

# Руководство

по использованию программного обеспечения  
системы электронной очереди



(версия 5.0)

**Пульт регистрации**

# Оглавление

<b>ПУЛЬТ РЕГИСТРАЦИИ.....</b>	<b>1</b>
<b>1 ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
1.1 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ.....	3
1.2 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
1.3 ВЕРСИЯ ПРОГРАММЫ.....	3
1.4 НЕОБХОДИМАЯ ПОДГОТОВКА.....	3
<b>2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....</b>	<b>4</b>
2.1 МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
2.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
<b>3 ВХОД И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>5</b>
3.1 ВХОД В СИСТЕМУ.....	5
3.2 ОСНОВНОЕ ОКНО СИСТЕМЫ.....	5
3.3 ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....	5
<b>4 РЕГИСТРАЦИЯ ПОСЕТИТЕЛЯ.....</b>	<b>6</b>
4.1 РЕГИСТРАЦИЯ НА ОДНУ УСЛУГ.....	6
4.2 РЕГИСТРАЦИЯ НА НЕСКОЛЬКО УСЛУГ.....	7
4.3 ОСТАЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ РЕГИСТРАЦИИ.....	7
<b>5 ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ.....</b>	<b>9</b>
<b>6 ПРОСМОТР СПИСКА ТАЛОНОВ.....</b>	<b>11</b>
<b>7 ПРОСМОТР ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ.....</b>	<b>13</b>

# **1 ВВЕДЕНИЕ**

## **1.1 Целевая аудитория**

Настоящий документ предназначен для системных администраторов, устанавливающих и поддерживающих систему электронной очереди Максима Прайдекс.

## **1.2 Назначение документа**

Настоящий документ входит в состав комплекта эксплуатационной документации на автоматизированную систему электронной очереди Максима Прайдекс. В этом документе описан порядок настройки системы.

## **1.3 Версия программы**

Данный документ относится к версии программного обеспечения 5.0.

Возможны незначительные расхождения между настоящим документом и последующими версиями программы.

## **1.4 Необходимая подготовка**

Штатный состав персонала, эксплуатирующего систему, должен формироваться на основании нормативных документов Российской Федерации и Трудового кодекса.

Все специалисты должны работать с нормальным графиком работы не более 8 часов в сутки.

Система реализуется на персональных компьютерах, поэтому требования к организации труда и режима отдыха при работе с ней должны устанавливаться, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе с этим типом средств вычислительной техники.

Для обеспечения максимальной работоспособности и сохранения здоровья профессиональных пользователей на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы: через 2 часа после начала рабочей смены и через 1.5 – 2.0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы.

Продолжительность непрерывной работы персонала с разрабатываемой системой и персональными компьютерами без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

Деятельность персонала по эксплуатации системы должна регулироваться должностными инструкциями.

Пользователи системы должны иметь опыт работы с персональным компьютером на базе операционных систем Microsoft Windows на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции в стандартных Windows.

## 2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

### 2.1 Минимальные требования к техническому обеспечению

Клиентские рабочие места	
Процессор	32-разрядный (x86) процессор 1 ГГц или выше
Оперативная память	2 Гб или выше
Жесткий диск	80 Гб или выше
Сетевой адаптер	10/100-BaseTX

### 2.2 Требования к программному обеспечению

Тип ПО	Наименование ПО	Использование
Операционная система	MS Windows 7 и выше	Для клиентского рабочего места
Internet Explorer	11	Для клиентского рабочего места

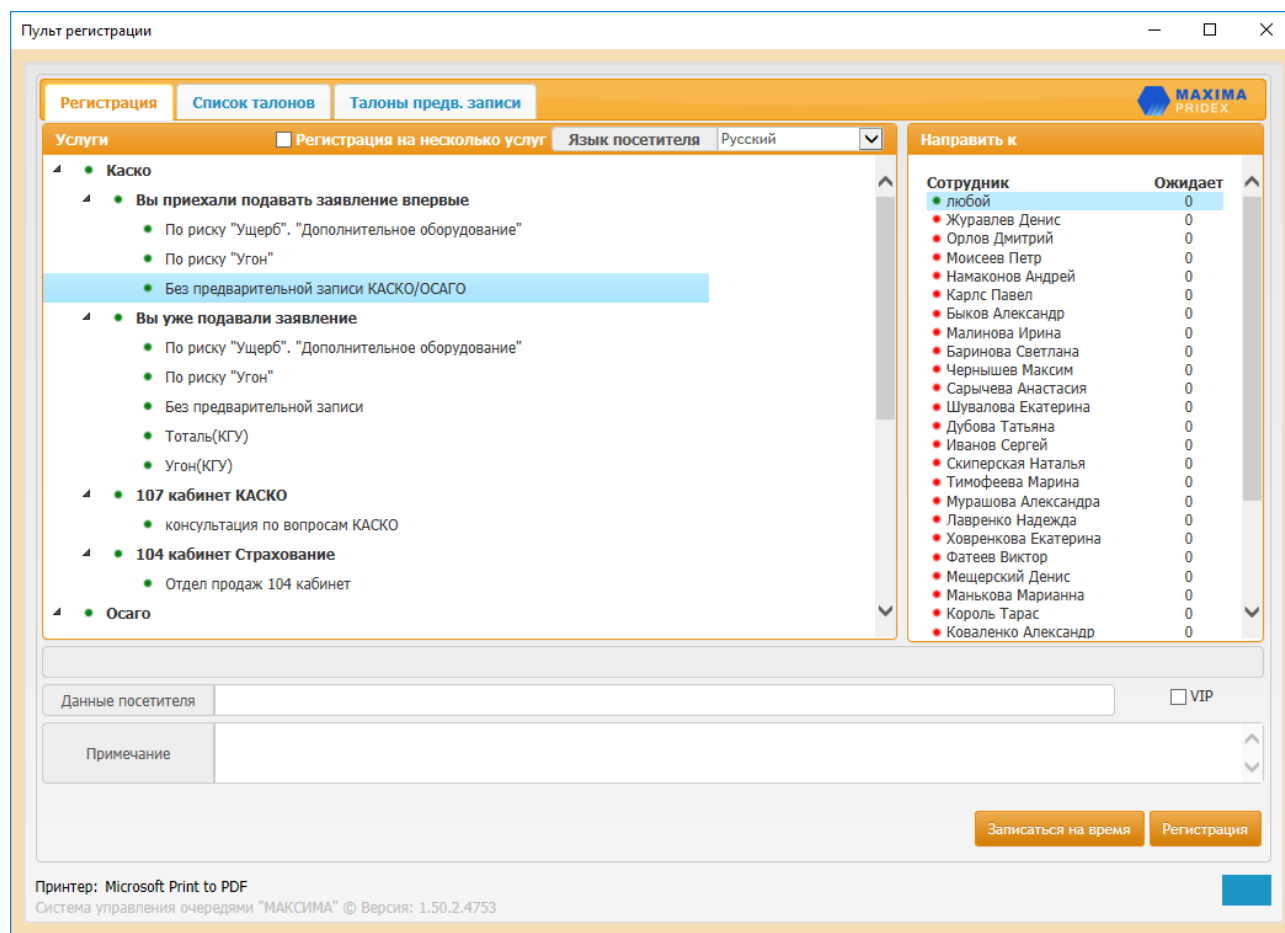
## 3 ВХОД И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

### 3.1 Вход в систему

Программа включается двойным кликом на ярлыке, расположенном на рабочем столе компьютера пользователя.

### 3.2 Основное окно системы

Пользовательский интерфейс модуля «Пульт регистрации» представляет собой разновидность графического интерфейса пользователя, в котором каждый документ отображается на отдельной вкладке общего окна.



Вкладка представляет собой «выступ» с надписью, расположенный на границе, выделенной под сменные содержимые области экрана. Клик мышью по вкладке делает её активной, и на управляемой вкладками области экрана отображается соответствующее ей содержимое. Вкладки располагаются друг за другом горизонтально.

Индикатор справа показывает состояние подключения пульта к серверу: серый цвет – происходит подключение пульта к серверу, зеленый цвет – пульт подключен и готов к работе, красный цвет – нет соединения (работа пульта невозможна).

### 3.3 Выход из системы

Для закрытия программы необходимо нажать кнопку «Заккрыть» (красный прямоугольник с крестиком в правом верхнем углу).

## 4 РЕГИСТРАЦИЯ ПОСЕТИТЕЛЯ

В настоящее время поддерживается несколько параметров процесса регистрации посетителя:

- Регистрация одной услуги или регистрация нескольких услуг

Рассмотрим подробнее параметр регистрации на одну или несколько услуг.

### 4.1 Регистрация на одну услуг

При регистрации на одну услугу пульт выглядит следующим образом.

Пульт регистрации

Регистрация | Список талонов | Талоны предв. записи

MAXIMA PRIDEX

Услуги ☐ Регистрация на несколько услуг Язык посетителя Русский

**Каско**

- Вы приехали подавать заявление впервые**
  - По риску "Ущерб". "Дополнительное оборудование"
  - По риску "Угон"
  - Без предварительной записи КАСКО/ОСАГО
- Вы уже подавали заявление**
  - По риску "Ущерб". "Дополнительное оборудование"
  - По риску "Угон"
  - Без предварительной записи
  - Тоталь(КГУ)
  - Угон(КГУ)
- 107 кабинет КАСКО**
  - консультация по вопросам КАСКО
- 104 кабинет Страхование**
  - Отдел продаж 104 кабинет
- Осаго**

**Направить к**

Сотрудник	Ожидает
любой	0
Журавлев Денис	0
Орлов Дмитрий	0
Моисеев Петр	0
Намаконов Андрей	0
Карлс Павел	0
Быков Александр	0
Малинова Ирина	0
Баринова Светлана	0
Чернышев Максим	0
Сарычева Анастасия	0
Шувалова Екатерина	0
Дубова Татьяна	0
Иванов Сергей	0
Скиперская Наталья	0
Тимофеева Марина	0
Мурашова Александра	0
Лавренко Надежда	0
Ховренкова Екатерина	0
Фатеев Виктор	0
Мещерский Денис	0
Манькова Марианна	0
Король Тарас	0
Коваленко Александр	0

Данные посетителя  ☐ VIP

Примечание

Записаться на время Регистрация

Принтер: Microsoft Print to PDF  
Система управления очередями "МАКСИМА" © Версия: 1.50.2.4753

Необходимо выделить курсором соответствующую строку в иерархическом списке «Услуги». При необходимости, можно уточнить, к какому сотруднику или рабочему месту (в зависимости от того, используются роли сотрудников или рабочих мест) необходимо направить посетителя.

**Внимание!** Другой сотрудник или рабочее место (в зависимости от настройки, описанной выше) не сможет вызвать данного посетителя!

## 4.2 Регистрация на несколько услуг

Для регистрации на несколько услуг необходимо включить параметр «Регистрация на несколько услуг». В таком случае пульт будет выглядеть следующим образом:

Пульт регистрации

Регистрация | Список талонов | Талоны предв. записи

Услуги ☒ Регистрация на несколько услуг Язык посетителя Русский

**Каско**

- ☒ **Вы приехали подавать заявление впервые**
  - ☒ По риску "Ущерб". "Дополнительное оборудование" Моисеев Петр
  - ☒ По риску "Угон" Сарычева Анастасия
  - ☒ Без предварительной записи КАСКО/ОСАГО Скиперская Наталья
- ☐ **Вы уже подавали заявление**
  - ☐ По риску "Ущерб". "Дополнительное оборудование"
  - ☐ По риску "Угон"
  - ☐ Без предварительной записи
  - ☐ Тоталь(КГУ)
  - ☐ Угон(КГУ)
- ☐ **107 кабинет КАСКО**
  - ☐ консультация по вопросам КАСКО
- ☐ **104 кабинет Страхование**
  - ☐ Отдел продаж 104 кабинет
- ☐ **Осаго**

**Направить к**

Сотрудник	Ожидает
любой	0
Журавлев Денис	0
Орлов Дмитрий	0
Моисеев Петр	0
Намаконов Андрей	0
Карлс Павел	0
Быков Александр	0
Малинова Ирина	0
Барина Светлана	0
Чернышев Максим	0
Сарычева Анастасия	0
Шувалова Екатерина	0
Дубова Татьяна	0
Иванов Сергей	0
Скиперская Наталья	0
Тимофеева Марина	0
Мурашова Александра	0
Лавренко Надежда	0
Ховренкова Екатерина	0
Фатеев Виктор	0
Мещерский Денис	0
Сотрудникб	0
Манькова Марианна	0
Король Тарас	0

Данные посетителя ☐ VIP

Примечание

Записаться на время Регистрация

Принтер: Microsoft Print to PDF  
Система управления очередями "МАКСИМА" © Версия: 1.50.2.4753

Необходимо выбрать все услуги в окне «Услуги», на которые необходимо зарегистрировать посетителя, установив переключатель слева от названия. При необходимости также можно выбрать, к какому сотруднику или рабочему месту (в зависимости от того, используются роли сотрудников или рабочих мест) необходимо направить посетителя.

**Внимание!** Другой сотрудник или рабочее место (в зависимости от настройки, описанной выше) не сможет вызвать данного посетителя!

## 4.3 Остальные параметры регистрации

Поле «Язык посетителя» служит для смены названия услуги, печати соответствующего талона и голосового приглашения, если есть. Языки создаются в Локальном конфигураторе СУО «Максима Прайдекс».

В поле «Данные посетителя» можно ввести дополнительную текстовую информацию. Введенные данные будут отображаться напротив информации о талоне во вкладке «Список талонов», а также в пульте вызова под номером вызванного посетителя.

Отметка, установленная в поле «VIP», используется для назначения приоритетного вызова для определенной категории посетителей.

У списка «Направить к» два назначения:

- Отображение числа записавшихся к любому или конкретному специалисту / рабочему месту

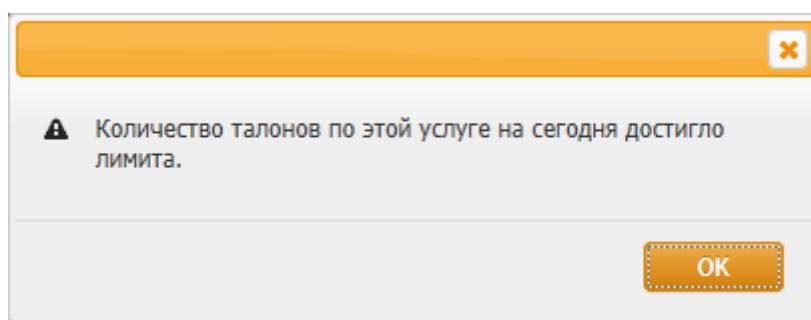
- Возможность записи к конкретному специалисту / рабочему месту. **Внимание!** Посетителя нельзя будет вызвать с других рабочих мест или сотрудников.

Активные сотрудники при этом отображаются с зеленой иконкой, неактивные – с красной.

В поле «**Примечание**» вводится текст любого характера. Этот текст отобразится в пульте вызова под номером вызванного посетителя (после данных посетителя). При перенаправлении его можно изменить.

После ввода данных о посетителе необходимо нажать кнопку «**Регистрация**», при этом талон будет распечатан на подключенном к рабочему компьютеру администратора термопринтере.

Если посетитель в соответствии с настройками системы не успеет обслужиться в этот день, система проинформирует об этом сообщением:



Для закрытия информационного окна необходимо нажать кнопку «**ОК**».

В области справа от списка услуг показывается информация о размере очереди по выделенной курсором в списке услуге с обозначением рабочих мест или сотрудников, к которым посетители были направлены персонально.



## 5 ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

Для выбора услуги необходимо выделить курсором соответствующую строку в иерархическом списке «Услуги».

Пульт регистрации

Регистрация | Список талонов | Талоны предв. записи

MAXIMA PRIDEX

Услуги ☐ Регистрация на несколько услуг Язык посетителя: Русский

- Каско
  - Вы приехали подавать заявление впервые
    - По риску "Ущерб". "Дополнительное оборудование"
    - По риску "Угон"
    - Без предварительной записи КАСКО/ОСАГО
  - Вы уже подавали заявление
    - По риску "Ущерб". "Дополнительное оборудование"
    - По риску "Угон"
    - Без предварительной записи
    - Тоталь(КГУ)
    - Угон(КГУ)
  - 107 кабинет КАСКО
    - консультация по вопросам КАСКО
  - 104 кабинет Страхование
    - Отдел продаж 104 кабинет

Ожидает по выбранной услуге

Направить к	Кол-во
любому	0
Журавлев Денис	0
Орлов Дмитрий	0
Моисеев Петр	0
Карлс Павел	0
Быков Александр	0
Малинова Ирина	0
Барина Светлана	0
Чернышев Максим	0
Сарычева Анастасия	0
Шувалова Екатерина	0
Дубова Татьяна	0
Иванов Сергей	0
Скиперская Наталья	0
Тимофеева Марина	0
Мурашова Александра	0
Лавренко Надежда	0
Ховренко Екатерина	0
Мещерский Денис	0
Манькова Марианна	0
Король Тарас	0
Мартынюк Александр	0
Егорова Алина	0
Ощепков Евгений	0

Данные посетителя  ☐ VIP

Примечание

Записаться на время Регистрация

Принтер: По умолчанию  
Система управления очередями "МАКСИМА" © Версия: 1.50.2.4753

В поле «Данные посетителя» необходимо ввести дополнительную текстовую информацию, позволяющую ввести идентификационные данные посетителя. Введенные данные будут отображаться напротив информации о талоне во вкладке «Список талонов» и «Талоны предв. записи», а также в виртуальном пульте оператора под номером вызванного посетителя.

Если до записи на время был выбран специалист / рабочее место, то запись произведётся именно к нему. **Внимание!** Посетителя нельзя будет вызвать с других рабочих мест.

Отметка, установленная в поле «VIP» для предварительной записи не используется, т.е. все записавшиеся будут с стандартным приоритетом.

В поле «Примечание» вводится текст любого характера. Этот текст отобразится в пульте вызова под номером вызванного посетителя (после данных посетителя). При перенаправлении его можно изменить.

После ввода данных о посетителе необходимо нажать кнопку «Записать на время», при этом откроется дополнительно окно для выбора даты и времени визита:

Записаться на время

Май 2017

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

00:00

Запись возможна без учета приоритета

☒ Печатать    **OK**    Отмена

Выбор подтверждается кнопкой «**OK**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».

Отметка в поле «**Печатать**» позволяет распечатать талон предварительной записи на подключенном к компьютеру термопринтере. В противном случае отобразится окно с номером талона / кодом записи:

Продуктуйте данные клиенту

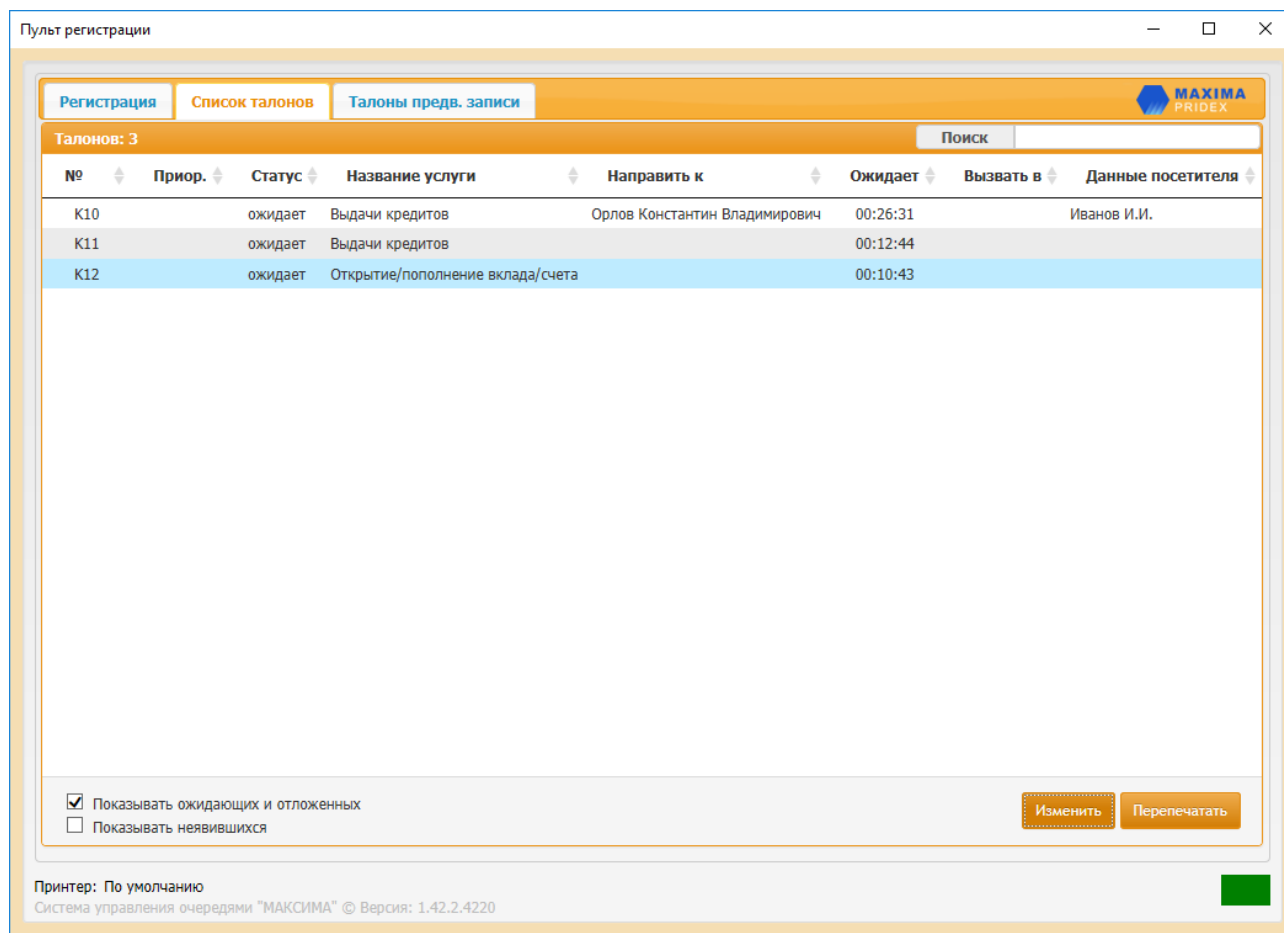
Номер талона:  
**Е10**

Зарегистрирован на:  
24.05.2017 00:00:00

**OK**

## 6 ПРОСМОТР СПИСКА ТАЛОНОВ

Во вкладке «Список талонов» показывается список посетителей, которые ожидают вызова, или отложены, а также список неявившихся (показ категорий посетителей управляется отметками в полях внизу окна программы):



Строка содержит номер талона, приоритет, статус талона (ожидает, отложен и т.д.), название услуги, по которой зарегистрирован талон и к кому, время ожидания и данные посетителя введенные при регистрации.

Красным цветом подсвечиваются талоны, время ожидания по которым превышает заданный показатель (настраивается администратором системы через «Конфигуратор СУО» на вкладке «Основные», параметр «Длительное ожидание»).

При необходимости реквизиты талона и статус обслуживания посетителя можно изменить, для этого используется кнопка «Изменить», которая становится активной, если в списке талонов курсором выделена строка с номером очереди.

После однократного нажатия кнопки «Изменить талон» открывается дополнительное окно для изменения данных:

Редактирование талона

Услуги

Язык посетителя

Русский

Касса

Платежи

Валютно-обменные операции

Операции с картой

Физические лица

Вклады, счета

Консультация/открытие вклада/счета

Пополнение вклада/счета/снятие денежных средств

Заккрытие вклада/счета

Прочие операции

Кредиты

Первичная консультация/оформление кредита

Ожидает по выбранной услуге

Направить к

Кол-во

любому

1

Миникина Ирина

0

Евтинова Александра

0

Баринаова Виктория

0

Викторина

Леонова Елена

0

Борисовна

Хамутская Юлия

0

Геннадьевна

Чичерин Виталий

0

Леонидович

Пинчук Алина

0

Вадимовна

Izmailova Nuriya

0

Saitovna

Кобзева Светлана

0

Николаевна

Морева Ирина

0

Владимирова

Данные посетителя

VIP

Примечание

Статус

ожидает

Ок

Отмена

Изменение данных талона подтверждается кнопкой «**Изменить**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».

Кнопка «**Статус посетителя**» используется для того чтобы изменить статус выданного номера талона на «**Ожидает**», «**Отложен**» или «**Неявка**».

При нажатии кнопки «**Перепечатать талон**» (в основном окне программы) на термопринтере, подключенном к рабочему компьютеру администратора, печатается талон с измененными данными.

## 7 ПРОСМОТР ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Во вкладке «Талоны предв. записи» показывается список посетителей, которые предварительно самостоятельно записались на прием с помощью сенсорного терминала:

Пульт регистрации

Регистрация | Список талонов | Талоны предв. записи

MAXIMA PRIDEX

Талонов: 3

Поиск

№	Название услуги	Дата	Направить к	Время	Данные посетителя	Примечание
E10	Консультация/открытие вклада/счета	27.05.2017		10:00	Иванов. И.И.	
T10	Расчетно-кассовое обслуживание	27.05.2017		10:15	Петров П.П.	
A10	Оформление дебетовой карты	27.05.2017		10:30	Сидоров С.С.	

Дата: 27.05.2017

Удалить | Изменить | Перепечатать

Принтер: Microsoft Print to PDF  
Система управления очередями "МАКСИМА" © Версия: 1.42.2.4235

Строка содержит номер талона, приоритет, статус талона (ожидает, отложен и т.д.), название услуги, по которой зарегистрирован талон и к кому, время ожидания и данные посетителя введенные при регистрации.

В левом нижнем углу располагается поле с датой, на которую сформирован список записавшихся посетителей. Для просмотра других дат необходимо нажать на дату и выбрать нужную дату из календаря.

Также имеется возможность просматривать записавшихся за диапазон.

Диапазон с 27.05.2017 по 31.05.2017

При необходимости реквизиты талона посетителя можно изменить, для этого используется кнопка «**Изменить талон**», которая становится активной, если в списке талонов курсором выделена строка с номером очереди, после её нажатия открывается дополнительное окно:

Редактирование талона

Услуги

- Переводы со счета (в рублях)
- Переводы со счета (в валюте)
- SMS и интернет услуги
    - SMS информирование
    - Интернет-банкинг PSB-Retail
  - НПФ, ПИФ, металлические счета, монеты, слитки
    - НПФ
    - Консультации по ПИФам, оформление
    - Металлические счета, монеты, слитки
    - Брокерское обслуживание
  - Юридические лица
    - Расчетно-кассовое обслуживание

Записаться на время

любому

Май 2017

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

10:15

Данные посетителя

Петров П.П.

Примечание

Ок

Отмена

В левой верхней части окна показывается поле «Услуги» содержащее список доступных для самозаписи услуг. Для изменения услуги необходимо курсором выделить нужную услугу

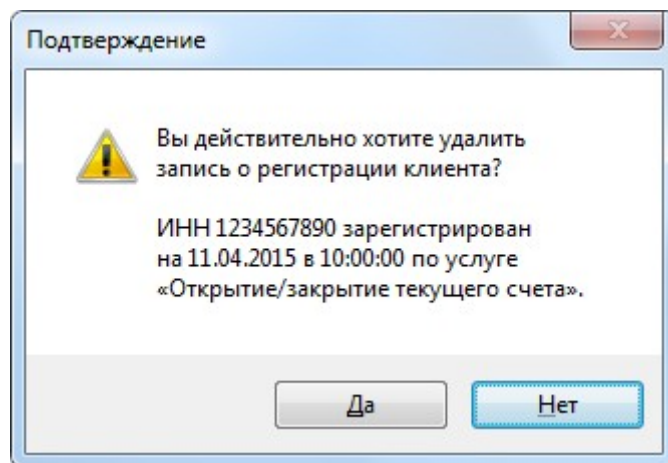
В правой верхней части окна можно выбрать конкретного специалиста / рабочее место, к которому необходима запись. Далее показан календарь, после выбора которого можно выбрать интервал. Отображаются только интервалы, на которые возможна запись.

В поле «Данные посетителя» можно уточнить и отредактировать текст введенный ранее при записи. Введенные данные будут отображаться напротив информации о талоне во вкладке «Список талонов» в назначенный день (при использовании кодов после ввода кода), а также в виртуальном пульте оператора под номером вызванного посетителя.

В поле «Примечание» вводится текст любого характера. Этот текст отобразится в виртуальном пульте под номером вызванного посетителя (после данных посетителя). При перенаправлении его можно изменить. Изменение данных талона подтверждается кнопкой «ОК» или отменяется кнопкой «Отмена».

С помощью кнопки «Перепечатать» возможна повторная печать талона (например, при утере талона посетителем или при смене данных).

При необходимости запись о регистрации посетителя можно удалить используя кнопку «Удалить», система запросит подтверждение действий:



Для подтверждения нужно нажать кнопку «**Да**», для отмены – «**Нет**».