

## РОСПАТЕНТ, Москва

Интерактивные сенсорные терминалы и разработка программного обеспечения для электронной очереди



### О клиенте:

Федеральная служба по интеллектуальной собственности является правопреемником Федеральной службы по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам, а также правопреемником Министерства юстиции Российской Федерации в части, касающейся правовой защиты интересов государства в процессе экономического и гражданско-правового оборота результатов научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ военного, специального и двойного назначения, в том числе по обязательствам, возникающим в результате исполнения судебных решений. Роспатент находится в ведении Министерства экономического развития Российской Федерации.

<https://rospatent.gov.ru/ru>

### Задача:

Роспатент обратился к нам повторно. Была осуществлена инновационная инициатива — установка сенсорных киосков для посетителей. Это устройства, которые конкретно в данном кейсе помогают организовать эффективное управление потоком клиентов административном учреждении.

## Реализация проекта:

### Сенсорные киоски Lazer 24" (нестандартное оборудование)

#### **ПО: электронная очередь BM GROUP**

Мы установили интерактивные сенсорные терминалы для печати талонов и разработали уникальное программное обеспечение, которое помогает посетителям сократить время ожидания в очереди, а сотрудникам управлять потоком клиентов, вызывать и обслуживать их по очереди.

Для печати талонов очереди терминал комплектуется термопринтером. На бумажном билете с номером очереди есть QR-код, с помощью которого можно отслеживать очередь на смартфоне.

Использовать данную модель терминала электронной очереди возможно в круглосуточном режиме.

## Характеристики оборудования:

**Материал:** сталь

**Диагональ экрана:** 24 дюйма

**Разрешение:** UltraHD

**Тип сенсора:** ИК-рамка

**Процессор:** Intel

**Оперативная память:** 4 Гб

**Операционная система:** Windows 10

**Внешние разъемы:** USB 3.0/USB 2.0/RJ-45/AUX

**Источник бесперебойного питания (ИБП)**

**Термопринтер**

## Основной функционал интерактивных терминалов:

- регулирование клиентских потоков посредством формирования корректной очередности посетителей;
- возможность предварительной записи на получение услуг, что значительно упрощает процесс приёма клиентов и снижает нагрузку на операторов

## Преимущества терминала для электронной очереди:

- предоставляет отчеты о времени ожидания, количестве клиентов и других метриках для анализа и улучшения процесса обслуживания;
- показывает клиентам информацию о текущем статусе очереди;
- позволяет операторам управлять потоком клиентов, вызывать и обслуживать их по очереди
- Большое преимущество в компактности терминалов: устанавливаются в любом месте: рядом с табло, отображающим общую последовательность приема посетителей, или же на определенном расстоянии от него.

## Обратная связь

Представители ФИПС высоко оценили эффективность оборудования и оперативность нашей команды, проявленную в реализации проекта в оговоренные сроки и быстрой доставке оборудования.

В итоге, наше оборудование помогло федеральному институту промышленной собственности ускорить процессы консультирования клиентов, а также привлекать больше посетителей. Мы продолжаем поддерживать связь с нашим клиентом и консультируем по вопросам относительно оборудования при необходимости.

## Галерея

