

A photograph showing a person's hand pointing at a touchscreen display of a modern kiosk. In the background, several other kiosks are visible in a row.

# ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ ЕНТЕР

---

УМНАЯ  
ПРАКТИЧНАЯ  
ПРОСТАЯ

ЕНТЕР

# 01

”

## НАПОЛНИ СМЫСЛОМ КАЖДОЕ МГНОВЕНИЕ!\*

Самое ценное на свете — время. Ведь из него сделана наша жизнь, слишком прекрасная и короткая, чтобы тратить ее впустую. Например, на бессмысленное ожидание... Счастье — жить так, как хочешь. И управлять своим временем, наполняя радостью и пользой каждую секунду, каждый новый день.

\* Р. Киплинг





## Наша **МИССИЯ**

**Вежливые сотрудники, довольные клиенты, качественный сервис и высокие результаты. Вы удивитесь, но все это напрямую зависит от ваших отношений со временем.**

**Наша цель — помогать госучреждениям и бизнес-структурям повышать качество услуг путем грамотной организации рабочего процесса.**

Мы предлагаем эффективный инструмент управления временем, который избавит от очередей и временных затрат, оптимизирует расходы, создаст дружелюбную атмосферу с клиентами и внутри коллектива, обеспечит необходимый контроль.

**Время работает на нас. И будет работать на вас. Обязательно!**





## Нашей команде **12 ЛЕТ**

**МЫ — МОЛОДЫЕ  
АМБИЦИОЗНЫЕ  
РАЗРАБОТЧИКИ  
ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Нашей команде 12 лет. Мы — молодые и амбициозные разработчики программного обеспечения. Но, прежде всего, мы — единомышленники.

Это значит, что мы не просто зарабатываем деньги, а стараемся сделать окружающий мир лучше, добре и удобнее. В этом смысле нашей работы и наша философия: создание оптимальных условий жизнедеятельности человека, исходя из его психологических и физических особенностей, желаний и потребностей.

Мы не просто пишем программы, мы работаем для людей. И это вдохновляет на новые и новые достижения. Мы постоянно в развитии, совершенствуемся и идем в ногу со временем. Наш принцип — «сегодня лучше, чем вчера, завтра лучше, чем сегодня». Поэтому наши программы всегда на пути к обновлению.

В нашем арсенале: специалисты высокого уровня, солидный опыт в сфере программирования и автоматизации, новейшие технологии, уважение принципов эргономики и клиентоориентированный подход.

А главное — мы любим то, что делаем. И всегда делаем «как для себя».

01



ОПЕРАЦИОННЫЕ  
ЗАЛЫ БАНКОВ

02



ОБЩЕПИТ

03



ТРАНСПОРТ  
и логистика

04



БОЛЬНИЦЫ  
и клиники

05



МФЦ  
и госуслуги

06



ТУРИСТИЧЕСКИЕ  
КОМПАНИИ

07



АВИА И РЖД  
КАССЫ

08



ДРУГИЕ  
ОБЛАСТИ

Средняя продолжительность ожидания  
человека в очереди составляет

**15 минут**

15  
МИНУТ/  
ДЕНЬ

7.5  
ЧАСОВ/  
МЕСЯЦ

3.7  
СУТОК/  
ГОД

ПОЧТИ ЧЕТЫРЕ  
ДНЯ В ГОД ВЫ  
ТЕРЯЕТЕ  
В ОЧЕРЕДЯХ!

## Мы не любим стоять в очереди

Мы не любим стоять в очереди. Вы не любите стоять в очереди. Ваши клиенты ненавидят стоять в очереди. Даже несколько минутостоя превращаются в пугающие цифры, если посчитать их в масштабах недели, месяца или года. Очередь — не просто пережиток прошлого, она реально угрожает свободе и достоинству человека. Это источник стресса и агрессии. Раздражение клиентов передается персоналу и немедленно возвращается назад, ставя под угрозу нормальные отношения и конструктивную работу. В наше время высоких технологий очередь — это... неприлично. Общество давно осознало всю важность проблемы, именно поэтому СУО (системы управления очередями) набирают все большую популярность.

Многолетний опыт работы с различными СУО позволил нам всесторонне изучить данный вопрос. Мы задумались об удобстве не только для клиентов, но и для владельцев и операторов системы.

И сегодня мы предлагаем совершенно новый взгляд на электронную очередь, основанный на принципах простоты, наглядности и юзабилити.

**ОЧЕРЕДЬ — НЕ ПРОСТО  
ПЕРЕЖИТОК ПРОШЛОГО,  
ОНА РЕАЛЬНО УГРОЖАЕТ  
СВОБОДЕ И ДОСТОИНСТВУ  
ЧЕЛОВЕКА**

## ЭТАПЫ РАБОТЫ

01.

Проектирование

02.

Внедрение

03.

Наладка

04.

Сопровождение

”

## ВЕЛИКОЕ ДОСТИЖЕНИЕ ЭПОХИ ИНТЕРНЕТА – УДАЛЕННЫЙ ДОСТУП

Мы сделали его основным преимуществом нашего продукта. СУО «Энтер» работает через web-интерфейс. Это значит, что владелец может управлять системой из любой точки мира, с любого мобильного устройства. Главное, чтобы был Интернет.

Вышли на обед? Как там, на работе? Заходите в программу, получайте полную информацию, наблюдайте за операторами и даже добавляйте новые услуги.

Вы уже на Майорке? Отлично! Пока вы на связи, офис у вас на ладони. В режиме реального времени.

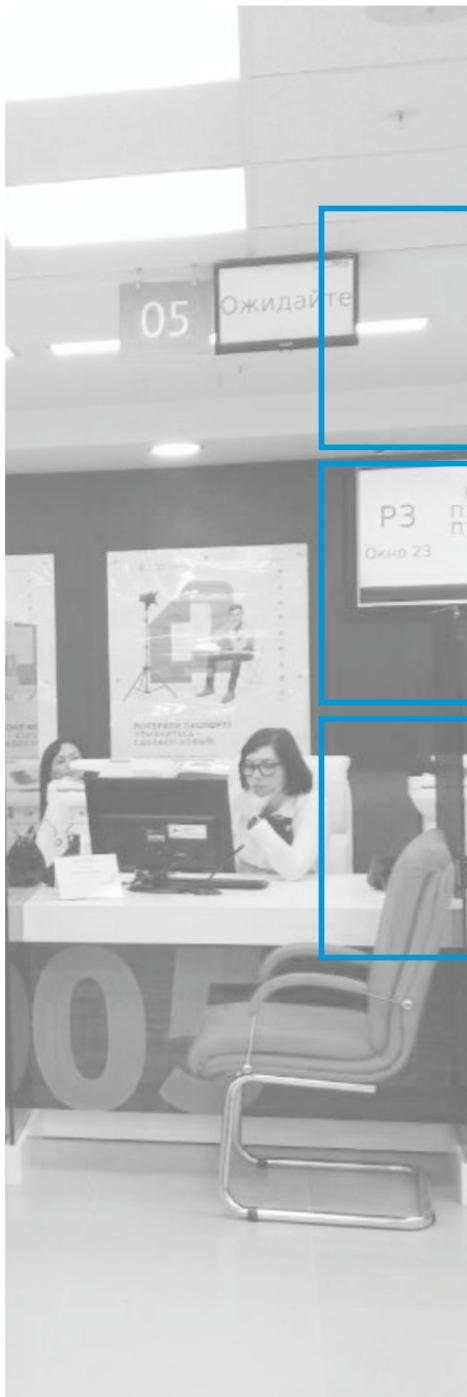
02



# Умная и надежная СИСТЕМА

СУО «Энтер» — продукт, которым гордимся. Мы хорошо поработали: взяли знания и опыт, применили новейшие технологии, подумали о комфорте и внешнем виде, добавили приятных мелочей.

В итоге получилась всесторонне развитая система, которая гармонично сочетает простое и сложное, технологичное и элегантное, все лучшее, что есть у нас сегодня. И то, что мы предложим вам завтра.



## УМНАЯ

Использует сложнейшие алгоритмы, управляет массивами информации, рассчитывает многоходовые маршруты, интегрируется с любым оборудованием и программным обеспечением.

## ПРАКТИЧНАЯ

Позволяет производить любые манипуляции, изменения и обновления без остановки и перезагрузки системы. Быстро и удобно!

## ПРОСТАЯ

Интерфейс в лучших традициях юзабилити не содержит ничего лишнего, прост и понятен как для операторов, так и для клиентов.



## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С КЛИЕНТОМ

Система должна работать. Мы не «принимаем меры», мы решаем проблему и обеспечиваем результат. Оперативно!

ONLINE



СКОЛЬКО  
ОПЕРАТОРОВ  
СЕЙЧАС  
ДОСТУПНЫ?



СКОЛЬКО  
ВЫДАНО  
ТАЛОНÓВ?



СРЕДНЕЕ  
ВРЕМЯ  
ОЖИДАНИЯ?



ДОБАВИМ  
НОВУЮ  
УСЛУГУ!



## Все филиалы на удобной **КАРТЕ**

Особым преимуществом системы является централизация управления. Карта филиалов СУО «Энтер» аккумулирует необходимую информацию о работе подразделений компании. В рамках одного экрана мы получаем статистику по каждому филиалу: среднее время обслуживания и ожидания, количество работающих операторов и выданных талонов. Глобальный системный контроль!

А еще мы можем централизованно менять настройки СУО. Причем с любого современного устройства: от ПК до сотового телефона.



**01**  
ОТПУСТИТЬ  
НА ОБЕД  
ОПЕРАТОРА № 1



**02**  
ВКЛЮЧИТЬ  
МОНИТОР  
КАССЫ № 3



**03**  
ИЗМЕНЯТЬ  
НАСТРОЙКИ  
ВЫДАЧИ  
ТАЛОНОВ



**04**  
ВЫКЛЮЧИТЬ  
ГОЛОСОВОЕ  
ОПОВЕЩЕНИЕ



## Управляемое ПРОСТРАНСТВО

СУО «Энтер» предлагает универсальные экраны мониторинга отдельного подразделения в режиме реального времени. Через веб-браузер мы видим весь офис: каждого оператора и текущую статистику по нему. Мы контролируем любое оборудование, подключенное к системе «Энтер».

Можем включать/выключать, настраивать, менять внешний вид... Полный эффект присутствия для объективного анализа и оперативной корректировки работы подразделения.

10:42 AM

ENTER

Выберите наиболее значимые при недовольства:

некомпетентность сотрудников МФЦ  
ожидание в очереди  
длительность предоставления услуги  
неудовлетворительный результат  
оказания услуг  
некомфортные условия оказания услуги

Нет  
Нет  
Да  
Нет  
Нет

Завершить

СОВРЕМЕННОЕ РЕШЕНИЕ  
НА БАЗЕ ПЛАНШЕТА

Следу  
воп  
ий

03



# Система оценки качества обслуживания **КЛИЕНТОВ**

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ  
КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКА?



ОТКУДА ВЫ УЗНАЛИ  
О НАШЕЙ КОМПАНИИ?



**Наша система оценки качества обслуживания клиентов (СОКОК) — реальный инструмент для маркетинговых исследований.**

**Стандартный кнопочный пульт предполагает односложные ответы. Допустим, клиент недоволен. Но как понять, чем конкретно?**

Мы решили не ограничиваться сбором мнений по принципу «да/нет/не знаю», а перейти к развернутым опросам. Список вопросов и алгоритмы ответов программируются в соответствии с целями и задачами владельца.

СОКОК СУО «Энтер» работает на базе планшета, привязана к пульту оператора и позволяет клиенту пройти опрос прямо в процессе обслуживания. Полученная информация преобразуется в наглядный отчет и становится частью общей статистики.



# Уникальный дизайн персональных **ТАБЛО И ТАЛОНОВ**

Электронная очередь — лицо компании. Какими увидят вас клиенты?

СУО «Энтер» позволяет полностью адаптировать визуальное оформление системы под ее владельца. Настройте интерфейс терминалов и табло оповещения с учетом фирменного стиля организации.

В вашем офисе оранжевые диваны — прямо в цвет логотипа? Прекрасно! Благодаря возможностям СУО «Энтер», дисплеи, экраны, мониторы также станут частью корпоративной культуры. Логотип, фон, дизайн — все в ваших руках.

**01**

ЗАМЕНИТЬ  
ФОН

**02**

РАЗМЕСТИТЬ  
ЛОГОТИП

**03**

ДОБАВИТЬ  
ВИДЕО

**04**

ПРИМЕНİТЬ  
ШАБЛОН

мои документы

1390 → Окно 9  
1389 → Окно 4  
1388 → Окно 12  
1387 → Окно 1  
1386 → Окно 6  
1385 → Окно 10  
1384 → Окно 3  
1319 → Окно 5  
1318 → Окно 13  
1316 → Окно 2  
1315 → Окно 8  
1242 → Окно 7

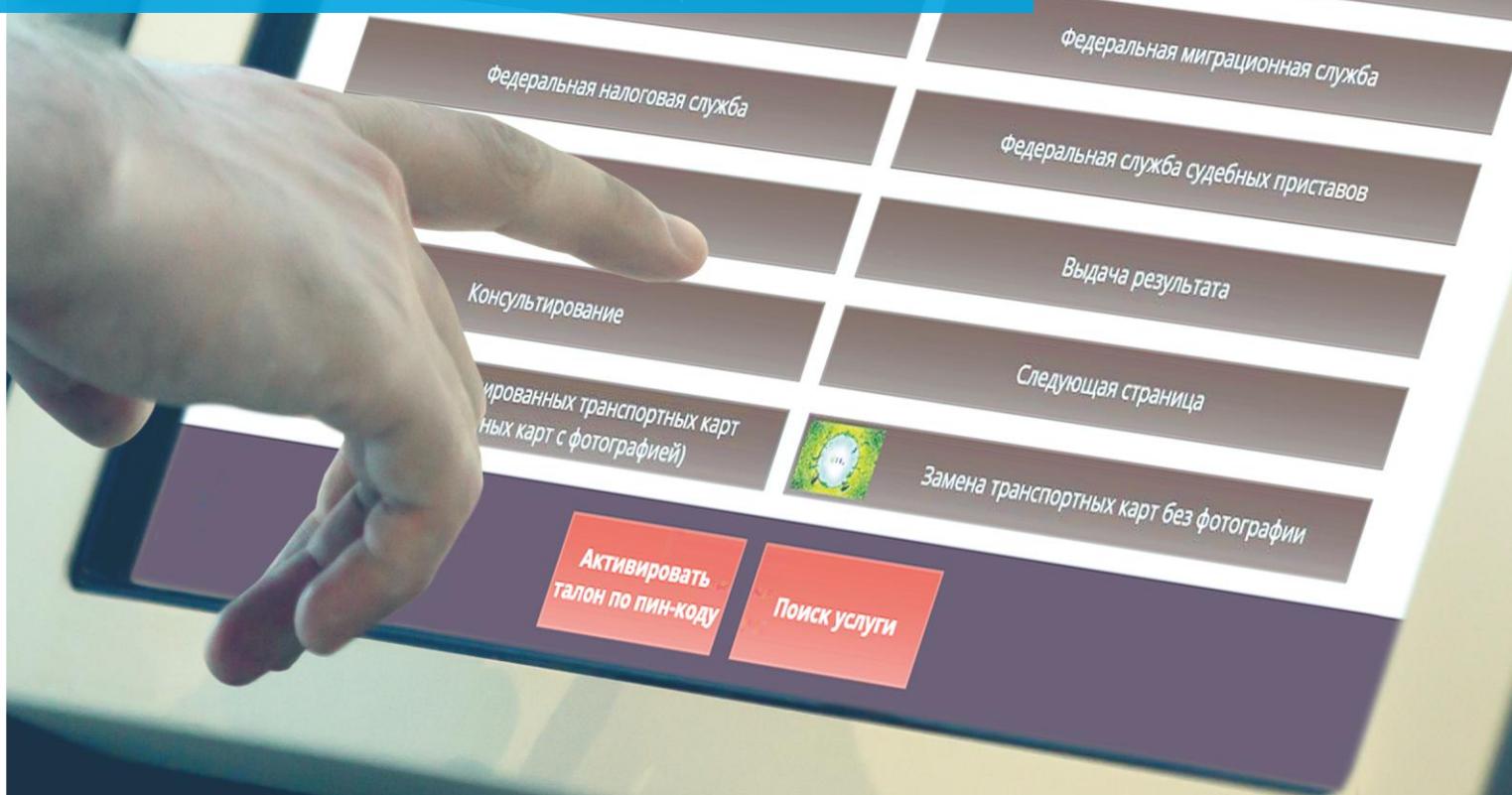
Состояние электронной очереди можно отслеживать в мобильном приложении



# 04

ЛЮБАЯ СИСТЕМА ТРЕБУЕТ ИЗМЕНЕНИЙ.  
НО НЕ КАЖДАЯ МОЖЕТ МЕНЯТЬСЯ  
БЕЗ ОСТАНОВКИ И ПЕРЕЗАГРУЗКИ.  
СРОЧНО ДОБАВИТЬ ПУНКТ В МЕНЮ,  
НЕ ПРЕРЫВАЯ РАБОТУ НИ НА СЕКУНДУ?

## ОБЫЧНАЯ ПРАКТИКА СУО «ЭНТЕР»!



Расписание — главный инструмент работы с очередями. Речь идет о сложнейшей структуре взаимосвязей. Но управлять этой структурой легко! Создание и редактирование расписаний — простая задача, реализуемая СУО «Энтер» через web-браузер.



## Бесперебойная РАБОТА

**Мощный редактор**  
FastReport моментально создает отчеты самых смелых конфигураций. Редактор интерфейса меню позволяет настраивать необходимые параметры. Без отрыва от производства! Ведь главное — обеспечить бесперебойное обслуживание очереди.

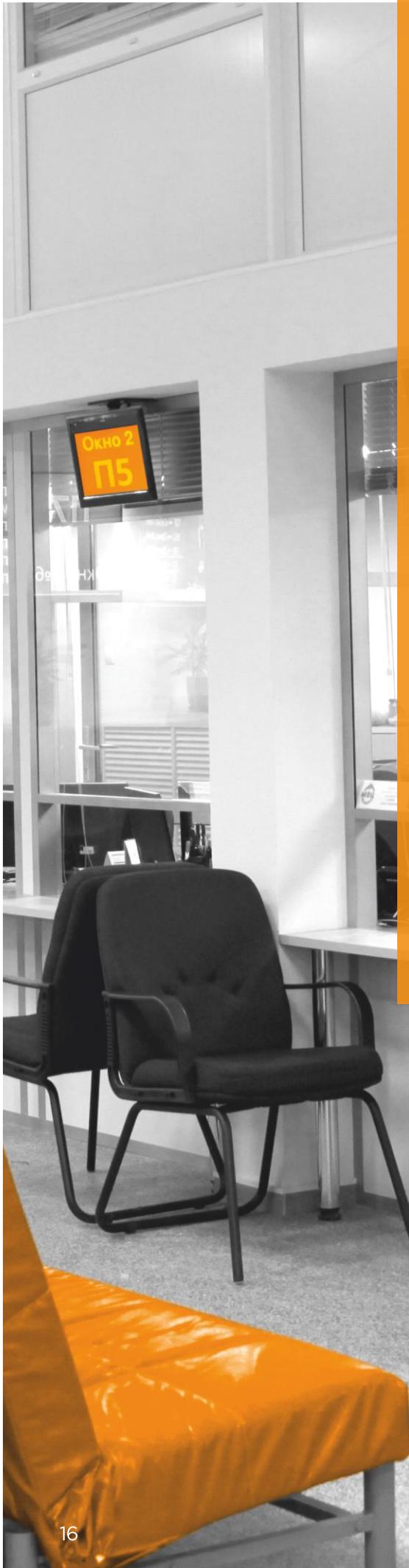
# 05

## ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС!

Нас часто спрашивают: «Где же вы были раньше?  
Классная система, но у нас уже стоит другая...»  
Мы отвечаем: «Нет проблем!»

Уникальность СУО «Энтер» — в универсальности.  
Мы можем установить ее на любое оборудование,  
встроить в любую систему.  
И сделаем это «здесь и сейчас»: 1 день — на уста-  
новку, 30 минут — на обучение персонала.

В пятницу закрыли офис, в понедельник начали  
работу с новой системой. Вы цените время клиен-  
тов? А мы ценим ваше время!



# ИНТЕГРАЦИЯ

Адаптивность — наше второе имя. Благодаря современному REST-API сервису, СУО «Энтер» интегрируется с любой сторонней системой, может встраиваться на различные порталы. Например, ИФНС, ЕПГУ, МФЦ и т.д. Или на собственные порталы клиентов.

СУО «Энтер» всегда находится в актуальном состоянии, чтобы обеспечивать корректную работоспособность с любой версией протокола взаимодействия.



[gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)



[nalog.ru](http://nalog.ru)



[md.mos.ru](http://md.mos.ru)  
[systematic.ru](http://systematic.ru)  
[lanit.ru](http://lanit.ru)



[vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)



Любые  
порталы

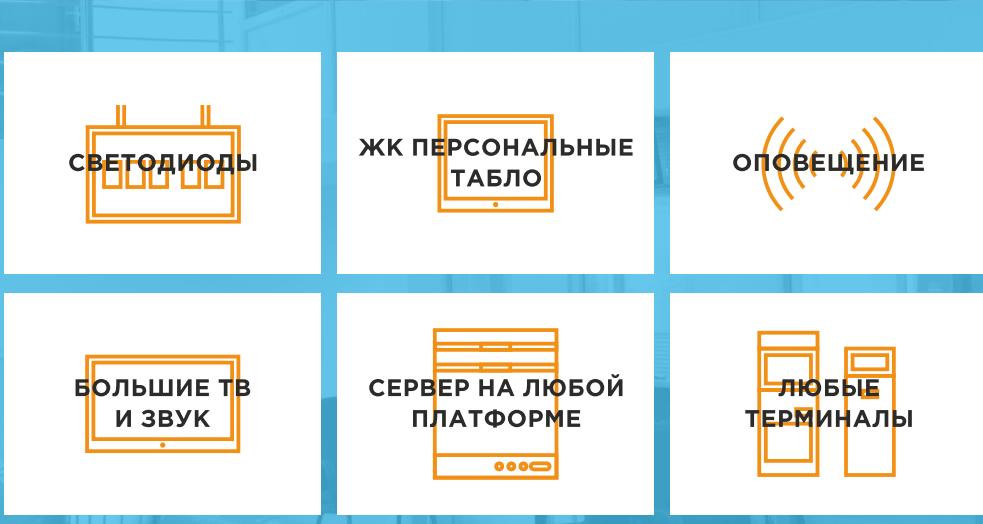


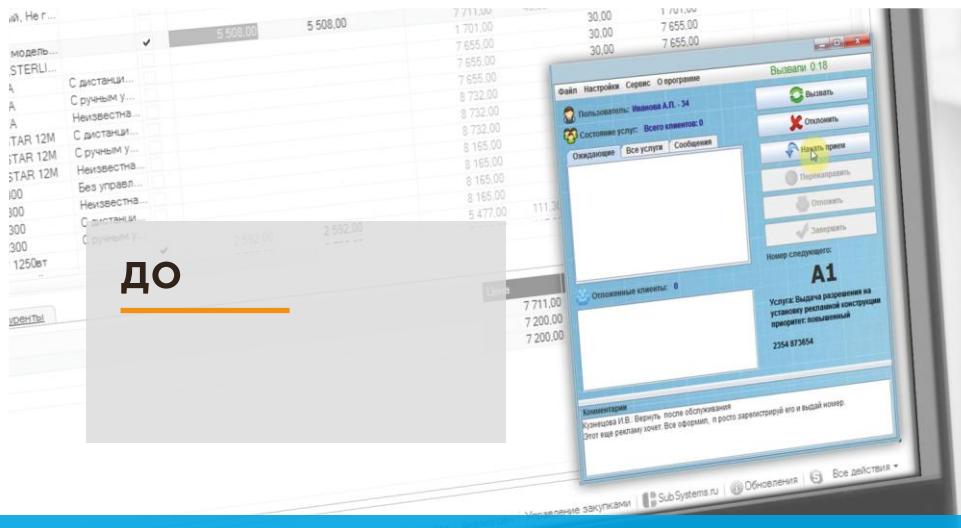
Любые  
сторонние  
системы

# ОБОРУДОВАНИЕ

СУО «Энтер» работает с любым оборудованием, в том числе уже установленным у клиента. В качестве экранов можно использовать светодиодные табло или ЖК-мониторы. Для передачи звука подходит всё: от бытовых колонок и пожарного оповещения до систем на базе линейных усилителей и сети громкоговорителей.

СУО «Энтер» функционирует на информационных киосках любой конфигурации, также поддерживается дополнительное оборудование: считыватели смарт-карт, сканеры штрих-кодов и др.

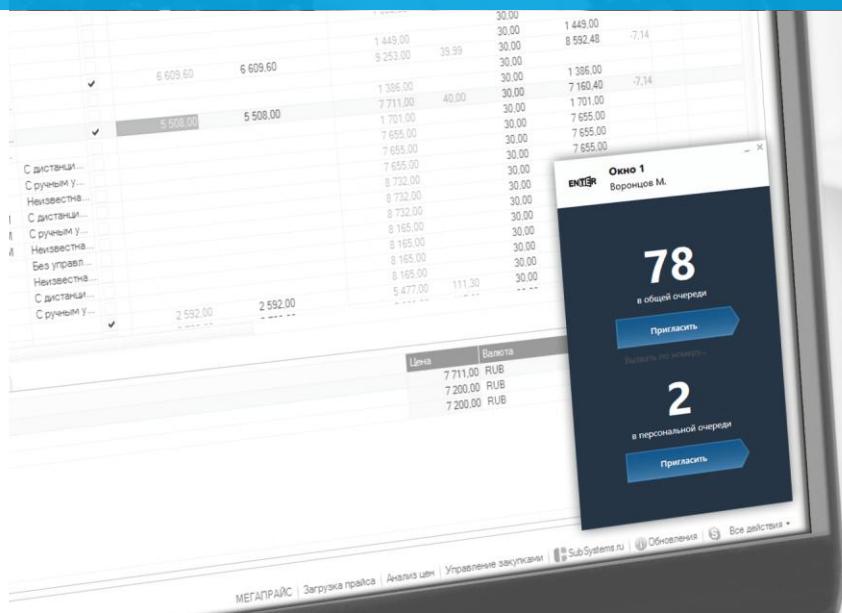




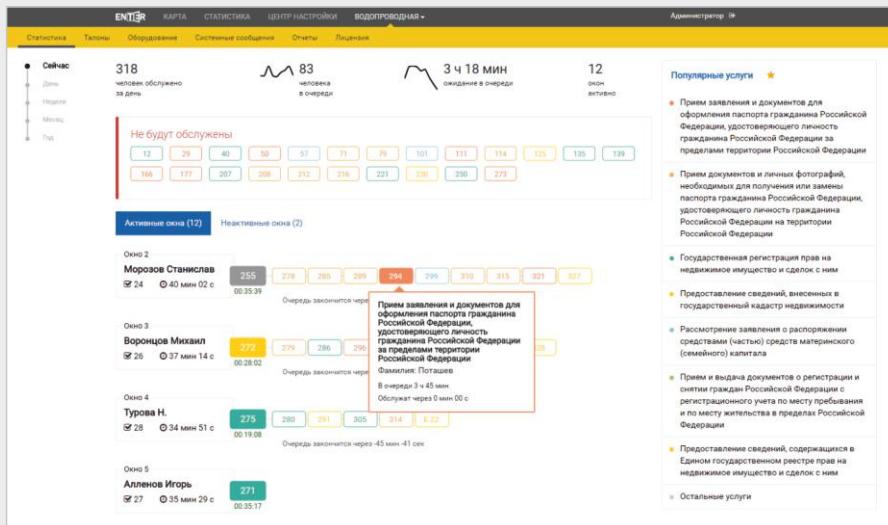
## Фокус на главное. **НИЧЕГО ЛИШНЕГО**

Клиент всегда прав. А оператор — тоже человек! СУО «Энтер» уделяет особое внимание удобству сотрудников, от которых в прямом смысле зависит очередь. Пульт оператора решен в лучших традициях юзабилити: лаконичность, наглядность и простота использования.

На экране — ничего лишнего, все логично и понятно. Это существенно увеличивает скорость принятия решения, и, значит, скорость движения очереди.



**ПОСЛЕ**



Чтобы обеспечить результат в будущем, надо действовать в настоящем.

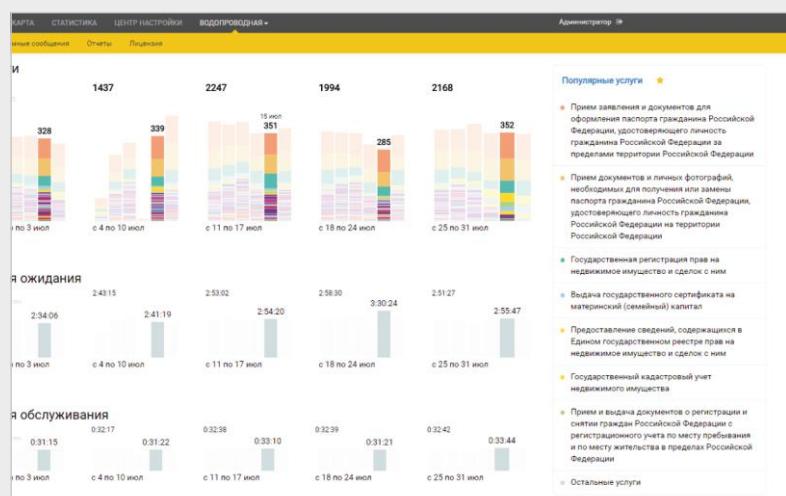
СУО «Энтер» позволяет оперативно оценить, как работает очередь и как идет предварительная запись. Это больше не требует дополнительных усилий: сверок, выгрузок и сводок. Вся информация доступна на одном экране и обновляется в реальном времени.



## Опережая ВРЕМЯ

Мы видим ситуацию, прогнозируем последствия и действуем (открываем дополнительные окна, объединяем очереди, перераспределяем талоны и т.д.).

On-line мониторинг и total контроль для оптимальной работы системы.





# Реализованные ПРОЕКТЫ

## ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

**01** реализованный проект

## РЕСПУБЛИКА КРЫМ

**03** реализованных проекта

## ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

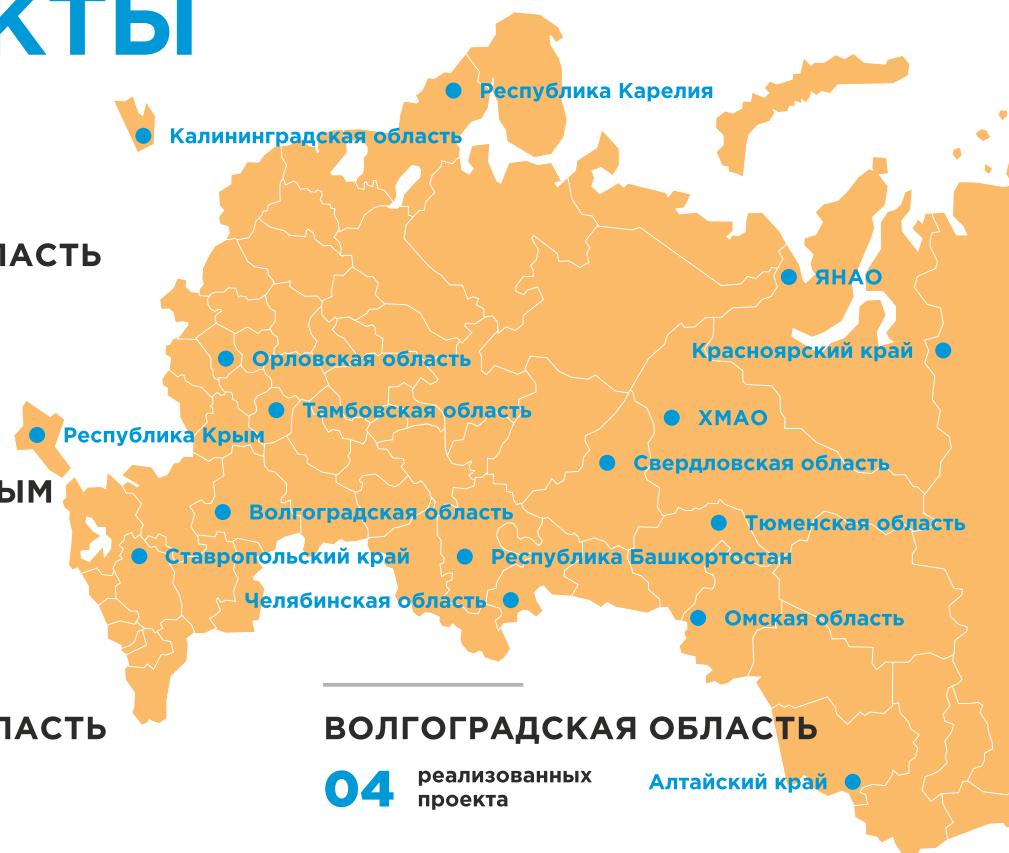
**90** реализованных проектов

## РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ

**01** реализованный проект

## КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**04** реализованных проекта



## ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**04** реализованных проекта

## СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

**09** реализованных проектов

## РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН

**19** реализованных проектов

# НАМИ УСТАНОВЛЕНО

181

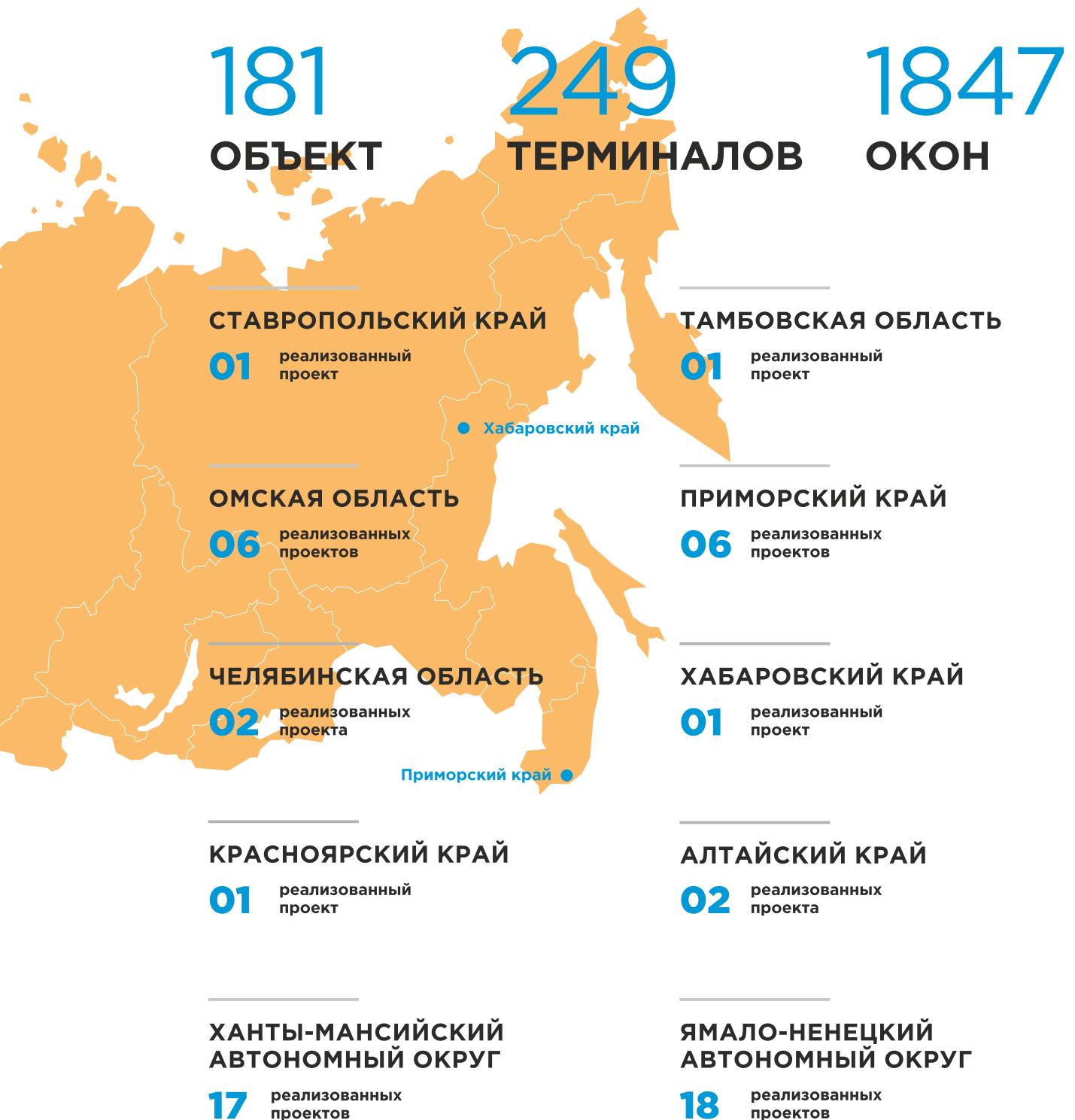
ОБЪЕКТ

249

ТЕРМИНАЛОВ

1847

ОКОН





”

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ –  
ГЛАВНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ  
**УСПЕХА!**



07



# Отзывы клиентов

**01****ПАО «Барнаульская горэлектросеть»**

Выражаем благодарность за работу, проведенную сотрудниками ООО «Крафт АйтИ» в рамках проектов по оборудованию системой управления очередью Enter двух офисов нашей компании.

Все необходимые работы по поставке, монтажу, установке оборудования и программного обеспечения, а также по обучению сотрудников были выполнены в согласованный срок и с надлежащим качеством.

Начальник ОИТ ПАО  
«Барнаульская горэлектросеть»  
**Омелич Елена**

**02****Калининградское УФНС**

Коллектив УФНС выражает благодарность ООО «Крафт АйтИ» за работу, проведенную в рамках проекта по модернизации используемой в ряде инспекций Калининградской области системы управления очередью.

Важными условиями данного проекта была оперативность внедрения обновленной версии программного обеспечения и ее соответствие всем актуальным требованиям ФНС России. Все эти условия были выполнены в срок и в полном объеме.

Начальник отдела работы с налогоплательщиками УФНС Калининградской области  
**Халиманчик Валерий**

**03****МФЦ Приморского края**

Я считаю, СУО «Энтер» является лучшим решением среди всех производителей подобных систем: максимально адаптированное под нужды многофункциональных центров, интегрированное в автоматизированную информационную систему МФЦ, обладающее удобными средствами управления самой СУО и подготовки статистики.

Директор МФЦ Приморского края  
**Александров Сергей**

**04****ГАУ ТО «МФЦ»  
Тюменской области**

ГАУ ТО «МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг Тюменской области» выражает благодарность производителю и разработчику системы управления очередью СУО «Энтер» за четкую и слаженную работу, за профессионализм сотрудников и умение в кратчайшие сроки решать проблемные вопросы.

Особенно хочется отметить внимательное отношение ко всем пожеланиям заказчика, оперативность осуществления доработок программного обеспечения СУО «Энтер» под требования любой сложности.

Директор ГАУ ТО «МФЦ»  
**Нагибин Александр**

**05****Ханты-Мансийск МФЦ**

АУ «МФЦ Югры» выражает свою признательность за упорную и качественную работу по созданию интегрированной системы электронных очередей отдельных МФЦ округа.

Оглядываясь на уже реализованные и функционирующие МФЦ других регионов, а также на уже работающие под управлением СУО «Энтер» МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа — Югры, искренне верим, что удастся добиться столь же высоких результатов во всех наших учреждениях.

Заместитель директора  
АУ «МФЦ Югры»  
**Самусев Евгений**

**06****Тюмень ЦЗН**

Департамент труда и занятости населения Тюменской области выражает свою признательность за вклад в развитие регионального производства в сфере информационных технологий.

Созданная вашей компанией система управления электронной очередью Энтер с успехом применяется в ГАУ ТО «Центр занятости населения», а также планируется к применению в других центрах занятости Тюменской области.

Благодаря внедрению системы Enter, удалось решить ряд весомых, социально значимых задач.

Начальник департамента труда и занятости населения Тюменской области  
**Минкова Людмила**



# 08

## Голосовое ОПОВЕЩЕНИЕ

Британские ученые установили, что тембр голоса и его интонации существенно влияют на эмоциональный фон людей. Всем известны ледяные нотки и отрывистые фразы голосовых роботов. Интересно, кому-то это нравится?

СУО «Энтер» во всем стремится к совершенству. Заботясь о настроении клиентов, для голосового оповещения мы специально записали голоса профессиональных дикторов.

P.S. Дикторы прошли строгий кастинг и отбор в фокус-группах.

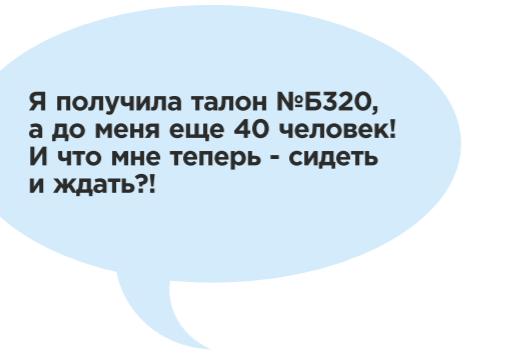


Слушать  
**ЗДЕСЬ**

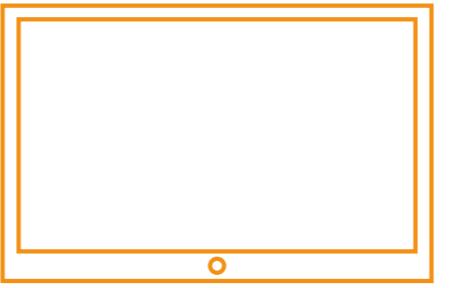
”

С СИСТЕМОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ  
ОЧЕРЕДИ СУО «ЭНТЕР»

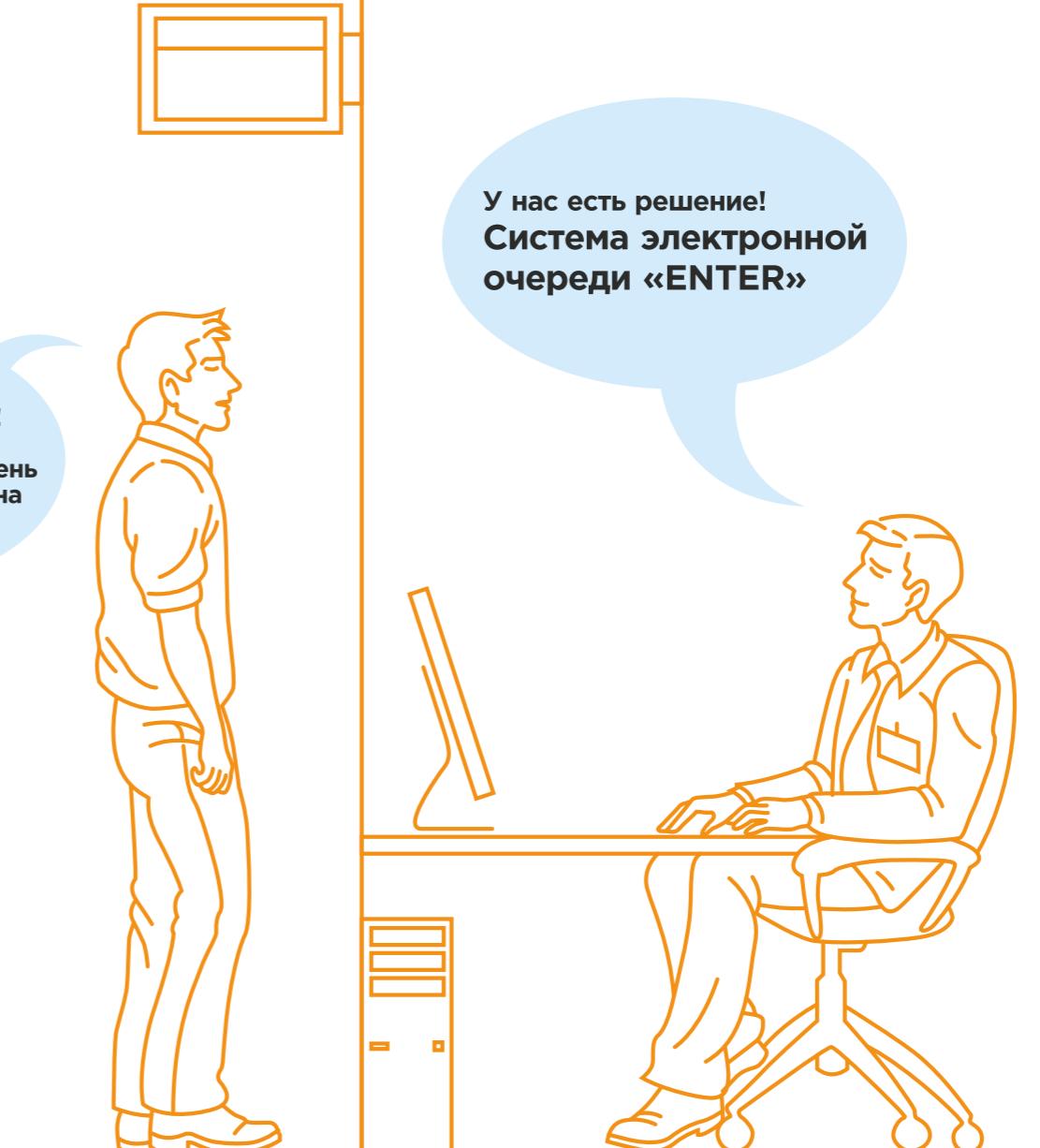
ВЫ ЗАБУДЕТЕ  
ПРО ЭТИ  
ПРОБЛЕМЫ!



Я получила талон №5320,  
а до меня еще 40 человек!  
И что мне теперь - сидеть  
и ждать?!



Все пропало!  
Я перепутала  
и выбрала  
в терминале  
не ту операцию!

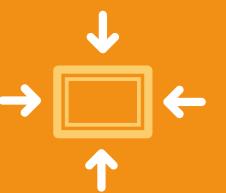


У нас есть решение!  
Система электронной  
очереди «ENTER»



Благодаря гибким настройкам СУО «Энтер», полномочия каждого оператора можно быстро корректировать. В том числе, дополнять перечень функций в связи с потребностями клиента.

## РЕШЕНИЕ МНОЖЕСТВА ПРОБЛЕМ В ОДНОМ ОКНЕ



### НЕ ОТХОДЯ ОТ КАССЫ!

При помощи нашей системы один оператор в одном окне может решить сразу несколько ваших проблем!



### АДАПТИРУЙ ЭТО...!

Операторы могут перераспределять очередь и вносить другие изменения в реальном времени, без перезагрузки системы.



### ГУЛЯЙ СМЕЛО!

Преимуществом СУО «Энтер» является on-line прогноз по срокам обслуживания конкретного клиента. Вы больше не привязаны к табло оповещения. Отслеживайте свою очередь с мобильного устройства и наслаждайтесь свободным временем.

**01**

Изменение приоритета

**02**

Корректировка очередности

**03**

Контроль текущей ситуации

**04**

Анализ истории операций

И другие полезные инструменты работы с талонами.

Умная система «Энтер» позволяет управлять очередью так, что клиент даже не заметит, что он — в очереди.

## ЗАПИШИТЕСЬ НА ТЕСТ-ДРАЙВ!

Лучше один раз увидеть, чем много раз прочитать и услышать. Совсем хорошо — вблизи рассмотреть и потрогать. А что если... мы предложим вам взять на себя управление системой?

Реальный тест-драйв! Оценить все преимущества СУО «Энтер» позволит наш уникальный on-line демостенд. Мы выдадим вам тестовый логин и пароль, проведем небольшой инструктаж, и вы попробуете самостоятельно управлять очередью в режиме реального времени.

Все еще думаете? Но ведь это совершенно бесплатно!  
Свяжитесь с нами прямо сейчас



On-line  
**ДЕМОСТЕНД**



Фокус на главное.  
**НИЧЕГО ЛИШНЕГО**

ООО «Крафт Айти»



+7 (3452) 61 73 17



[sales@enter-systems.ru](mailto:sales@enter-systems.ru)



[enter-systems.ru](http://enter-systems.ru)