

**OFERTĂ**  
**PENTRU ORGANIZAREA**  
**SISTEMULUI DE MANAGEMENT**  
**AL FLUXURILOR DE CLIENȚI**



## **OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIENȚI**

---

În vederea organizării sistemului de management al fluxurilor de clienți, Vă prezentăm oferta companiei Paynet Services SRL.

Recent compania Paynet Services SRL a încheiat un parteneriat cu producătorul internațional de sisteme moderne de gestionare a fluxului de clienți - Queue Management System, devenind distribuitorul său oficial pe întreg teritoriul CSI. Queue Management System dispune de o experiență de peste 20 de ani în managementul fluxurilor de clienți și oferă produse și soluții hardware și software create pentru a spori eficiența personalului și calitatea serviciilor oferite către clienți. În cadrul acestui parteneriat, Paynet Services SRL oferă un complex de soluții tehnologice locale, incluzând servicii de instalare, integrare, personalizare și actualizare a sistemului de gestionare a fluxului de clienți, adaptate solicitărilor fiecărui partener în parte.

### **□ Descrierea soft-ului Queue Management System**

#### Funcționalitățile generale ale sistemului:

1. Statistici centralizate (de la toate oficiile);
2. Servicii separate – de ex.: Cumpărare/ Deservire/ Achitare;
3. Drepturi de acces pentru recepționarea statisticilor;
4. Transferul clienților între operatori;
5. Acces de administrator (de ex.: pentru a schimba aptitudini, pentru a adăuga/ modifica/ șterge utilizatori etc.);
6. Monitorizarea on-line a procesului de lucru de către manager;
7. Notificare cu privire la timpul de așteptare și deservire, # de clienți în rînd, # abonaților conectați, timpul pauzei depășite;
8. Programe specifice pentru integrarea cu alte sisteme;
9. Posibilitatea de a accesa mai multe categorii de pe ecranul tactil;
10. Posibilitatea de a afișa informația pe monitorul central sau pe un panou LCD;
11. Posibilitatea de a utiliza panouri de afișare a informației pentru fiecare operator;
12. Posibilitățile terminalelor virtuale integrate în sistem:
  - indicarea numărului abonatului;
  - apelarea abonatului următor;
  - transferarea la alt calculator sau la alt tip de serviciu;



## OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIENȚI

---

- logarea/ ieșirea din sistem;
  - adăugarea comentariilor în câmpul de comentariu al abonatului (de ex.: informații despre rezultatele serviciului efectuat, întrebarea abonatului etc.);
  - afișarea acțiunilor precedente ale abonatului;
  - rechemarea abonatului;
  - selectarea informației necesare pentru generarea rapoartelor.
13. Utilizarea semnalelor sonore (voce/ ton de apel) pentru a invita clienții la ghișeu;
  14. Conectare de la distanță în sistem prin adresa IP a serverului centralizat;
  15. Acces la opțiunile și setările de sistem (numai pentru manageri);
  16. Programare în avans prin call-center, internet sau SMS;
  17. Identificarea clienților după numărul de telefon, VIP card etc.;
  18. Fuzionarea cu aplicația Customer Satisfaction, înregistrarea rezultatelor, analiza și păstrarea datelor;
  19. Posibilitatea de a ascunde/de a arăta un grup specific folosind butonul de pe ecran, în cazul absenței, pauzei, adunării etc.,
  20. Depozitarea și păstrarea istoricului clientului;
  21. Înregistrarea conversației;
  22. Păstrarea informației: copie de rezervă (back up).

### Funcționalitățile programului de raportare din cadrul sistemului:

1. Timpul de servire per utilizator, grup, oficiu, perioadă;
2. Timpul de așteptare per utilizator, grup, oficiu, perioadă;
3. Numărul de solicitări/ operațiuni efectuate (per perioadă, utilizator, grup, oficiu);
4. Numărul de clienți (per perioadă, utilizator, grup, oficiu);
5. Numărul de abonați nedeserviți (per perioadă, utilizator, grup, oficiu);
6. Distribuirea procentuală a pauzelor în raport cu ziua de muncă (timp cafea/ ceai, masa de prânz- per perioadă, utilizator, grup, oficiu);
7. Statistici pe intervale (dată, ore, luni);
8. Statistici privind zilele de vîrf și orele de vîrf (numărul de abonați vs numărul de agenți);





# OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIENȚI

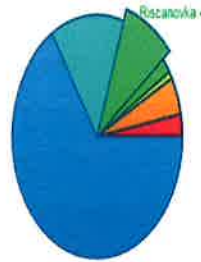
Statistics diagram

Period: 05.09.2013 00:00 - 05.09.2013 23:59:59

Customer service

Period: 05.09.2013 00:00 - 05.09.2013 23:59:59  
 Technical:  Overlap:   
 Overlay:  Copy:  Issue:  Details:   
 Overlay: [AB]

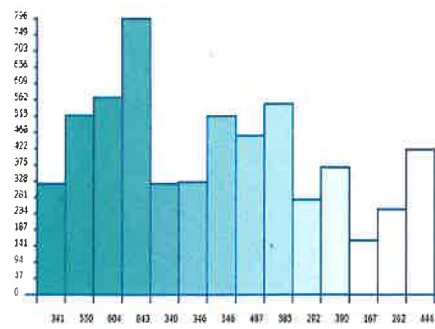
Unit	User login	Jobs	Number of customers served	In queue	Service	Average customer
<b>Tighina</b>	7	221	203	10	9	00:07:11
05.09.2013		10	0	10	0	00:00:00
05.09.2013	1700	14	13	0	1	00:06:10
05.09.2013	1544	37	35	0	2	00:06:50
05.09.2013	1632	23	23	0	0	00:10:11
05.09.2013	1643	32	30	0	2	00:08:11
05.09.2013	1630	44	42	0	2	00:07:00
05.09.2013	1600	81	59	0	2	00:09:55
<b>Botanca</b>	3	44	40	2	3	00:25:26
05.09.2013		2	0	2	0	00:00:00
05.09.2013	1566	42	40	0	2	00:15:28
<b>Riscanovca</b>	3	20	22	5	1	00:06:04
05.09.2013		5	0	5	0	00:00:00
05.09.2013	1242	23	22	0	1	00:26:34
<b>Telecentru</b>	1	6	6	0	0	00:01:57
05.09.2013	1333	6	6	0	0	00:11:57
<b>Mallavea</b>	1	5	0	5	0	00:00:00
05.09.2013		5	0	5	0	00:10:07
<b>Beluceni</b>	1	15	15	0	0	00:08:21
05.09.2013	1677	15	15	0	0	00:18:21
<b>Manceni</b>	1	11	11	0	0	00:03:41
05.09.2013	1774	11	11	0	0	00:23:41



Unit	Customer quantity
1. Botanca 9	11
2. Botanca 8	16
3. Mallavea 7	5
4. Telecentru 6	6
5. Riscanovca 4	21
6. Botanca 3	47
7. Tighina 1	227
<b>Total</b>	<b>311</b>

Graphic statistic

Period: 03.09.2013 00:00 - 05.09.2013 23:59:59



Date	Customer quantity
03.09.2013	301
04.09.2013	359
05.09.2013	456
06.09.2013	403
07.09.2013	340
08.09.2013	349
09.09.2013	346
10.09.2013	344
11.09.2013	467
12.09.2013	505
13.09.2013	292
14.09.2013	390
15.09.2013	187
16.09.2013	262
17.09.2013	144
<b>Total</b>	<b>4111</b>

Missed time

Period: 05.09.2013 00:00 - 05.09.2013 23:59:59  
 User type: [AB] Technical: [AB]

Date	User login	End of work	Start of work	Missed time / min
05.09.2013	0406	12:02:08	12:10:47	00:08:39
05.09.2013	0410	12:06:44	12:03:09	00:03:35
05.09.2013	0410	12:28:59	12:48:35	
05.09.2013	0566	14:01:13	14:37:54	
05.09.2013	0535	14:01:19	14:48:45	
05.09.2013	0670	14:04:47	14:52:01	

Bad parameters

Period: 05.09.2013 00:00 - 05.09.2013 23:59:59  
 Technical: [AB] Time: 00:28:03

#	Unit	Operator	Date	Initial position / min	Working time	Customer service time	Unit type	Status	Phone number	Comments
127058	240	1	05.09.2013	13:23:05	00:04:34	00:37:58	0408	called		Info Campaign
126846	143	1	05.09.2013	13:32:36	00:09:33	00:20:26	0408	called	7979707	Migrations
127251	204	1	05.09.2013	14:08:17	00:09:25	00:25:06	0408	called		
125893	100	1	05.09.2013	14:08:37	00:13:42	00:34:40	0408	called		
126478	140	1	05.09.2013	14:31:21	00:14:35	00:31:24	0405	called	7873367	Company
126659	117	1	05.09.2013	14:22:03	00:09:11	00:37:56	0405	called		
127123	286	1	05.09.2013	14:32:43	00:04:45	00:37:27	0409	called	7981206	Info Packages
126955	156	1	05.09.2013	14:50:37	00:13:15	00:41:04	0409	called	7901666	San Packages v1
126647	140	1	05.09.2013	15:10:25	00:08:43	00:24:11	0408	called	7901783	Contract check-out
126855	111	1	05.09.2013	09:07:05	00:05:14	00:24:32	0409	called	79012915	Info Packages
127055	114	4	05.09.2013	13:05:51	00:00:01	00:31:08	0302	called		MSDN reassignment
126931	145	4	05.09.2013	10:54:05	00:00:01	00:24:14	0302	called		Migrations
127128	242	1	05.09.2013	14:43:10	00:12:18	00:25:28	0504	called	79471449	Migrations
127008	245	1	05.09.2013	12:05:10	00:27:53	00:20:40	0504	called	78740626	CSH Services
126979	140	1	05.09.2013	11:45:35	00:03:55	00:33:56	0504	called	79527169	Migrations
126988	137	0	05.09.2013	11:49:28	00:00:01	00:20:41	0472	called		Info Packages
127116	271	1	05.09.2013	14:23:54	00:10:40	00:35:05	0612	called	7994286	Info Campaign
127070	249	1	05.09.2013	13:24:45	00:08:38	00:49:22	0612	called	78645048	Info Campaign
126959	176	1	05.09.2013	11:22:49	00:03:18	00:30:00	0612	called	79574926	Mobile Number Portability (MNP)
126930	150	1	05.09.2013	10:53:06	00:10:30	00:21:09	0612	called	78614668	Migrations



**OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA  
SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIEŢI**

---

- Descrierea detaliată a echipamentului sistemului de organizare a rîndului din punct de vedere tehnic**

<b>Componentă</b>	<b>Descriere</b>
Tabloul operatorului	Rezoluție înaltă, matrice de culoare roșie, display LED grafic 10x42= 420 de puncte pe 75 mm înălțime. Text și/sau ilustrații cu litere latine, dinamice sau stabile. Dimensiuni 325mm x 111mm, afișarea numărului de rînd la ghișeele operatorilor.
Terminal de eliberare a tichetelor	PC/Win7 de control + imprimantă termică, monitor LCD 19" + touch screen, chioșc cu corp metalic "all-in-one", ecran personalizabil.
Accesorii de instalare	Suport metalic pentru fiecare unitate (display)

\* Monitorul central poate fi achiziționat separat de către beneficiar.



# OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIENȚI

## Serviciile de mentenanță de garanție a soft-ului includ:

1. Executarea tuturor lucrărilor necesare pentru modificarea procesului în vederea îmbunătățirii funcționalității Sistemului;
2. Executarea lucrărilor de adaptare și integrare a Sistemului la necesitate.
3. Oferirea consultațiilor privind utilizarea Sistemului.

## Serviciile de mentenanță de garanție a echipamentului includ:

1. Verificarea periodică a funcționalității echipamentului;
2. Schimbarea părților componente ale Sistemului în cazul ieșirii din funcțiune a acestora;
3. Suport tehnic (7 zile pe săptămână), inclusiv diagnosticarea și înlăturarea defectelor;
4. Oferirea consultațiilor privind instalarea și configurarea soft-ului;
5. Oferirea echipamentului și a părților necesare pentru back-up.

Paynet Services SRL oferă o garanție de 12 luni pentru serviciile de mentenanță și deservire a echipamentului.

## Serviciile de mentenanță de post-garanție a soft-ului și a echipamentului includ:

Toate serviciile menționate mai sus cu costul de deservire 1700 lei fără TVA lunar (costul pieselor de schimb se vor achita separat).

## □ Planul de dezvoltare și implementare a proiectului

### 1. Testarea sistemului

Compania Paynet Services SRL vă oferă posibilitatea **de a testa gratuit** sistemul de management al fluxurilor de clienți pentru o **perioadă de 1 lună**. Lucrările de integrare a softului, mentenanță și consultanță se vor efectua cu titlu gratuit de către compania Paynet Services SRL.

### 2. Achiziționarea sistemului

La expirarea perioadei de testare (de 1 lună) a sistemului de management al fluxului de clienți, în cazul în care compania Solicitant va decide să achiziționeze sistemul, compania Paynet Services SRL, în comun cu reprezentanții Solicitantului, va elabora un caiet de sarcini detaliat, pentru ajustarea și completarea funcționalităților sus menționate conform necesităților companiei Solicitante.



## OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIENȚI

### Referințe la proiecte similare

Compania Pay Point SRL/Paynet Services SRL a implementat sistemul de gestionare a fluxurilor de clienți în cadrul următoarelor societăți:

Societate	Număr de oficii
BC Banca de Economii SA	5
Agenția Națională Transport Auto	1
BC Moldindconbank S.A.	2
Gas Natural Fenosa	1
Ministerul Justiției al Republicii Moldova	1
Moldcell Centre	14
Serviciul Stare Civilă	1
BC Mobiasbancă – Groupe Société Générale SA	8
I.S. "Posta Moldovei"	1
B.C. "Moldova Agroindbank" S.A."	1





# OFERTĂ PENTRU ORGANIZAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL FLUXURILOR DE CLIENȚI

