




Science Solutions  
Умные решения для вашего бизнеса

САЙНС СОЛЮШНС

[www.scislt.com](http://www.scislt.com)

 СОБСТВЕННОЕ  
ПРОИЗВОДСТВО

 РАЗРАБОТКА ПО

 ГИБКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ  
И КАСТОМИЗАЦИЯ

 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И  
СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ООО «САЙНС СОЛЮШНС» — ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫХ КОМПЛЕКСОВ ЛЮБОГО УРОВНЯ СЛОЖНОСТИ. ОФИСЫ ПО РАЗРАБОТКЕ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ МОЩНОСТИ НАХОДЯТСЯ НА ТЕРРИТОРИИ БЕЛАРУСИ.

Наши решения используются для оптимизации бизнес-процессов, способствуют повышению уровня сервиса и направлены на создание клиентоориентированной среды. Отвечают самым высоким стандартам качества и могут быть адаптированы под любые сегменты рынка.

## ВЫПУСКАЕМЫЕ ПРОДУКТЫ

- ✓ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАЗЛИЧНОГО НАЗНАЧЕНИЯ
- ✓ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ «DIGIAL-Q»
- ✓ СИСТЕМА ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ВЫВОДА КУРСОВ ВАЛЮТ
- ✓ СИСТЕМЫ ОТОБРАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
- ✓ ПОСТАМАТЫ
- ✓ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ КАМЕРЫ ХРАНЕНИЯ
- ✓ УМНЫЕ ОСТАНОВКИ
- ✓ И МНОГОЕ ДРУГОЕ

- ✓ ОТ ИДЕИ ДО ВНЕДРЕНИЯ
- ✓ 100% УСПЕШНО ВЫПОЛНЕННЫХ ПРОЕКТОВ
- ✓ ШТАТ ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

# КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА «САЙНС СОЛЮШНС»



## СОБСТВЕННЫЕ РАЗРАБОТКИ И РЕШЕНИЯ

Запатентованные системы и программное обеспечение



## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И СЕРВИС

Качественная техническая и консультационная поддержка



## СОБСТВЕННОЕ ПРОИЗВОДСТВО

Серийный выпуск всей предлагаемой продукции



## РАЗУМНАЯ СТОИМОСТЬ РЕШЕНИЙ

Мы самостоятельно разрабатываем программное обеспечение и производим всё необходимое оборудование



## РАЗРАБОТКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Наличие штата высококвалифицированных программистов



## ГИБКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ И КАСТОМИЗАЦИЯ

Наши решения легко оптимизируются и интегрируются





Science Solutions

Умные решения для вашего бизнеса



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
ЭЛЕКТРОННОЙ  
ОЧЕРЕДЬЮ «Digital-Q»

[www.scisl.com](http://www.scisl.com)

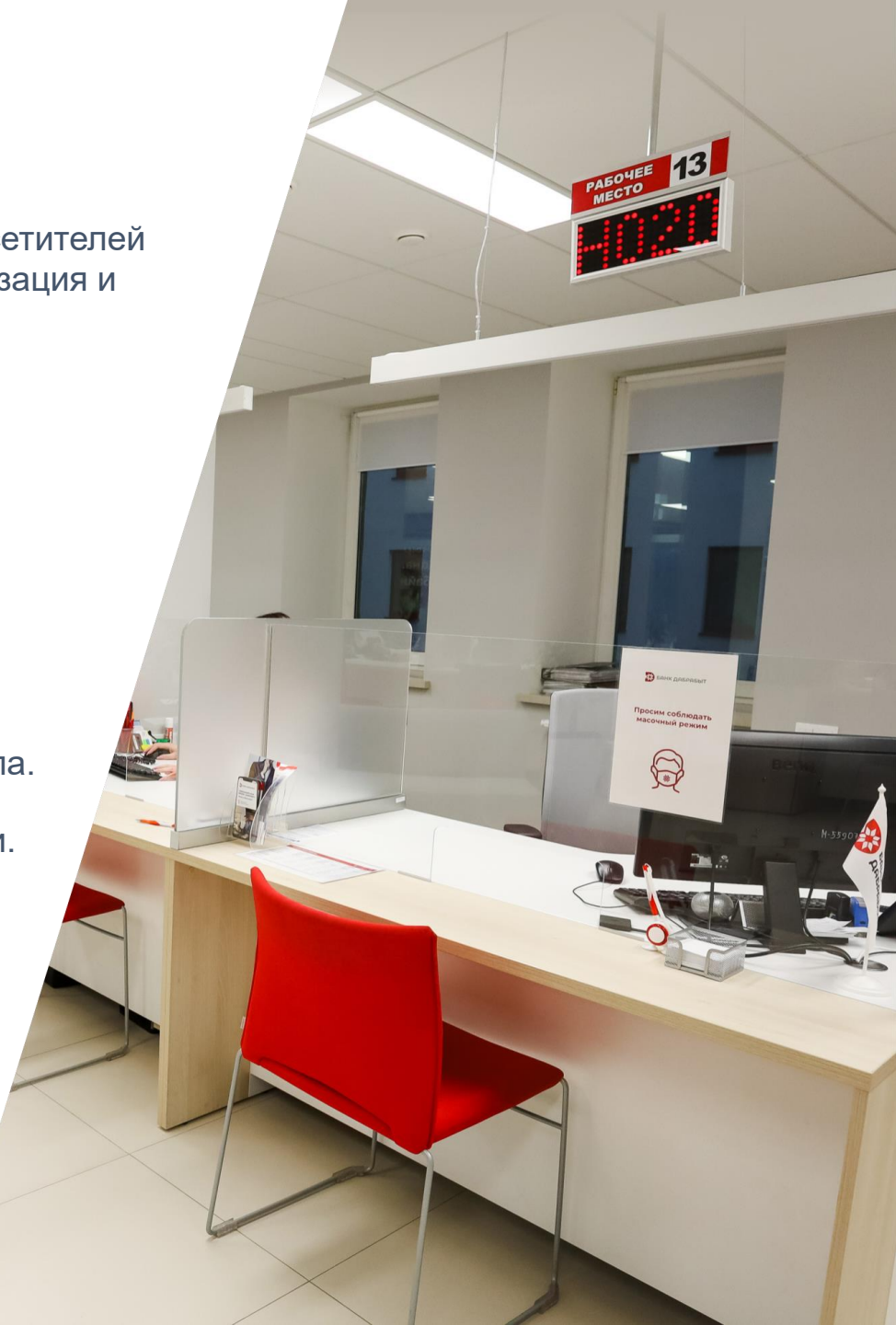


## НАЗНАЧЕНИЕ

Повышение удовлетворенности посетителей качеством обслуживания, автоматизация и оптимизация бизнес-процессов.

## ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПОЗВОЛИТ:

- ✓ Улучшить эффективность управления.
- ✓ Оптимизировать процессы обслуживания. Увеличить потоки клиентов и продаж.
- ✓ Повысить производительность труда персонала.
- ✓ Увеличить клиентоориентированность компании.
- ✓ Сделать прозрачным операционное обслуживание клиентов.
- ✓ Получить дополнительный рекламно-информационный инструмент.

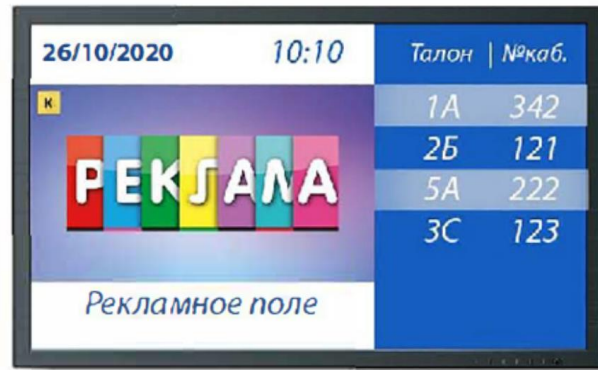


# ОБОРУДОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ DIGITAL-Q

Терминал с сенсорным экраном и термопринтером



Главное информационное табло



Табло рабочего места



Пульт оценки качества обслуживания



- ✓ Акустическая система
- ✓ Источник питания для табло
- ✓ Full HD-камера
- ✓ Программный / аппаратный пульт оператора
- ✓ Микрофон для записи переговоров
- ✓ Платежный терминал



Технические характеристики устройств и оборудования могут варьироваться исходя из предпочтений заказчика и конкретных условий эксплуатации. Мы предлагаем широкий выбор аппаратных модулей и вариантов программного обеспечения.



выбор диагонали



гибкая кастомизация



брендрование продукции

## КАК ЭТО РАБОТАЕТ:

1. Посетитель выбирает на сенсорном терминале необходимую услугу и получает электронный или бумажный талон с номером очереди.
2. На информационном табло появляется номер очереди клиента.
3. Оператор с помощью приложения вызывает клиента.
4. На табло рабочего места высвечивается номер талона клиента и клиент подходит к окну.
5. После завершения оказания услуг, клиент может оценить качество обслуживания.

ЭЛ. ТАЛОН



12

1

Выберите услугу:



Сигнал  
«свободное окно»:



2

ОКНО	ОЧЕРЕДЬ
1	12
2	10
3	11



ФИЗ. ТАЛОН

ПУЛЬТ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ



5

ТАБЛО  
РАБОЧЕГО МЕСТА



4

ОПЕРАТОРЫ



3



# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ ПОЗВОЛЯЮТ:



**ОСУЩЕСТВЛЯТЬ  
ПРЕДВАРИТЕЛЬНУЮ  
ОНЛАЙН ЗАПИСЬ**  
на прием к специалисту



**МОДЕЛИРОВАТЬ И  
НАСТРАИВАТЬ**  
аналитические отчеты



**ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ОЦЕНКУ  
КАЧЕСТВА**  
обслуживания клиентов



**ПРОИЗВОДИТЬ  
ВЫСОКОКАЧЕСТВЕННЫЕ  
АУДИО И ВИДЕОЗАПИСИ**  
всего процесса  
обслуживания клиентов



**ВНЕДРИТЬ  
ЦЕНТРАЛИЗОВАННУЮ  
СИСТЕМУ  
управления**



**ПРОВОДИТЬ ОПРОСЫ И  
МАРКЕТИНГОВЫЕ  
ИССЛЕДОВАНИЯ**



**ОСУЩЕСТВИТЬ  
ИНТЕГРАЦИЮ С  
ПРОГРАММНЫМ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ЗАКАЗЧИКА**



**УПРАВЛЯТЬ ЭЛЕКТРОННОЙ  
ОЧЕРЕДЬЮ И НАСТРАИВАТЬ  
ПОД НУЖДЫ ЗАКАЗЧИКА**

Функциональность системы электронной очереди «Digital-Q» зависит от конкретных задач и пожеланий клиента. Она может быть значительно расширена за счет установки дополнительных программно-аппаратных модулей.



## ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ОНЛАЙН ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К СПЕЦИАЛИСТУ ЧЕРЕЗ САЙТ КОМПАНИИ ИЛИ ПРИ ПОМОЩИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Клиенты записываются на определенную дату и время к специалисту и получают мобильный талон в виде сообщения, приходящего на указанный при регистрации номер телефона либо по электронной почте, указанной в момент регистрации.



ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ОНЛАЙН ЗАПИСЬ К СПЕЦИАЛИСТУ ПОЗВОЛЯЕТ:

- повысить уровень сервиса и имидж организации в целом;
- выровнять нагрузки на сотрудников и сократить среднее время ожидания, что в результате позволяет снизить количество посетителей, покинувших организацию не дождавшись обслуживания.

# МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

- ✓ **НАЙТИ БЛИЖАЙШЕЕ ОТДЕЛЕНИЕ** или точку самообслуживания с помощью определения местоположения (геолокации).
- ✓ Видеть полный **ПЕРЕЧЕНЬ БАНКОВСКИХ УСЛУГ** для выбора необходимой операции.
- ✓ **ЗАБРОНИРОВАТЬ (ЗАКАЗАТЬ)** время посещения банковского отделения и получить электронный талон онлайн.
- ✓ **ПОЛУЧАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ** и оповещения о вызове на обслуживание.
- ✓ **ОСУЩЕСТВЛЯТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ** по итогам обслуживания (реакции в виде смайлов, письменный комментарий, видео / голосовое сообщение-отзыв).
- ✓ **ВЫЗЫВАТЬ ВИРТУАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАНТА** через онлайн-чат и решать существующие вопросы в режиме реального времени.

Мобильное приложение ООО «Сайн Солюшнс» можно устанавливать как самостоятельный компонент, так и интегрировать с существующим мобильным приложением и онлайн-платформами клиента.



# АНАЛИТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ

Модуль конструктора аналитических отчетов позволяет на пользовательском уровне создавать различные типы и формы аналитических отчетов по заданным критериям.

## ТИПОВЫЕ ФОРМЫ ОТЧЕТОВ:

- ✓ Рабочая загрузка специалистов в течении смены.
- ✓ Среднее время ожидания приема специалиста.
- ✓ Время приема по каждому клиенту.
- ✓ Виды операций, осуществленные клиентами.
- ✓ Статистика клиентов по отдельным категориям (маршрутам).
- ✓ Каналы регистрации клиентов по предварительной записи и виду осуществленных операций.
- ✓ Операции удовлетворенности клиентов процессам обслуживания и т.д.

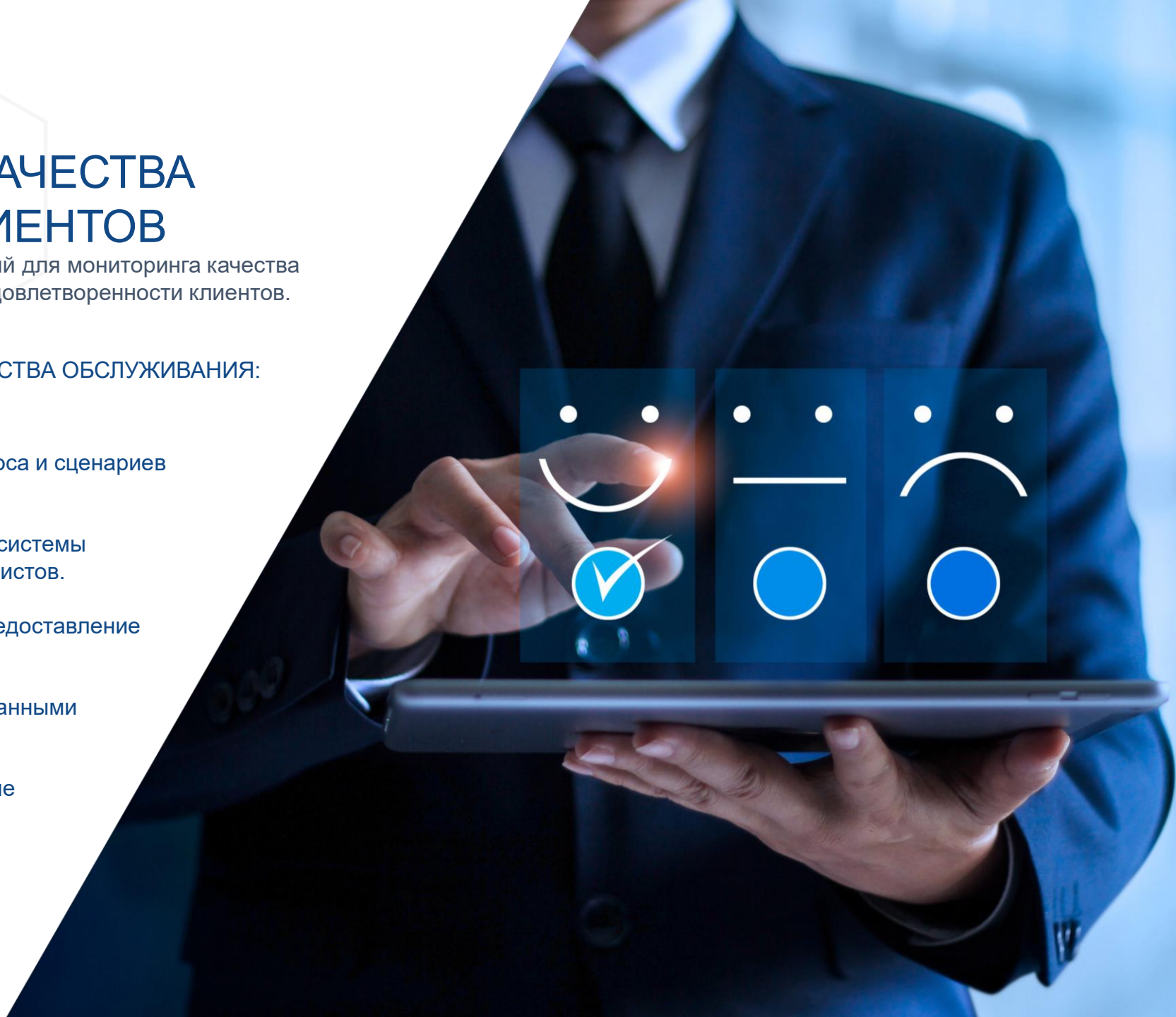


# СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Программно-аппаратный комплекс, служащий для мониторинга качества оказываемых услуг и определения уровня удовлетворенности клиентов.

## ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ:

- ✓ Проведение опросов.
- ✓ Подготовка алгоритмов проведения опроса и сценариев ответов заявителей.
- ✓ Количественная и качественная оценка системы предоставления услуг и работы специалистов.
- ✓ Централизованный сбор, хранение и предоставление результатов опросов в виде отчетов.
- ✓ Сопоставление результатов опросов с данными статистики электронной очереди.
- ✓ Оперативное решение и предотвращение конфликтных ситуаций.



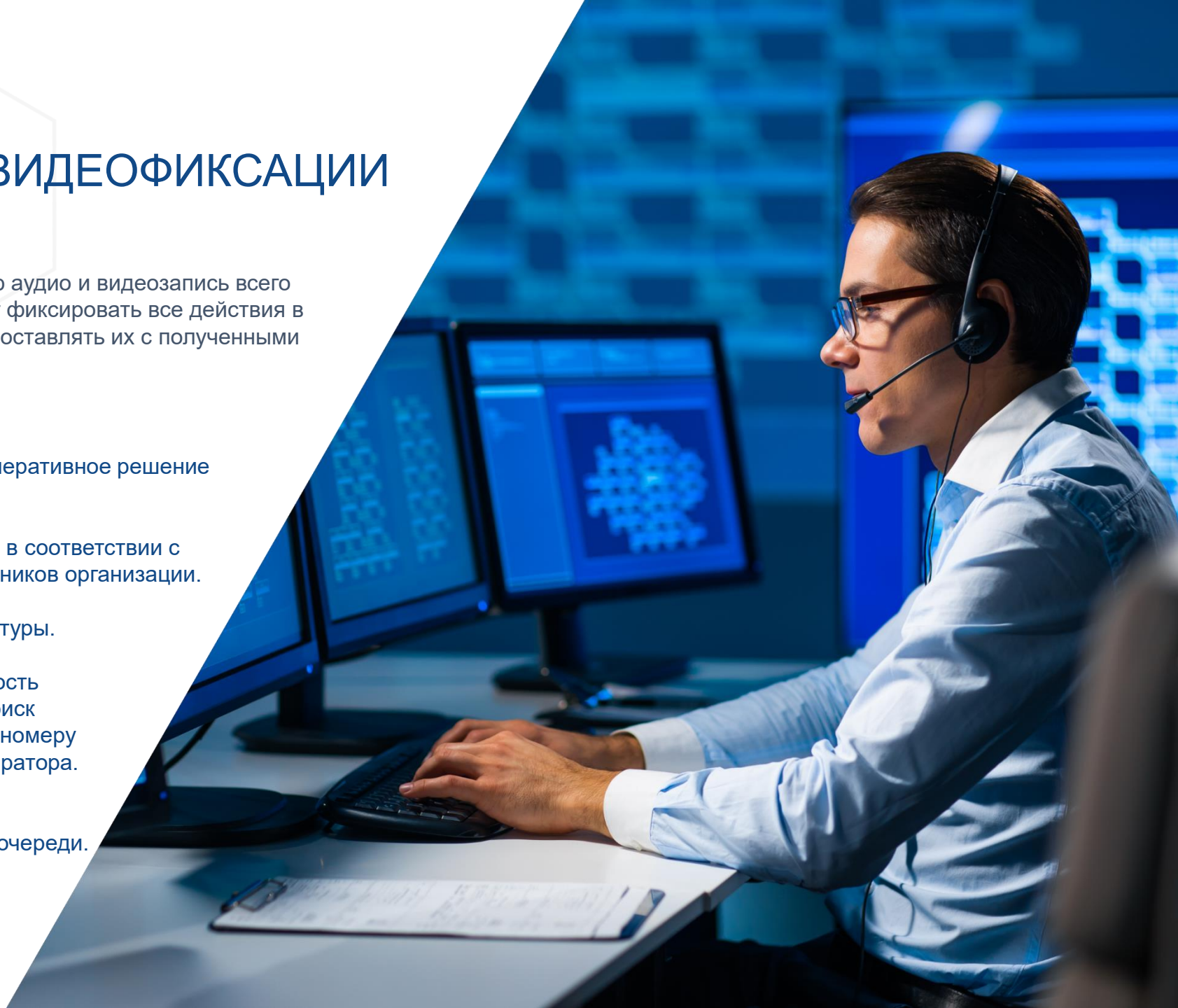


# СИСТЕМА АУДИО И ВИДЕОФИКСАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система обеспечивает высококачественную аудио и видеозапись всего процесса обслуживания клиента, позволяет фиксировать все действия в хронологической последовательности и сопоставлять их с полученными записями.

## ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ :

- ✓ Мониторинг качества обслуживания, оперативное решение конфликтных ситуаций.
- ✓ Прослушивание видео и аудио записей в соответствии с назначенными правами доступа сотрудников организации.
- ✓ Создание мультимедийной инфраструктуры.
- ✓ Архив аудио и видеозаписей. Возможность оперативного, обращения к архиву и поиск необходимой записи по диапазону дат, номеру талона, оператору, рабочему месту оператора.
- ✓ Запись и хранение аудио и видеофайлов на сервере электронной очереди.





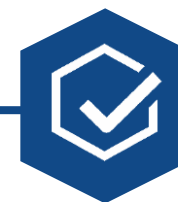
## МОДУЛЬ API ПОЗВОЛЯЕТ ОСУЩЕСТВИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С:



Мобильными  
приложениями



Сайтом  
компании



CRM  
системой

Модуль API позволяет специалистам заказчика самостоятельно интегрировать программы, используемые на предприятии, с системой управления электронной очередью «Digital-Q».



# АДАПТАЦИЯ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО ЗРЕНИЮ

СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ:

- ✓ Осуществлять онлайн запись к специалисту через мобильное приложение с голосовым ассистентом, проговаривающим услуги системы электронной очереди Digital-Q.
- ✓ Выбирать необходимую услугу электронной очереди Digital-Q, затем система озвучивает номер талона.
- ✓ Осуществлять вызов клиента в отделении к окну оператора звуковым сигналом и голосовым ассистентом озвучивая номер талона.

# ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА «Digital-Q»





# ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА «DIGIAL-Q»

Система позволяет анализировать и оптимизировать бизнес-процессы компании, это дает возможность улучшить эффективность работы как единичного филиала компании, так и всей сети.

## Внедрение централизованной системы клиентского сервиса «DIGIAL-Q» позволяет без привлечения дополнительных затрат:

- ✓ Автоматизировать работу всех филиалов.
- ✓ Анализировать показатели в совокупности как по всем отделениям, так и по каждому филиалу отдельно офлайн и в режиме реального времени.
- ✓ Анализировать и корректировать работу сотрудников филиалов.
- ✓ Пользоваться встроенной аналитикой и самостоятельно настраивать индивидуальные отчеты. Система имеет интуитивно понятный веб-интерфейс и гибкую аналитику.
- ✓ Централизованно управлять всеми системами в рамках единой бизнес логики во всех подразделениях банка.
- ✓ Осуществлять удаленное управление настройками системы, и исключить влияние человеческого фактора.
- ✓ И многое другое.

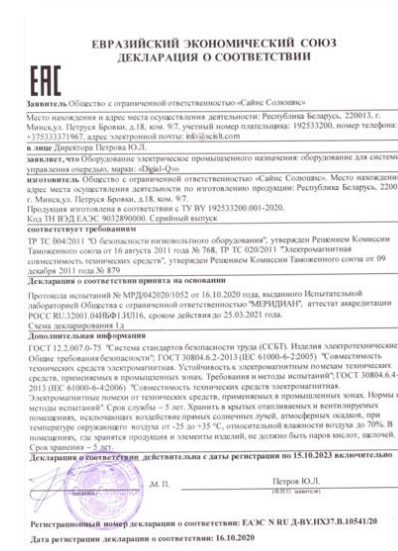
# СЕРТИФИКАТЫ

1. Система менеджмента качества используемая в компании ООО «Сайнс Солюшнс» отвечает требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001:2015.

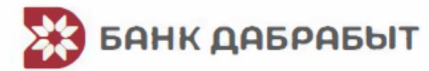
2. Продукция ООО «Сайнс Солюшнс» полностью соответствует требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза.

3. ООО «Сайнс Солюшнс» работает в соответствии с международными стандартами информационной безопасности ISO 27001:2013.

4. ООО «Сайнс Солюшнс» имеет сертификат БелТПП продукции собственного производства формы СТ-1 (сертификат происхождения товара).




# ПАРТНЕРЫ И КЛИЕНТЫ КОМПАНИИ САЙНС СОЛЮШНС







# Science Solutions


Умные решения для вашего бизнеса


 220070, Республика Беларусь,  
г. Минск, ул. Солтыса, 187/8


 Коммерческие вопросы:  
+375 29 229-52-06

 Техническая поддержка:  
+375 29 233-24-24

 [info@scislt.com](mailto:info@scislt.com)  
 [www.scislt.com](http://www.scislt.com)

 117587, Россия, г. Москва,  
Варшавское шоссе, д. 125, стр.  
1, этаж 4, помещ. XIV, ком. 23

 Коммерческие вопросы:  
+7 499 490-67-20

 Техническая поддержка:  
+7 499 490-67-20

 [info@scislt.com](mailto:info@scislt.com)  
 [www.scislt.com](http://www.scislt.com)