

Система оценки качества обслуживания IS-Click

ПО внесено в Единый Реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, рекомендовано для госзакупок.

Система оценки качества обслуживания - это инструмент для независимой оценки качества предоставленных услуг/товаров, осуществления контроля за их предоставлением и эффективного управления качеством услуг.

Система интерактивного взаимодействия с клиентом позволяет автоматизировать, как процесс получения обратной связи от ваших клиентов, так и обратный процесс - доставку необходимой информации до ваших клиентов.

Качественное обслуживание - то преимущество, которое позволит Вашей компании выделиться на фоне конкурентов.

Описание решения

Автоматизированная **система оценки качества** позволяет организации любого масштаба, имеющей любое количество офисов и отделений, произвести автоматизацию процесса сбора данных при проведении опросов по оценке качества обслуживания покупателей, маркетинговых и социологических опросов, а также управлять рекламно- справочной информацией на базе единого сервера. Устройства взаимодействия с посетителями устанавливаются непосредственно в местах оказания услуг или местах с наибольшим скоплением посетителей.

Посетителю задается один или несколько вопросов и предлагаются варианты ответа. Формулируя правильные вопросы и ответы, вы сможете оценить удовлетворённость и лояльность ваших посетителей.

В дополнение для удовлетворения клиентских потребностей в системе можно организовать «интерактивный уголок потребителя», содержащий информационные материалы и электронную «книгу жалоб и предложений».

Система оценки качества может быть реализована на сенсорных устройствах.

В системе реализована возможность работы как по локальной сети, так и через интернет. Это позволяет вести контроль работы сотрудников не только с центрального офиса компании, но и с любой точки где есть интернет.

Принцип работы системы оценки качества обслуживания

1. Посетителю, предлагается оценить качество оказанных услуг, предлагаемых товаров, конкретного сотрудника, или пройти опрос используя пульты системы оценки качества обслуживания.
2. Посетитель, нажав на один из предлагаемых вариантов ответов, производит оценку или отвечает на вопрос.
3. Все данные собранные с сенсорного устройства консолидируются на сервере, где полученная информация обрабатывается и хранится.
4. На основе полученной информации в системе оценки качества можно формировать статические и аналитические отчеты за необходимые периоды.

5. Гибкость системы оценки качества обслуживания позволяет разработать опрос любой сложности и индивидуальный дизайн для каждого опроса.

6. В планшетном исполнении система поддерживает вывод дополнительной рекламной информации.

Решение для различных видов бизнеса

У каждого вида бизнеса есть свои стандарты качества обслуживания клиентов, но всех их объединяет одно, что данный стандарт формируется из трех компонентов, качество работы сотрудников, качество бизнес-процессов и качество товаров и услуг.

Гибкость и универсальность решения позволяет использовать его в различных видах бизнеса, для оценки качества любого из компонентов или комбинируя их, начиная от небольшого салона красоты и заканчивая сетевым ритейлом.

- Государственный сектор: Налоговые службы, Паспортные службы, Общественные приемные, Почтовые отделения, Социальные службы обслуживания населения, Центры трудоустройства, МФЦ и т.д.
- Рестораны, кафе, столовые
- Автосалоны и автосервисы
- Банки и финансовые организации, Страховые компании, Центры приёма платежей, Визовые центры.
- Центры здоровья и салоны красоты, Медицинские центры и поликлиники, Фитнес-центры
- Сервисные центры
- Операторы сотовой связи и их сервисные подразделения
- Крупные торговые сети
- Гостиницы, Торговые центры

Система оценки качества обслуживания работает с неограниченным количеством сенсорных устройств. (добавить кнопку «Скачать презентацию»).

Состав решения на базе сенсорных устройств

В состав системы оценки качества входят программная и аппаратная части. К аппаратной части относятся сенсорные планшеты, сенсорные терминалы напольного или настенного исполнения, сенсорные мониторы.

Аппаратная часть представлена сенсорными устройствами с операционной системой Android, и коммутационными устройствами.

К сенсорным устройствам относятся:

- специализированный планшет, в корпусе с L – образной настольной подставкой, с диагональю 7 и 10 дюймов.
 - сенсорный моноблок напольного или настенного исполнения с диагональю 15 дюймов.
 - специализированный планшет, настенного исполнения с диагональю 10 дюймов.
- В системе используются также сенсорные мониторы больших диагоналей, от 21 до 43 дюймов.

К коммутационным устройствам относятся роутеры, поддерживающие данные каналы связи - Wi-Fi, 3G/4G.

Программная часть представлена сервером системы и клиентским приложением.

Сервер, входящий в программное обеспечение **системы оценки качества**, не требует специализированного оборудования, для этих целей подходит стационарный компьютер. Сервер обеспечивает управление

устройствами, создание опросов, а также сбор, хранение и формирование отчетов и графиков.

Клиентское приложение системы устанавливается на аппаратную часть, именно с ней, в дальнейшем взаимодействует посетитель, отвечая на опросы или оставляя отзывы по качеству обслуживания.

Описание каждого элемента решения программных модулей и аппаратных компонентов

Сервер IS-Click

Сервер системы для оценки качества обслуживания - это центр управления всей системой. В зоне ответственности сервера, управление и обеспечение взаимодействия между компонентами системы

Основные функции сервера:

- Обеспечение централизованного управления.
- Ведение журнала взаимодействия с клиентскими приложениями
- Обеспечение обмена данными с клиентскими приложениями
- Предоставление доступа пользователям к системе согласно, назначенным им правам.
- Сбор, хранение данных полученных в результате опросов в базе данных.
- Регистрация устройств
- Контроль работы клиентских приложений.

Доступ на сервер для создания опросов или управления клиентским приложениями осуществляется через web интерфейс пользователя. В зависимости от прав доступа, пользователю могут быть доступны подсистемы для управления устройствами, опросами, пользователями и отчетами:

- Устройства
Для управления работой всех клиентских приложений, установленных на сенсорных устройствах. Позволяет создавать много филиальную структуру компании, производить группировку устройств, назначать расписания проведения опросов на устройство и на группу.
- Опросы
Предоставляет инструментарий по созданию сценария опроса, включая настройки и дизайн страниц опроса.
- Пользователи
Создание и разграничение прав доступа для пользователей. Ограничение прав пользователя могут распространяется на подсистемы управления, подразделения или группы устройств.
- Отчеты
Используя встроенные формы отчетов, пользователь может создавать статистические и аналитические отчеты за выбранный период по одному или нескольким подразделениям, а также предприятию в целом. Система автоматически формирует таблицу и строит график по полученному отчету. Полученная отчетность, в виде таблицы и графика при необходимости может быть выгружена.

Клиентское приложение IS-Click

Клиентское приложение представляет собой специализированное приложение-клиент, которое взаимодействует и управляется сервером согласно разработанному протоколу, отображает опрос, фиксирует ответы респондентов и отправляет их на сервер. При отсутствии связи с сервером, приложение хранит полученные ответы. В последствии по восстановлению соединения, приложение отправляет всю сохраненную информацию на сервер, что позволяет избежать потери данных опроса.

Приложение непосредственно устанавливается на сенсорное устройство под управлением операционной системой Android 4.4 и выше, например, как планшет оценки качества, именно оно воспроизводит опрос и в зависимости от ответов респондентов перемещает их по опросу.

[Стоимость решения, стоимость отдельных компонентов, ссылки на каталог \(если решение или компонент заведен в каталоге\)](#)

Стоимость решения складывается из стоимости аппаратной и программной частей. Программное обеспечение включает стоимость программного сервера и лицензии на одно клиентское приложение. Аппаратная часть решения включает в себя сенсорное устройство и устройство коммутации. В качестве сенсорных устройств могут использоваться планшеты различной диагонали, интерактивные стенды с диагональю до 50 дюймов или сенсорные моноблоки с диагональю от 15 до 21 дюйма.

[Преимущества и факторы, выделяющие систему среди прочих](#)

- Простота и легкость управления
- Интуитивно понятный интерфейс для создания опросов.
- Универсальность решения.
- Не требует затрат на поддержку так как имеет встроенные средства мониторинга.
- Не требует специализированного оборудования.
- Подходит для любых сфер деятельности.