

Załącznik nr 11 do siwz - Wymagania funkcjonalne oprogramowania systemu kolejkowego

1. Wymagania ogólne

Oprogramowanie zainstalowane na serwerze umożliwiające zarządzanie pracą kilku oddziałów cechujące się w szczególności:

- administracją i obsługą systemu z poziomu przeglądarki internetowej,
- wsparciem dla przeglądarek: Internet Explorer 9 i wyższych, Firefox 31 i wyższych oraz Chrome 36 i wyższych,
- centralną administracją wszystkimi elementami systemu w zakresie konfiguracji jak i wizualizacji,
- łącznością poprzez sieć LAN/WAN,
- możliwością implementacji na serwerach wirtualnych,
- wsparciem dla technologii High Availability,
- zapisem wszystkich danych w jednym miejscu (centralna baza danych operacyjnych i statystycznych systemu),
- możliwością funkcjonowania każdego z oddziałów z uwzględnieniem lokalnych potrzeb i wymagań (możliwość odstępstw od konfiguracji globalnej na każdym poziomie systemu),
- logowaniem do systemu za pomocą użytkownika i hasła, oraz poprzez LDAP, przy jednoczesnym wsparciu dla Single Sign-on (jednokrotne logowanie do systemu już podczas logowaniu do domeny),
- centralną bazą danych personelu,
- centralną bazą danych rejestrowanych operacji,
- centralnym systemem licencjonowania dla wszystkich oddziałów,
- możliwością rozszerzania funkcjonalności o licencje czasowe,
- modułową architekturą aplikacji,
- interfejsami umożliwiającymi podłączenie do systemu innych aplikacji,
- bazodanową architekturę ułatwiającą integrację z innymi systemami.

2. Funkcjonalność modułów.

Moduł administratora umożliwiający konfigurację i użytkowanie aplikacji w zakresie:

- dodawania i zarządzania użytkownikami systemu,
- dodawania i zarządzania uprawnieniami użytkowników systemu,
- konfiguracji serwera www aplikacji,
- konfiguracji LDAP oraz SSO,
- zarządzania licencjami (aktywacja, deaktywacja, status wykorzystania),
- konfiguracji grup oddziałów,
- eksportu i importu ustawień oraz bazy danych systemu do/z pliku,
- dodawania oddziałów,
- zmian statusu oddziału w zakresie: aktywny, nieaktywny,
- konfiguracji typu oddziału i danych globalnych przypisanych do typu oddziału,
- przypisania oddziału do typu oddziału,
- zarządzania wyglądem ekranów automatów biletowych, wyświetlaczy głównych LCD oraz biletów,
- płynnego skalowania wielkości poszczególnych elementów,
- dodawania elementów ekranu zawierających informacje systemowe w postaci predefiniowanych widgetów,
- dodawania do biblioteki multimedialnych nowych elementów multimedialnych,
- tworzenia harmonogramów wyświetlania dla poszczególnych list odtwarzania oraz grup monitorów wyświetlaczy głównych,

- dodawania i usuwania szablonów raportów,
- konfiguracji globalnych parametrów raportów,
- konfiguracji profili pracy stanowisk obsługi z uwzględnieniem czasów oczekiwania, ilości klientów, lub innych parametrów systemowych,
- przypisania odpowiednich biletów do poszczególnych usług.

Moduł prezentacji informacji, pozwalający na prezentację na wyświetlaczach głównych LCD informacji systemowych o przywoływanych numerach biletów oraz informacji i komunikatów Urzędu, który posiada:

- konfigurowalny układ informacji z możliwością całkowicie swobodnego przesuwania elementów oraz ich skalowania,
- konfigurowalną wielkość i rodzaj czcionek, kolorystykę,
- wyświetlanie historii przywoływanych klientów,
- wyświetlanie „wyskakującego” okna z aktualnie przywoływanym numerem połączone z sygnałem dźwiękowym,
- wyświetlanie pasków z płynącym tekstem,
- możliwość wyświetlania materiałów graficznych oraz filmów w polu prezentacji,
- możliwość tworzenia prezentacji z grafik oraz materiałów filmowych,
- możliwość prezentacji materiałów informacyjnych Urzędu z zaprogramowanym czasem wyświetlania każdego materiału,
- możliwość dodawania elementów prezentacji metodą przeciągnij-upuść z dostępnej biblioteki multimedialnych,
- możliwość zdefiniowania harmonogramów dla wyświetlanych prezentacji odrębnie dla każdej grupy wyświetlaczy głównych,
- możliwość dodawania nowych elementów do biblioteki multimedialnych,
- możliwość zdefiniowania odrębnej wielkości pola komunikatu w zależności od nośnika informacyjnego na wszystkich ww. nośnikach informacji,
- możliwość przypisania zdefiniowanych komunikatów informacyjnych do usług realizowanych w systemie.

Moduł rezerwacji wizyt umożliwiający:

- rezerwację wizyt z poziomu sieci LAN, oraz Internetu,
- podgląd i zarządzanie rezerwacjami w widokach:
 - miesiąca - widok całego miesiąca wraz z ilością dostępnych wizyt dla każdego dnia,
 - dnia - podział godzinowy z widokiem każdej usługi w oddzielnej kolumnie,
 - listy wizyt z możliwością wyszukiwania i sortowania wg: nazwiska klienta, usługi, daty,
- dodawanie nowych rezerwacji, poprzez wprowadzanie nowych klientów lub przypisanie rezerwacji do już istniejących w bazie klientów,
- zmianę terminu lub usługi już zaplanowanych wizyt,
- usunięcie rezerwacji,
- wprowadzenie notatek do rezerwowanej wizyty,
- dostęp do modułu z poziomu urządzeń mobilnych.

Moduł terminala stanowiskowego umożliwiający:

- pracę wyłącznie w środowisku webowym,
- wybór oddziału oraz stanowiska pracy,
- wyświetlanie informacji o aktualnie zalogowanym pracowniku, wybranym stanowisku oraz profilu obsługi,
- przywołanie klienta do stanowiska wg kolejności wynikającej z profilu obsługi,
- ponowne wezwanie tego samego numeru,

- obsługę bez biletu (poprzez utworzenie biletu wirtualnego),
- przesłanie klienta do innej usługi na początek lub koniec kolejki lub z uwzględnieniem czasu oczekiwania,
- ponowne wstawienie w kolejkę na określoną pozycję,
- przywołanie dowolnego klienta (także poza profilem obsługi),
- oznaczenie klienta jako „zrezygnował”, jeżeli nie podszedł do stanowiska obsługi,
- przypisanie kodu operacji z rejestracją czasów wykonywania poszczególnych operacji,
- wyświetlanie informacji o numerze klienta i usłudze,
- wyświetlanie czasu obsługi i oczekiwania dla obsługiwanego klienta,
- wyświetlenie ilości klientów oczekujących w poszczególnych kolejkach wraz z możliwością wyświetlenia czasu oczekiwania,
- zmianę profilu pracy bez konieczności wylogowywania,
- dodawanie notatek i ich edycja.

Moduł przywoływania głosowego umożliwiający:

- generowanie zapowiedzi głosowej podczas wezwania klienta do stanowiska o programowalnej treści zapowiedzi,
- podział przywoływania na dwa kanały,
- generowanie głosu zarówno męskiego jak i żeńskiego.

Moduł raportowania zawierający/umożliwiający:

- szablony raportów zawierające dane dotyczące:
 - czasów oczekiwania i obsługi dla poszczególnych usług z podaniem wartości średnich i maksymalnych w założonym okresie czasu,
 - rozkładu czasów w przedziałach czasowych i w ciągu dnia,
 - ilości obsłużonych klientów z podziałem na usługi,
 - ilości klientów którzy zrezygnowali z obsługi,
 - ilość klientów z przekroczonymi wartościami granicznymi (dla czasów oczekiwania i obsługi),
 - ilość zarejestrowanych operacji w rozkładzie miesięcznym,
 - ilość zarejestrowanych operacji przez pracownika,
 - średni czas realizacji operacji,
 - efektywność pracowników z podaniem (czasu zalogowania w systemie, czasu przeznaczonego na obsługę klienta, ilości obsłużonych klientów, czasu nie przeznaczonego na obsługę klienta)
- ręczny wybór zakresu dat z kalendarza,
- wykluczenie dowolnych dni tygodnia z wybranego zakresu,
- wybieranie danych w raporcie za pomocą filtrów,
- export do plików typu PDF, XLS lub CSV,
- zapisanie utworzonego raportu i możliwość edycji,
- przypisanie harmonogramu wykonywania dla zapisanych raportów z uwzględnieniem:
 - częstotliwości wykonywania (codziennie, dnia miesiąca, dnia tygodnia, dnia roku),
 - godziny wykonywania,
 - data zakończenia wykonywania,
 - typu dystrybucji (email lub zapis na dysku),
 - formy pliku raportu PDF lub XLS,
 - listy adresowej umożliwiającej podanie wielu odbiorców,
- tworzenie raportów przy pomocy techniki „przeciągnij i upuść”.