

# Procontrol Clienter ügyfélhívó rendszer általános leírása

PROCONTROL  
ELECTRONICS LTD

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
Bevezetés .....	3
Rendszerelemek.....	3
A rendszer működési folyamata: .....	4
A CLIENTER ügyfélhívó rendszer főbb előnyei: .....	4
Rendszerelemek és opcióik .....	6
CTT60 Clienter Touch Tower ügyfélhívó / jegykiadó terminál .....	6
Nyomógombos jegykiadó terminál .....	6
Számkijelzők (ClientDisplays).....	7
Ügyintézők asztali terminálja (ClienTerminal).....	8
ClienterWin Client.....	9
ClienterWin ügyfélhívó szoftver.....	11
Az elosztott Clienter/Win rendszer klienseinek jellemzői: .....	11

## Bevezetés

A Procontrol Clienter ügyfélhívó rendszer az ügyintézésre várakozó ügyfelek kultúrált és hatékony kiszolgálását segíti elő: az ügyfeleknek egyedi sorszámot osztunk, majd a számkijelzők és hangjelzés segítségével tájékoztatjuk, amikor sorra kerülnek.

Az ügyfélhívó rendszer a várakozás, sorban állás elkerülhetetlen, de általában idegőrlő, esetenként felfokozott indulatokba, és kiabálásba torkolló folyamatát szabályozza megnyugtató és követhető módon. Vagy ha ez megoldható, lehetővé teszi az ügyfelek előre bejelentkezésével az időpontra érkezést, és a kényelmes, várakozásmentes kiszolgálást.

## Rendszerelemek

A Procontrol Kft. ügyfélhívó rendszere 6 olyan fő alkotóelemből áll, amellyel a rendszer felhasználói találkozhatnak.

A Procontrol által felállított Clienter rendszerek mindegyike egyedi, a fő rendszerelemek tetszőleges variációja mind az alkotóelemek számát, mind tulajdonságaikat tekintve. A Procontrol egyedien tervezi meg, fejleszti és kivitelezzi az ön ügyfélhívó rendszerét.

- Ügyfélhívó / Jegykiadó terminál, torony (Clienter Tower)**  
Érintőképernyővel kezelhető sorszámosztó és információs készülék, vagy nyomógombos jegykiadó.
- Számkijelzők (ClientDisplays)**
  - Várótermi kijelző („nagykijelző”): Clienter GDP  
A váróterembe, központi helyen elhelyezett általában 1-4 számsorból álló nagy számkijelző az aktuálisan behívott ügyfél és az előtte hívott 3 ügyfél (összesen négy ügyfélsorszám) sorszámának, és a kiszolgáló ügyfélpult azonosító számának kijelzésére.
  - Ügyfélpult kijelző („kiskijelző”): Clienter CDP  
Az ügyintéző asztalára szerelt egysoros kijelző, az adott ügyintéző által aktuálisan hívott ügyfél sorszámának kiírására.
- Ügyintézői terminál („kezelőpult”)**  
Ez a kezelőpult arra szolgál, hogy az ügyintéző új ügyfelet hívjon, átirányítson, stb. Lehet szoftveres, ha minden ügyintéző munkahelyén van egy-egy PC, vagy egy hardveres, kijelzővel, nyomógombokkal ellátott asztali terminál.
  - Ügyintézők által kezelt szoftveres kezelőpult (Clienter Client)
  - Ügyintézők által kezelt hardveres asztali kezelőpult, amivel az ügyfeleket hívhatják. (ClienTerminal)
- Hangjelző ill. sorszámbemondó: Clienter Voice**  
Az ügyfelek hívását hangjelzéssel, vagy szöveges hangbemondással is jelző rendszer. Alkalmas a behívott ügyfél sorszámának élőhangos bemondására, szólítására.
- Rendszervezrlő számítógép**  
A Clienter rendszer vezérlését és adattárolását végző Windows alapú személyi számítógép. Elhelyezhető az informatikai központban vagy a szerverszobában. Kisebb rendszereknél bármelyik ügyintézői gép is kijelölhető erre a feladatra.
- Számítógépes program** az ügyfélhívó információáramlásának vezérlésére (ClienterWin)

## A rendszer működési folyamata:

1. Az intézménybe érkező ügyfél a jegykiadó terminálhoz lép.
2. A terminál kijelzőjén megjelenő menüből a megfelelő nyomógomb megnyomásával vagy az érintő képernyő használatával kiválasztja a kívánt szolgáltatást. A nyomógombos jegykiadókon választ a gombok közül.
3. Az ügyfélhívó / jegykiadó terminál kinyomtatja és kiadja a jegyet, mely legalább a kiválasztott szolgáltatást és az ügyfél sorszámát tartalmazza. Ezeket az információkat rögzíti a ClienterWin kiszolgáló szoftver is és továbbítja a cél munkaállomás(ok)hoz.
4. Amint az ügyfélszolgálatos munkatárs az ügyfél hívására készen áll, (pl. befejezte az előző ügyfél kiszolgálását) az ügyintézői kezelőpulton (vagyis a ClienterClient szoftveren, vagy a ClieTerminal asztali terminálon) keresztül jelzi a kiszolgálónak, a rendszervezérlő számítógépnek.
5. Ekkor az intézményben elhelyezett várótermi és ügyfélpulti / kiszolgáló pulti számkijelzőkön megjelenik a következő behívott ügyfél (és a kiszolgáló pult) sorszáma akár ClienterVoice rendszerem hangjelzése kíséretében. (Az ügyfelek nem csak érkezési, hanem fontossági sorrendben is szólíthatók!)
6. Az ügyfél odafárad a munkatárshoz (kiszolgáló pulthoz) és elvégzi teendőit.
7. Ha az ügyintéző újra készen áll egy ügyfél fogadására, az ügyintézői kezelőpulton jelzi. Ekkor a rendszer törli az előző ügyfél sorszámát és megjeleníti a soron következő ügyfél számát a kijelzőkön.
8. Az előző pontokban említett folyamatokat (sorszámokat, igénybe vett szolgáltatásokat) az ügyfélhívó terminál programja, a ClienterWin tárolja, és azokból igény szerint statisztikai listák készíthetők a statisztikai programmodul segítségével.

A fenn leírt működési folyamat, akár egyedi igény szerint módosítható. Szívesen állunk rendelkezésre, minden további javaslat, vagy ötlet kivitelezésében.

## A CLIENTER ügyfélhívó rendszer főbb előnyei:

- viszonylag alacsony költséggel kiépíthető,
- a már meglévő PC alapú számítógépes rendszerekhez csatlakoztatható, de önállóan is működik,
- a rendszer a ClienterWin programcsomaggal kiépítve képes az ügyfélforgalom adatainak gyűjtésére és ezekből jellemző kimutatások elkészítésére, alacsony költséggel kiépíthető

**A teljes rendszer a Procontrol Kft által fejlesztett hardver és szoftverelemekből épül fel. A Procontrol mint fejlesztő és gyártó, vállalja az egyedi módosítások beépítését. Tehát a rendszer egyedileg formálható a vevő speciális igényeihez.**

Opcionális bővítések:

- sorszámkérés telefonbejelentkezéssel
- sorszámkérés interneten
- automatikus SMS üzenetek küldése
- élőhangos ügyfélhívás.
- Az iroda, hivatal, cég igényeihez igazított design
- A Clienter rendszer elemeiből nagy rugalmassággal különböző kapacitású és szolgáltatási komfortfokozatú rendszerek építhetők fel.

- A rendszerhez jegykiadó állomások, ügyfélpult kijelzők, várótermi kijelzők, ügyintézői asztali terminálok felügyeleti munkaállomások, fényújságok széles választéka áll rendelkezésre.
- A jegykiadó állomások, a kijelzők kültéri kivitelben is elérhetők. A rendszer elemeket Cat5 strukturált hálózat kapcsolja össze.

PROCONTROL  
ELECTRONICS LTD

## Rendszerelemek és opcióik

### *CTT120 Clienter Touch Tower ügyfélhívó / jegykiadó terminál*

Színes érintőképernyős ügyfélterminál szabadon programozható információs táblával, beépített nagyteljesítményű számítógéppel, hangjelzéssel, hangos beszélővel, nyomtatóval, papíradagolóval, háttértárolóval. Az érkező ügyfél a Clienter rendszer ügyfélterminálján választja ki, hogy milyen ügyben kíván sorba állni, és itt kapja meg sorszámát tartalmazó jegyét.

Alaphelyzetben a képernyőn a tájékoztató, ill. üdvözlő kép látszik. Az újonnan érkező ügyfél a képernyő megérintésével adja meg, hogy milyen ügyben érkezett, milyen szolgáltatást kíván igénybe venni, vagy akár azt is, hogy melyik ügyintézőre várakozik. A szolgáltatás választó nyomógombok az ernyőn WEB jellegű módon feliratokkal programozhatók. Ha az ügyfél a képernyőn megnyomja, pl. a „számlareklamáció”, vagy az „ÁFA bevallás” feliratú gombot, vagy a „Dr. Nagy János főrevizor” feliratú gombot, akkor a képernyőn megjelenik a megjelöltre, szolgáltatásra vagy személyre várakozók száma és a várható várakozási idő. Ha az ügyfél úgy dönt, hogy beáll a sorba, megnyomja a sorszám nyomtatás gombot, akkor sorszámjegyet nyomtat, amelyen az adatok részletesen fel vannak tüntetve. Ha nem kér sorszámot, akkor megnyomhatja a „törlés” gombot, amire a készülék visszaáll alapállapotba. Ha nem nyom meg gombot, az alapállapot automatikusan is helyreáll.

### **Nyomógombos jegykiadó terminál**

A jegykiadó nyomógombos formája költségtakarékos. Ezen felül a vandálbiztos kiszerelés is könnyebben megoldható. Olyan helyen praktikus, ahol a készülék jelentős külső behatásokat kell viselnie. Pl.: Kültéren, utcán, nem ellenőrzött várókban. A nyomógombos jegykiadónál a számítógéphez csatlakoztatott jegykiadó pultba, vagy jegykiadó toronyba épített mikroszámítógép végzi az ügyfelek érkeztetését. A számítógépre csatlakoztatott nyomtató, pedig végzi a jegyek nyomtatását. A két program (érintőképernyős, és nyomógombos) csak paramétereiben, tér el egymástól, mivel ebben az üzemmódjában az ügyfelek által nem láthatóan fut, a háttérszámítógépen. Ha a jegykiadó rendelkezik kijelzővel, akkor a kijelzőn alap állapotban a pontos idő és dátum látszik. Bármely hívógomb megnyomására a kijelzőn a



választott ügýtípus láthatjuk kb.: 2 másodpercig. Ez körülbelül a nyomtatás időtartama. Ha a jegykiadó le lett zárva, akkor a ZÁRVA felirat látható.

## Számkijelzők (ClientDisplays)

A ClientDisplay kijelzők a Clienter ügyfélhívó rendszerben az ügyfelek hívására és irányítására szolgálnak.

### 1. Várótermi kijelzők (GigaDisplay)

A várótermi GigaDisplay kijelzők alapváltozata a GDP 5. Egysoros, nagyméretű 3 + 2 jegyű, 7 szegmenses karakterekből álló, erős fényű LED számkijelző, 100 mm-es (50 m távolságból is olvasható) karaktermagassággal, egyirányban szűrő foncsorozott díszüveglap króm díszléccel és - opcionálisan - elektronikus gonggal van felszerelve.

Ennek 3 soros változata a 3GDP5. Három soros, nagyméretű 3 + 2 jegyű, 7 szegmenses karakterekből álló, erős fényű LED számkijelző, 100 mm-es (15 m távolságból is olvasható) karaktermagassággal, egyirányban szűrő foncsorozott díszüveglap króm díszléccel és - opcionálisan - elektronikus gonggal van felszerelve. A számkijelzők vörös színszűrővel van ellátva és több mint 15 m-ről is jól olvashatók. A gong hangereje programozható, a számok villogtathatók. A kijelzők falra szerelhetők, krómacélból készült függesztő idom segítségével az oldalfalra erősíthetők vagy mennyezetre erősíthetők.

Vezérlése a strukturált informatikai hálózatról történik. Közvetlenül PC-hez is kapcsolható. Kommunikációs protokollja és az intelligens interfész lehetővé teszi 256 db kijelző felfűzését. Minden kijelzőnek saját címe van, és csak a neki szóló üzenetekre hallgat.



### 2. Ügyfélpult kijelzők (ClientDisplay)

Az ügyfélpultki kijelzők alaptípusa a CDP3. A CDP 3 nagyméretű 3 jegyű, 7 szegmenses karakterekből álló, egy soros, erős fényű LED számkijelző, 60 mm-es (15 m távolságból is olvasható) karaktermagassággal, egyirányban szűrő foncsorozott díszüveglap króm díszléccel. A számkijelző vörös színszűrővel van ellátva és több mint 15 m-ről is jól olvasható. A számok villogtathatók.



### Ügyintézők asztali terminálja

Az ügyintézők asztalán elhelyezett terminál kisméretű intelligens eszköz, amely kijelzőt, billentyűzetet, hangjelzőt tartalmaz. A terminál a CLIENTER rendszer és az ügyintézők közötti kétirányú kapcsolatra szolgál.

### ClieTablet3

#### A ClieTerminal szolgáltatásai:

- ügyintéző beléptetése
- ügyintéző kiléptetése
- ügyfélhívás
- ügyfél újrahívása
- a nem jelentkező ügyfél jelzése
- nem jelentkezett ügyfél hívása
- ügyfél törlése
- ügyfél „továbbadása” másik csoportnak (pl. telefoneladásnál a pénztárhoz, majd az anyagkiadóhoz stb.)
- a várakozó ügyfelek számának kijelzése
- az idő kijelzése
- statisztikai adatok lekérdezése (Opció)
- ügyintéző azonosító kártya olvasása (Opció)





## ClienterWin Client

Ez a program szolgál a felhasználó gépén futva, a bejelentkezett ügyfelek hívására, átirányítására. Ez a program nem zárja ki a ClientTerminal, ClientTablet külső ügyfélfhívó terminálok párhuzamos működését. A program a számítógép indítása után automatikusan működésbe lép, és a képernyő jobb sarkában lévő tálcán (SysTray-en) helyezi el az ikonját. Amikor a munkát elkezdjük, az ikonra kétszer kattintva az egér bal gombjával megjelenik a felhasználóbarát kezelőfelület. (Lehetőség van billentyűkombinációk használatára is) Itt válik lehetőségünk az ügyfelek hívására, újrahívására, átirányítására, elérhetőek a beállítások és eljuthatunk az ügytípusok kiválasztásához is.

A **Hívás** gomb megnyomásával kérhetünk ügyfelet. Ha van, aki éppen ránk vár akkor a száma megjelenik az információs résznél, és hangjelzés kíséretében a kijelző táblára is felkerül. Ez után nyílik lehetőségünk az átirányítás és az újrahívás gombok használatára. Ha nem jelentkezik ügyfelünk, akkor az **Újrahívás** gombbal ismételt hangjelzésre készíthetjük a rendszert. Ha a jelentkezés után más ablakhoz kell irányítani az ügyfelet, azt az **Átirányítás** gombbal tehetjük meg.

Üdvözlünk!

Az ön sorszáma:

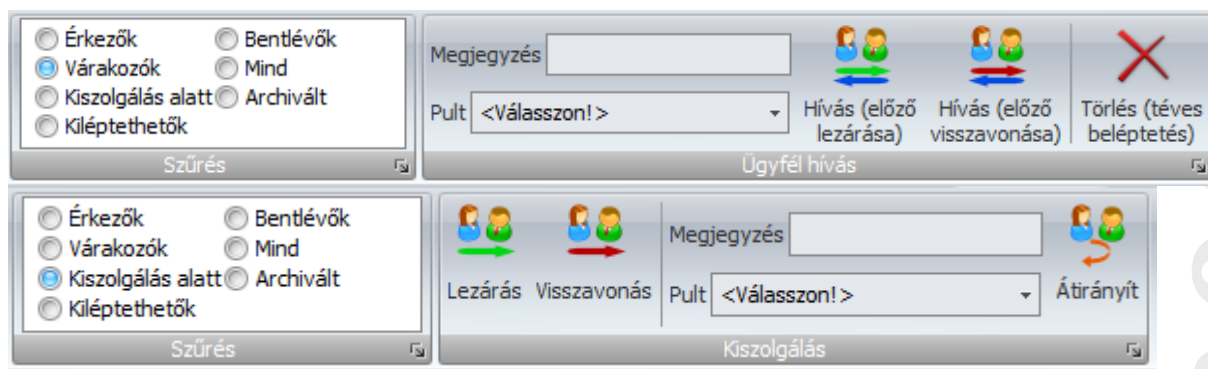
035

A sorszámhúzás ideje:

2016-05-24 10:33:17

Várakozók száma: 1

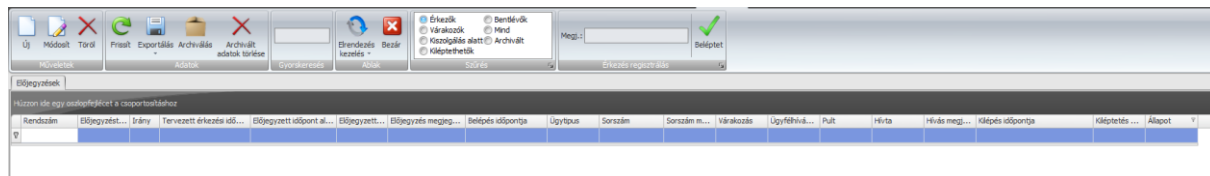
www.procontrol.hu



Rendszám	Élőjelezés...	Trány	Tervezett érkezési idő...	Élőjelezett időpont al...	Élőjelezett megje...	Belépési időpontja	Ügytípus	Sorszám	Sorszám m...	Várakozás	Ügyfélfhív...	Pult	Hívta	Hívás megj...	Kilépési időpontja	Kiléptetés...	Állapot
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 8:53		010		1:29:32	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 8:53		011		1:29:27	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:25		014		0:57:39	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:27		015		0:55:34	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:28		016		0:55:05	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:28		017		0:54:35	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser	S38-WIN7			Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:29		018		0:53:20	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:29		019		0:53:18	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser	S38-WIN7			Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:29		020		0:53:18	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:29		021		0:53:16	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:29		023		0:53:14	2016.05.2...	paliko-arnold	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:29		024		0:53:13	2016.05.2...	paliko-arnold	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:30		025		0:53:12	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:30		026		0:53:11	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 9:30		027		0:53:09	2016.05.2...	paliko-arnold	superuser				Kiszolgálva
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 10:14		029		0:08:22	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 10:15		030		0:08:09	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 10:15		031		0:08:04	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó
Be					Automatikusan létr...	2016.05.24. 10:17		032		0:06:06	2016.05.2...	koszo-zoltan	superuser				Várakozó

## Átirányítás

A képernyő bal oldalán megtaláljuk az összes jelenleg használható ügypípust. Innen választható az átküldés helye. A jobb felső részen kiválaszthatjuk, hogy az ügyfél a sor elejére vagy a végére kerüljön. A **Rendben** gombbal véglegesíthetjük a választásunkat, a **Mégse** pedig visszalép a kiinduló ablakhoz, bármilyen változtatás elvégzése nélkül.



## Ügypíp kiválasztása

A művelet kiválasztása után a következő ablak jelenik meg, ahol ellenőrizhetjük, milyen ügypípokra vagyunk bejelentkezve, illetve módosíthatjuk a jelenlegi állapotot.

Név	Tipuskód	Utolsó módosítás	Felirat
Kijelző		1 2016.05.24.	028

**5 percnél régebben várakozó j...**

Rendszám: ?  
Megjegyzés: Automatikusan létrehozott előjegyzés  
Sorszám megjegyzés: -...

**Új érkező!**

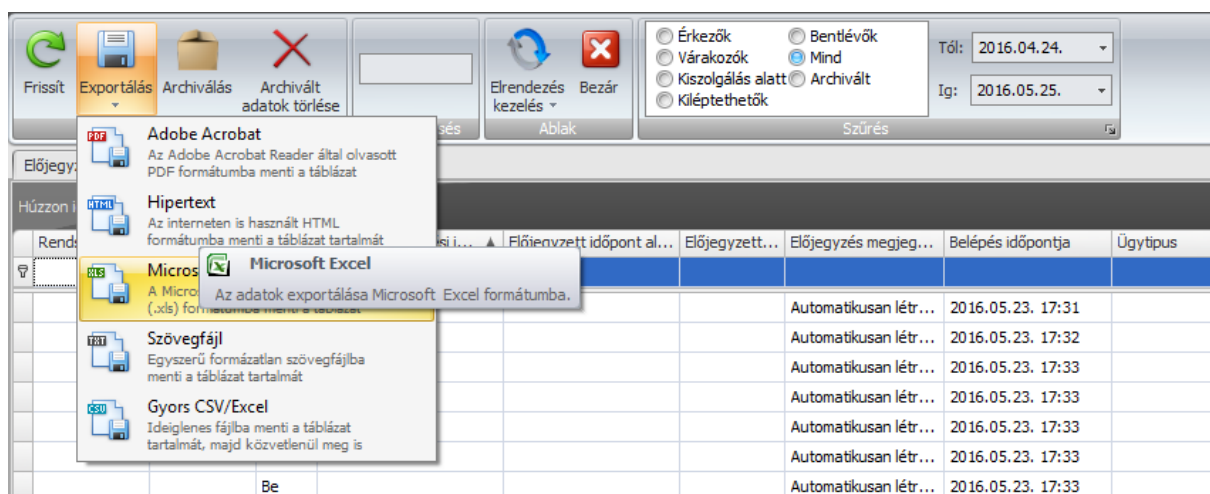
Rendszám: ?  
Megjegyzés: Automatikusan létrehozott előjegyzés  
Sorszám megjegyzés: -...

**5 percnél régebben várakozó j...**

Rendszám: ?  
Megjegyzés: Automatikusan létrehozott előjegyzés  
Sorszám megjegyzés: -...

**Új érkező!**

Rendszám: ?  
Megjegyzés: Automatikusan létrehozott előjegyzés  
Sorszám megjegyzés: -...



Rendszám	Előjegyzés	Előjegyzés megjeg...	Belépés időpontja	Ügypíp
			2016.05.23. 17:31	Automatikusan létr...
			2016.05.23. 17:32	Automatikusan létr...
			2016.05.23. 17:33	Automatikusan létr...
			2016.05.23. 17:33	Automatikusan létr...
			2016.05.23. 17:33	Automatikusan létr...
			2016.05.23. 17:33	Automatikusan létr...
			2016.05.23. 17:33	Automatikusan létr...

## ClienterWin ügyfélfhívó szoftver

A Procontrol **Clienter/Win** ügyfélfhívó szoftver rendszere korszerű, elosztott számítógép-alapú megoldás, ami a lehető legrugalmasabban valósítja meg a következő részfeladatokat:

- **Clienter Server:** Központi vezérlés, adattárolás

- Kliensek:

<b>Clienter Ticket:</b>	jegykiadó toronyban működő sorszámosztó program
<b>Clienter Client:</b>	ügyfélfhívó terminál
<b>Clienter Voice:</b>	élőhangos sorszámbemondás
<b>Clienter Phone:</b>	telefonos időpontfoglalás
<b>Clienter Web:</b>	internetes időpontfoglalás

A rendszer több telephellyel rendelkező vállalatoknál az igény és adottságok szerinti mértékben centralizálható:

- egyetlen szerver több, földrajzilag távol eső telephelyet is vezérelhet, így akár egy országos rendszer is egyetlen számítógép irányítása alatt tartható. Így az egész cégre kiterjedő, real-time információkat szerezhetünk.

- telephelyenként külön-külön szerver telepítésével teljes mértékben független rendszerek alakítható ki, alkalmankénti adatcserével a központi statisztikához.

## Az elosztott Clienter/Win rendszer klienseinek jellemzői:

- A kliensek on-line TCP/IP kapcsolatot tartanak fenn a központi szerverrel  
A vállalati LAN/WAN hálózat segítségével kommunikálnak a szerver oldali szoftverrel. A kliensek egymás között semmiféle kommunikációt nem folytatnak.  
A szerver bizonyos időközönként ellenőrzi a szerver-kliens kapcsolat meglétét. A hálózati kapcsolat megszakadása esetén rendszeres – paraméterként beállítható - időközönként megpróbálkoznak a TCP/IP kapcsolat újrafelvételével.  
A kliensek a szerver felé nem végeznek rendszeres ellenőrzést (polling), ezzel a hálózati forgalom a minimumra csökkenthető.
- A kliensek nem végeznek adatfeldolgozást  
A kliensprogramok nem végeznek helyi feldolgozást, tárolást. A szerver programnak adatokat szolgáltatnak, és adatokat, parancsokat kapnak tőle.
- Automatikus verziófrissítés  
A szerveren tároljuk a kliensprogramok aktuális verzióit, verziószámmal megjelölve. A szerver a kliens programok bejelentkezésénél és a kliensprogramok verzióváltásánál értesíti az összes kliens programot, amelyek automatikusan letöltik majd telepítik saját maguk újabb változatát.
- Központi paraméter-beállítás  
A kliensprogramok számos – a működésüket meghatározó - paraméterrel rendelkeznek, amelyet a központi szerver – kliensenként külön-külön - tárol. A paraméterek megváltozása esetén a szerver frissíti az ügyfél paramétereit.
- Azonosítás a futtató számítógép hálózati adatai alapján  
A kliens oldali programok egyes példányait egyértelműen meg kell különböztetni a szervernek: ez alapján dönti el, hogy az egyes ügyfeleket melyik ügyintézőkhöz irányíthatja, melyik ügyintézők vannak fizikailag egy teremben. Ehhez nem szükséges a klienseket telepítésnél elnevezni, bemutatóterem-azonosítót beállítani: a kliens Windows hálózati információi alapján (felhasználó név, számítógépnév, domain-név, IP-cím, hálókártya-azonosító MAC address) egyértelműen

azonosíthatók az egyes kliens-gépek. Amennyiben ezen információk valamilyen módon tartalmazzák az üzlethelyiség-kódot, akkor a kliensek logikai üzlethelyiség-csoportba sorolása automatizálható, ellenkező esetben ez egy adatbázis-tábla alapján történik.

## Clienter Server

Minden rendszer központi eleme egy szerver számítógépen, közvetlen felhasználói felülettel nem rendelkező kiszolgáló program (szervizként fut). Igény szerint több telephelyet is ki tud szolgálni.

### Várakozási sorok kezelése

- Ügyfélhívás esetén a legrégebben várakozó/legmagasabb prioritású ügyfél sorszámának megállapítása.
- A várható várakozási idő kiszámítása.

### Adattárolás

A szoftver minden adatot megbízható és gyors Microsoft SQL Server adatbázisban tárol.

- Törzsadatok:
  - Ügyfélszolgálati helyiségek
  - Ügyintézői helyek
  - Ügytípusok (a helyek által végezhető tevékenység-fajták)
  - Ügyintézők (személyek)
  - Ügyfelek
  - Kliensprogramok legfrissebb változatai
  - Kliensprogramok paraméterei
  - Rendszer globális paraméterei
- Tranzakciós adatok:
  - Ügyfél-látogatások (a totemeken vagy az ügyintézőknél jelentkeznek)
  - Ügyfél-látogatások kiszolgálása (átirányítás vagy ügyintézés adatai, látogatásonként akár több is)
  - Bejelentkezések, profil-váltások a pultokon
- Naplók:
  - Szerver programok futási naplója: beindulások, élesre állások és leállások
  - Kliens programok futási adatai: be- és kijelentkezései
  - Adminisztrátori beavatkozások naplója
  - Elindított riportok naplója

### A többi rendszereszközzel való kapcsolattartás

A rendszer összes több elemének (kijelző, ügyfélhívó terminálok) vezérlése.

### Webes adminisztráció: Távoli felügyelet és jelentések készítése

A Clienter/Win Server egy beépített Web szerverrel rendelkezik: az ügyfélhívó rendszer működésére vonatkozó információkat Internet Explorer Web böngésző segítségével lehet elérni. Mivel a rendszer a szabványos internetes weblapként használható, a rendszer működése az egész vállalati hálózatról, tetszőleges távolságról, ill. – hálózati beállítástól függően – az egész Internetről ellenőrizhető ill. módosítható.

A többszintű hozzáférési jogokat biztosító rendszerbe jelszavas bejelentkezés után lehet belépni. A rendszer alapképernyőjén a következő szolgáltatások érhetők el:

- **Rendszer működésének valós idejű áttekintése: mai napra vonatkozó adatok**
  - o Ügyfélpultok pillanatnyi állapota: bejelentkezett kezelő neve és hívandó ügýtípusok listája, pillanatnyilag kiszolgált ügyfél sorszáma, utolsó ügyfélhívás ideje
  - o Ügyfélpultok pillanatnyi leterheltsége: ügyfelek száma, átlagos ügyintézési idő
  - o Várakozók / mai napon már kiszolgált ügyfelek száma és aránya ügýtípusonként és összesen
  - o Tételes várakozó lista ügýtípusonként: pillanatnyi várakozók sorszáma, prioritásuk és érkezési idejük
  - o Átlagos várakozási idő ügýtípusonként és az egész telephelyre vonatkozóan
  - o Előzetesen bejelentkezett ügyfelek száma, és az időpontfoglalásaik tételes megjelenítése ügýtípusonként
  
- **Rendszerkonfiguráció**
  - o Ügýtípusok szerkesztése (felvétel, módosítás, törlés)
  - o Kezelő személyek szerkesztése
  - o Terminálok szerkesztése (alapértelmezett kezelő ill. kiszolgált ügýtípus lista)
  - o Nyitvatartás, ünnepnapok, munkanap-áthelyezések szerkesztése
  - o Jegykiadó torony alapképernyőjének, menürendszerének, hangjának szerkesztése
  - o Nyomtatott jegyek tartamának szerkesztése
  - o Általános rendszerparaméterek módosítása
  - o Rendszer esemény és hibaplóinak áttekintése
  
- **Jelentések (statisztikák)**
  - o Ügyfélpultok leterheltsége: ügyfelek száma és aránya, átlagos ügyintézési idő
  - o Ügýtípusok forgalma: Kiszolgált ügyfelek száma és aránya, valamint átlagos várakozási és ügyintézési idő ügýtípusonként és az egész telephelyre vonatkozóan
  - o Kezelők hatékonysága: átlagos kiszolgálási idő ügýtípusonként
  - o Napon belül forgalmi megoszlás óránkénti felbontásban (ügýtípusonként vagy összesen)
  - o Helyszínen jelentkező / előzetesen bejelentkezett ügyfelek számának megoszlása
  - o Esemény kimutatás: Átirányítások, újrAhívott, nem jelentkezett, ill. téves helyen jelentkezett ügyfelek száma naponként / ügýtípusonként

A jelentések tetszőleges időszakra (dátum óra/perc-től - dátum óra/percig) készíthetők el. Az elkészített jelentések elmenthetők, e-mailen elküldhetők ill. letölthetők Excel formátumban.

## Clienter / Ticket: jegykiadó program

Telephelyenként egy vagy több ügyélfogadó Clienter Tower tornyon futó Win32 alkalmazás. Kezeli a totembe épített speciális hardvereket: érintőképernyő, hőnyomtató, opcionálisan chipkártya-olvasó.

A kijelző választhatóan a következő két üzemmódban működhet:

- Statikus: csak a szolgáltatás-választó képernyő látható.  
A szolgáltatás-választó képernyőn mindig csak az aktuálisan a telephelyen elérhető profilok láthatók.
- Marketing bemutató lejátszása: a képernyőn szabadon változtatható képek sorozata látható, de az első érintésre megjelenik szolgáltatás-választó képernyő

A kért szolgáltatás kiválasztása után kerül sor az ügyfél azonosítására, az alábbi lehetséges módokon:

- Nincs ügyfélazonosítás, a látogatás csak a sorszáma alapján kerül be a rendszerbe
- Chipkártya beolvasása
- A képernyőn megjelenített billentyűzettel beírható azonosító alapján

Az utóbbi két esetben a bejelentkezés ellenőrzést a központi rendszervezérlő szoftver végzi el.

A kiválasztott bemutatótermi profil és az azonosítási adatok alapján a rendszervezérlő szerver megadja a látogatói tikketre nyomtatandó adatokat:

- A pult számát
- A látogató sorszámát
- A várható várakozási időt
- Más, a tikkett grafikai sablonjában szereplő változó adatok értékét (pl. ügyfél neve, telefonszáma, egyenlege)

Paraméterei:

- kijelző üzemmód választó
- a szolgáltatás választó képernyő háttere, és a választógombok sablonja
- a marketing-bemutató képanyaga
- a nyomtatott tikkett grafikai sablonja, a változó adatok pozicionálásának lehetőségével
- ügyfél-azonosítás üzemmód választó

## Clienter Client

A kiszolgálóhelyen dolgozó ügyintézők számítógépén futó programmodul, amelynek két megjelenési felülete van:

- Egy önálló Win32 alkalmazás, ami különálló programként futtatható
- Egy ActiveX kontroll, ami könnyedén beilleszthető az ügyfélszolgálatos által használt programba, kezelői felületbe

A két megjelenési felület egyformán működik. A megvalósított funkciók:

- a. Bejelentkezés a rendszerbe, ügýtípus választás  
Az kiszolgálóhelyen végezhető ügýtípusok (profilok) listájából választható a kívánt profil. A választásnál megjelenik, hogy az adott helyiségben a többi pultok milyen profillal vannak bejelentkezve.

- b. **Ügyfél hívása**  
A soron következő ügyfél számának kiírása a kis kijelzőn. Lehetséges egy megadott számú ügyfél soron kívül hívása, és tikkettel nem rendelkező személy érkeztetése is.
- c. **Ügyféllel végzett munka rögzítése, utófeldolgozás**  
Az ügyfél-látogatással kapcsolatban az ügyfélszolgálatos által elvégzett feladatok rögzíthetők evvel a szolgáltatással.  
Két forrásból származhatnak a szükséges információk:
- A használt ügyfélszolgálati programcsomagból, COM+ interfészen keresztül megkapjuk az ott végzett tevékenység adatait.
  - A képernyőn megjelenő, szabadon módosítható hierarchikus menürendszer segítségével kiválasztható az elvégzett feladat(-ok), és az esetlegesen hozzá kapcsolódó azonosító adatok (pl. ügyfél azonosítószám, stb.)
- d. **Ügyfél átirányítása**  
Az ügyintéző az ügyfelet átirányíthatja egy másik ügyintézőhöz, és átveheti egy másiktól. Az átirányítás oka rögzíthető.
- e. **Ügyfél törlése, ha nem jelentkezik**

Paraméterei:

- Az adott helyen választható ügytípusok köre
- Az utófeldolgozás menürendszere
- Az ügyfélkezelő programtól átvett adatokra vonatkozó információk

## Clienter Voice

Élőhangos sorszámbemondás. Ügyfélhívás esetén a várakozók a következő üzenetet hallják: „Kérjük, az 123 Számú ügyfél fáradjon a 3-as pulthoz”.

A bemondott szöveg tárolt emberi hangminták lejátszásával működik, ezek központilag módosíthatók és automatikusan frissülnek.

## Clienter Phone

Az ügyfelek telefonos időpontfoglalását teszi lehetővé: segítségével az ügyfelek „időre” jönnek, így szinte várakozás nélkül sorra kerülnek.

Élőhangos, a telefon nyomógombjai segítségével vezérelt rendszer.

- Kiválasztható a kívánt ügyfélfogadási nap
- Kiválasztható a kért ügytípus

A fenti információk alapján a program egy szabad időpontot keres az ügyfél részére.

A rendszer az ügyfélnek egymás után három alkalommal tagoltan és érthetően elmondja a lefoglalt időpontot, majd egy személyazonosító kódot.

A személyazonosító kód biztosítja, hogy csak az illetékes személy használhassa a foglalás adta gyorsított ügyintézését. A személyazonosító kód a legtöbb esetben a könnyebb megjegyezhetőség érdekében megegyezik a hívó személy telefonszámával.

## Procontrol Clienter Web

Modern, Internet böngésző segítségével kezelhető időpont-foglalási rendszer, amivel a Clienter Phone alkalmazáshoz teljesen hasonlóan időpontot lehet foglalni a Clienter rendszer nyilvántartásában. Lehetőséget biztosít arra, hogy akár a napon belül elérhető szabad időpontok között is válogathassunk, és a számunkra legmegfelelőbb időpontban keressük fel az ügyintézési helyet.

PROCONTROL  
ELECTRONICS LTD