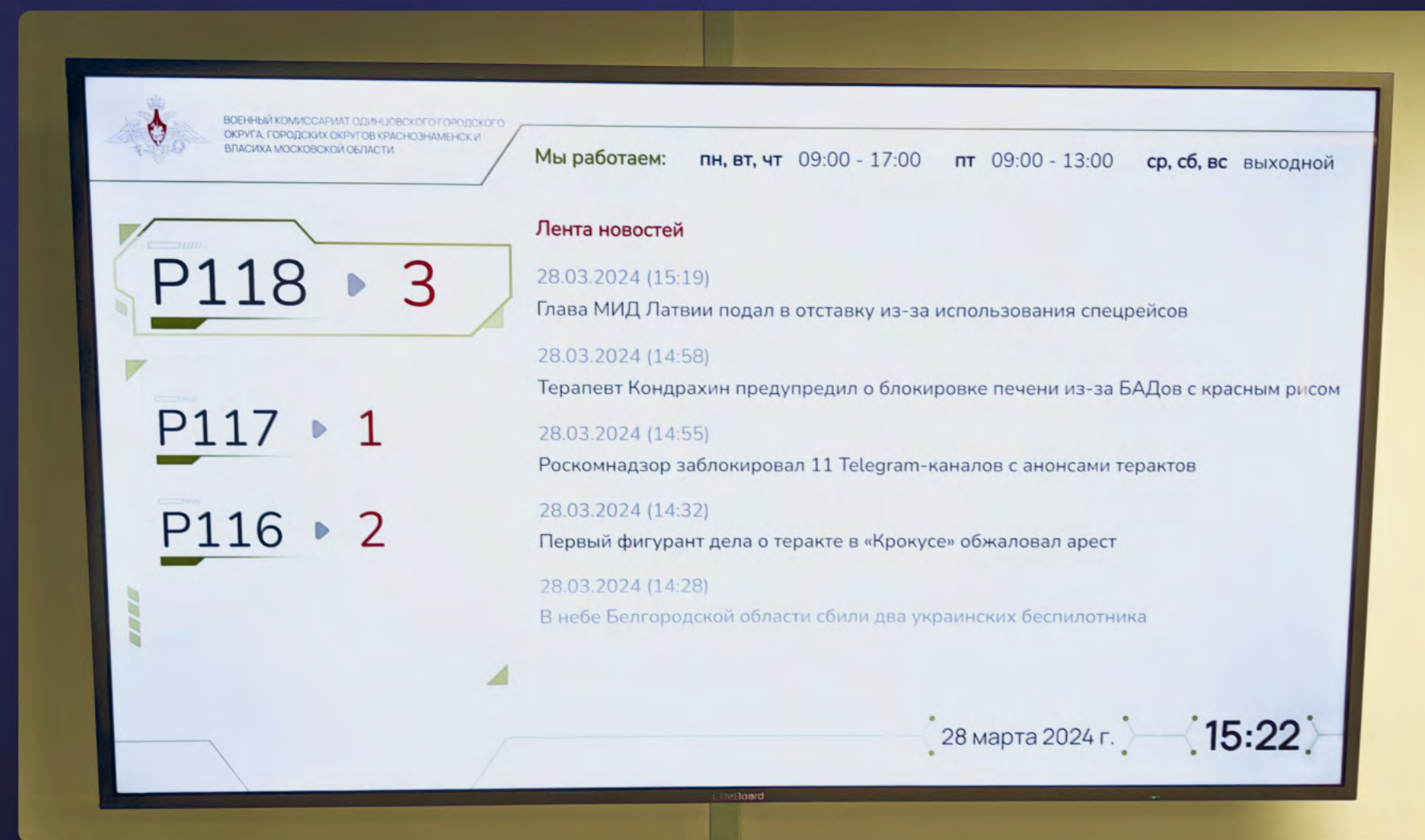
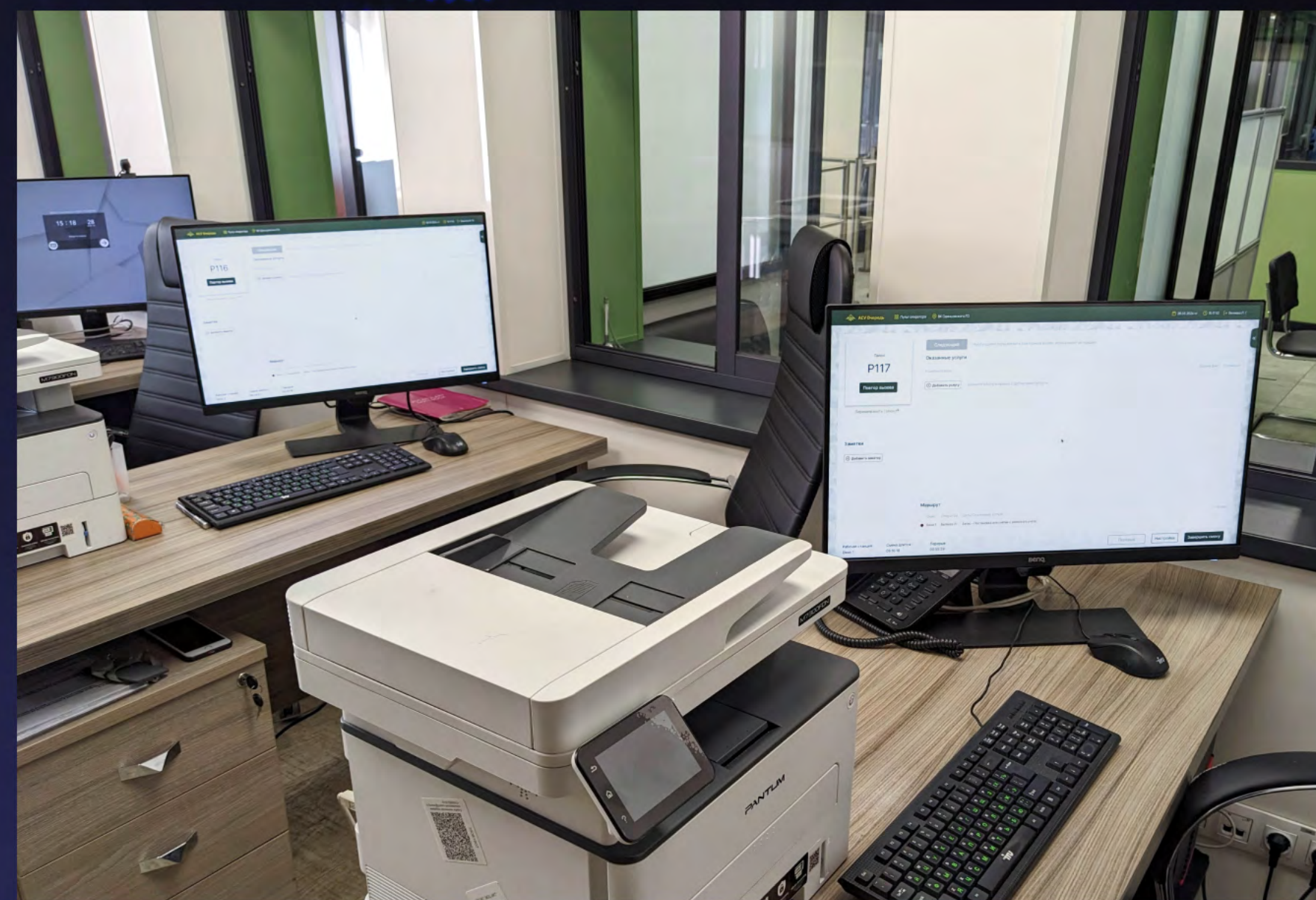
Терминал печати талонов



Примеры внедрения



Примеры внедрения



Особенности решения

**Импорт-
замещение**

**Богатый
функционал**

**Широкие
возможности
интеграции**

- 1 Российская разработка**
в отличие от таких продуктов, как Q-Net (Венгрия) или Q-Matic (Швеция)
- 2 Гибкая предварительная запись**
с учетом квотирования, регламентного времени оказания услуг и расписания
- 3 Печать информации на талоне любой сложности**
в том числе уникальной для каждого талона
- 4 Интерактивная система оценки качества**
предусматривающая работу со сложными нелинейными опросами
- 5 Аудио-видео протоколирование**
обслуживания с возможностью интеллектуального поиска в архиве
- 6 Широкие возможности интеграции**
от получения и передачи данных из других систем до возможности встраивания управления в существующие системы в рамках принципа “Одного окна”

Спасибо за внимание



Сенсорные Машины