

ПРОТОКОЛ

От провеждане на демонстрация

На, 22.02.2017 година в 11:00 часа в "Софийска вода" АД, на основание заповед ДР-37/24.01.2017 г. КОМИСИЯ В СЪСТАВ:

- 1. ПРЕДСЕДАТЕЛ: Величка Динева** – Мениджър „Управление на качеството“, и членове:
- 2. Иван Къчев** - Старши специалист Снабдяване;
- 3. Надя Гергова** – Мениджър Фронт офис;

и резервни членове:

- 1. Хари Павлов** – Директор „Логистика и доставки“;
- 2. Николета Тричкова** - Старши специалист "Снабдяване";
- 3. Христо Зангов** - Старши специалист "Снабдяване";
- 4. Камелия Георгиева** - Старши специалист "Снабдяване";
- 5. Вера Кръстева** - Старши специалист "Снабдяване";
- 6. Сергей Поборников** – Старши специалист "Снабдяване";
- 7. Звезделина Борисова**, Старши специалист "Снабдяване";
- 8. Радостина Стефанова**, Старши специалист "Снабдяване";
- 9. Мира Тенева** – Координатор „Снабдяване“;
- 10. Габриела Меркоре** – Търговски директор;

се събра във връзка с провеждане на обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява на стойност по чл. 20, ал. 3 от ЗОП с номер на обявата 42640/IK-3572 и предмет „Доставка внедряване и поддръжка на система за управление на опашката(queue management system)“, за извършване на демонстрация в реално време на възможностите на предлаганата от участника система ONLINET чрез изграждане на демо среда с цялото необходимо оборудване: диспенсер за билети, дигитално оборудване (digital signage), софтуер за управление на опашката (queue management software), съгласно подадената оферта в съответствие с изискванията на Обявата и дали участника може да покаже как оборудването и системата изпълняват всички изисквания, посочени в техническото задание.

От страна на участника Принтек България ЕАД, участие в демонстрацията взеха следните упълномощени представители: Светослав Паскалев, Богомил Ценев и Никола Пенев.

Демонстрацията на предлаганата система се състоя в офис на Принтек България ЕАД. По време на демонстрацията бяха представени възможностите на системата, съответстващи на техническите изисквания, заложени в документацията.

Съответствието на всяко едно изискване от техническото задание бяха описани, както следва:

Комисия:


.....

Звезделина Борисова


.....

Надя Гергова


.....

Величка Динева





№г.	Изисквания	Предложение на участника отговаря / не отговаря
1	<p>Доставчикът трябва да предостави интегрирана система за управление и контрол на човекото потока, включвайки опция за показване и управление на видео съдържание, със следните компоненти:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Диспенсъри за билети (Tickets dispensers) - Централен екран в комплект с допълнителен софтуер / хардуер, да позволява визуализация и управление на видео и допълнителни функционалности - Софтуер за управление на приоритетни заявки, прехвърляне на функции, списък с услуги, статистика и мониторинг и софтуерен терминал за служители (staff software terminal) - Софтуер за гласови съобщения (Voice calling software) 	отговаря
2	<p>Диспенсърът за билети трябва да има следните характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Солидна метална кутия - Доставка за под - Врата за обслужване с възможност за заключване в задната част - Дисплей с тъчскрийн (Touchscreen display), с минимум 19" диагонален размер (за 3 офиса) и минимум 7" (за един офис). - Термичен принтер (Thermal printer) 3" / 80 мм ширина на хартията - Вграден компютър (Build-in PC) с оперативна система - Възможност за издаване на минимум 10 000 билета на ден 	отговаря
3	<p>Менюто на тъчскрийна трябва да бъде конфигурируемо и да се променя от крайни потребители, позволяващо показването на различни опции, на минимум две нива на</p>	отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

.....

Величка Динева

	детайл.		
4	<p>Когато клиента избере услуга, екрана трябва да бъде визуализиран на тъчскрийн екрана по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Лого и групи от услуги - Прозорец с подгрупи от услуги - След избора на услуга, принтиране на билет съдържащ най-малко: лого на компанията, сериен номер, вид услуга, дата, час на издаване 	отговаря	
5	Оформлението на билета трябва да бъде лесно конфигурируемо, позволявайки промяна на показаната информация, според нуждите на Възложителя.	отговаря	
6	<p>Доставчикът трябва да представи интегрирано решение за дигитално оборудване (digital signage), съдържащо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Централен екран - Софтуер позволяващ визуализация на повиканите билети, както и видео и друг вид съдържание. - Системата за дигитално оборудване (digital signage) трябва да бъде напълно интегрирана със система за управление на опашката (queue management system) и трябва да показва също номерата на билетите в опашка. В допълнение на това, рекламите трябва да бъдат показани автоматично в предефиниран ред. 	отговаря	
7	Екраните трябва да са налични със следния размер: 55"	отговаря	
8	Софтуерът трябва да позволява по същото време визуализация на различно съдържание, в различни части на екрана: повикани билети и бюра; видео; динамичен (въртящ се) текст в долната част на екрана също софтуера трябва да позволява гъвкава конфигурация на начина, по който съдържанието е показано на екрана и времето и начина на показване на различните видове съдържание.	отговаря	
9	Стандартното показване на номера на билета и бюрата трябва да бъде налично на	отговаря	

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

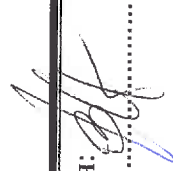
.....

Величка Динева

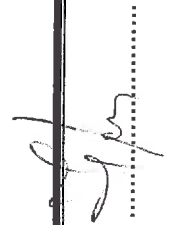
	български език.		
10	Дигиталното оборудване (digital signage) трябва да бъде независимо по размер и доставчик на дигиталните екрани.	отговаря	
11	Системата трябва да позволява следните формати за показване: PC video formats (video playlist); PC picture formats (слайдшоу на снимки); Анимирани презентации; директно показване на DVD/Blu-ray (дори и в HD качество); показване на ТВ канали. Други: показване на последните повикани 3-5 номера на билети; показване на нови повикани билети в отделен прозорец; предупреждаващ звук, когато нов клиент е повикан; лого на компанията, снимка, цвят и шрифтове.	отговаря	
12	Всеки допълнителен необходим хардуер трябва да е включен в завършеното решение на дигиталното оборудване (signage solution).	отговаря	
13	Опции за настройка: Създаване на група от клонове; създаване на екран, панел и ticker групи; създаване на кампании и кампанийни групи; създаване на плейлист; определяне срокове на валидност („expiry terms“) на плейлисти	отговаря	
14	Статистика: медия съдържание, което е било пускано (по клонове, по екрани, по период от време). Детайлни данни за кампании и кампанийни групи.	отговаря	
15	Мониторинг: Медия съдържание показано понастоящем; Настоящ статус на екрана; Настоящ статус на кампании и кампанийни групи; Предупреждение за достигането на настояща граници.	отговаря	
16	Функционалности на дизайна: Големина на панели и tickers; вид на шрифта за панели и tickers и Възможност за показване автоматично на данни, получени онлайн.	отговаря	

2.2 Изисквания, свързани със софтуера за управление на опашката (queue management software)

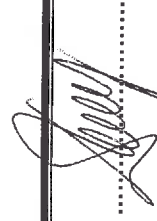
Комисия:



Звезделина Борисова



Надя Гергова



Величка Динева

№г.	Изискване	Предложение на участника отговаря/не отговаря
17	Системата трябва да предостави Контрол върху и информация за работния процес и потока на клиенти в Центрове за обслужване на клиенти на Софийска вода.	отговаря
18	Системата трябва да предоставя онлайн мониторинг на всяко събитие в реално време и мониторинг на клиентския поток по групи и подгрупи от дейности / услуги, работата на служителите в цялата мрежа и локално за всеки един от центровете.	отговаря
19	<p>Софтуерът трябва да се справя с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приоритетни заявки (Priority calls) - Прехвърляне на функция: повикване на новия клиент с избор на служител и прехвърляне на клиента към други услуги - Списък на изчакване - Промяна на услуги 	отговаря
20	Системата трябва да разпределя потока от клиенти, чакащи според предварително зададени групи на работните станции, в съответствие с услуги/подгрупи.	отговаря
21	Софтуерът трябва да има функция съобщаване по имейл, в случай че има голям брой чакащи клиенти.	отговаря
22	Софтуерът трябва да има възможност да изпраща също текстови съобщения, ако броя на чакащите клиенти достигне до определен лимит.	отговаря
23	<p>Системата трябва да има софтуерен терминал за персонала (staff software terminal), позволяващ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Повикване на клиенти (ръчно или автоматизирано) 	отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

.....

Величка Динева

	<ul style="list-style-type: none"> - Прехвърляне на клиенти (по бюра, услуги, брой служители) - Начало и край на услугата - Регистриране на резултатите от услугата със затварящи кодове - Управляване на списъка с чакащи и ВИП клиенти - Управление на почивките, с конфигурируеми причини - Предупреждения в случай на надминаване на предварително зададени лимити. - Използване на кодове за затваряне – правейки приключване на всяко взаимодействие с клиента - Приложението трябва да се веб-базирано, без да се изисква инсталиране на компютрите на администратора/обслужващия клиенти 	
24	<p>Системата трябва да има следните конфигурируеми функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Да задава времеви периоди на администрация - Да показва на базата на време за администрация броя на билетите, които могат да бъдат издавани по време на часовете за работа на офиса - Да подрежда услуги в предварително създадени групи с услуги - Да задава критични бройки на чакащи клиенти за всяко бюро - Да задава сигнала за извикване за всяко бюро - Да задава повикването чрез използване на текст за всяко бюро - Да ограничава разрешенията на потребители за всяко бюро - Да ограничава групите от административни услуги на всяко бюро (разрешение) - Да пренасочва към услуга - Да пренасочва към група услуги - Да пренасочва към бюро - Да ограничава прехвърлянето в случай на всяка услуга (разрешение) 	отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

.....

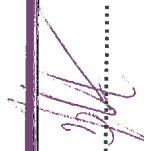
Величка Динева

	<ul style="list-style-type: none"> - Да ограничава в случай на групи от услуги (разрешения) - Да ограничава в случай на бюра (разрешения) - Да определи по подразбиране администратор - Да определи по подразбиране група от услуги - Да определи по подразбиране цел на пренасочване - Да повика пренасочените клиенти 	
25	Достъпът до системата за управление и отчитане трябва да бъде предоставен на неограничен брой потребители от всяко ниво (мениджъри, администратори, ръководители, служители), без да се изискват допълнителни лицензи, с изключение на лицензите за диспечърите на билетите и местата за обслужване.	отговаря

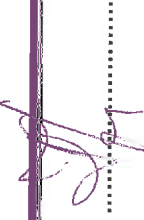
2.3. Изисквания, свързани със софтуера за повикване (voice calling software)

№	Изискване	Предложение на участника/отговаря/не отговаря
26	Системата трябва да има софтуер за повикване (voice calling software), правейки възможно да се използва гласови съобщения, когато и да се повика и покаже билет. Услугата трябва да е налична или персонализирана на български език.	отговаря
27	Софтуерът трябва да е пуснат на компютрите на служителите и на екрана да има pop-up функционалност. Бутоните ще бъдат наименовани според функциите.	отговаря
28	Системата трябва да има следните особености: <ul style="list-style-type: none"> • Вписване и отписване от системата • Повикване на следващия клиент 	отговаря

Комисия:



Звезделина Борисова

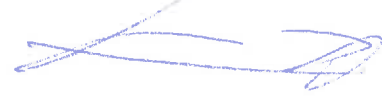


Надя Гергова



Величка Динева





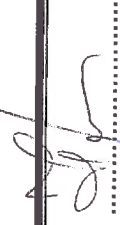


	<ul style="list-style-type: none"> • Автоматично повикване на нови клиенти • Повикване на даден номер на билет от списък • Повикване на клиент, чакащ за дадени услуги • Пренасочване към гише • Пренасочване към услуга • Пренасочване към служител • Промяна на услуга на гишето • Софтуера оперира с операционна система • Падащи менюта • Вградена помощ • Падащо меню: • Записване на времето за обработка (администриране) • Съобщаване на лимита на времето за обработка (администриране) • Управление на списъка с чакащи • Въвеждане на приключване или продуктов код • Приключване на администрирането (обработката) по отделни услуги • Окончателно приключване на клиентска обработка (администриране) • Затваряне на клиент с коментар „не се е явил“ • Автоматично повикване на клиент след приключване на задача • Управление на почивките на служителите
--	--

2.4. Изисквания, свързани с мониторинг/и докладване

Комисия: 

Звезделина Борисова



Надя Гергова



Величка Динева



№.	Изискване	Предложение на участника отговаря / не отговаря
29	<p>Системата трябва да предостави следните функции за мониторинг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Визуализация на всички служители включени в системата и тяхното разпределение по подгрупи от услуги на всяка работна станция • Визуализация на заявените чакащи номера и подгрупи от услуги на всички работни станции • Опция за регрупиране на групи от услуги за работна станция от работната станция с компютъра на супервайзора • Опция за показване на време <ul style="list-style-type: none"> - за обслужване на клиент, - за обработка на данни след срещата /WRAP/ - за паузи - за фиксирани почивки - за готовност за обслужване на следващия клиент - за вписване /отписване от системата 	отговаря
30	Системата трябва да предоставя доклади за броя и целта на клиентските посещения /брой издадени билети, брой по подгрупи от услуги/ средното време за изчакване и времето за обслужване по вид на услугите глобално и за всеки център.	отговаря
31	Докладите трябва да бъдат изведени на различни нива: всички центрове за обслужване на клиенти, специфични клонове и служители.	отговаря
32	Докладите трябва да са налични онлайн, в реално време и като исторически данни ретроспективно, с опция за избор на определен период от време.	отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

.....

Величка Динева

33	Доклад за работен статус на всеки служител – ефективно работно време, обработка на данни след предоставяне на данни (WRAP), паузи, фиксирани почивки на работа, готовност за обслужване на клиент.	отговаря
34	Броя на обслужени клиенти от всеки служител с данни за подгрупи от услуги и време.	отговаря
35	<u>Статистика на бюрата (гишета):</u> <ul style="list-style-type: none"> - Броя услуги извършени от бюро - Време за работа - Брой на клиентите, които не се явяват - Минимално, максимално, средно време за изчакване (час, минута, секунда) - Минимално, максимално, средно време за изпълнение (час, минута, секунда) - Брой пренасочени клиенти 	отговаря
36	<u>Статистика за услуги:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Вид на услугата - Брой клиенти - Брой посещения за вид услуга - Минимален, максимален, среден период за изпълнение - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Среден брой на отворени бюра - Брой клиенти в разпределение по часове 	отговаря
37	<u>Статистика, свързана с клиенти</u> <ul style="list-style-type: none"> - Проверка на клиент чрез клиентски номер - Време за издаване на номер 	отговаря

Комисия:

.....

.....

.....

Звезделина Борисова

Надя Гергова

Величка Динева

	<ul style="list-style-type: none"> - Бюро за услуга (номер) - Обслужващ служител (администратор) - Време за вземане на билета - Започване на обслужването - Приключване на обслужването - Време за изчакване - Време за обслужване - Общо време за обслужване - Пренасочен ли е клиента 	
38	<p><u>Статистика за време</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Възможност за задаване на норми - Показване на времето за изчакване - Показване на време за администриране (обслужване) - Показване на среднодневни детайли, разпределени по услуги или бюро - Изчисляване на средната стойност в случай на по-дълъг период, разбити на услуга или бюро 	отговаря
39	<p><u>Статистика за работни часове</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на служителя който използва системата в определен ден или в даден период - Общ брой работни часове - Работни часове, прекарани с клиенти - Брой обслужени клиенти 	отговаря
40	<p><u>Детайлна статистика, свързана с администраторите:</u></p>	отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

Величка Динева

	<ul style="list-style-type: none"> - Име на администратор - Услуги предоставени от администраторите - Разпределяне по услуги: <ul style="list-style-type: none"> • Брой клиенти • Брой случаи • Средно време за изчакване • Средно време за администриране 	отговаря
41	<p><u>Статистика за затварящи кодове:</u></p> <p>Трябва да има възможност за присъединяване на кодове за приключване към всеки клиент според определена система с цел да направи статистиките достъпни чрез справка, също използвайки тези кодове.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Код и наименование на кода за приключване - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Минимален, максимален, среден период за изпълнение 	отговаря
42	<p><u>Статистика за дейностите</u></p> <p>Трябва да има възможност за присъединяване на код за приключване на определени дейности и за заявяване на статистика според тези групи.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Име на дейност - Брой клиенти/обслужени случаи - Минимално, максимално, средно време за изчакване - Минимално, максимално, средно време за администриране (изпълнение) 	отговаря
43	<p><u>Статистика, свързана с времеви период от деня</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Брой клиенти 	отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

Надя Гергова

Величка Динева

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Минимален, максимален и среден брой от клиенти ○ Средно време за изчакване ○ Средно време за обслужване <p>- Време на престой</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Минимално, максимално, средно и общо време на престой в Център за Обслужване на Клиенти <p>- Подробна информация за управление на случаите</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Всички детайли на заявени билети могат да бъдат проучени. 	
--	--	--

2.5. Изискванията за услуги по поддръжка

№г.	Изискване	Предложение на участника	на
44	Системата трябва да има три години безплатно гаранционно обслужване, покриващо всички неизправности на предоставените устройства и софтуер		отговаря
45	Безплатната поддръжка ще включва: <ul style="list-style-type: none"> - Възстановителни операции, подмяна на повредени устройства, възстановяване на подходящото функциониране на внедрената система. - Поддръжка на софтуер за приложение в рамките на настоящата версия, инсталирана на устройствата - Инсталиране и преинсталиране на оперативна система, софтуер на приложение и подмяна на техническо оборудване, като резултат от инцидент. 		отговаря
46	Услугите по поддръжка трябва да са налични най-малко между 9:00 и 17:00 часа през работни дни.		отговаря

Комисия:

.....

Звезделина Борисова

.....

Надя Гергова

.....

Величка Динева

47	Услугите по поддръжка трябва да бъдат договорени на определен/конкретен имейл и телефонен номер предоставен от доставчика; всеки сигнал трябва да бъде регистриран и проследяван от гледна точка на време за разрешаване.	отговаря
48	Време за отговор: до 4 часа Време за разрешаване: не по-късно от следващия работен ден.	отговаря

След проведената демонстрацията комисията констатира, че предлаганата система за управление на опашката ONLINET се отговаря на изискванията на Възложителя.

По време на демонстрацията бяха направени екранни снимки свързани с функционалността на предлагания продукт, които са неразделна част от настоящия протокол.

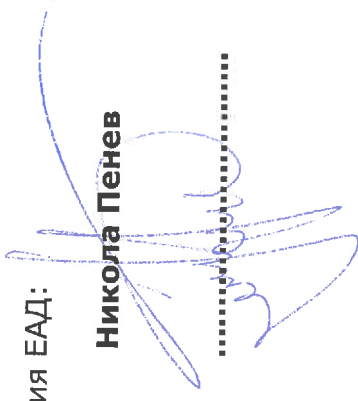
Заседанието на Комисията приключи на 22.02.2017 год. в ч. часа с подписване на настоящия протокол.

Представители на Принтек България ЕАД:

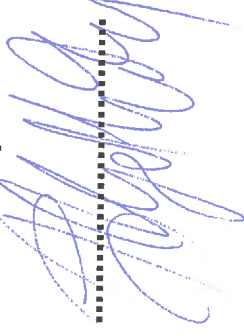
Светослав Паскалев



Никола Пенев



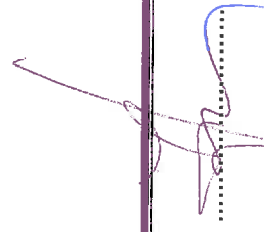
Богомил Цевев



Комисия:



Звезделина Борисова



Надя Гергова



Величка Динева

CDIS Configuration - x

192.168.1.12/cds/

CDIS MAINFRAME ADMINISTRATION

OPENING TIMES Actual opening and lunch time

TASKS: 244 (Actual opening time), 134 (Actual opening time), 634 (Actual opening time), 244 (Actual opening time)

ACTUAL OPENING TIME

SERVICE	MONDAY		TUESDAY		WEDNESDAY		THURSDAY		FRIDAY		SATURDAY		SUNDAY	
	Open	Close	Open	Close	Open	Close	Open	Close	Open	Close	Open	Close	Open	Close
RESIDENTIAL SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
TRANSFERS FEES AND WITHDRAWALS FROM POS TERMINAL	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
COMPANY SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
CONSUMER LOANS	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
LOANS TO COMPANIES	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
OTHER	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
RECEIPT OF PENSIONS	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
INVESTMENT AND INSURANCE PRODUCTS	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Opening of current, deposit or savings accounts	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Closing current, deposit or savings accounts	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Account contributions - local and foreign currency	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Account withdrawal - local and foreign currency	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Currency Exchange	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
CURRENCY TRANSFERS AND MONEYGRAM	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Currency transfers, checks, collections, credit letters	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
MoneyGram	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Bank card issuance	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Receiving bank card	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Inquiries on bank cards	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59
Closure of bank card	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59	09:02	23:59

CDIS Configuration - x

192.168.1.12/cds/

Next RECEIPT in 1 seconds...

GIVEN TICKETS	FINISHED TASKS	AVG. WAITING TIME	AVG. ADMINISTRATION TIME	SERVICE LEVEL
7 ticket(s)	7 task(s)	00:00:38	00:02:17	85.71 %

ACTUAL WAITING CLIENTS NUMBER: 14

CLIENTS WAITING FOR MORE THAN 8 MINUTES: 10

CLIENT NUMBER	TYPUS	CLIENT SERVICE	ARRIVE TIME	WAITING TIME	CALL NUMBER
1	Normal	CONSUMER LOANS - CONSULTATION WITH LOAN OFFICER	11:34:34	00:00:00	1
2	Normal	CONSUMER LOANS - CONSULTATION WITH LOAN OFFICER (Special Term)	11:35:22	00:00:00	0
3	Normal	COMPANY SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY - Contributions in company accounts - local and foreign currency	10:43:15	00:34:39	0
4	Normal	BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING - Receiving bank card	10:21:55	00:55:20	0
5	Normal	BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING - Receiving bank card	10:28:19	00:49:25	3
6	Normal	BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING - Receiving bank card	10:29:11	00:48:43	2
7	Normal	RESIDENTIAL SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY - Closing current, deposit or savings accounts	10:29:27	00:48:27	1
8	Normal	TRANSFERS FEES AND WITHDRAWALS FROM POS TERMINAL - Cash transfers	10:29:47	00:48:07	1
9	Normal	RECEIPT OF PENSIONS	10:32:55	00:44:59	0
10	Normal	BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING - Bank card issuance	10:42:55	00:38:59	0
11	Normal	RESIDENTIAL SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY - Closing current, deposit or savings accounts	10:44:09	00:32:43	0
12	Normal	TRANSFERS FEES AND WITHDRAWALS FROM POS TERMINAL - Cash transfers	10:52:56	00:24:38	0
13	Normal	INVESTMENT AND INSURANCE PRODUCTS - Insurance Products	11:14:08	00:00:00	0
14	Normal	RECEIPT OF PENSIONS	11:24:20	00:00:00	0

SERVICE	CLIENT NUM. ALL TOGETHER	MAX. WAIT TIME	CLIENT NUM.				
			0-2 min.	2-5 min.	5-8 min.	8-10 min.	10+ min.
RECEIPT OF PENSIONS	3	00:44:39	1	0	0	0	1
RESIDENTIAL SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY - Closing current, deposit or savings accounts	3	00:48:27	0	0	0	0	2
BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING - Bank card issuance	1	00:34:39	0	0	0	0	1
BANK CARDS AND ELECTRONIC BANKING - Receiving bank card	3	00:55:20	0	0	0	0	2
TRANSFERS FEES AND WITHDRAWALS FROM POS TERMINAL - Cash transfers	1	00:24:38	0	0	0	0	1
TRANSFERS FEES AND WITHDRAWALS FROM POS TERMINAL - Non-cash transfers	1	00:48:07	0	0	0	0	1
COMPANY SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY - Contributions in company accounts - local and foreign currency	1	00:34:39	0	0	0	0	1
INVESTMENT AND INSURANCE PRODUCTS - Insurance Products	1	00:00:00	1	0	0	0	0
CONSUMER LOANS - CONSULTATION WITH LOAN OFFICER	2	00:00:00	2	0	0	0	0

CCO Configuration - Shared Documents

192.168.1.12 (IPv4)

2017 • 1 • 1

2017 • 2 • 20 • 2017 • 3 • 22

SEPARATE THE DAYS TO HOURS

CLEARLY ITEM

STATISTIC SERVICE GROUPS

STATISTIC ITEM

SAVE SETTINGS

CCO Configuration - Shared Documents

192.168.1.12 (IPv4)

2017.02.22

CLERK'S WORK

Angel Georgiev

TIME	TYPE	LENGTH
2017.02.22 00:21:01	Log in	
2017.02.22 00:22:33	Waiting	00:00:32
2017.02.22 00:22:52	Log out	
2017.02.22 00:22:58	Log in	
2017.02.22 00:24:01	Log in	
2017.02.22 00:27:00	Log in	
2017.02.22 00:28:20	Waiting	00:00:02
2017.02.22 00:28:24	Break	00:00:00
2017.02.22 00:28:40	Log in	
2017.02.22 00:33:00	Waiting	00:04:32
2017.02.22 00:33:30	Administration	00:00:00
2017.02.22 11:34:50	Waiting	01:01:43
2017.02.22 11:37:10	Log out	
2017.02.22 11:37:10	Log in	
TIME FROM LOG IN TO LOG OUT (DAY): 01:07:06		
TIME SPENT WITH WAITING (DAY): 01:07:59		
TIME SPENT WITH ADMINISTRATION (DAY): 00:00:00		
TIME SPENT WITH BREAK (DAY): 00:00:00		
ALL TOGETHER: 01:07:06		
TOTAL TIME FROM LOG IN TO LOG OUT: 01:07:06		
TOTAL TIME SPENT WITH WAITING: 01:07:59		
TOTAL TIME SPENT WITH ADMINISTRATION: 00:00:00		
TOTAL TIME SPENT WITH BREAK: 00:00:00		

Bogdan Tanev

TIME	TYPE	LENGTH
2017.02.22 00:09:42	Log in	
2017.02.22 00:10:00	Waiting	00:00:18
2017.02.22 00:10:30	Break	00:00:00
2017.02.22 00:10:30	Waiting	00:00:00
2017.02.22 00:10:30	Log out	
2017.02.22 00:11:00	Log in	
2017.02.22 00:12:57	Log in	
2017.02.22 00:13:10	Waiting	00:00:03
2017.02.22 00:13:10	Administration	00:00:00
2017.02.22 00:13:10	Waiting	00:00:03
2017.02.22 00:13:10	Log out	

CD6 Configuration... x Shared Documents x

192.168.1.12:35/

WORK Cisco Systems CNSys Personal Education Namirul muha LANRE

CD6 MAINFRAME ADMINISTRATION

CLERK'S WORK 2017.02.22

MAIN DETAILS

CLERK'S WORK

TIME	Angel Georgiev	TYPE	LENGTH
2017.02.22 08:22:00		Log in	
2017.02.22 09:22:11		Waiting	00:00:53
2017.02.22 09:22:13		Log out	
2017.02.22 09:22:20		Log in	
2017.02.22 09:22:01		Log in	
2017.02.22 09:22:23		Waiting	00:03:01
2017.02.22 09:22:24		Break	00:00:03
2017.02.22 09:22:40		Log in	
2017.02.22 09:22:09		Waiting	00:04:22
2017.02.22 09:22:30		Administration	00:00:08
2017.02.22 09:22:45		Waiting	02:00:43
2017.02.22 09:22:45		Log out	
2017.02.22 09:22:45		Log in	
TIME FROM LOG IN TO LOG OUT (DAY): 01:07:06			
TIME SPENT WITH WAITING (DAY): 01:07:59			
TIME SPENT WITH ADMINISTRATION (DAY): 00:00:08			
TIME SPENT WITH BREAK (DAY): 00:00:03			
ALL TOGETHER			
TOTAL TIME FROM LOG IN TO LOG OUT: 01:07:06			
TOTAL TIME SPENT WITH WAITING: 01:07:59			
TOTAL TIME SPENT WITH ADMINISTRATION: 00:00:08			
TOTAL TIME SPENT WITH BREAK: 00:00:03			

TIME	Dogomad Ivanov	TYPE	LENGTH
2017.02.22 09:22:43		Log in	
2017.02.22 09:22:48		Waiting	00:00:28
2017.02.22 09:22:50		Break	00:00:02
2017.02.22 09:22:52		Waiting	00:00:07
2017.02.22 09:22:53		Log in	
2017.02.22 09:22:58		Log in	
2017.02.22 09:22:59		Waiting	00:00:03
2017.02.22 09:22:59		Administration	00:00:02
2017.02.22 09:22:59		Waiting	00:00:03
2017.02.22 09:22:59		Log out	
2017.02.22 09:22:59		Log in	

CD6 Configuration... x Shared Documents x

192.168.1.12:35/

WORK Cisco Systems CNSys Personal Education Namirul muha LANRE

CD6 MAINFRAME ADMINISTRATION

DESKS - CLERKS

MAIN DETAILS

DESKS

DESKS	Angel Georgiev	Dogomad Ivanov	RSS I.	BSS Atanaska Georgieva	LJ Ouzina Georgieva	LJ Tina Yankolova	Pfames Vukov	Svetoslav Pankalov	Todor Stoychev
01: Desk 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
02: Desk 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
03: Desk 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
04: Desk 4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
05: Desk 5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
06: Desk 6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
07: Desk 7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
08: Desk 8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20: Desk	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CHANGE CONNECTIONS

CDR MAINFRAME ADMINISTRATION

SERVICES Change service

MAIN DETAILS

DESK GROUPS

CLERKS

COMPONENTS

SERVICES

ON BOARD

SERVICE GROUPS

PICTURES

BACKGROUND

PRINTING AND SUBTITLES

MULTILINGUAL SUBTITLES

TICKET GROUPS

MAIN DISPLAYS

LANGUAGE

SETTINGS

TICKET DESIGN

CLIENTS DESIGN

OPENING TIMES

PRINTERS

LOG CODES

LISTING CODE GROUPS

ISSUES

TICKET LINES

TICKET SETTINGS

VIP CODES

CONNECTIONS

COMPONENTS DISPLAYS

DESK CLERKS

DESK SERVICE GROUPS

DESK MAIN DISPLAY GROUPS

DESK OWN SERVICES

SERVICES SERVICE GROUPS

SERVICES TICKET GROUPS

SERVICES GROUPS CLERKS

LANGUAGE SETTINGS - SERVICE NAME

English: **Checking current, deposit or savings accounts**

Български: **Запращане на разпитвателна, депозитна и спестовна сметка**

LANGUAGE SETTINGS - SERVICE NOTE

English:

Български:

SERVICE SETTINGS

CODE: **SERV 1.2**

ADMINISTRATION TIME (sec): **100**

CRITICAL CLIENT: **group 3**

VISIBLE ON THE DISPENSER:

GIVE TICKET:

DESK NUMBER USUALLY (pin): **0**

SHOW WAITING CLIENTS ON THE SCREEN?:

TICKET GROUP: **Group 3-B: 300-999**

SERVICE SERVICE: **RESIDENTIAL SERVICES - LOCAL AND FOREIGN CURRENCY**

KEYBOARD SHORTCUT: **main 2**

SPRINTAL CLIENT DISTRIBUTION FOR THIS SERVICE?

HAS OWN BACKGROUND PICTURE?

CLICKING ACTION:

- None (give ticket)
- Have automatic transfer
- Desk: **Desk 1**
- Desk: **Account contributions - local and foreign currency**

AUTOMATIC TRANSFER AFTER CLOSE?

Client 3- is action with 3- specific selection

Service fee object selection: **Account contributions - local and foreign currency**

LINK TO THE FOLLOWING SERVICE: **References**

Desktop environment with a mountain background.

Taskbar: AMBIBAL, Projects - Shortcut, EN, 11:30 22.02.2017

Windows Explorer: T_thirts.jpg, PRINTEC-04_train.jpg, Logos.zip, Email Signature L.docx, Email Signature L.docx, Покриване на банката

Recall, ARRIVED?

Client number: **302**

Client list

Client	Service	Time	Status
302	CONSULTATION WITH LOAN OFFICER (...)	10:27:59	urgent
304	Receiving bank card	10:25:16	Normal
308	Checking current, deposit or savings account...	10:25:107	Normal
309	RECEIPT OF PENSIONS	10:22:55	Normal
309	Bank card issuance	10:22:58	Normal
309	Contributions to company accounts, etc...	10:22:18	Normal

Taskbar: AMBIBAL, Projects - Shortcut, EN, 11:30 22.02.2017

