

ARAS - Control Basispaket

| Übersicht | | | | | |
|-------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| Wartezonen | wartende Besucher | Marken Nr. Ausgabe | Marken Nr. Aufruf | Mittlere Wartezeit | Offene Schalter |
| A1S1 Bürgerberatung | 7 | 121 | 114 | 00:21:34 | 2 |
| A1S2 Meldeangelegenheit | 12 | 235 | 223 | 00:21:36 | 3 |
| A1S3 Familienkasse | 9 | 318 | 309 | 00:16:20 | 1 |
| A1S4 Kfz-Zulassung | 8 | 412 | 404 | 00:13:38 | 2 |
| A1S5 Führerscheinstelle | 4 | 508 | 504 | 00:13:50 | 1 |
| Grenzwerte | | | | | |

- für (virtuelle) Windows Server bzw. Windows-PCs mit installiertem aktuellem .Net-Framework sowie einer Microsoft-SQL-Datenbank (z. B. Express-Edition) und aktuellen Service-Packs
- zur Anzeige der aktuellen Informationen (Online) der einzelnen Warteschlangen z. B. Anzahl der Wartenden, zuletzt gezogene und zuletzt aufgerufene Nummer, mittlere Wartezeit, offene Arbeitsplätze
- inkl. Möglichkeit der Eingabe von Grenzwerten für die Anzahl der Wartenden oder Länge von Wartezeiten; Signalisierung am PC und evtl. den Bedienpulten beim Über-/Unterschreiten

inkl. umfangreichem Statistikmodul:

- Anzahl der gezogenen Nummern pro Tag, pro Woche, pro Monat und in definierten Zeitabschnitten pro Warteschlange, durchschnittliche Wartezeit in festgelegten Zeitintervallen und Wartezeit jedes Besuchers
- Darstellung als Tabelle sowie mit einer Vielzahl von graphischen Auswertungen der Statistik
- aus Datenschutz-Gründen keine Arbeitsplatz-basierte Auswertung
- Möglichkeit des Ausdruckes der Statistik
- Funktion für Daten-Export z. B. nach MS Excel

inkl. Admin-Tool:

- Möglichkeit zur Änderung der einem Bedienpult zugeordneten Haupt-Warteschlange, der Raumnummer, Ein-/Ausschalten der akustischen Meldung beim 1. Besucher, Sperren/Entsperren der Wartemarkenspendertaste.
- Aktivierung von Vertretungs- und Aushilfsschlangen für jedes Bedienpult. Definition, welche Warteschlangen innerhalb der Aufrufanlage mit welcher Prioritätsstufe (Rangfolge) vertreten werden sollen. Dabei ist die Prioritätsstufe 1, "Vertretung" (Standard bis zu 5 Schlangen) gleichberechtigt mit der eigenen Warteschlange, die Prioritätsstufe 2 "Aushilfe" (Standard bis zu 3 Schlangen) wird abgearbeitet, wenn in der eigenen Schlange und in Prioritätsstufe 1 niemand mehr wartet.
- Einstellung der auszugebenden Wartenummernbereiche der Warteschlangen
- Definition von bis zu 2 Ein- und Ausschaltzeiten des Markenspenders und/oder der einzelnen Schlangen pro Tag

The screenshot shows the 'Admin-Tool' interface with a configuration table. The table has columns for various parameters and five numbered columns (1-5) representing different call center resources. The data is as follows:

| Parameter | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-----|
| Basiskonfiguration | | | | | |
| Pult-Adresse | 5 | 6 | 7 | 8 | 10 |
| Raum/Platz/Schalter | 320 | 321 | 322 | 323 | 324 |
| Termin-Kunden | 47 | 47 | 47 | 48 | 48 |
| VIP-Kunden | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Zurückstell-Schlange | 141 | 142 | 143 | 144 | 145 |
| Bit 1: Fallart Eingabe mit Z | | | | | |
| PC-Pult-Eigenschaften | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Beeps beim ersten Kunden | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Zuweisungen zulassen | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Haupt-Schlange | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Vertretungs-Schlange | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 1. Aushilfs-Schlange | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Springer-Einsatz | | | | | |
| Einsatz-Schlange | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vertretungs-Einsatz | | | | | |
| Einsatz-Schlange | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nummern-Kreise | | | | | |
| Rollen-Nummer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kleinste Marken-Nummer in | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 |
| Größte Marken-Nummer in | 199 | 299 | 399 | 499 | 599 |
| Nächste Marken-Nummer in | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 |
| Aufruf-Tafel | | | | | |
| Mindeststandzeit | 4 | | | | |
| Blinkdauer | 60 | | | | |
| Live-Status | | | | | |
| x Kunden warten | 5 | 9 | 9 | 8 | 4 |
| Offene Schalter | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Arbeitsplatz besetzt | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Drucker-Status | 2 | 2 | | | |
| Markenausgabe-Status | 222 | 222 | 222 | 111 | 100 |
| Pult Verbindung-Status | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| Uhrzeit/Datum | | | | | |
| Schaltzeiten der Markenausgabe | | | | | |
| MO alle Schlangen | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 00:00 | |

Optionale Zusatzmodule

AC-BP Client

- Abbildung eines Bedienpultes am PC
- Meldungsfenster für z.B. Wartezeit des aufgerufenen Besuchers, Anzahl der Wartenden und der aktuell längsten Wartezeit für alle vom Bedienpult bearbeiteten Warteschlangen u.ä.
- Statusfenster für Bedienpult Einstellungen
- optional Notizanzeige

AC-F Fallarten

- Möglichkeit, am Bedienpult max. 199 verschiedene Nummern für die Bearbeitungs-Fallart des gerade abgefertigten Besuchers einzugeben, auch mehrere pro Besucher
- Direkteingabe der Fallart-Nummer oder Auswahl aus Dropdown-Menu
- Speicherung der Fallart mit Zeitpunkt der Eingabe mit der Wartenummer. Dadurch statistische Erfassung der Bearbeitungszeiten der einzelnen Fallarten.
- Anzeige der Fallarten in der Statistik als Klartext

AC-Notiz

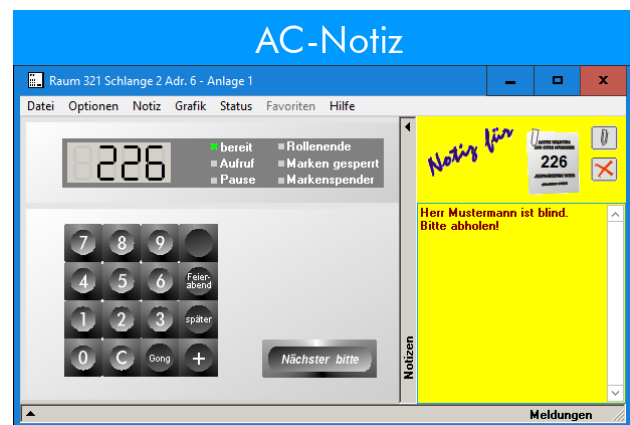
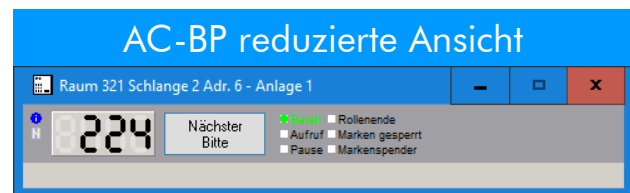
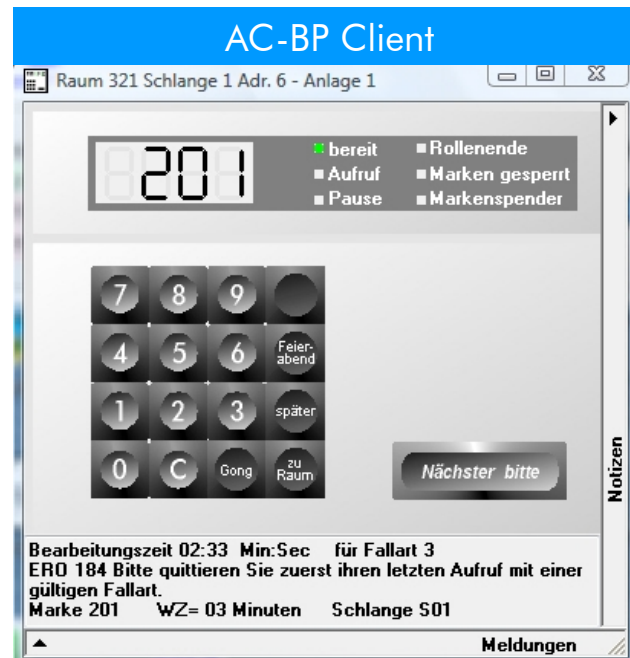
- Möglichkeit, mit einem AC-BP Client beliebige Textnachrichten an eine Wartenummer anzuhängen.
- Beim Aufruf dieser Nummer durch einen beliebigen AC-BP Client wird erst die Nachricht angezeigt, der tatsächliche Aufruf der Nummer muss extra bestätigt werden.

AC-VM Vertretungsmatrix

- Möglichkeit, am PC in einer Matrix für jede Taste des Wartemarkendruckers festzulegen, welche Warteschlange(n) gefüllt werden soll(en).
- Werden durch eine Taste mehrere Warteschlangen gefüllt, so kann eingestellt werden, ob die Verteilung reihum (gleichmäßige Belastung der Mitarbeiter) oder zur kürzesten Warteschlange (jeweils in Abhängigkeit der angemeldeten Mitarbeiter) erfolgen soll.

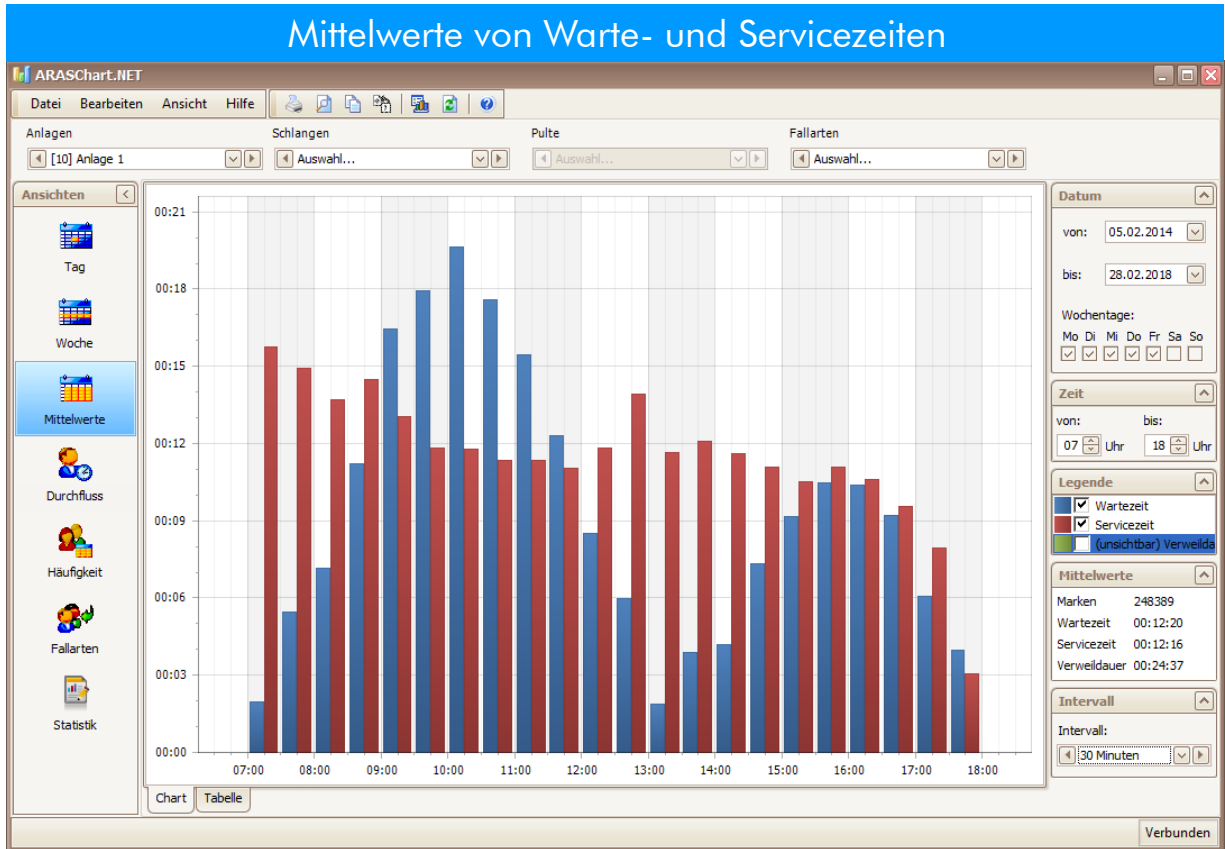
AC-JMP Springereinsatz

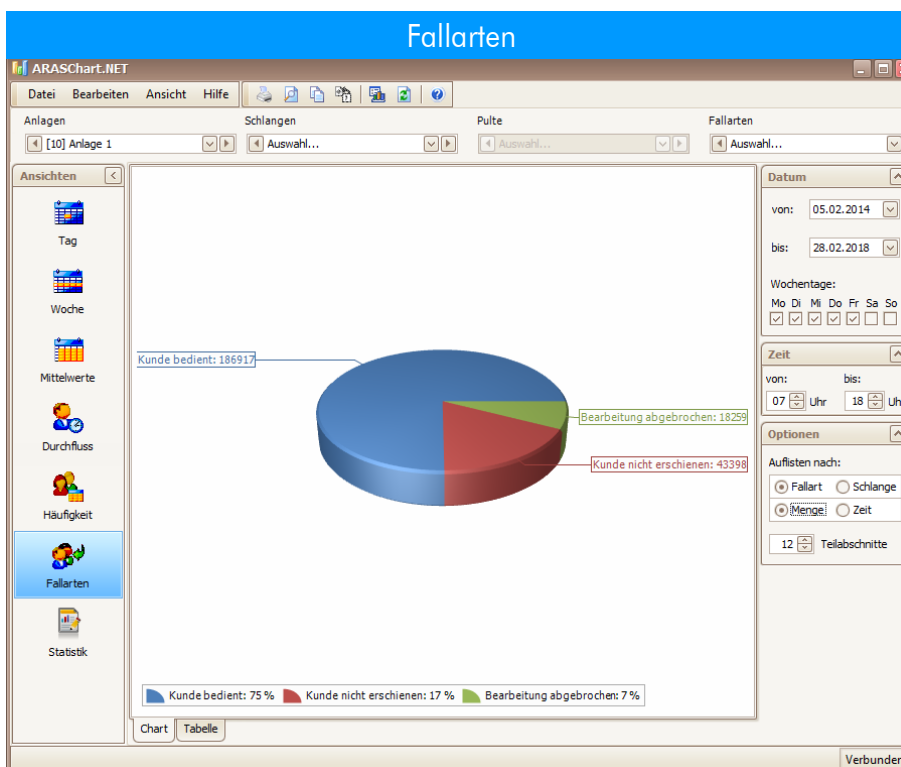
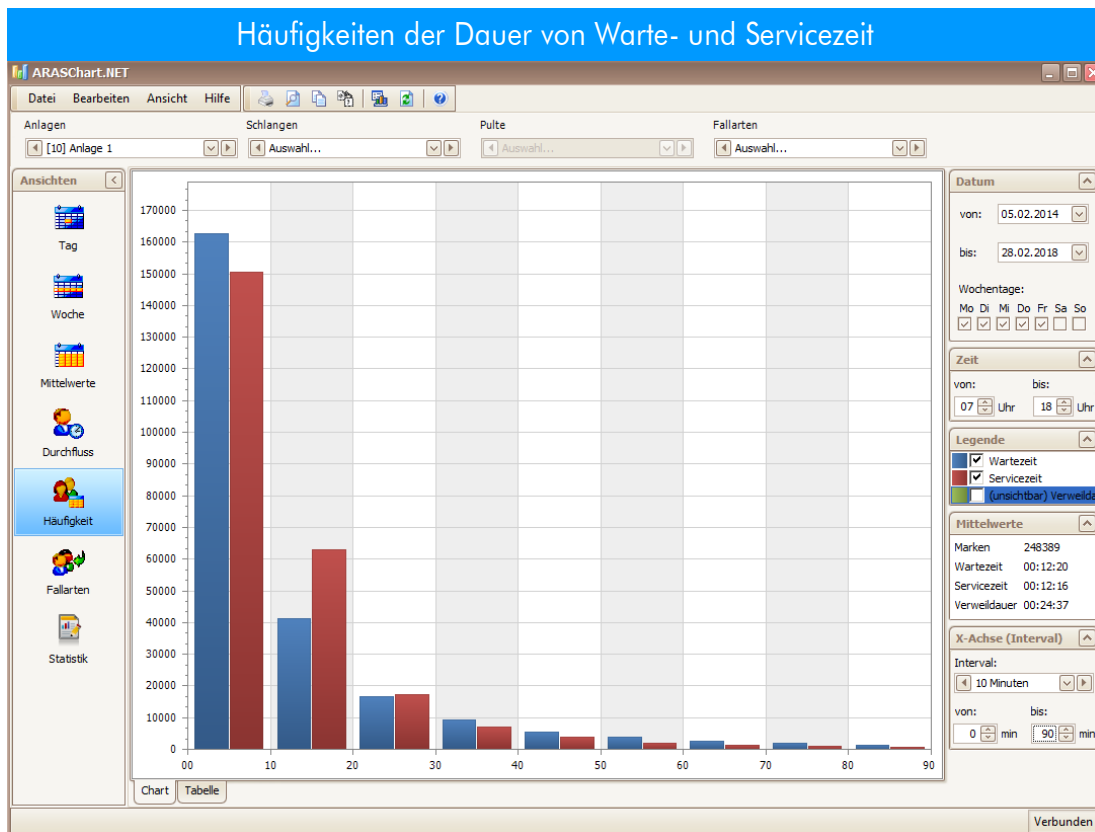
- Möglichkeit, am PC für jeden AC-BP Client eine Springerschlange einzugeben und jeweils einen oberen und unteren Grenzwert für die Wartezeit in dieser Schlange
- bei Überschreiten des oberen Grenzwertes wird der AC-BP Client automatisch durch eine Meldung für die Springerschlange aktiviert mit dem Hinweis, dass die Mitarbeit des Sachbearbeiters benötigt wird.
- beim Unterschreiten des unteren Grenzwertes wird der AC-BP Client automatisch für die Springerschlange deaktiviert.



AC-Infotresen-Modul

- Software-Lizenz für Infotresen, Anmeldungen u.ä. zur Abbildung von Buttons am PC für die einzelnen Warteschlangen zur Ausgabe von Wartemarken auf dem Wartemarkendrucker
- Möglichkeit zur Beschriftung der Buttons





///ARAS Aufrufanlagen - ein System für alle Wünsche

HAHN GmbH Ingenieurbüro
 Grunewaldstr. 55 D-10825 Berlin
 Tel: 030/794 894 - 0 Fax: - 44
 www.aras-aufrufanlagen.de
 e-mail: aras@aras.info

Weitere Infos:



Änderungen aufgrund technischer Weiterentwicklung vorbehalten AZ13N94