

Predmet: Upitnik za sastavljanje projektnog zadatka/upita za ponudu sustava upravljanja redovima čekanja **Red-O-Mat**[®]

Red-O-Mat[®], elektronički sustav upravljanja redovima čekanja

Primjena: Prijavljivanje u redove čekanja i pozivanje stranaka pomoću sustava Red-O-Mat (elektronska recepcija).

Red čekanja se oblikuje kao elektronički red za svaku pojedinačnu kategoriju ponuđene usluge odnosno servisa.

Za prijavljivanje u elektroničke redove koristi se **izdavač/djelitelj rednih listića** koji se može upotrijebiti na dva načina:

- stranka se pritiskivanjem odgovarajuću površine/tipke na izdavaču rednih listića sama prijavi u red za odabranu uslugu što izdavač listića potvrdi tiskanjem rednog listića koji npr. sadrži:
 - naslov davatelja usluge,
 - redni broj stranke u redu,
 - pisani naziv / slovnu oznaku odabranog servisa odnosno kategorije usluge,
 - broj prijavljenih i još neusluženih stranaka u odabranom redu čekanja,
 - datum i vrijeme izdavanja rednog listića

ili

- djelatnik na prijemu odnosno recepcioner dodijeli stranci tiskani redni listić.

Sustav upravljanja redovima čekanja **Red-O-Mat** omogućava optimalno pozivanje stranaka iz bilo kojeg ponuđenog reda čekanja a na temelju odabranih postavki odnosno namještenih prioriteta.

Općenito, sustav upravljanja redovima čekanja **Red-O-Mat** omogućava pozivanje: bilo kojeg broja, sljedećeg broja ili ponavljanje pozivanja istog broja.

Sustav upravljanja redovima čekanja **Red-O-Mat** je modularan i projektira se odnosno konfigurira prema konkretnoj situaciji na terenu u funkcionalnu cjelinu električnim/informacijskim povezivanjem karakterističnih glavnih modula/komponentata kao što su:

- **glavni i/šalterski pokazivači**, modeli DNx, DNxS, DANx, DANxS, s adapterom za napajanje i zvučnom jedinicom DIN-DON, vidi zasebnu brošuru "Pokazivači Red-O-Mata",
Napomena: Alternativno se kao glavni pokazivač može upotrijebiti LCD/Plazma-panel ili se uz glavni LED-pokazivač sustavu može priključiti medijski LCD/Plazma-panel u ulozi dodatnog glavnog pokazivača!
- **pozivači**, programabilni webterminali TWEB u obliku prozora aplikacije na zaslonu PC-računala svakog umreženog radnog mjesta uključenog u sustav Red-O-Mata, vidi zasebnu brošuru "Webterminal TWEB Red-O-Mata",
Napomena: Alternativno se pozivači mogu isporučiti kao sklopovski terminali koji se sa svojim USB-konektorom priključe na PC-računalo umreženog radnog mjesta.
- **izdavači rednih listića**, kiosk model IVKO s tipkama ili MATKO s LCD-zaslonom upravljanim na dodir, vidi zasebnu brošuru "Kiosk Matko_Ivko",
- **razvodne kutije i električni kabeli** za napajanje i informacijsko povezivanje, vidi brošuru "Shema Red-O-Mata s WEB-terminalima i touch-screen kioskom Matko".

Upitnik

A) Koliko ima kategorija usluge/servisa?

Nabrojite ih poimence prema nazivima kojima će biti označene tipke/površine na izdavaču rednih listića.

(Npr. u nekoj imaginarnoj banci mogu postojati usluge kao što su: "kunsko poslovanje", "devizno poslovanje", "kartično poslovanje", "čekovi", "informacije" što zbrojeno daje 5 kategorija usluga pa će izdavač rednih listića imati 5 površina/tipki a stranke će se prijaviti u neki od 5 redova čekanja).

B) Koliki je maksimalni očekivani broj stranaka u jednom radnom danu u nekom redu čekanja?

(Npr. do 99, do 200, do 300, ... do 999).

C) Koliko ima radnih mjesta/šaltera/soba koja će pozivati stranke?

Specificirajte radi li se o sobama, šalterima ili radnim stolovima.

(Npr. 10 soba ili 8 radnih stolova ili 5 šaltera, itd.).

D) Želite li da glavni pokazivač pokazuje samo pozvani broj i broj radnog mjesta koje ga je pozvalo?

E) Želite li da glavni pokazivač pokazuje još i slovnu oznaku kategorije usluge?

F) Želite li da glavni pokazivač pokazuje još i strjelicu kao uputu generalnog smjera kretanja stranke prema radnom mjestu koje ga je pozvalo?

G) Želite li da iznad svakog radnog mjesta/šaltera/sobe bude instaliran po jedan šalterski pokazivač koji pokazuje:

- samo pozvani broj, ili
- slovnu oznaku kategorije i pozvani broj?

H) Skicirajte tlocrt prostorija s približnim dimenzijama (u metrima) i na njemu naznačite:

- ulaz/izlaz,
- smještaj izdavača rednih listića (obično s desne strane po ulasku u čekaonicu/šalter-salu),
- raspored soba/šaltera/radnih mjesta (označite ih brojevima soba/šaltera/radnih mjesta)
- mjesto glavnog pokazivača.

Dodatne napomene:

Na temelju vaših odgovora na točke A do H gornjeg Upitnika, pristupit ćemo izradi ponude. U slučaju nejasnoća, rezerviramo pravo traženja dodatnih informacija (npr. visina i konstr. stropa, ograničenja oko mogućnosti postavljanja vodova, postojanje ili nepostojanje LAN-mreže, itd.

Cjenovno je uvijek povoljnije korištenje samo glavnog/glavnih pokazivača s time što se radna mjesta/šalteri/sobe samo vidljivo (fiksno) označe brojem radnog mjesta jer je svaka pozvana stranka već putem rednog listića i podataka na glavnom pokazivaču dobila uputu kuda treba ići.

Međutim, neki kupci traže apsolutni komfor i žele izvedbu sustava u kojem će stranka, prilazeći radnom mjestu/ sobi/šalteru, na tzv. šalterskom pokazivaču iznad radnog mjesta/šaltera/sobe, vidjeti još jednom svoj broj. Takvo je rješenje maksimalno i odgovarajuće skuplje zbog instaliranja i povezivanja šalterskih pokazivača.