

## Příloha 6: Technická specifikace pro vyvolávací systém

### **Obecná specifikace vyvolávacího systému:**

Dodaný systém bude umožňovat samoobslužnou registraci klientů na kiosku s volbou požadované agendy. Součástí kiosku bude dotyková obrazovka a tiskárna lístků. Přepážkový software pak umožní komfortní přehled a jednoduché odbavení příchozích klientů. Ukládání dat bude centrální tj. do jedné databáze na serveru. Databáze bude jednoduše zálohovatelná a přenositelná na jiné PC. Dodaný software umožní jednoduchý export databázových dat do jiných formátů, minimálně do Excelu. Součástí dodávky bude modul statistiky, dohledový software, rezervační modul.

### **Podrobná specifikace komponentů vyvolávacího systému:**

#### **Kiosek:**

Registrace klienta proběhne na 19" LCD monitoru s dotykovou vrstvou. Kiosek je celokovový a do značné míry odolný proti hrubšímu zacházení. Barva kiosku je bílá.

| <b>Parametr</b>                    | <b>Požadované hodnoty</b>  | <b>Splnění</b> |
|------------------------------------|--|----------------|
| Tělo kiosku – podstavec            | Celokovové – odolné  |                |
| Barva kiosku                       | Bílá, šedá nebo kovová   |                |
| Typ dotykové obrazovky LCD         | SAW (Povrchová akustická vlna)   |                |
| Velikost dotykové obrazovky        | 19"  |                |
| Typ tiskárny lístků                | Termotiskárna s ořezem   |                |
| Rychlost tiskárny                  | Min 160mm/s  |                |
| Signalizace tiskárny dochází papír | Minimálně 15 lístků před koncem  |                |
| Signalizace tiskárny došel papír   | Zaslání zprávy na zvolené PC   |                |
| Vzhled motivu na touch screenu     | Plně grafické  |                |
| Možnost změny motivu               | Zákaznický i vzdálenou správou   |                |
| Menu tlačítek                      | Víceúrovňové, plně konfigurovatelné  |                |
| Vzhled lístku                      | Pořadové číslo, čas příchodu, datum, doplňující informace obecné, doplňující informace ke konkrétní službě |                |
| Signalizace kiosku                 | Graficky i akusticky   |                |
| OS PC kiosku                       | WIN 7 Profesionál  |                |
| Typ PC kiosku                      | Průmyslové ITX, pasivní chlazení   |                |
|                                    |  |                |

### Hlavní displej:

Slouží k zobrazování pořadových čísel klientů a čísel přepážek, ke kterým jsou přivoláváni. Číslo přepážky je doplněno šipkami.

| Parametr                 | Požadované hodnoty              | Splnění |
|--------------------------|---------------------------------|---------|
| Rámeček displeje         | Bílá, šedá nebo kovová          |         |
| Typ diod                 | SMD vysoce svítivé              |         |
| Číslo klienta            | min. 75 mm, aktivní             |         |
| Číslo přepážky           | min. 75, aktivní                |         |
| Směrové šipky            | Doleva, doprava, nahoru, dolů   |         |
| Regulace jasu            | Dálkově – konfigurační software |         |
| Regulace hlasitosti gong | Dálkově – konfigurační software |         |
| Změna údaje              | Blikání, vestavěný gong         |         |
| Možnost uchycení 1       | Zavěšení na zeď                 |         |
| Počet řádků              | Min. 3 řádky                    |         |

### Přepážkový displej:

Slouží k zobrazení čísla přepážky a pořadového čísla vyvolaného klienta.

| Parametr           | Požadované hodnoty               | Splnění |
|--------------------|----------------------------------|---------|
| Rámeček displeje   | Stříbrný matný hliník            |         |
| Typ diod           | SMD vysoce svítivé               |         |
| Číslo klienta      | min. 75 mm, aktivní              |         |
| Číslo přepážky     | min. 75 mm, aktivní              |         |
| Regulace jasu      | Dálkově – konfigurační software  |         |
| Změna údaje        | Blikání                          |         |
| Možnost uchycení 1 | Zavěšení na zeď                  |         |
| Možnost uchycení 2 | Variabilní držák, odklon 10°-90° |         |
| Počet řádků        | Dle potřeby 1 – 2 řádky          |         |

### Přepážkový terminál – virtuální:

Virtuální terminál je softwarová aplikace, která běží na PC referentů na přepážce. Spouští na pracovní stanici každé pracovnice, která poskytuje nějakou službu. Pomocí tohoto terminálu si referentky zavolají jednotlivé klienty k přepážce.

| Parametr                             | Požadované hodnoty                                       | Splnění |
|--------------------------------------|--|---------|
| Softwarová aplikace                  | Na každém PC referenta                                   |         |
| Ovládání                             | Jednoduché, intuitivní, prediktivní                      |         |
| Možnost přihlášení uživatele         | Jménem a heslem  |         |
| Zobrazení fronty                     | Přesný počet s uvedenou službou a časem vytištění lístku |         |
| Možnost přeposílání klienta 1        | Na přepážku  |         |
| Možnost přeposílání klienta 2        | Na službu  |         |
| Možnost změny poskytovaných služeb 1 | Na přepážkovém terminálu                                 |         |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Možnost změny poskytovaných služeb 2   | Vedoucím nadřízeným modulem                                       |  |
| Další možnosti                         | Opakované vyvolání, manuální vyvolání                             |  |
| Upozornění na nového klienta ve frontě | Akusticky i vizuálně (na každého klienta nebo na první ve frontě) |  |
| Možnost posílání zpráv                 | Mezi přepážkami, na LCD obrazovku, na kiosek                      |  |
| Možnost odložení klienta               | Na libovolný čas v minutách, pak automatický návrat do fronty     |  |
| Podporovaný OS referentského PC        | WIN XP nebo WIN 7   |  |
| Připojení k databázi                   | ODBC (MS SQL), HTTP   |  |
|  |   |  |

### Řídící software:

Vyvolávací systém je řízen softwarem, který podporuje databázi MS SQL. Jiná řešení se nepřipouští. Kromě řízení software umožní i konfiguraci celého systému a neustále vytváří zálohy celého systému on-line tak, aby po náhlém výpadku proudu mohl systém pokračovat a klienti neztratili svá pořadí. Systém umožní přesnou a detailní konfiguraci jednotlivých přepážek a zobrazovačů.

| Parametr   | Požadované hodnoty  | Splnění |
|--|---|---------|
| Konfigurace  | Zákaznický (po výškolení) ON-LINE lokálně, vzdálenou správou  |         |
| Možnost přihlášení uživatele                             | Jménem a heslem, max. současně 3 přihlášení uživatelé   |         |
| LOG událostí   | Záznam činnost systému, chybových hlášení, přihlášení uživatelů atd.  |         |
| Záloha databáze v průběhu používání vyvolávacího systému | Automaticky každé 3 vteřiny, 3 nezávazné kopie stavu front  |         |
| Záloha databáze  | Export databáze do jednoho souboru s přesným obrazem konfigurace systému (možnost zaslání dodavateli ke kontrole nastavení) |         |
| Modul vedoucího  | Možnost sledování vytížení přepážek ON-LINE   |         |
|  | Možnost změny ON-LINE   |         |
|  | Možnost blokace přepážky ON-LINE  |         |
|  | Možnost nastavení časové blokace ON-LINE  |         |
|  | Možnost nastavení blokace počtem vydaných lístků  |         |
| Podporovaný OS server                                    | WIN XP, WIN 7, Server 2003, Server 2008   |         |
| Typ databáze   | MS SQL  |         |

### Modul statistik:

Tento modul poskytuje uživateli přesné a vypovídající údaje o provozu a efektivitě systému jako celku. Dále o zatíženosti jednotlivých služeb a výkonnosti jednotlivých přepážek. Data z tohoto modulu mohou být pouze informativní, avšak mohou sloužit i k přenastavení systému, tak aby výkonnost přepážek byla co nejvyšší.

| Parametr                     | Požadované hodnoty                                      | Splnění |
|------------------------------|---|---------|
| Softwarová aplikace          | Na vybraných PC zadavatele                              |         |
| Možnost přihlášení uživatele | Jménem a heslem, max. současně 5 přihlášených uživatelů |         |

|                                 |  |  |
|---------------------------------|--|--|
| Denní statistika                | Informace o průběhu systému v rámci jedno pracovního dne   |  |
|                                 | Počet příchozích klientů   |  |
|                                 | Počet vyvolaných klientů   |  |
|                                 | Počet odbavených klientů   |  |
|                                 | Průměrná doba čekání   |  |
|                                 | Maximální doba čekání  |  |
|                                 | Maximální doba transakce   |  |
|                                 | Počty odbavených klientů pro jednotlivé služby   |  |
| Intervalová statistika          | Informace o průběhu systému v rámci zvoleného intervalu (hodin, dní, týdnů, měsíců)  |  |
|                                 | Počet příchozích klientů   |  |
|                                 | Počet vyvolaných klientů   |  |
|                                 | Počet odbavených klientů   |  |
|                                 | Průměrná doba čekání   |  |
|                                 | Maximální doba čekání  |  |
|                                 | Maximální doba transakce   |  |
|                                 | Počty odbavených klientů pro jednotlivé služby   |  |
| Doba čekání                     | Udává počet lidí čekajících v nastaveném intervalu za vybrané období   |  |
| Statistika výkonosti            | Zobrazuje statistiky jednotlivých referentů za vybrané období  |  |
|                                 | Počet odbavených klientů   |  |
|                                 | Průměrná doba čekání   |  |
|                                 | Celková doba transakcí   |  |
|                                 | Celková doba přihlášení do systému   |  |
|                                 | Součty pro jednotlivé služby poskytující referentem  |  |
| Statistika služeb               | Statistické údaje pro jednotlivé služby za vybrané období  |  |
|                                 | Počet celkem   |  |
|                                 | Průměrná doba čekání   |  |
|                                 | Maximální doba čekání  |  |
|                                 | Průměrná transakce   |  |
| Záznam klienta                  | Možnost zobrazení historie konkrétního klienta podle jeho pořadového čísla (tisk lístku, zvolená služba, čas vyvolání, číslo přepážky, ukončení) |  |
| LOG přihlášení přepážek         | Záznam událostí referentů čas přihlášení/odhlášení k přepážce  |  |
| Podporovaný OS referentského PC | WIN XP, WIN 7 nebo kompatibilní OS   |  |
| Připojení k databázi            | ODBC (MS SQL), HTTP  |  |