

# Реализация проекта электронной очереди в РРБ-Банке

1 мая 2025 г. · 4 мин. чтения

**Dzmirty Hinko**

Systems Engineer

## Цели и задачи проекта

В современном банковском бизнесе скорость обслуживания и прозрачность информации — ключевые факторы, влияющие на лояльность клиентов и эффективность работы как головного офиса банка, так и его филиалов. Именно поэтому РРБ-Банк поставил перед собой задачу модернизировать процесс обслуживания клиентов, минимизировать время ожидания в отделениях и повысить качество сервиса. В сотрудничестве с компанией **МедиаСтройИмидж** банк разработал концепцию внедрения и ввода в эксплуатацию электронной очереди — гибкой, эффективной, масштабируемой и максимально комфортной для клиентов.



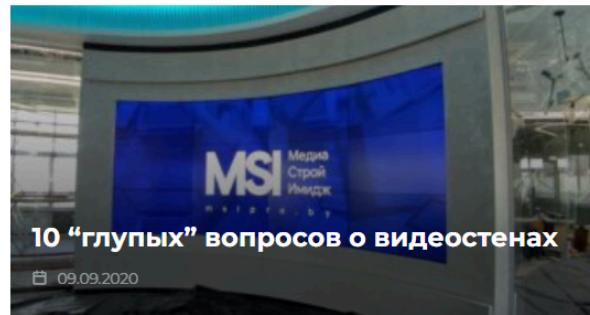
Мы обновились !

29.02.2024



МедиаСтройИмидж — сертифицированный партнёр Yealink

10.10.2021



## Основные цели проекта:

- **Оптимизация потоков клиентов** — направить посетителей к нужным операторам без хаоса и лишнего ожидания.
- **Повышение прозрачности обслуживания** — клиенты могут видеть статус своей очереди в режиме реального времени.
- **Аналитика и статистика** — получение детализированной информации об активности клиентов, востребованных услугах и эффективности операторов.
- **Гибкость и масштабируемость** — возможность быстрой адаптации системы под различные отделения и сценарии работы.
- **Минимизация затрат** — реализация проекта без необходимости в дорогостоящем оборудовании.

## Реализация проекта

В качестве платформы для построения электронной очереди был выбран облачный сервис **IT-Screen**, предоставляющий полностью web-ориентированное решение, гибкое как в программной, так и в аппаратной части.

Минимальная конфигурация системы могла быть развернута всего на одном устройстве — смартфоне или планшете, что позволило банку сэкономить на оборудовании и быстро начать внедрение.



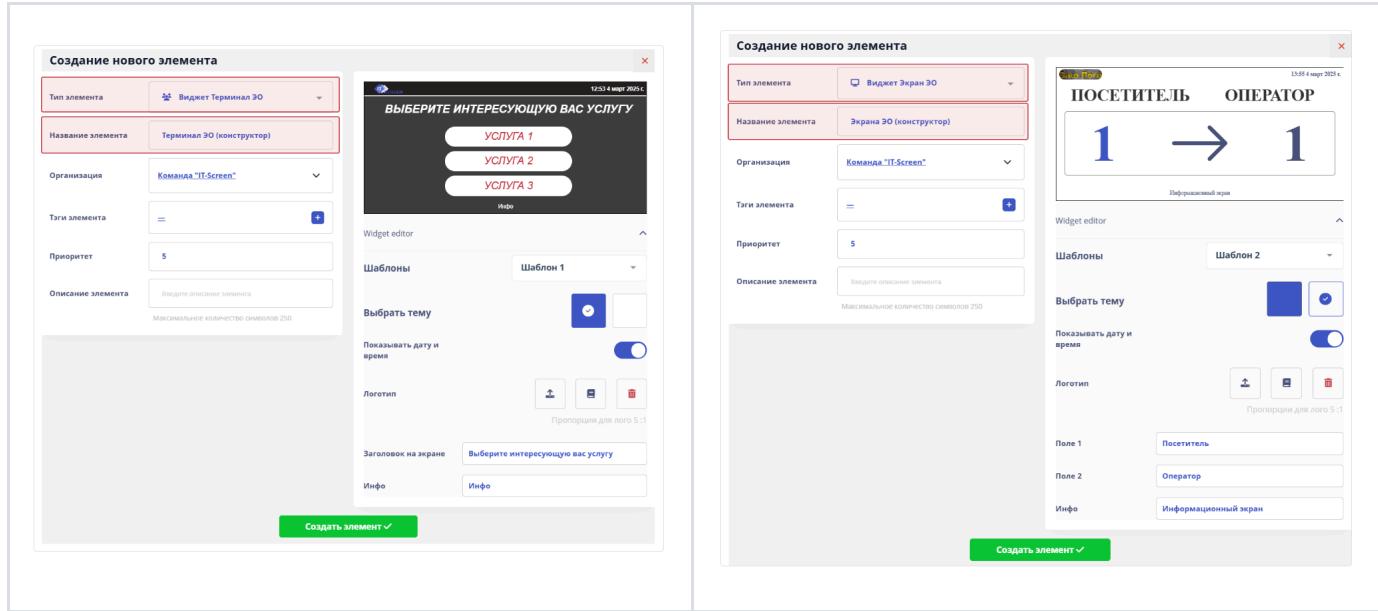
## Основные компоненты решения включили:

- **Терминал** — пункт регистрации клиента, созданный на базе кармика IT-Screen. Клиент выбирает услугу через интуитивно понятный интерфейс и получает номер электронной очереди.
- **Экран ожидания** — главный дисплей в зоне ожидания, отображающий текущую ситуацию в очереди.
- **Рабочее место оператора** — web-приложение для вызова клиентов, управления очередью и обработки запросов.
- **Контент-менеджмент** — возможность параллельно выводить на главный экран полезную информацию: курсы валют, рекламу, прогноз погоды и другие данные.

## Использованные инструменты IT-Screen:

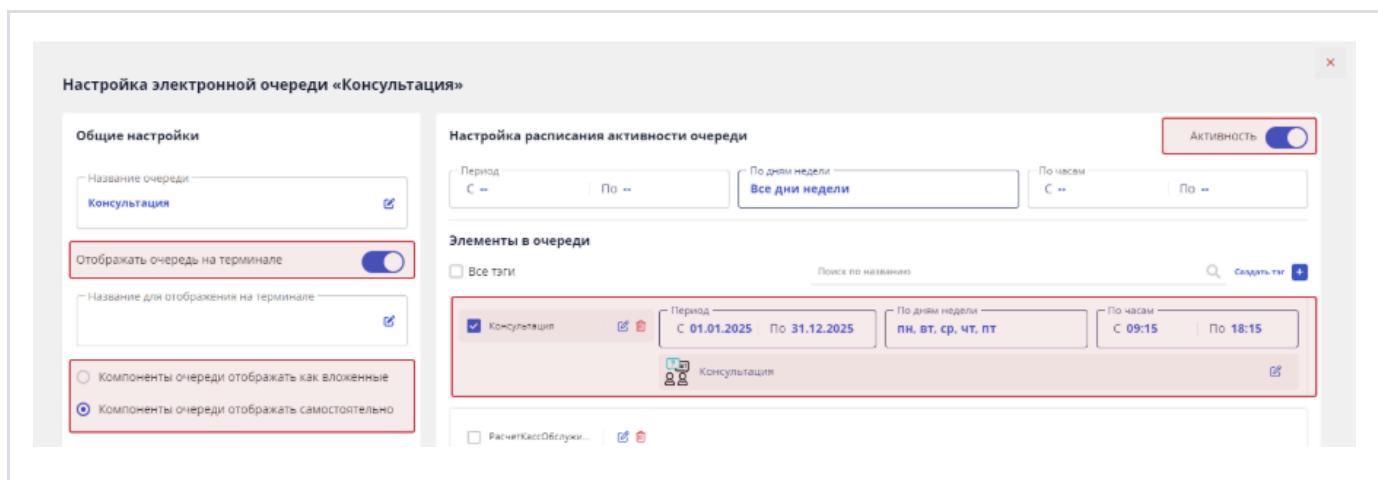
- **Конструктор виджетов Терминала и Экрана** — для индивидуальной настройки интерфейсов без привлечения разработчиков.
- **Гибкая работа с кармиками и тегами** — для простой настройки структуры услуг и операций.
- **Расширенные права доступа** — разграничение доступа операторов по видам услуг.

- **Функция подписки устройств на кармики** — для мгновенного обновления интерфейса на подключенных устройствах.
- **Интеграция печати талонов** — с использованием специализированной утилиты *IT-Screen\_MQTT\_Print*.



## Дополнительные возможности проекта для РРБ-Банка

- **Настройка расписания активности услуг** — отдельные услуги работают в разные часы, что позволяет более точно учитывать рабочее время специалистов.
- **Приоритизация операций** — более важные операции, такие как валютно-обменные, получают преимущество при вызове клиента.
- **Дашборды для сотрудников** — упрощённые интерфейсы для операторов, особенно актуальные при работе с мобильных устройств.



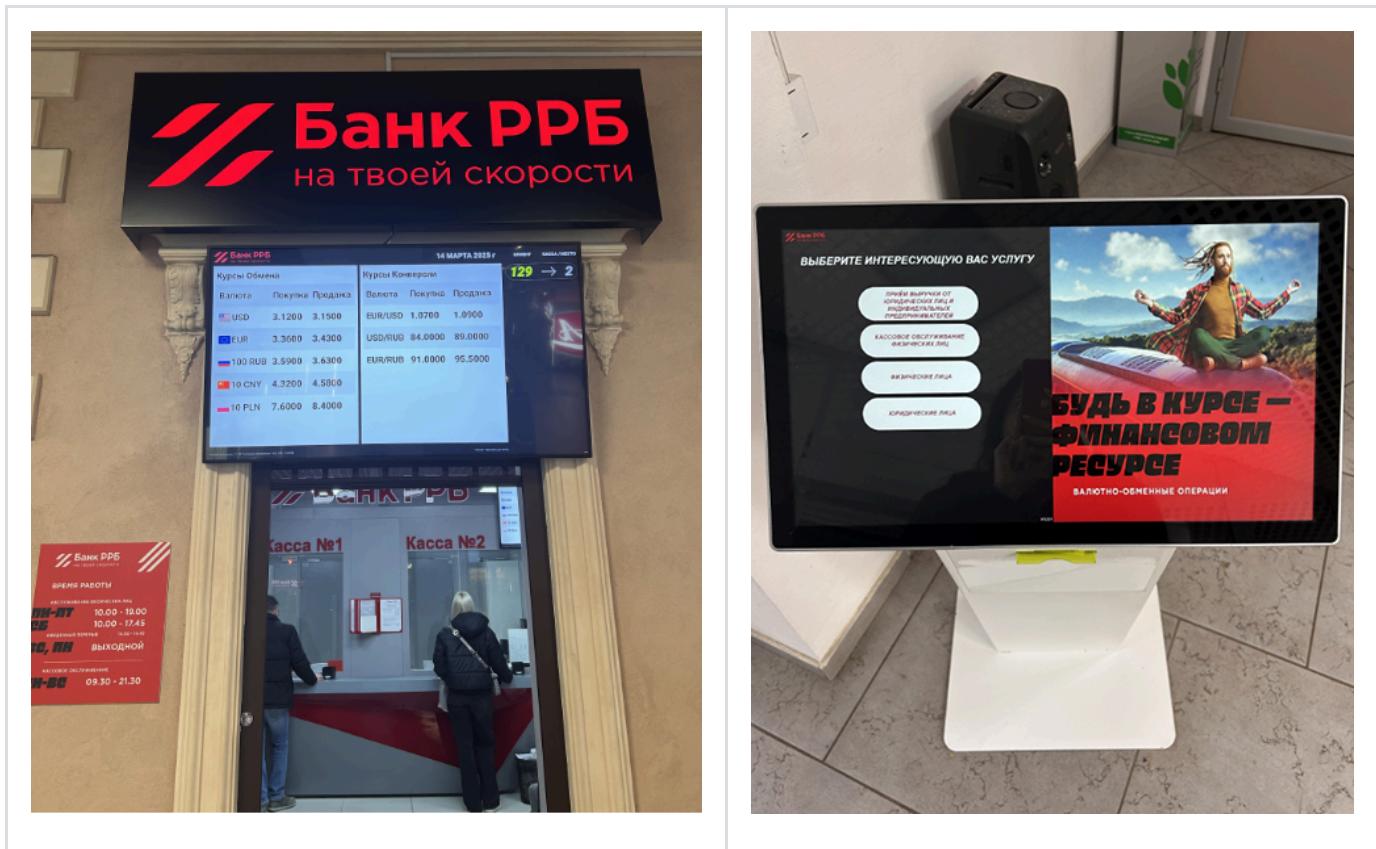
# Уникальные особенности проекта

- **Минимизация инфраструктуры** — работа возможна на одном устройстве, что особенно ценно для небольших отделений.
- **Мгновенная настройка и масштабирование** — благодаря концепции кармиков и облачной архитектуре, новые терминалы и экраны можно было быстро добавлять и настраивать без сложных процедур.
- **Комбинация очереди и мультимедийного контента** — система одновременно управляла очередью и транслировала актуальную информацию.
- **Простая интеграция статистики** — каждый оператор имел доступ к своим данным, а руководство — к сводным отчётам по отделению.
- **Индивидуальная настройка внешнего вида** — возможность менять тему, логотипы, цветовую схему интерфейса под фирменный стиль банка.
- **Удалённое администрирование** — все устройства управлялись через веб-интерфейс без необходимости физического присутствия на месте.

## Итоги проекта

Благодаря внедрению электронной очереди на базе IT-Screen, **РРБ-Банк** смог значительно сократить среднее время ожидания клиентов (более чем на 25%), повысить лояльность посетителей, а также улучшить прозрачность работы отделений. Отображение курсов валют в режиме реального времени и общей информации о соблюдении мер безопасности при работе с финансовыми инструментами (карточки, вклады, переводы и пр.) укрепило доверие клиентов к банку как к прозрачной и технологичной организации.

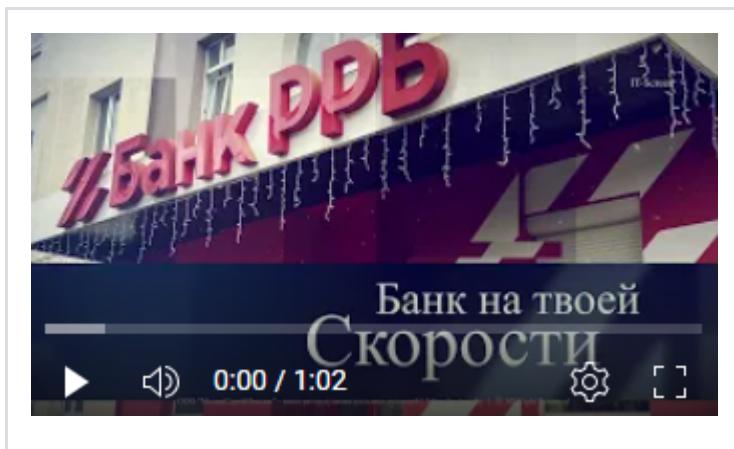
Проект стал отличным примером того, как современные web-технологии и облачные сервисы позволяют реализовать мощные решения без огромных затрат на оборудование и разработку.



## Почему выбирают МедиаСтройИмидж?

Опыт успешной реализации проекта для **РРБ-Банка** подтверждает профессионализм нашей команды в области цифровых решений для финансового сектора. Мы предлагаем комплексный подход — от анализа задач до внедрения и поддержки систем — что гарантирует достижение поставленных целей.

Если вы хотите повысить эффективность работы своих отделений, улучшить клиентский сервис и внедрить современные технологии — **обращайтесь в МедиаСтройИмидж**. Мы готовы разработать индивидуальное решение под ваши задачи на базе проверенного программного обеспечения **IT-Screen**.



Теги:

it-screen

MSI

РРБ-Банк