

Рабочий проект

Система оценки качества обслуживания HostCall-QR

Заказчик: ООО "Форум"

Объект: Магазин "Автозапчасти"

Адрес:

г. Москва, ул. Кошкина, магазин "Автозапчасти"

Инд. № подл. Подп. и дата	
Взам. инв. № инв. № дубл. Подп. и дата	
№ инв. № дубл. Подп. и дата	

Лист	Наименование	Примечание
1	Содержание	
2	Общие данные и принцип работы системы	
3	План помещения и расположение оборудования	
4	Структурная схема	
5	Внешний вид оборудования	
6	Спецификация оборудования и материалов	

Иув. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Иув. № дубл.	Подп. и дата

Изм	Лист	№ докум.	Подпис	Дата	Система оценки качества обслуживания HostCall-QR	Лист
						1

Техническое задание

В автомагазине автозапчастей, расположенному по адресу г. Москва, ул. Кошкина, необходимо установить Систему оценки качества обслуживания, с помощью которой управляющий персонал магазина сможет оценивать степень удовлетворенности обслуживанием, эффективность работы персонала или другой выбранный параметр. Радиокнопки оценки качества обслуживания необходимо установить на трех рабочих местах менеджеров и у двух окошек выдачи товара. Каждая радиокнопка оценки качества обслуживания в едином корпусе должна объединять три кнопки - "плохо", "удовлетворительно" и "отлично". Все данные с кнопок обслуживания качества обслуживания должны обрабатываться специальным ПО, установленном на ПК, который расположен в служебном помещении магазина. Дальность действия радиокнопки оценки качества обслуживания на открытой местности должна составлять не менее 20 м.

Общие указания

Система оценки качества обслуживания - это инструмент для независимой оценки качества предоставленных услуг/товаров, осуществления контроля за их предоставлением и эффективного управления качеством услуг.

Система интерактивного взаимодействия с клиентом позволяет автоматизировать процесс получения обратной связи от ваших клиентов. Качественное обслуживание - это то преимущество, которое позволит вашей компании выделиться на фоне конкурентов. Устройства взаимодействия с посетителями устанавливаются непосредственно в местах оказания услуг или местах с наибольшим скоплением посетителей. Посетителю задается один или несколько вопросов и предлагаются варианты ответа. Формулируя правильные вопросы и ответы, вы сможете оценить удовлетворенность и лояльность ваших посетителей.

Система оценки качества «HostCall-QR» предназначена для проведения стандартных опросов и позволяет оценивать степень удовлетворенности обслуживанием, эффективность работы персонала или другой выбранный параметр. Использование данной системы позволяет оптимизировать работу сотрудников и обеспечивает простоту и наглядность предоставления информации о качестве обслуживания.

Так же данную систему можно использовать для анонимного опроса посетителей, например, о представленном товаре или услуге. Рядом с товаром устанавливается табличка с надписью: «Пожалуйста, оцените наш товар» и кнопкой оценки качества. Посетитель оставляет свой отзыв, и в дальнейшем по результатам можно принимать решение о нужности данного товара для посетителей.

Система оценки качества обслуживания и удовлетворенности клиентов «HostCall-QR» предназначена для того, что бы получать обратную связь от клиентов и гостей в частном бизнесе и государственных учреждениях. Благодаря системе оценки качества обслуживания «HostCall-QR» вы получите отклики клиентов и выявите проблемные места вашего бизнеса, так же система поднимает культуру обслуживания вашего персонала, так как никто не хочет быть в конце списка рейтинга.

Кнопки оценки качества легко монтируются благодаря тому, что они являются беспроводными радиокнопками. Система сохраняет историю оценок на жестком диске компьютера за весь период работы, благодаря этому Вы можете отследить тенденцию работы персонала с начала ее монтажа. Журнал статистики можно сохранить на внешний носитель для удаленного проведения анализа.

Принцип работы системы

Система «HostCall-QR» состоит из радиоприемника MP-821W3 и радиокнопок со звуковой индикацией MP-411Q3, в едином корпусе которых объединены 3 кнопки оценки обслуживания: «Отлично», «Удовлетворительно» и «Плохо» (изображенные соответствующими пиктограммами). Радиокнопки устанавливаются в месте обслуживания (кабинете, окошке и т.д.). Радиоприемник MP-821W3 устанавливается в техническом помещении или коридоре, при этом необходимо опытным путем определить его место установки, при котором обеспечивается наилучшая дальность приема радиосигнала от радиокнопок. Система позволяет подключать до 100 радиокнопок MP-411Q3.

Для подключения радиоприемника MP-821W3 к компьютеру необходим преобразователь интерфейса MP-251W3. Обработка и хранение поступающих данных осуществляет программа «HostCall-Quality». Для оценки качества работы сотрудника посетитель нажимает на одну из пиктограмм на радиокнопке, соответствующую его оценке. Нажатие подтверждается звуковым сигналом и световой подсветкой. Радиоприемник принимает сигнал от радиокнопок и по интерфейсу RS-485 передает его на компьютер, на котором установлено ПО «HostCall-Quality». Данное ПО позволяет получать от радиоприемника данные о нажатых кнопках, сохранять их и производить подсчет, сортировку и анализ данных по качеству и сотруднику.

Дальность действия радиокнопки на открытой местности - до 20 метров.

Для электропитания радиоприемника MP-821W3 используется блок питания (БП) на 12 вольт, оснащенный штекером 5,5/2,1 мм. Для удобства его подключения к используемому оборудованию и защиты от перегрузки по току используется адаптер-блок защиты GC-0012U3.

В комплект поставки «HostCall-QR» входят:

Радиокнопка MP-411Q3 1 - 100 шт. (по заказу)

Радиоприемник MP-821W3 1шт.

Преобразователь интерфейса MP-251W3 1 шт.

Программа «HostCall-Quality» 1 шт.

Блок питания 12В/0,3А 1шт.

Адаптер-блок защиты GC-0012U3 1шт.

Провод электрический, длина 2м 1шт.

Комплект крепежа 1шт.

Упаковка 1шт.

Паспорт 1шт.

Система «HostCall-QR» обладает следующими характеристиками:

Дальность передачи данных по интерфейсу RS-485 500 м

Дальность радиосигнала от кнопок, до 20 м

Диапазон частот, МГц 433,92

Условия эксплуатации:

Температура окружающего воздуха, °С от +5 до +45;

Относительная влажность, % не более 85;

Атмосферное давление, мм. рт. ст. от 650 до 800

Первичное электропитание осуществляется от сети переменного напряжения

220В, +10%/-15%, частотой 50 Гц через блок питания.

Вторичное электропитание от блока питания обеспечивает систему выпрямленным

напряжением 12В. Ток потребления 100мА.

Режим работы круглосуточный

Срок службы оборудования комплекта, не менее 5 лет

Для работы программы «HostCall-Quality» необходим компьютер под управлением ОС Windows 7 или выше, монитор разрешением 1280*1024.

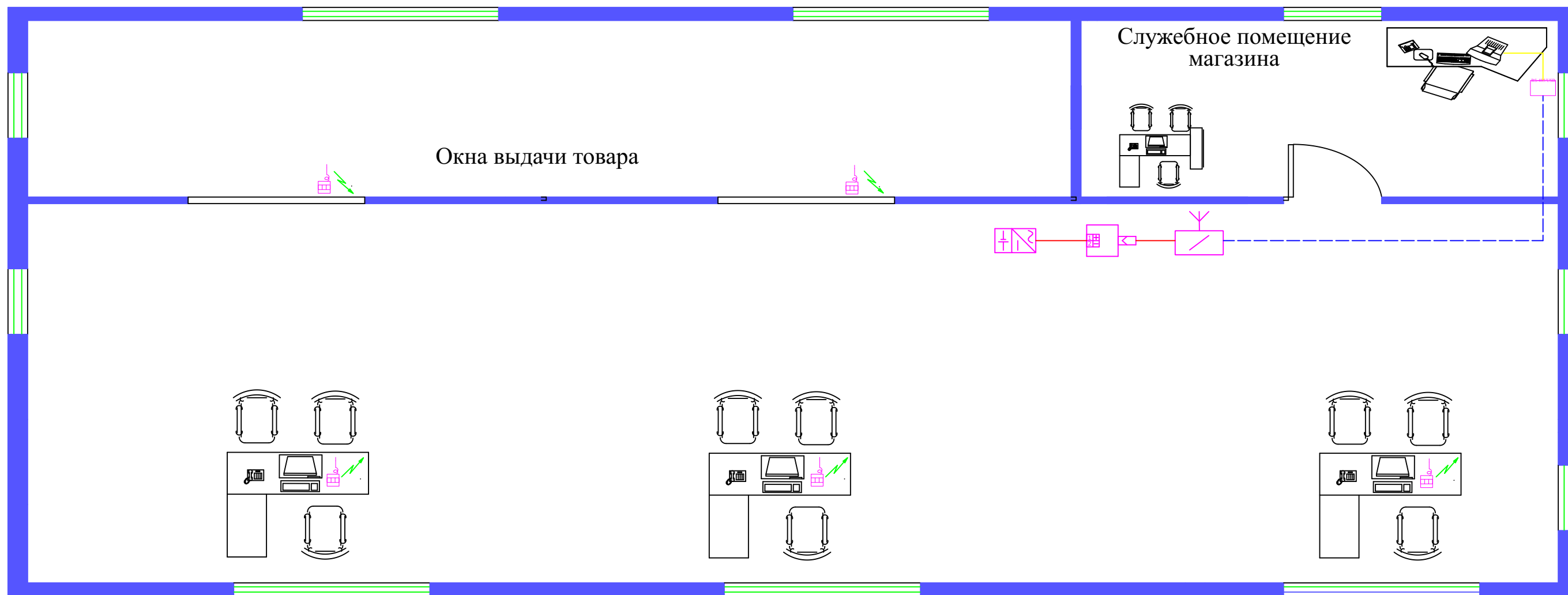
Радиокнопку MP-411Q3 целесообразно размещать в кабинете персонала или в любом другом месте обслуживания, удобном для использования посетителями. Блок питания, адаптер-блок защиты GC-0012U3 и радиоприемник MP-821W3 устанавливаются в помещении, ограниченном для доступа посторонних лиц.

Перед началом эксплуатации необходимо правильно выбрать место, где будет расположен радиоприемник MP-821W3.

Рядом не должны находиться нагревательные приборы, мощные источники электромагнитного излучения, массивные металлические конструкции. Нельзя монтировать устройство на металлической поверхности. В месте установки должен обеспечиваться естественный воздухообмен. От правильного выбора места монтажа зависит дальность работы системы. Рекомендуется предварительно определить место наилучшего приема от расположенных на своих местах радиокнопок вызова, и установить радиоприемник в этом месте.

Электропитание осуществляется 2-х проводным кабелем питания сечением 0,5 мм² от радиоприемника MP-821W3 на винтовые клеммы адаптера-блока защиты «Выход 1» или «Выход 2», обозначенные +/-, соблюдая полярность. Штекер блока питания необходимо подключить к входному разъему «12В» на адаптере-блоке защиты GC-0012U3. Затем включить вилку сетевого шнура в электрическую розетку сети 220в. На адаптере-блоке защиты должны загореться 2 два светодиода (красный и зеленый), что сигнализирует о наличии напряжения от блока питания (красный) и на линии (зеленый). Если горит только красный индикатор, то это сигнализирует о коротком замыкании на линии питания радиоприемника. Кроме того, на радиоприемнике должен загореться светодиодный индикатор наличия питания.

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док	Подпись	Дата				
						<i>Магазин "Автозапчасти"</i> <i>г. Москва, ул. Кошкина, д. 35</i>			
Разраб.						<i>Система оценки качества обслуживания HostCall-QR</i>	Стадия	Лист	Листов
Пров.							Р	2	6
ГИП									
Н.контр.						<i>Общие указания</i>			



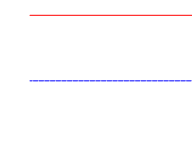
Обозначение оборудования

Радиокнопка оценки качества MP-411Q3	
Радиоприемник MP-821W3	
Преобразователь интерфейса RS-485/USB - MP-251W3	
Адаптер-блок защиты GC-0012U3	
Блок питания 12В/0.3А	

Цель электропитания

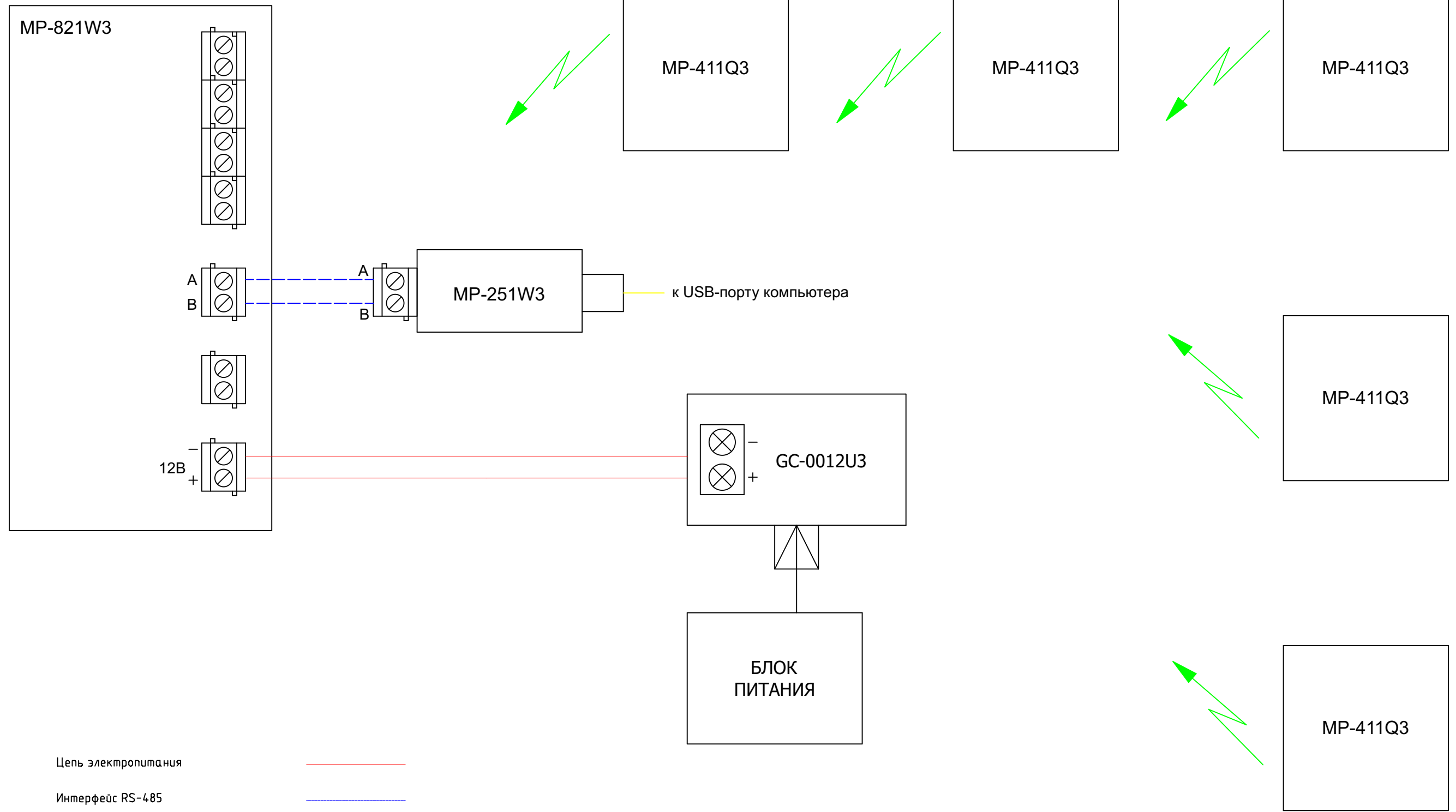
Интерфейс RS-485

Интерфейс USB



						Магазин "Автозапчасти" г. Москва, ул. Кошкина, д. 35		
Изм.	Кол.уч.	Лист № док	Подпись	Дата				
Разраб.					Система оценки качества обслуживания HostCall-QR	Стадия	Лист	Листов
Пров.						Р	3	6
ГИП								
Н.контр.					План помещения и расположение оборудования			

Структурная схема соединений



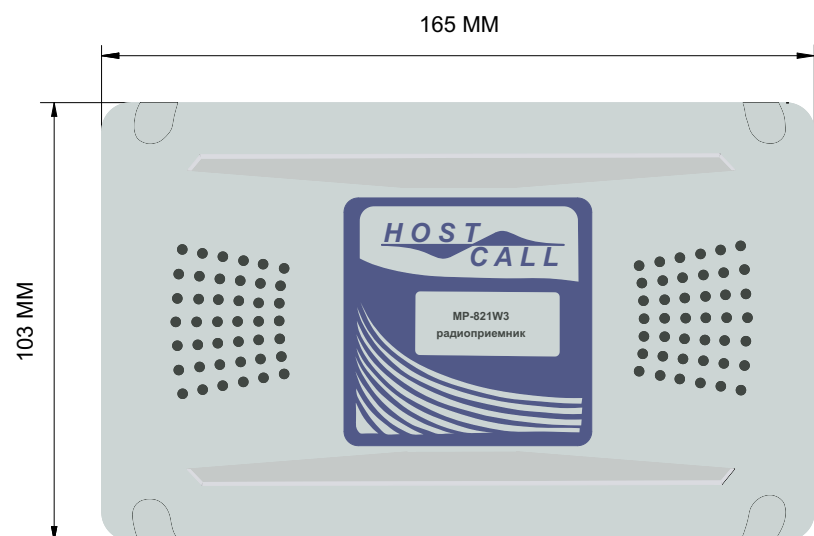
Цепь электропитания —
 Интерфейс RS-485 —
 Интерфейс USB —

Согласовано

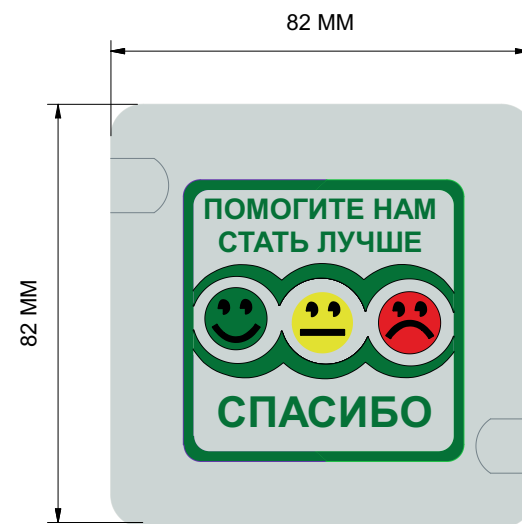
Инв. № подл. Подп. и дата Взам. инв. №

						Магазин "Автозапчасти" г. Москва, ул. Кошкина, д. 35			
Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подпись	Дата				
Разраб.						Система оценки качества обслуживания HostCall-QR	Стадия	Лист	Листов
Пров.							P	4	6
ГИП									
Н.контр.						Структурная схема			

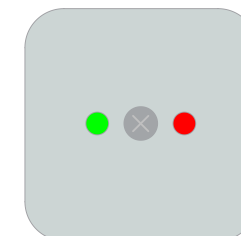
Радиоприемник 4-х канальный MP-821W3



Радиокнопка оценки качества MP-411Q3



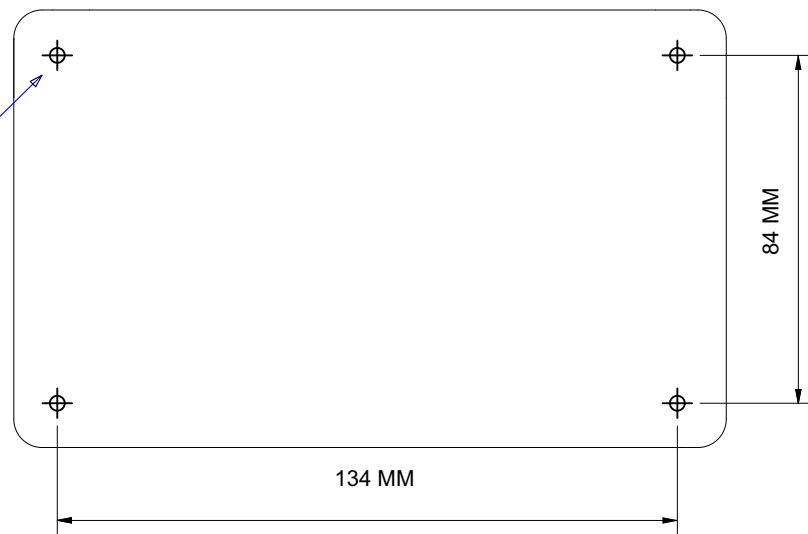
Адаптер-блок защиты GC-0012U3



Адаптер-блок защиты GC-0012U3

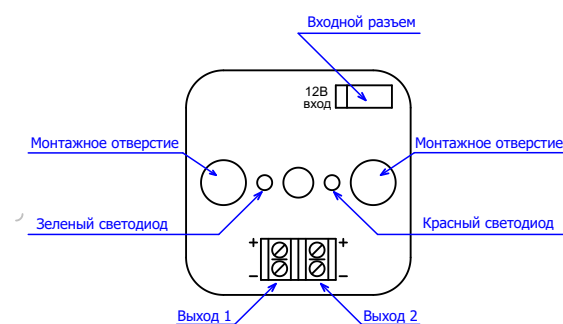
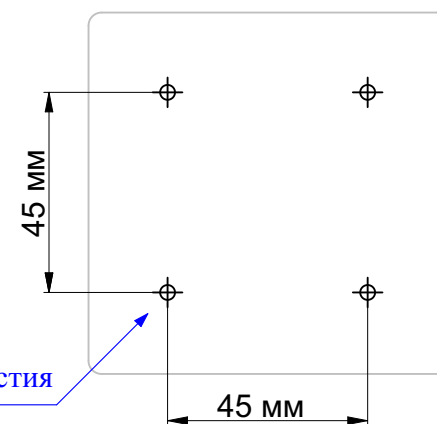
Радиоприемник 4-х канальный MP-821W3
(задняя сторона)

Монтажные отверстия



Монтажные отверстия

Задняя сторона кнопки
оценки качества MP-411Q3



Согласовано

Взам. инв. №

Подп. и дата

Инв. № подл.

						Магазин "Автозапчасти" г. Москва, ул. Кошкина, д. 35			
Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док	Подпись	Дата	Система оценки качества обслуживания HostCall-QR	Стадия	Лист	Листов
Разраб.							Р	5	6
Пров. ГИП									
Н.контр.						Внешний вид оборудования			

Позиция	Наименование и техническая характеристика	Тип, марка, обозначение документа, опросного листа	Код оборудования, изделия, материала	Завод-изготовитель	Единица измерения	Количество	Масса единицы, кг	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	<u>Система вызова персонала</u>							
1	Радиокнопка оценки качества MP-411Q3	MP-411Q3		ООО "СКБ Телси"	шт.	5		
2	Радиоприемник MP-821W3	MP-821W3		ООО "СКБ Телси"	шт.	1		
3	Преобразователь интерфейса MP-251W3	MP-251W3		ООО "СКБ Телси"	шт.	1		
4	Адаптер-блок защиты	GC-0012U3		ООО "СКБ Телси"	шт.	1		
5	Блок питания, 12В/2А			ООО "СКБ Телси"	шт.	1		
	<i>Кабельная продукция и расходные материалы:</i>							
6	Кабель UTP 2x2x0.5 (витая пара) cat 5E	UTP 2x2x0.5		ООО "Паритет"	м.	25		
7	ДКС миниканал 40/1x17	ДКС 00351 СТМС		ООО "АБН"	м.	15		
8	Монтажные элементы для ДКС/ДКС (00395 АИМ, 00425 АРМ, 00541ИМ, 00579LM)			ООО "АБН"	шт.	30		
9	Крепеж (саморезы, дюбели)				компл.	4		

Согласовано

Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Магазин "Автозапчасти"
г. Москва, ул. Кошкина, д. 35

Изм.	Кол.уч.	Лист	№ док.	Подпись	Дата				
Разраб.						Система оценки качества обслуживания HostCall-QR	Стадия	Лист	Листов
Пров.							Р	6	6
ГИП									
Н.контр.						Спецификация оборудования			