

| Katalog proizvoda |

Uređaji za upravljanje redovima čekanja

# ONLINET





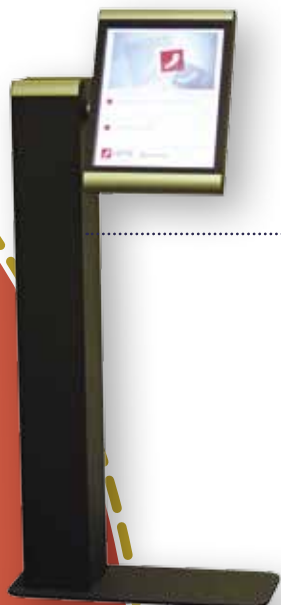
## Salon Bankarske Opreme

U ovakovoj je prirodi težnja ka većem osjećaju subjektivne, ali i objektivne sigurnosti. Danas je ta potreba izraženija nego ikada. Međutim, kod zaštite finansijskih institucija važno je imati na umu da je potrebno pre svega spremiti nastajanje mogućih ugrožavanja i štetnih događaja.

Iz prethodne tvrdnje proizilazi sledeće: ustrojavanjem adekvatne zaštite povećava se osjećaj opšte sigurnosti što kod stranaka i zaposlenih povećava zadovoljstvo - što pak, na koncu utiče na bolju iskoristivost kapitalnih i ljudskih resursa.

Upravo u duhu navedenog, SALON BANKARSKE OPREME, kao lider u opsluživanju finansijskog sektora u regiji, želi započeti kvalitetan dijalog između predstavnika finansijskih institucija i zakonodavaca, kao i predstavnika kompanija koje opslužuju pomenuti sektor.

Vladimir Skenderija,  
direktor, SBO



## › Smart Q

SISTEMI ČEKANJA U REDU



## › Multi Q

# Onlinet – 12 godina tradicije i odličnih programskih rešenja

ONLINET Grupa je jedna od vodećih evropskih IT kompanija u razvoju, proizvodnji, prodaji i operativi Sistema za čekanje u redovima, Samouslužnih kioska i rešenja Digitalne signalizacije. Naša rešenja uglavnom koriste finansijske institucije, telekomunikacijske kompanije, javna komunalna preduzeća i vladine institucije.

**ONLINET** GROUP



**Onlinet**

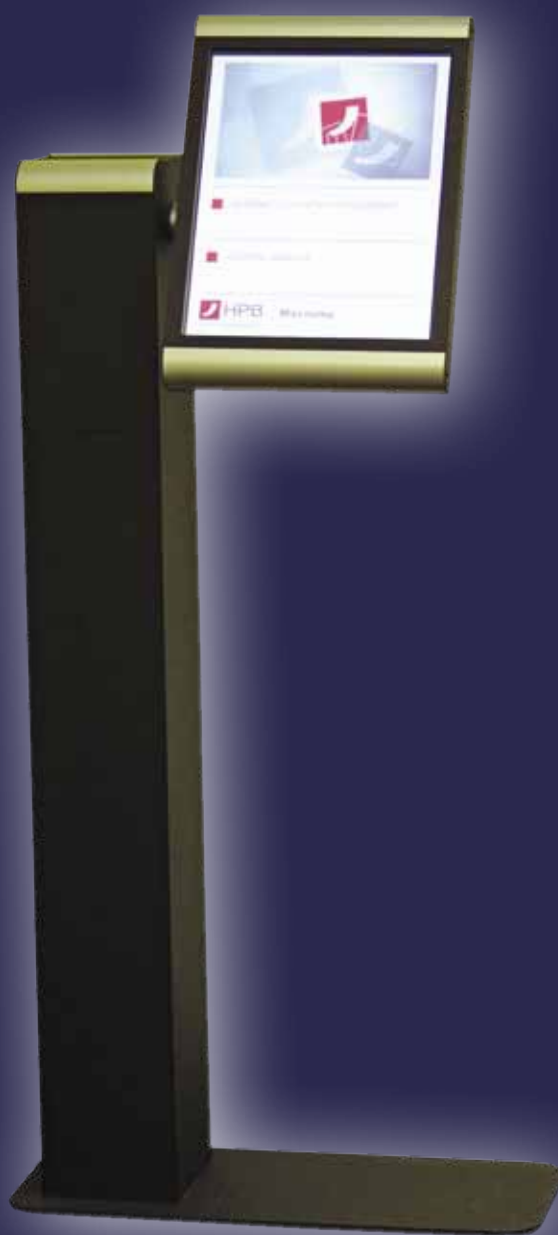
31 Sunvale Close, Southampton, Hampshire,  
SO19 8LX

Telefon +44 796 848-9261

contact@onlinet.co.uk, contact@onlinet.eu

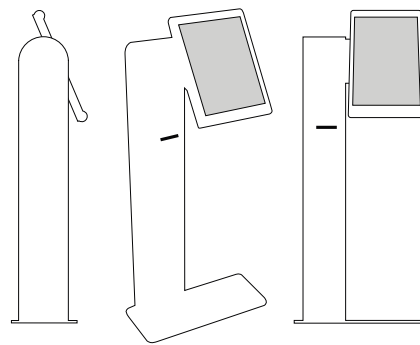
www.onlinet.co.uk

# SISTEMI ČEKANJA U REDU – **Smart Q**



## ➔ Smart Q

- PC,
- zaslon osjetljiv na dodir (touchscreen) 17 inča
- termo štampač 80 mm,
- ispisuje redni broj klijenta, a može ispisivati logo firme, datum i vreme na listiću.



### Sistem čekanja u redu je sistem

koji u potpunosti omogućava upravljanje klijentima u redu čekanja, s ciljem omogućavanja što lakšeg izvršenja administrativnih zahteva, ugodnijim kako prema klijentima tako i zaposlenima, što omogućava da čak i posao službenika može teći lakše, a i klijenti će biti zadovoljniji njihovom orijentacijom. Sistem čekanja u redu takođe je velika potpora menadžerima u donošenju odluka u poslovnica (decision making managers), mogućnost nadgledanja administrativnih zahteva u klijentskom uredu/prostoru (online nadgledanje), procjena statističkih podataka vezanih za administrativne zahteve i prilagođavanje tih statističkih izveštaja.

Veliku pomoć menadžerima u poboljšanju kvalitete usluga i načinu marketinškog pristupa klijentima, omogućili smo velikim rasponom statističkih izveštaja o poslovnica, šalterima, službenicima, uslugama, radnom vremenu i aktivnostima, o obrađenim klijentima u bilo koje doba dana. Korisnik može koristiti izveštaje zavisno njihovim pozicijama u firmi. Podaci daju tačnu informaciju o aktualnom stanju u poslovnici (online). Daljnja upotreba podataka se lagano iz html oblika može prebaciti u Excell.

### Inteligentni sistemi za upravljanje redovima čekanja

Jasno je da niko ne uživa čekati u dugom redu. Klijent koji dugo čeka u redu da ga se usluži, verovatno se više neće vratiti. Kao i u biznisu, vreme je dragoceno. Ugodno čekanje, okruženje bez stresa te prijateljsku uslugu će povećati otvorenost kupaca. Poznavanje navika i potreba Vaših klijenata učiniće prodaju lakšom.



## TEHNIČKE KARAKTERISTIKE

Displej	19" portret touchscreen LCD jedinstven ekran dizajn pozadine i meni
Štampač	3" termalni štampač
Tip role papira i dimenzije	termalni papir, dužina: 130 m, širina: 3"
Prosečan broj listića iz rol	1300/rola papira (u slučaju dužine listića 10 cm)
Napajanje štampača	23V DC
Ugrađeni PC kao lokalni server	optimalne performanse i velika pouzdanost PC*
Spoljašnje kućište i boje	legura/metalno kućište, sivo
Preporučeni maks. broj radnih mesta	30
Preporučeni maks. broj listića štampanih kroz 1 dan	4000



## DIMENZIJE

Visina:	1524 mm
Širina:	700 mm
Dubina:	359 mm
Baza (Š x D):	300 mm x 700 mm

### Ključni alat u poslovanju s klijentima

U uslovima snažne konkurencije u svetu danas, ključ uspeha leži u prikupljanja podataka o klijentima i korišćenju tih podataka kako bi se razumelo njihovo ponašanje. Banke i ostali poslovni subjekti trebaju alate za ispunjavanje ovog zahteva. U poslovanju s građanstvom banke koriste ove podatke kako bi bolje razumeli ponašanje klijenta i

pripremili se za njegovu sljedeću posetu."

Što se tiče krajnjih korisnika, njih brinu tri stvari:

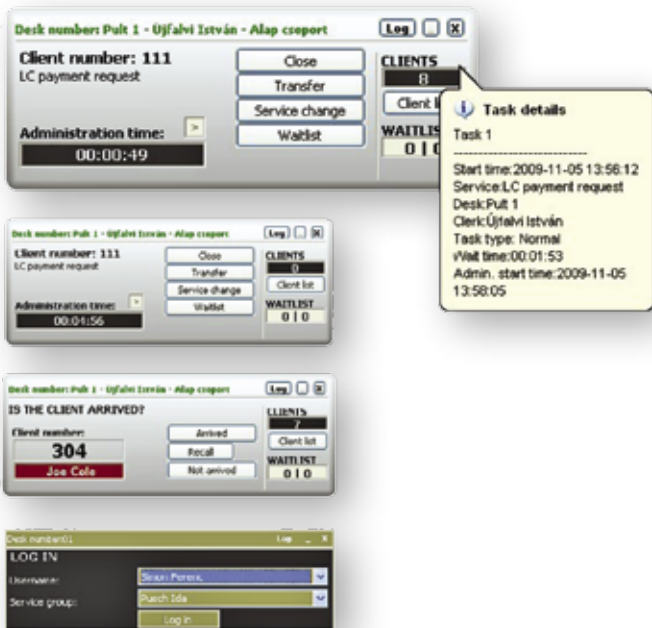
- 1. „Nadam se da neću dugo čekati!“
- 2. „Je li vreme moje transakcije dovoljno kratko?“
- 3. „Hoću li biti zadovoljan/ zadovoljna kvalitetom usluge?“

**Sistemi za upravljanje redovima čekanja osiguravaju pozitivne odgovore na prve dve.**



### CENTRALNI DISPLAY

- Montaža na zid
- 7 segmenata 100 mm LED matrica (5x7)
- 3 cifre za brojeke
- 1 cifra za smjer
- 2 cifre za redni broj
- Prilagodljiva svetlost ekrana
- Crvena boja LED dioda
- Dimenzije (vxšxd): 500 x 630 x 40 mm



## TV PLAZMA/LCD OPCIJA

- Prikaz zadnjih 3-10 pozvanih brojeva
- Pop-up prikaz upravo pozvanog broja
- Zvučna oznaka pri pozivu
- Raznolike mogućnosti prikazivanja
  - brzine promene
  - PC video formata (AVI, MPEG, itd.)
  - direktnog video izvora (DVD, VHS)
  - TV kanala
  - izmenjivih slika (slide- show)
- Logo firme i oznaka
- Prilagođavanje boje i oblik fonta

## CDS desk

Osoblje banke s ovim virtualnim terminalom može upravljati i organizovati protok klijenata po odelima na ličnom računaru. Osim toga, omogućuje čuvanje podataka vezanih uz svakog pojedinog klijenta te omogućuje sofisticirano merenje efikasnosti i kvaliteta usluge.



## CDS software

Ako Vaša Služba za korisnike 100% efikasna i nema mesta za poboljšanja, ako nema troškova koji bi se mogli redukovati ili smanjiti ili ako ste već istražili svaku mogućnost i kanale za povećanje svoje prodaja, onda stvarno ne trebate Sisteme za upravljanje redovima čekanja. Koje je prosečno vreme čekanja za Vaše klijente? "ili "Ko je najefikasniji član osoblja u određenom segmentu? "ili "Koliko je uspešna marketinška kampanja koju ste lansirali pre četiri dana? "

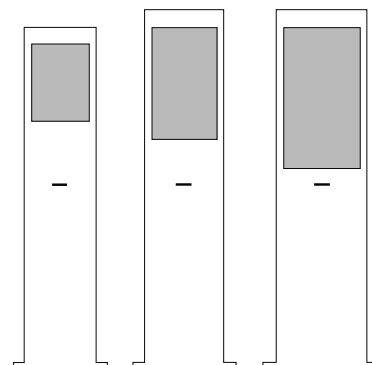


# SISTEMI ČEKANJA U REDU – **Multi Q**



## → Multi Q

- PC
- ekran osetljiv na dodir (touchscreen) 19,26,32 inch
- termo štampač 80 mm
- štampa redni broj klijenta, a može štampati logo firme, datum i vreme na listiću.
- motorizovan čitač kartica (opcija)



### Optimizacija resursa pomoću dragocenih podataka

Korišćenjem kompjuterizovanih sistema redomati pomažu menadžmentu institucija koji ih koriste za dobivanje brojnih statističkih informacija kao što su učestalost dolaska klijenata, vreme čekanja i vreme pružanja usluga na temelju kojih je tada moguće izraditi određene prognoze kao i oceniti produktivnost zaposlenih. Tada se na temelju tih pokazatelja može optimizovati korišćenje resursa, a ujedno i postići uravnoteženost između kvaliteta usluge i troška pružanja usluga. Noviji modeli s pristupom Internetu omogućuju i daljinski nadzor sistema, generiranje izveštaja i konfiguraciju sistema preko Interneta linka.

### Nadogradnja sistema u bilo kom trenutku

Ne postoji finalna verzija instaliranog sistema u nekoj poslovnici jer je u svakom trenutku moguće nadograditi sistem ili pak napraviti bilo kakvu promenu sistema prema željama korisnika kao što je npr. dodavanje novog šalterorskog mesta, dodavanje ili brisanje usluge, promena izgleda štampanog listića....

### Zadovoljstvo klijenata na prvom mestu

Prikaz rednih brojeva moguć je i na LCD ili plazma televizorima, a uz prikaz brojeva moguće je prikazivati i reklame ili obaveštenja koje odredi pružatelj usluge. Važno je istaknuti i mogućnost definisanja prioriteta kod korisnika (invalidi i trudnice imaju prednost ispred ostalih klijenata) ali i kod samih usluga (zaposleni poziva brojeve dve vrste usluga ali jedna zbog postavljenih prioriteta uvek ima prednost u odnosu na drugu). U svrhu povećanja zadovoljstva klijenata moguće je koristiti i transfer korisnika s usluge na uslugu. Ova se mogućnost koristi u situacijama kada klijent mora dio posla obaviti na drugoj usluzi kako bi se u potpunosti obradio njegov zahtev.

## → TEHNIČKE KARAKTERISTIKE

Displej	19"/26"/32" portret touchscreen LCD jedinstven ekran dizajn pozadine i menija
Štampač	3" termalni štampač
Tip role papira i dimenzije	termalni papir, dužina: 130 m, širina: 3"
Prosečan broj listića iz role	1300/rola papira (u slučaju dužine listića 10 cm)
Napajanje štampača	23V DC
Ugrađeni PC kao lokalni server	optimalne performanse i velika pouzdanost PC*
Spoljašnje kućište i boje	legura/metalno kućište, sivo
Preporučeni maks. broj radnih mesta	30
Preporučeni maks. broj listića štampanih kroz 1 dan	4000

## → DIMENZIJE

19" (V x Š x D)	1811 mm x 440 mm x 180 mm
26" (V x Š x D)	2111 mm x 560 mm x 200 mm
32" (V x Š x D)	2111 mm x 560 mm x 220 mm
Baza 19" (Š x D)	380 x 440 mm
Baza 26" (Š x D)	390 x 567 mm
Baza 32" (Š x D)	390 x 567 mm

### Korišćenjem sistema za upravljanje redovima menadžment firme dobija brojne statističke podatke o poslovanju:

- Broj obrađenih klijenata po vrsti usluge
- Zadnji pozvani klijent
- Broj klijenata koji čekaju na red
- Prosečno vreme obrade klijenta
- Prosečno vreme čekanja po klijentu
- Maksimalno vreme čekanja
- Broj obrađenih klijenata
- Broj klijenata koji čekaju duže od određenog maksimalnog vremena čekanja
- Povlašćeni klijenti – trudnice, osobe s invaliditetom, starije osobe...
- Broj obrađenih klijenata i vreme obrade po šalterskom mestu

**Niko ne uživa da čeka u dugom redu!**



### CENTRALNI DISPLAY

- Montaža na zid
- 7 segmenata 100 mm LED matrica (5x7)
- 3 cifre za brojke
- 1 cifre za smjer
- 2 cifre za redni broj
- Prilagodljiva svetlost ekrana
- Crvena boja LED dioda
- Dimenzije (vxšxd): 500 x 630 x 40 mm

## CDS desk

Osoblje banke s ovim virtualnim terminalom može upravljati i organizovati protok klijenata po odelima na ličnom računaru. Osim toga, omogućuje čuvanje podataka vezanih uz svakog pojedinog klijenta te omogućuje sofisticirano merenje efikasnosti i kvaliteta usluge.



## CDS software

Ako Vaša Služba za korisnike 100% efikasna i nema mesta za poboljšanja, ako nema troškova koji bi se mogli redukovati ili smanjiti ili ako ste već istražili svaku mogućnost i kanale za povećanje svoje prodaje, onda stvarno ne trebate Sisteme za upravljanje redovima čekanja. Koje je prosečno vreme čekanja za Vaše klijente? "ili "Ko je najefikasniji član osoblja u određenom segmentu? "ili "Koliko je uspešna marketinška kampanja koju ste lansirali pre četiri dana? "



## TV PLAZMA/LCD OPCIJA

- Prikaz zadnjih 3-10 pozvanih brojeva
- Pop-up prikaz upravo pozvanog broja
- Zvučna oznaka pri pozivu
- Raznolike mogućnosti prikazivanja
  - brzine promene
  - PC video formata (AVI, MPEG, itd.)
  - direktnog video izvora (DVD, VHS)
  - TV kanala
  - izmenjivih slika (slide- show)
- Logo firme i oznaka
- Prilagođavanje boje i oblika fonta



### Brža fluktuacija klijenata i povećanje profitabilnosti

Jedan od primarnih problema uzrokovanih čekanjem u redu je da klijente često od čekanja na usluživanje može odvratiti dužina reda i radije odluče otići nego da obave posao radi kojeg su došli. To može ostaviti ozbiljan trag na ostvarenju profita. Međutim, primenom odgovarajućeg sistema za upravljanje redovima zaposleni mogu klijente obraditi bržim tempom, dakle omogućuje se zadržavanje klijenata i povećanje profita.

### Preporučena mesta upotrebe

Banke | Stambene štedionice | Osiguravajuća društva | Leasing kuće | Fondovi banaka | Kreditne unije | Telekomunikacijske kompanije | Advokatke kancelarije | Javni beležnici | Zdravstveni sektor (bolnice, domovi zdravlja, poliklinike) | Komunalna društva | Pošter | Konzulati | Državne institucije | Agencije | Ministarstva | Tržni centri | Supermarketi | Trgovački lanci | Konferencijski i sportski centri

### Povećanje nivoa zadovoljstva i stope zadržavanja klijenata

Aktivnosti prodajnog osoblja se osim povećanja prodaje i profita institucije očituju i kroz direktan uticaj na zadovoljstvo klijenata. Na primer, pravilno razmeštanje promotivnih materijala u banci tako da budu dostupni klijentu za vreme čekanja direktno doprinosi boljoj informiranosti klijenata o uslugama i proizvodima koje može dobiti. Rezultat je često prodaja dodatnih usluga pored onih osnovnih koje je klijent do tog trenutka koristio.

**Online Booking**

**New Online Booking**  
You are to reserve a new date. Please type in your name and e-mail address.

Name:

E-mail:

**Change date**  
If you would like to change your date, please type in your date ID.

ID:

**ONLINET**

**Please select branch and service!**

Branch:

Service:

Year:  Month:

H	K	Sze	Cs	P	Sze	V
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

Free times:

**New reservation data:**

Name: **Pénzes László**  
 Email: **laszlo.penzes@onlin...**  
 Branch: **OTP BP fiók 1**  
 Service: **Cash Transactions**  
 Date: **2010.july.30.**  
 Time: **10:15**

Please remember your reservation ID to be able to identify your reservation.

ID:

## Online rezervacija termina sastanka

### Prvi korak

#### Rezervacija i zakazivanje sastanka:

Potrebno navesti puno ime i adresu elektroničke pošte/e-mail.

#### Promena termina prethodno zakazanog sastanka:

Zahteva opis jedinstvenog identifikacijskog broja/net ID-a u sistem, a za pristup željenim bankovnim servisima.

### Drugi korak

#### Izbor lokacije

Podružnica, ksnclarija, web dućan i sl.  
Odabir vrste usluge i/ili odgovorne osobe.

### Treći korak

#### Izbor datuma

Datumi označeni **crvenom** bojom nisu dostupni. Raspoloživi termini u kalendaru svrstani su u **zelene** kolone.

#### Vremenski okvir

Izbor vremenskog razdoblja za sastanak, a s obzirom na ranije odabrani datum i uslugu/odgovornu osobu.

### Četvrti korak

**Provera unešenih podataka u prethodno poduzetim radnjama po koracima. Potvrda termina za sastanak.**

### Završni korak

**Potvrda zadanih parametara. Rezervacija net ID-a/jedinstvenog identifikacijskog broja.**

Na klijentovu e-mail adresu bit će poslana potvrдна poruka o poduzetim radnjama prema zadanim parametrima.

## Rezervacija termina SMS-om

### Prvi korak

Klijent šalje tekstualnu poruku/SMS u unapred zadatom formatu.

#### **Primer zadatog formata naredbe:**

Lokacijski kôd; Servisni kôd;  
Datum(DD-MM-YYYY); Vrijeme (HH-MM)

#### **SMS/tekstualni primjer:**

001;S02;12-08-2010;10-15

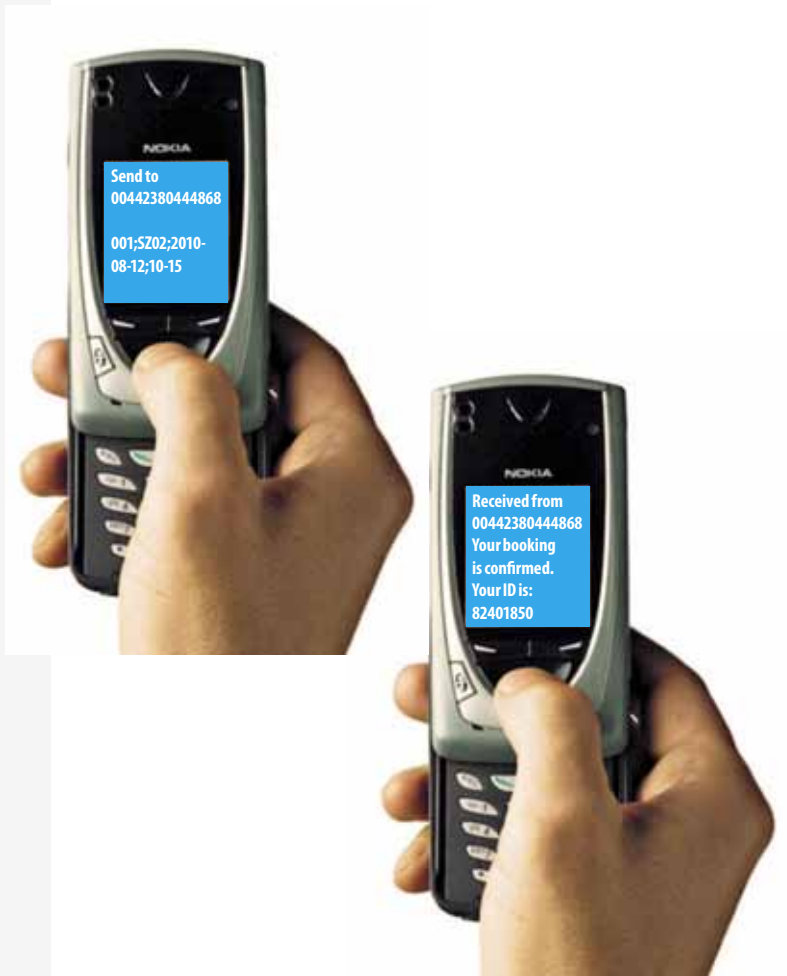
### Drugi korak

#### **Ako je odabrano vremensko razdoblje dostupno:**

Klijent prima povratni SMS/odzivnu poruku na zahtev za uslugom, zajedno sa rezervacijskim kôdom.

#### **Ako odabrano vremensko razdoblje nije dostupno:**

Klijent prima povratni SMS/odzivnu poruku na zahtev za uslugom zajedno sa sljedećim slobodnim terminom/vreme i datum za odabranu uslugu. Ako taj termin zadovoljava zadati vremenski okvir klijenta, ponovno je potrebno poslati SMS sadržaja kako je navedeno u prvom koraku („Korak 1”). Klijent će primiti kôd kao odgovor na svoju poruku.



## SMS obaveštenje klijentu ili Tekstualno/SMS upozorenje pre prozivanja za odabranu uslugu ?

### Usluga nije namenjena klijentima s upisanim terminom rezervacije!

U slučajevima da na istu uslugu čeka veći broj ljudi, tek pristiglom klijentu se nudi opcija upisa broja mobilnog telefona u sistem. Nakon što je uneo broj, sistem će mu poslati automatsku SMS poruku kojom ga obaveštava o broju klijenata koji su u redu (1-2 klijenta) te mu tako vreme čekanja na odabranu uslugu učiniti ugodnijim pošto nije obvezan stajati u dugom redu.

### Prednosti

- Izbegavaju se gužve u prostoru za čekanje
- Ljubazan klijent
- Okolina bez stresa
- Učvšćuje se klijentova lojalnost
- Efikasnije poslovanje
- Rezeravcije putem više aktivnih kanala
- Planiranje opsega poslova
- Brza i efikasna usluga
- Smanjeni redovi čekanja
- Zadovoljan klijent
- Izbegavaju se konflikti (nema kašnjenja i odlaganja termina)
- Potpuno automatizovan sistem.





# SBO usluge održavanja i servisa

Od svog osnivanja, SBO je svoje poslovanje usmeravao prema kvalitetu pružanja usluge i pouzdanosti svojih proizvoda.

Naša je osnovna delatnost opsluživanje i opremanje banaka i ostalih finansijskih institucija s ciljem da našim klijentima pružimo kompletnu uslugu u osmišljavanju, izradi, opremanju i zaštiti prostora i imovine.

Osim što smo proizvođač i izvoznik, ekskluzivni smo zastupnik za proizvode renomiranih svetskih kompanija iz područja bankarske i sigurnosne opreme uključujući i upravljanje ogromnom servisnom organizacijom čime našim klijentima garantujemo brzu i efikasnu podršku.

## KVALITET, ODGOVORNOST I STRAST



**Zadovoljstvo klijenta i marljivost su na vrhu naših prioriteta.**

### ODGOVORNOST

Usmereni smo na kvalitet izrade i rokove.

### KREATIVNOST

Svakom klijentu pristupamo individualno, na inovativan i kreativan način.

### KVALITETA

Rešenja u skladu sa SBO standardima kvaliteta.

### KOMPETENTNOST

Konstantno učimo i razvijamo naša znanja i veštine. Izvrsno poznavanje poslovnih procesa, metodologije i tehnologije osiguravamo neprekidnom edukacijom naših zaposlenih.



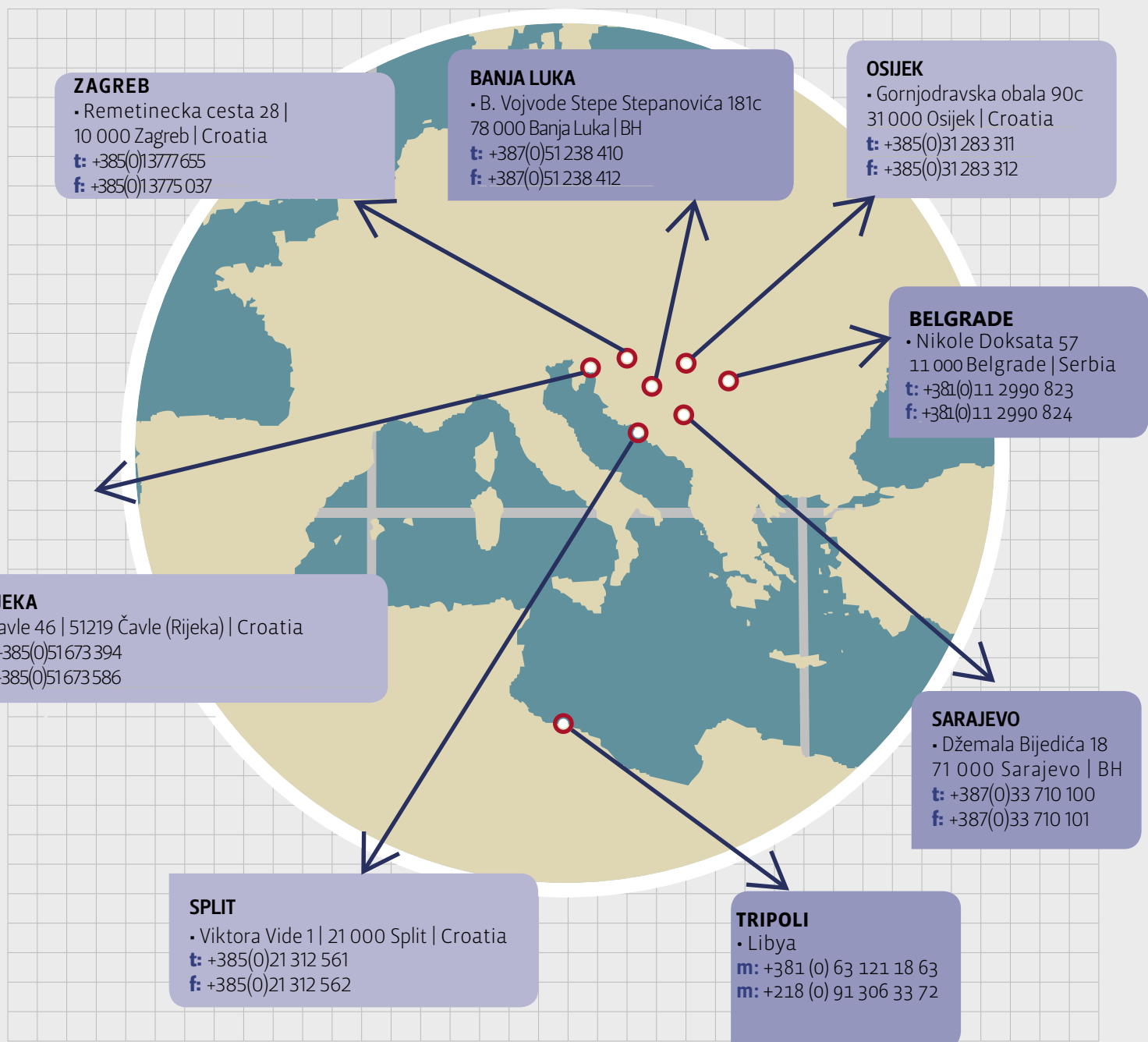
**Salon bankarske opreme  
kontakt telefon:**

**+381 (0) 11 299 08 23**





# Poslovna mreža SALONA BANKARSKE OPREME





1. Uređaji za brojanje i obradu novčanica
2. Uređaji za brojanje i obradu kovanica
3. Uređaji za proveru ispravnosti novčanica
4. Trezorske blagajne s vremenskim odlaganjem otključavanja
5. 24 satna zona
6. Elektronski pečati i skeneri dokumenata
7. Sredstva za zaštitu vrednosti
8. Visoko sigurnosne brave
9. Master key sistemi
10. Rešenja za siguran prenos gotovine
11. Uređaji za upravljanje redovima čekanja
12. Tehnička zaštita prostora
13. Kancelarijska i arhivska oprema
14. Uređaji za vezivanje i pakovanje novca
15. Potrošni materijal



SALON BANKARSKE OPREME d.o.o.  
Nikole Doksa 57 | 11 000 Beograd | Srbija

T +381 (0) 11 299 08 23  
F +381 (0) 11 299 08 24  
E office@sbo.rs  
W [www.sbo.rs](http://www.sbo.rs)

