

# Руководство

по использованию программного обеспечения  
системы электронной очереди



(версия 5.0)

Конструктор отчетов статистики

# Оглавление

<b>КОНСТРУКТОР ОТЧЕТОВ СТАТИСТИКИ.....</b>	<b>1</b>
<b>1 ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>4</b>
1.1 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ.....	4
1.2 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	4
1.3 ВЕРСИЯ ПРОГРАММЫ.....	4
1.4 НЕОБХОДИМАЯ ПОДГОТОВКА.....	4
<b>2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....</b>	<b>5</b>
2.1 МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	5
2.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	5
<b>3 РАБОТА С СИСТЕМОЙ.....</b>	<b>6</b>
3.1 ВХОД В СИСТЕМУ.....	6
3.2 ОСНОВНОЕ ОКНО СИСТЕМЫ.....	6
3.2.1 Задание фильтрации и параметров.....	6
3.2.2 Задание периодичности и показателей.....	7
3.2.3 Формирование отчета.....	8
3.2.4 Сохранение отчета.....	9
3.2.5 Отправка отчета.....	9
3.3 ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....	11
<b>4 ТИПЫ ОТЧЕТОВ.....</b>	<b>12</b>
4.1 ОТЧЕТ ПО УСЛУГАМ.....	12
4.1.1 Назначение.....	12
4.1.2 Фильтрация и параметры.....	12
4.1.3 Показатели отчета.....	12
4.2 ОТЧЕТ ПО ПОСЕТИТЕЛЯМ.....	13
4.2.1 Назначение.....	13
4.2.2 Фильтрация и параметры.....	13
4.2.3 Показатели отчета.....	13
4.3 ОТЧЕТ ПО РАБОЧИМ МЕСТАМ.....	14
4.3.1 Назначение.....	14
4.3.2 Фильтрация и параметры.....	14
4.3.3 Показатели отчета.....	15
4.4 ОТЧЕТ ПО СОТРУДНИКАМ.....	15
4.4.1 Назначение.....	15
4.4.2 Фильтрация и параметры.....	15
4.4.3 Показатели отчета.....	16
4.5 ДАННЫЕ ПО ТАЛОНАМ.....	16
4.5.1 Назначение.....	16
4.5.2 Фильтрация и параметры.....	17
4.5.3 Показатели отчета.....	17
4.6 ОТЧЕТ ПО РОЛЯМ.....	18
4.6.1 Назначение.....	18
4.6.2 Фильтрация и параметры.....	18
4.6.3 Показатели отчета.....	18
4.7 ДАННЫЕ ПО СОСТОЯНИЯМ РАБОЧИХ МЕСТ.....	19
4.7.1 Назначение.....	19
4.7.1 Фильтрация и параметры.....	19
4.7.2 Показатели отчета.....	19
4.8 ОТЧЕТ ПО СОСТОЯНИЯМ РАБОЧИХ МЕСТ.....	19
4.8.1 Назначение.....	19
4.8.2 Фильтрация и параметры.....	19
4.8.3 Показатели отчета.....	20
4.9 ЭФФЕКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКОВ (ПО УСЛУГАМ).....	20
4.9.1 Назначение.....	20
4.9.2 Фильтрация и параметры.....	20
4.9.3 Показатели отчета.....	21

4.10 Длина очереди по ролям.....	21
4.10.1 Назначение.....	21
4.10.2 Фильтрация и параметры.....	22
4.10.3 Показатели отчета.....	22
4.11 РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ.....	22
4.11.1 Назначение.....	22
4.11.2 Фильтрация и параметры.....	22
4.11.3 Показатели отчета.....	23
<b>5 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ОТЧЕТЫ.....</b>	<b>24</b>
5.1 СОЗДАНИЕ ШАБЛОНОВ ОТЧЕТОВ.....	24
<b>6 ПЛАНИРОВЩИК ЗАДАЧ.....</b>	<b>25</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 XP и выше	Для клиентского рабочего места

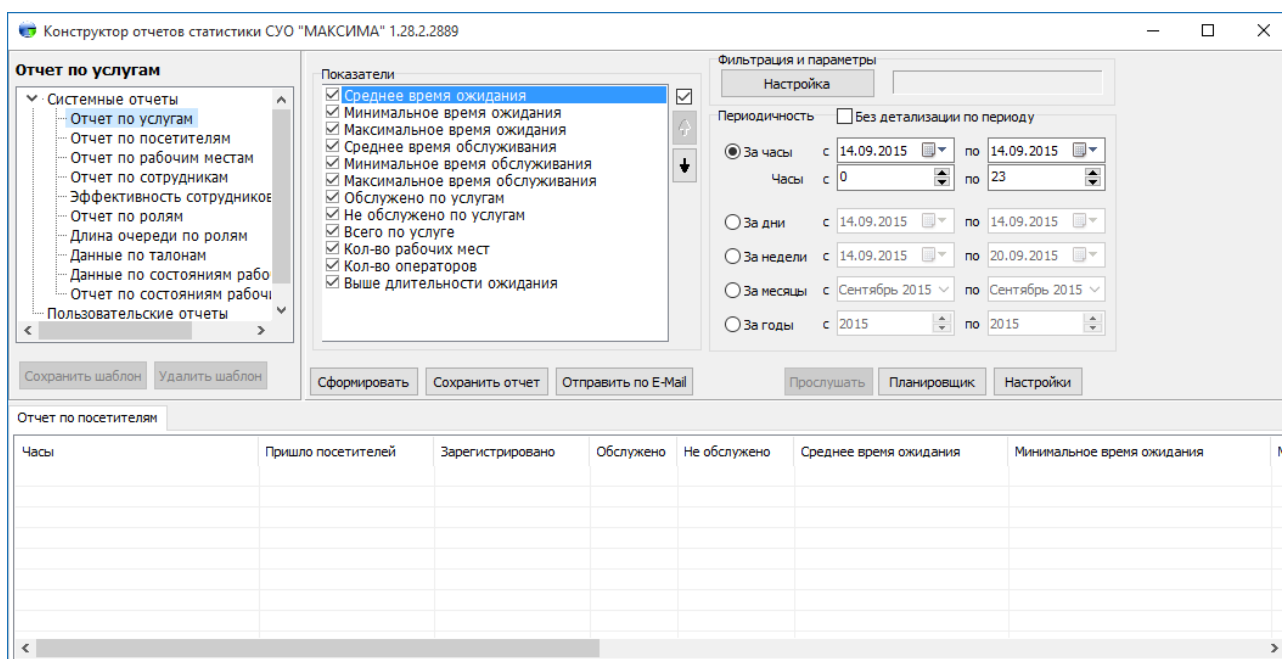
## 3 РАБОТА С СИСТЕМОЙ

### 3.1 Вход в систему

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

### 3.2 Основное окно системы

Пользовательский интерфейс модуля «Конструктор отчетов статистики» представляет собой разновидность графического интерфейса пользователя, в котором отображается список допустимых отчетов, после выбора которого возможно настроить дополнительные показатели, установить фильтр и задать периодичность.

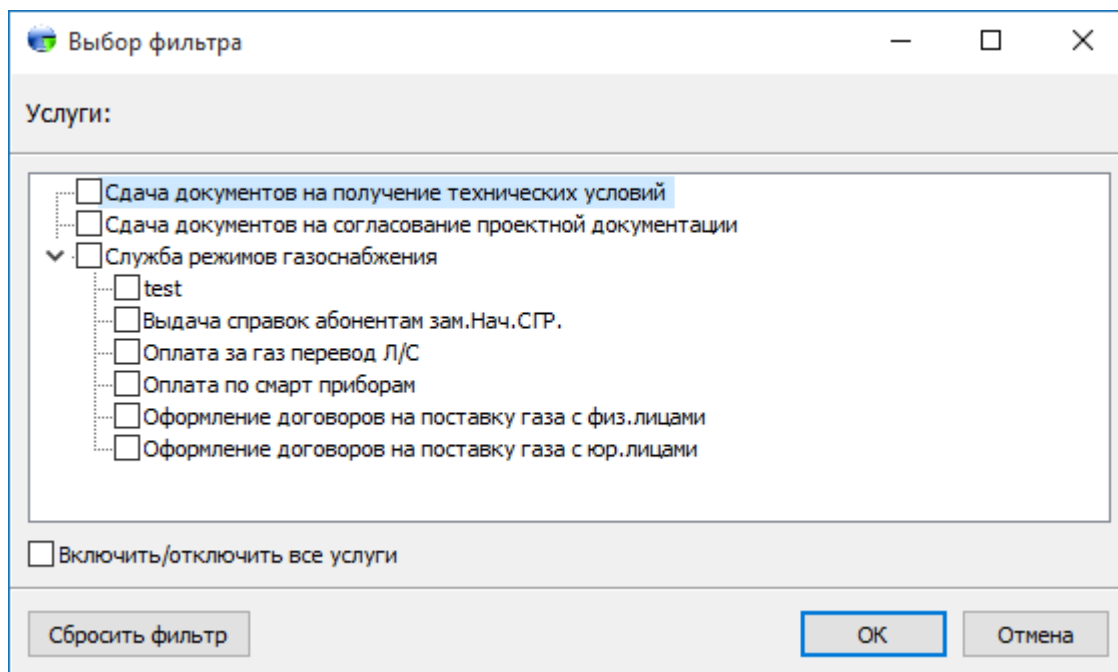


#### 3.2.1 Задание фильтрации и параметров

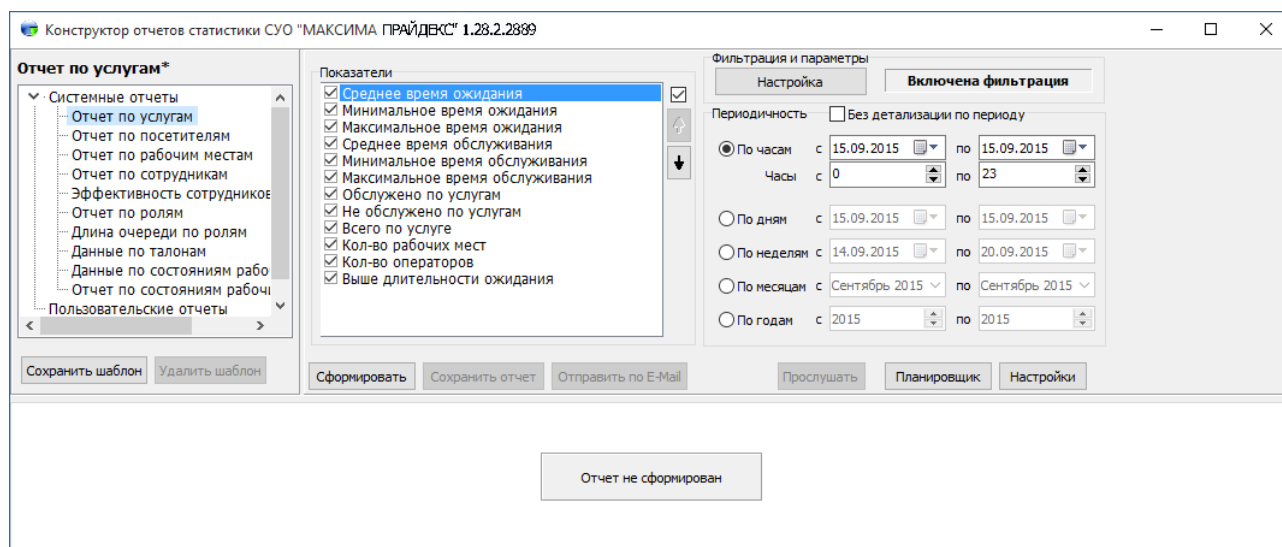
Для многих типов отчетов возможно задать фильтры и указать дополнительные параметры. Они задаются с помощью кнопки «**Настроить фильтр**». Если фильтр задан, то справа от кнопки отображается «**Включена фильтрация**». Фильтры специфичны для разных типов отчетов и описаны в соответствующих разделах.

На основании примера «**Отчета по услугам**» рассмотрим основные элементы интерфейса окна фильтрации.

Для выбора необходимого набора услуг нужно отметить соответствующие поля напротив названия каждой услуги или использовать отметку «**Задать все услуги**» для выбора всего списка услуг:



Для удаления фильтра используется кнопка **«Сбросить фильтр»** при нажатии которой все настройки фильтра удаляются, окно закрывается. Для отмены действий и сохранения прежних настроек фильтра необходимо нажать кнопку **«Отмена»**. Для подтверждения выбора необходимо нажать кнопку **«ОК»**, в основном окне программы напротив кнопки **«Настроить фильтр...»** появится сообщение **«Включена фильтрация»**:



В окне фильтрации также могут задаваться дополнительные параметры отчета.

### 3.2.2 Задание периодичности и показателей

Для каждого типа отчетности можно задать периодичность. Она может быть двух видов:

- **Разбивка по периодам.** В таком случае в параметре указано: «по часам», «по дням», «по неделям», «по месяцам» и «по годам», а отчеты группируются согласно данным периодам.

- **Без разбивки по периодам** (Данные за период). В этом случае указано: «за часы», «за дни», «за недели», «за месяцы», «за годы» и т.д., а отчеты не группируются, а выводятся согласно данных диапазонов даты и времени.

У каждого отчета есть свой набор показателей: набор выходных колонок для каждого значения в соответствии с типом отчета и периодичности.

В списке показателей необходимо выбрать нужные из них установив отметки напротив названия каждого показателя (справа от списка: отметка или снятие отметок применимые ко всему списку, а также кнопки стрелок передвижения по списку вверх и вниз).

Фильтры, параметры и показатели специфичны и рассмотрены ниже для каждого отчета.

### 3.2.3 Формирование отчета

Для формирования отчета по заданным параметрам необходимо нажать кнопку «Сформировать» появится вкладка сформированного отчета:

Конструктор отчетов статистики С/УО "МАКСИМА ПРАЙДВКС" 1.28.2.2889

**Отчет по услугам\***

Системные отчеты

- Отчет по услугам
- Отчет по посетителям
- Отчет по рабочим местам
- Отчет по сотрудникам
- Эффективность сотрудников
- Отчет по ролям
- Длина очереди по ролям
- Данные по талонам
- Данные по состояниям работы
- Отчет по состояниям работы

Пользовательские отчеты

Показатели

- ☒ Среднее время ожидания
- ☒ Минимальное время ожидания
- ☒ Максимальное время ожидания
- ☒ Среднее время обслуживания
- ☒ Минимальное время обслуживания
- ☒ Максимальное время обслуживания
- ☒ Обслужено по услугам
- ☒ Не обслужено по услугам
- ☒ Всего по услуге
- ☒ Кол-во рабочих мест
- ☒ Кол-во операторов
- ☒ Выше длительности ожидания

Фильтрация и параметры

Настройка ☒ Включена фильтрация

Периодичность ☐ Без детализации по периоду

☒ За часы с 17.03.2014 по 17.03.2014

Часы с 10 по 18

☐ За дни с 14.09.2015 по 14.09.2015

☐ За недели с 14.09.2015 по 20.09.2015

☐ За месяцы с Сентябрь 2015 по Сентябрь 2015

☐ За годы с 2015 по 2015

Сохранить шаблон Удалить шаблон **Сформировать** Сохранить отчет Отправить по E-Mail Прослушать Планировщик Настройки

Отчет по посетителям Отчет по услугам **Отчет по услугам**

Услуга \ Часы	Среднее время ожидания	Минимальное время ожидания	Максимальное время ожидания	Среднее время обслуживания	Минимальное время обслуживания	Максимальное время обслуживания
Сдача документов на получении...	00:24:18	00:00:08	01:28:46	00:21:52	00:00:00	00:00:00
10:00 – 10:59	00:17:59	00:01:02	00:46:13	00:20:53	00:00:00	00:00:00
11:00 – 11:59	00:34:56	00:00:28	01:28:46	00:20:31	00:00:00	00:00:00
12:00 – 12:59	00:32:43	00:02:54	01:00:18	0:00:00	0:00:00	0:00:00
13:00 – 13:59	00:09:00	00:00:08	00:34:38	00:21:50	00:00:00	00:00:00
14:00 – 14:59	00:10:07	00:00:10	00:28:13	00:19:12	00:00:00	00:00:00
15:00 – 15:59	00:23:09	00:10:54	00:42:55	00:19:55	00:00:00	00:00:00
16:00 – 16:59	00:02:15	00:00:16	00:04:14	00:38:33	00:00:00	00:00:00
17:00 – 17:59	00:00:18	00:00:09	00:00:26	00:09:04	00:00:00	00:00:00
Итого:	00:24:18	00:00:08	01:28:46	00:21:52	00:00:00	00:00:00
10:00 – 10:59	00:17:59	00:01:02	00:46:13	00:20:53	00:00:00	00:00:00
11:00 – 11:59	00:34:56	00:00:28	01:28:46	00:20:31	00:00:00	00:00:00
12:00 – 12:59	00:32:43	00:02:54	01:00:18	0:00:00	0:00:00	0:00:00
13:00 – 13:59	00:09:00	00:00:08	00:34:38	00:21:50	00:00:00	00:00:00
14:00 – 14:59	00:10:07	00:00:10	00:28:13	00:19:12	00:00:00	00:00:00
15:00 – 15:59	00:23:09	00:10:54	00:42:55	00:19:55	00:00:00	00:00:00
16:00 – 16:59	00:02:15	00:00:16	00:04:14	00:38:33	00:00:00	00:00:00
17:00 – 17:59	00:00:18	00:00:09	00:00:26	00:09:04	00:00:00	00:00:00

В левом столбце отображается список параметров выбранного типа отчета, по которым сформирован массив данных по выбранным показателям в заданный период. Далее слева направо отображаются числовые значения по выбранным показателям.

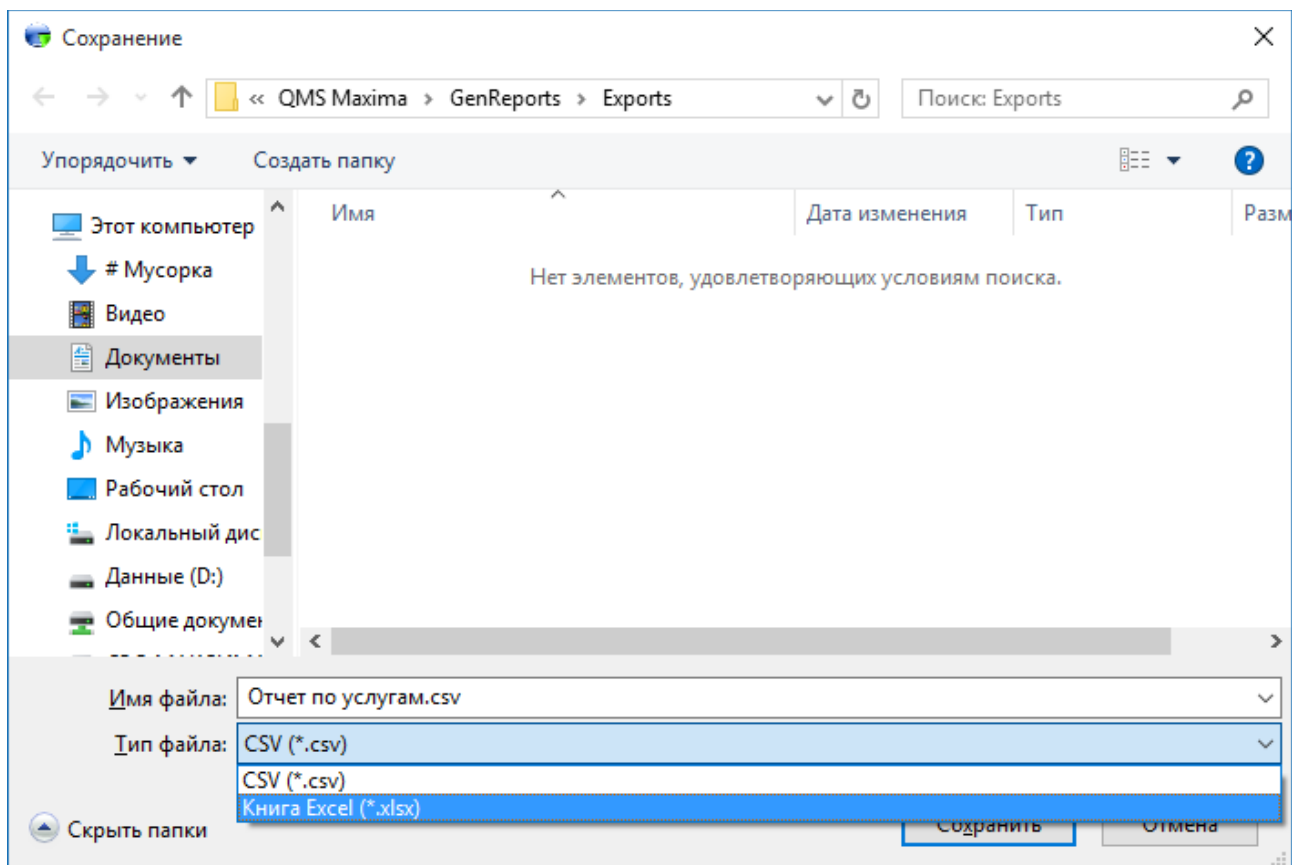
Каждый отчет (может быть тот же, но с другими параметрами) формируется на отдельной вкладке. Вкладка представляет собой «выступ» с надписью, расположенный на границе, выделенной под сменные содержимые области экрана.



Клик мышью по вкладке делает её активной, и на управляемой вкладками области экрана отображается содержимое данного отчета. Вкладки располагаются друг за другом горизонтально.

### 3.2.4 Сохранение отчета

Полученные отчеты можно сохранить на компьютере, нажав кнопку «Сохранить отчет» появится окно «Сохранить как»:



Для сохранения отчета необходимо выбрать в поле «**Тип файла**» формат файла и нажать кнопку «Сохранить», или отменить сохранение кнопкой «Отмена».

Внимание! Сохранение в формат файла «**Книга Excel**» возможно лишь при наличии установленного MS Office.

### 3.2.5 Отправка отчета

Можно отправить сформированный отчет по электронной почте, нажав кнопку «Отправить по E-Mail».

Если отчет ранее не был сохранен с помощью кнопки «Сохранить отчет», то вначале появится диалог, описанный в предыдущем разделе.

Далее откроется окно для выбора параметров отправки отчета:

**Отправить отчет по E-mail**

Параметры письма

Тема: Отчет по услугам с 16.03.2015 по 18.03.2015

Текст: Отчет по услугам  
период времени – по часам  
с 16.03.2015 по 18.03.2015

Файл для отправки: C:\Users\maksimova\Documents\QMS Maxima\GenReports\Exports\Отчет по услугам

Получатели

Кому	E-mail
Петров Петр	petrov@mail.ru

Настроить

OK Отмена

В верхней части окна в области «**Параметры письма**» в полях «**Тема**» и «**Текст**» по умолчанию текст подставляется автоматически, его можно изменить по желанию.

В списке «**Файл для отправки**» можно выбрать файл с отчетом, который необходимо отправить. Кнопка «...» используется для выбора файла в режиме дополнительного окна.

В списке «**Получатели**» необходимо выбрать получателей данного письма из имеющихся или добавить новых кнопкой «**Настройка**», при нажатии на которую появится дополнительное окно:

**Редактировать список получателей E-mail**

Список получателей

Кому	Адрес
Сидоров Сидор	sidorov@mail.ru

Сохраненные E-mail адреса

Кому	Адрес
Сидоров Сидор	sidorov@mail.ru

Кому: Петров Петр

E-mail адрес: petrov@mail.ru

Добавить Заменить Удалить

☐ Запомнить изменения сохр. E-mail

OK Отмена

В поле «**Список получателей**» будет выведен список получателей данного письма, в поле «**Сохраненные E-mail адреса**» будет выведен список доступных для добавления адресов получателей. Между списками расположены кнопки со стрелками для перемещения строк с адресами между списками из одного в другой и обратно.

Новый адрес получателя можно добавить в «**Список получателей**» из этого же окна внизу которого расположены поля для ввода реквизитов получателя: «**Кому**» - название получателя и «**E-mail адрес**» - адрес электронной почты получателя. Для добавления получателя необходимо нажать кнопку «**Добавить**». Для замены реквизитов получателя в списке необходимо нажать кнопку «**Заменить**». Для удаления получателя из списка необходимо нажать кнопку «**Удалить**».

Отметка установленная в поле «**Запомнить изменения сохр. E-mail**» добавляет нового получателя в список «**Сохраненные E-mail адреса**».

Ввод данных подтверждается кнопкой «**ОК**» или отменяется кнопкой «**Отмена**». После закрытия окна редактирования списка получателей письма в окне отправки необходимо нажать кнопку «**ОК**» для отправки письма с отчетом по E-mail или кнопку «**Отмена**» для отмены действий.

### **3.3 Выход из системы**

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

## 4 ТИПЫ ОТЧЕТОВ

### 4.1 Отчет по услугам

#### 4.1.1 Назначение

Отчет предназначен для анализа статистических показателей в разрезе по услугам с различной периодичностью.

#### 4.1.2 Фильтрация и параметры

Возможно построить отчет только по выбранным услугам. После нажатия на кнопку «Настройка» откроется окно следующего вида.

Выбор фильтра

Услуги:

- ☐ Сдача документов на получение технических условий
- ☐ Сдача документов на согласование проектной документации
- ☒ Служба режимов газоснабжения
  - ☐ test
  - ☐ Выдача справок абонентам зам. Нач. СГР.
  - ☐ Оплата за газ перевод Л/С
  - ☐ Оплата по смарт приборам
  - ☐ Оформление договоров на поставку газа с физ. лицами
  - ☐ Оформление договоров на поставку газа с юр. лицами

☐ Включить/отключить все услуги

Сбросить фильтр    ОК    Отмена

#### 4.1.3 Показатели отчета

Показатели отчета по услугам (по часам, дням, неделям, месяцам, годам за выбранный период):

- **среднее время ожидания** - среднее значение времени от момента регистрации посетителя в очереди до момента вызова на обслуживание в интервале выбранного периода по каждой услуге;
- **минимальное время ожидания** - минимальное значение времени от момента регистрации посетителя в очереди до момента вызова на обслуживание в интервале выбранного периода по каждой услуге;
- **максимальное время ожидания** - максимальное значение времени от момента регистрации посетителя в очереди до момента вызова на обслуживание в интервале выбранного периода по каждой услуге;
- **среднее время обслуживания** - среднее значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждой услуге;
- **минимальное время обслуживания** - минимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждой услуге;
- **максимальное время обслуживания** - максимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждой услуге;

- **среднее время нахождения в офисе** – среднее значение времени от момента регистрации посетителя в очереди до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по первичной услуге;
- **минимальное время нахождения в офисе** – минимальное значение времени от момента регистрации посетителя в очереди до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по первичной услуге;
- **максимальное время нахождения в офисе** – максимальное значение времени от момента регистрации посетителя в очереди до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по первичной услуге;
- **зарегистрировано по услуге** – общее количество регистраций за выбранный интервал времени в разрезе всех оказываемых услуг;
- **обслужено по услугам** – количество обслуживаний за выбранный интервал времени в разрезе всех оказываемых услуг;
- **необслужено по услугам** – количество операций со статусом, отличным от «Обслужен» за выбранный интервал времени в разрезе всех оказываемых услуг.  
В отчёте по часам попадают все операции, которые были зарегистрированы с начала дня и до окончания интервала. Таким образом, некоторые операции могут быть в нескольких интервалах по часам, следовательно, показатель **«Всего»** по услуге может не совпасть с суммой данного показателя по часам;
- **кол-во рабочих мест** – количество рабочих мест, которые осуществляли обслуживание посетителей в разрезе всех оказываемых услуг;
- **кол-во операторов** – количество операторов, которые осуществляли обслуживание посетителей в разрезе всех оказываемых услуг;
- **выше длительности ожидания** – количество вызовов, по которым время ожидания находится выше текущего значения параметра **«Длительное ожидание»**;
- **максимальное кол-во человек в очереди** – максимальное кол-во ожидающих посетителей за интервал времени.

**Внимание!** В отчёте по часам **«Зарегистрировано по услуге»** может не являться суммой показателей **«Обслужено по услуге»** и **«Не обслужено по услуге»** в виду разных механизмов подсчёта.

## 4.2 Отчет по посетителям

### 4.2.1 Назначение

Данные отчет предназначен для построения аналитического отчета по посетителям.

Не следует путать количество посетителей и зарегистрированных операций, т.к. одному посетителю может быть оказано несколько услуг.

### 4.2.2 Фильтрация и параметры

Для данного отчета фильтрации и параметров не предусмотрено.

### 4.2.3 Показатели отчета

Показатели отчета по посетителям (по часам, дням, неделям, месяцам, годам за выбранный период):

- **всего посетителей** – общее количество зарегистрированных посетителей;
- **зарегистрировано операций** – количество зарегистрированных операций посетителей: регистраций, переадресаций и откладываний;
- **обслужено операций** – количество операций обслуживания;

- **не обслужено операций** – количество операций со статусом, отличным от «Обслужен» за выбранный интервал времени.

В отчёте по часам попадают все операции, которые были зарегистрированы с начала дня и до окончания интервала. Таким образом, некоторые операции могут быть в нескольких интервалах по часам, следовательно, показатель «**Всего**» может не совпасть с суммой данного показателя по часам;

- **среднее время ожидания** – среднее значение времени от момента создания операции (регистрации, переадресации или откладывания) до момента вызова на обслуживание;
- **минимальное время ожидания** – минимальное значение времени от момента создания операции (регистрации, переадресации или откладывания) до момента вызова на обслуживание;
- **максимальное время ожидания** – максимальное значение времени от момента создания операции (регистрации, переадресации или откладывания) до момента вызова на обслуживание;
- **среднее время нахождения в офисе** – среднее значение времени от момента регистрации посетителя в очереди (в его первой операции) до момента завершения его последней операции (в случае неявки, последней операции, где его обслужили, перенаправили или отложили);
- **минимальное время нахождения в офисе** – минимальное значение времени от момента регистрации посетителя в очереди (в его первой операции) до момента завершения его последней операции (в случае неявки, последней операции, где его обслужили, перенаправили или отложили);
- **максимальное время нахождения в офисе** – максимальное значение времени от момента регистрации посетителя в очереди (в его первой операции) до момента завершения его последней операции (в случае неявки, последней операции, где его обслужили, перенаправили или отложили);
- **кол-во рабочих мест** – количество рабочих мест, которые осуществляли обслуживание посетителей в заданный период;
- **максимальное кол-во человек в очереди** – максимальное кол-во ожидающих посетителей за интервал времени.

**Внимание!** В отчёте по часам «**Зарегистрировано операций**» может не являться суммой показателей «**Обслужено операций**» и «**Необслужено операций**» в виду разных механизмов подсчёта.

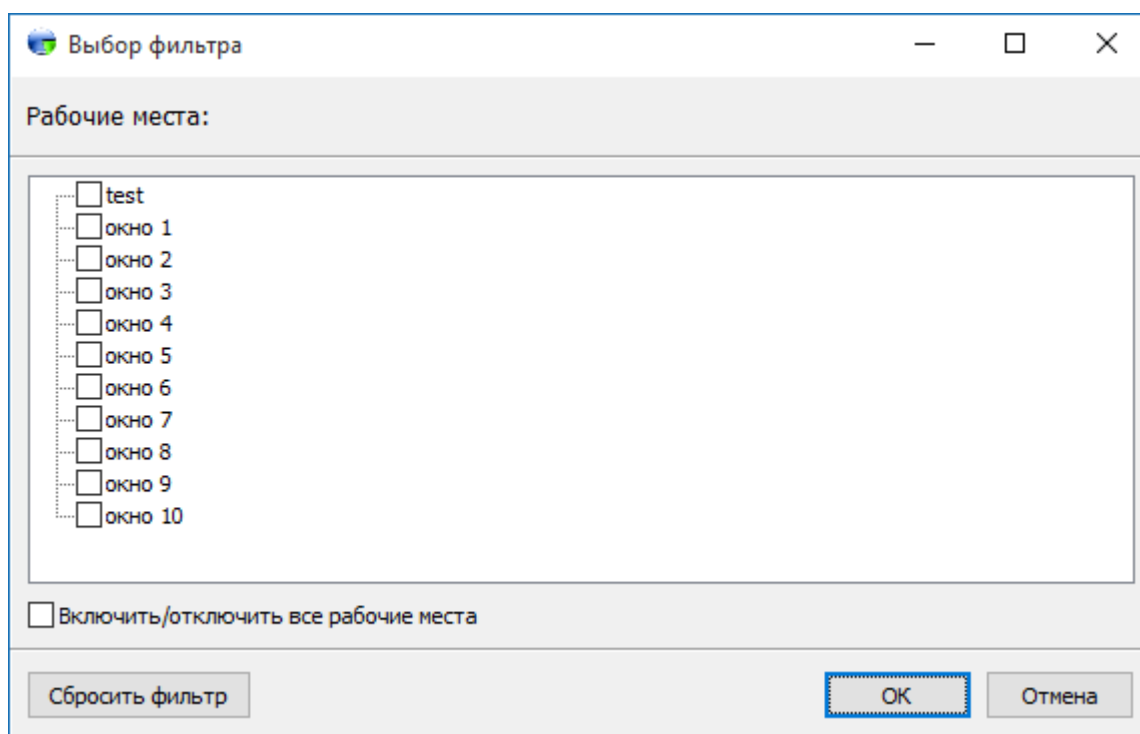
## 4.3 Отчет по рабочим местам

### 4.3.1 Назначение

Данный отчет формирует данные в разрезе рабочих мест.

### 4.3.2 Фильтрация и параметры

В данном отчете возможно установить фильтрацию по рабочим местам.



### 4.3.3 Показатели отчета

Показатели отчета по рабочим местам (по часам, дням, неделям, месяцам, годам за выбранный период):

- **обслужено операций** – количество обслуженных операций по каждому рабочему месту;
- **среднее время обслуживания** - среднее значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому рабочему месту;
- **минимальное время обслуживания** - минимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому рабочему месту;
- **максимальное время обслуживания** - максимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому рабочему месту;
- **суммарное время обслуживания** - сумма времени от момента первого вызова до момента завершения обслуживания (исключая время ожидания при переадресации) в интервале выбранного периода по каждому оператору;
- **средняя оценка качества обслуживания** - средняя за выбранный период оценка качества обслуживания рабочего места.

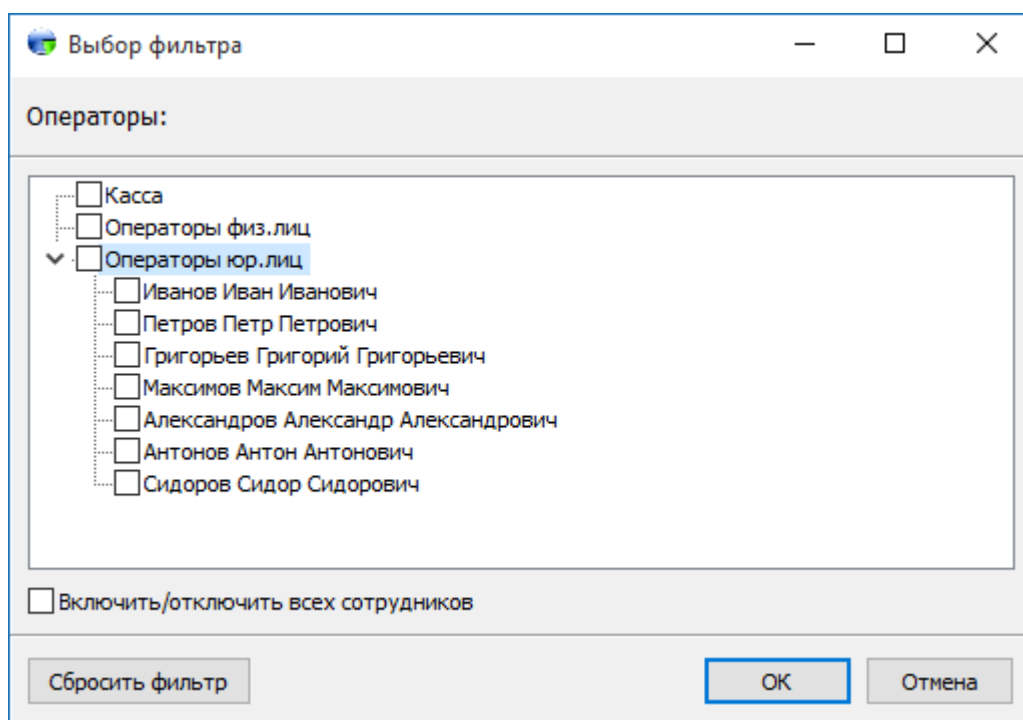
## 4.4 Отчет по сотрудникам

### 4.4.1 Назначение

Данный отчет формирует данные в разрезе сотрудников, осуществляющих обслуживание на пультах (виртуальных или физических).

### 4.4.2 Фильтрация и параметры

В данном отчете возможно установить фильтрацию по сотрудникам.



#### 4.4.3 Показатели отчета

Показатели отчета по операторам (по часам, дням, неделям, месяцам, годам за выбранный период):

- **обслужено операций** – количество обслуженных операций в разрезе по операторам;
- **среднее время обслуживания** – среднее значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому оператору;
- **минимальное время обслуживания** – минимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому оператору;
- **максимальное время обслуживания** – максимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому оператору;
- **суммарное время обслуживания** – сумма времени от момента первого вызова до момента завершения обслуживания (исключая время ожидания при переадресации) в интервале выбранного периода по каждому оператору;
- **средняя оценка качества обслуживания** – средняя за выбранный период оценка качества обслуживания оператора.

#### 4.5 Данные по талонам

##### 4.5.1 Назначение

Данный отчет предоставляет «сырые» данные – так, как они хранятся в системе. Полезен для формирования произвольной отчетности в MS Excel.

**Каждая строка** в таблице – это начало новой операции с посетителем. Начинается с того, что посетитель регистрируется. Далее он может быть переадресован или отложен. Для этого будет создана отдельная запись. Для одного и того же посетителя его данные и номер талона совпадают.



## 4.5.2 Фильтрация и параметры

Для данного отчета фильтрации и параметров не предусмотрено.

### 4.5.3 Показатели отчета

Показатели отчета «Данные по талонам» (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **источник записи** – указание на источник записи: **Терминал** – талон выдан посетителю терминалом, **Пульт регистрации** – талон выдан посетителю администратором, **Откладывание** – талон отложен (обслуживание приостановлено), **Перенаправление** – талон перенаправлен к другому окну, услуге или сотруднику;
- **время регистрации** – время получения талона посетителем (или время действия для перенаправления или откладывания);
- **посетитель** – идентификатор (например, Ф.И.О., внутренняя классификация клиентов) посетителя заданный при регистрации в очереди;
- **услуга** – название услуги, по которой был зарегистрирован посетитель;
- **приоритет** – указание на приоритет талона;
- **номер очереди** – номер талона (печатается на талоне при регистрации);
- **время выборки** – момент времени, в который посетитель был выбран на обслуживание (в формате дд.мм.гггг чч:мм:сс). Отличается от «время вызова» только при двухэтапном вызове;
- **время вызова** – момент времени, в который посетитель был вызван на обслуживание (в формате дд.мм.гггг чч:мм:сс);
- **время обслуживания** – момент времени, в который обслуживание посетителя было закончено (в формате дд.мм.гггг чч:мм:сс);
- **кол-во откладываний** – сколько раз обслуживание посетителя было поставлено на паузу, а затем обслуживание было продолжено;
- **причины откладываний** – указанные сотрудниками причины, по которым обслуживание посетителя было поставлено на паузу;
- **кол-во неявок** – сколько раз посетитель был вызван повторно и не явился на обслуживание;
- **статус** – статус, в котором находится талон:
  - **Ожидает** – устанавливается сразу после регистрации, перенаправления и после неявки в случае, если количество неявок не превысило значение параметра «Удалять после ... неявок»;
  - **Обслуживается** – устанавливается после вызова на обслуживание;
  - **Обслужен** – устанавливается после того, как сотрудник нажал кнопку «Обслужен»;
  - **Неявка** – устанавливается после того, как сотрудник нажал кнопку «Неявка» и количество неявок стало равно значению параметра «Удалять после ... неявок»;;
  - **Отложен** – устанавливается после того, как сотрудник нажал кнопку «Отложить». Кроме изменения статуса будет создана новая запись с временем регистрации равным времени откладывания, тем же номером талона, данными посетителя и услугой. Статус у новой записи будет «Ожидает отложенный»;
  - **Ожидает отложенный** – см. выше;
  - **Предварительная запись** – устанавливается в случае, когда посетитель зарегистрирован по предварительной записи (либо выключено «Использование кодов», либо включено и введен код);
  - **Вызван** (но не подтвержден, что обслуживается) – устанавливается после вызова, но до нажатия на кнопку «Подожёл». В настоящее время статус поддерживается только для виртуального пульта на базе веб;

- **Заблокирован** – идентичен статусу «Ожидает», но только не может быть вызван пока не будет завершено обслуживание других операций с таким же номером. По одной из операций он вызван или важна чёткая последовательность вызова и по предыдущим услугам он ещё не был вызван.
- **рабочее место** – номер рабочего места, на котором происходило обслуживание посетителя;
- **сотрудник** – Ф.И.О. сотрудника, который обслуживал посетителя;
- **роль** – роль рабочего места или сотрудника, который обслуживал посетителя;
- **оценка** – оценка качества обслуживания рабочего места или сотрудника, который обслуживал посетителя;
- **причины оценки** – указанные посетителями причины выставления оценок;
- **время постобработки** – интервал времени, затраченного на работу по посетителю после его обслуживания. Только, если была включена постобработка;
- **причина постобработки** – указанная сотрудником причины продолжения работы по посетителю. Только, если была включена постобработка и заполнен справочник причин постобработки;
- **код записи** – код записи, используемый посетителем для предварительной записи;
- **уточнение обсл-ия** – указанное сотрудником уточнение обслуживания. Запрашивается виртуальным пультом только в случае, если заполнен справочник уточнений обслуживания.

## 4.6 Отчет по ролям

### 4.6.1 Назначение

Данный отчет предназначен для отображения данных в разрезе по ролям.

### 4.6.2 Фильтрация и параметры

Данный отчет позволяет фильтровать роли, отображаемые в отчете.

### 4.6.3 Показатели отчета

Показатели отчета по ролям (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **обслужено операций** – количество обслуженных операций в разрезе по ролям;

- **среднее время обслуживания** – среднее значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждой роли;
- **минимальное время обслуживания** – минимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждой роли;
- **максимальное время обслуживания** – максимальное значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждой роли;
- **суммарное время обслуживания** – сумма времени от момента первого вызова до момента завершения обслуживания (исключая время ожидания при переадресации) в интервале выбранного периода по каждой роли.

## 4.7 Данные по состояниям рабочих мест

### 4.7.1 Назначение

Данный отчет предоставляет «сырые» данные – так, как они хранятся в системе. Полезен для формирования произвольной отчетности в MS Excel.

### 4.7.1 Фильтрация и параметры

Для данного отчета фильтрации и параметров не предусмотрено.

### 4.7.2 Показатели отчета

Показатели отчета «Данные по состояниям рабочих мест» (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **дата и время** – момент изменения состояния рабочего места;
- **рабочее место** – название рабочего места;
- **сотрудник** – Ф.И.О. сотрудника, авторизованного на рабочем месте. Будет пустым, если авторизация не используется;
- **состояние** – смена состояний рабочего места:
  - **Включено** – момент включения виртуального пульта или после перерыва, **Выключено** – момент окончания обслуживания посетителей (после выключения пульта или установки перерыва);
  - **Простой** – момент начала простоя (отсутствуют обслуживаемые или ожидающие посетители), **Простой завершен** – момент окончания простоя (появился, как минимум, один посетитель);
  - **Обслуживание включено** – момент завершения простоя, **Обслуживание выключено** – момент окончания статуса **Обслуживание** (перед включением статуса **Простой** или **Выключено**). При данном статусе пульт может ожидать посетителя или обслуживать;
- **причина перерыва** – указанная сотрудником причина перерыва в приеме посетителей. Заполняется только для состояния: «Выключено» для случая, когда пульт не выключается, а нажимается кнопка «Перерыв». Варианты причин задаются в Конфигураторе. Если варианты причин не заданы, то данная колонка будет пустой.

## 4.8 Отчет по состояниям рабочих мест

### 4.8.1 Назначение

Данный отчет представляет собой отчет видоизмененную версию «Данные по состояниям рабочих мест», где произведена группировка по состоянию: «**Время в логине**», «**Простой**» и «**Обслуживание**».

## 4.8.2 Фильтрация и параметры

Для данного отчета фильтрации и параметров не предусмотрено.

## 4.8.3 Показатели отчета

Показатели отчета «Отчет по состояниям рабочих мест» (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **дата** – дата изменения состояния рабочего места;
- **время начала** – время входа пульта в состояние, описанное ниже;
- **время окончания** – время выхода пульта из состояния, описанного ниже;
- **рабочее место** – название рабочего места;
- **сотрудник** – Ф.И.О. сотрудника, авторизованного на рабочем месте. Будет пустым, если авторизация не используется;
- **продолжительность** – время нахождения рабочего места в определенном состоянии, (т.е. время, закрывающее статус минус время, открывающее статус);
- **состояние** – состояние рабочего места: **Время в логине** – период между включением (авторизацией, если она используется) пульта и выключением, исключая время в перерыве (период между включением и выключением перерыва), **Простой** – период простоя (обслуживание включено при отсутствии посетителей), **Обслуживание** – период, когда нет простоя (в очереди хотя бы один посетитель);
- **причина перерыва** – указанная сотрудником причина перерыва в приеме посетителей. Заполняется только для состояния: «Выключено» для случая, когда пульт не выключается, а нажимается кнопка «Перерыв». Варианты причин задаются в Конфигураторе. Если варианты причин не заданы, то данная колонка будет пустой.

## 4.9 Эффективность сотрудников (по услугам)

### 4.9.1 Назначение

Данный отчет предназначен для отображения сравнения обслуживания сотрудниками посетителей в разрезе услуг.

В отчете напротив каждой услуги отображается норматив обслуживания, что позволяет сравнить с средним временем обслуживания каждого сотрудника.

### 4.9.2 Фильтрация и параметры

При открытии окна «Настройка» появляется окно, позволяющее фильтровать услуги и сотрудников за период.

**Внимание!** Данная форма открывается немного дольше обычного, т.к. в данное окно попадут для выбора лишь те услуги и сотрудники, по которым были движения. Соответственно, сперва необходимо задать периодичность отчета.

#### 4.9.3 Показатели отчета

Показатели отчета (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **норматив** – норматив обслуживания для данной услуги;
- **сотрудники** – список всех или выбранных сотрудников за период в каждой колонке;
- **среднее время обслуживания** – среднее значение времени от момента вызова до момента завершения обслуживания в интервале выбранного периода по каждому сотруднику в разрезе по услугам

#### 4.10 Длина очереди по ролям

##### 4.10.1 Назначение

Данный отчет предназначен для сравнения длины очереди по разным ролям согласно различным временным периодам. В отчет попадают лишь вызванные и находящиеся на обслуживании в период посетители (т.е. не попадают так и не дождавшиеся вызова) на основании того, какой специалист их вызвал они были вызваны.

Т.к. при неявке в случае удаления из очереди более одной попытки поле «Роль» перезаписывается, то отчет будет построен на основании последней вызванной роли.

Отчет для каждого временного интервала (если не «за часы», то будет построено с 0 до 23 часов) анализирует по каждой роли, кто был зарегистрирован ранее времени окончания интервала и обслужен после времени начала интервала.

### 4.10.2 Фильтрация и параметры

При нажатии на кнопку «Настройка» отображается окно следующего вида.

В нем можно указать роли, по которым проводится фильтрация, интервал построения строк, а также что считается нормой (значения ниже этого будут помечены зеленым при выгрузке в MS Excel), а также выше нормы (значения ниже будут показаны желтым, а выше красным).

### 4.10.3 Показатели отчета

Показатели отчета (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **время от** – начало интервала;
- **время до** – окончание интервала;
- **макс. длина** – максимальная длина очереди за интервал;
- **выше нормы** – количество посетителей в очереди выше нормы (параметр из настроек);
- **норма** – норма длины очереди (параметр из настроек).

Изменять список показателей или менять их порядок нельзя.

## 4.11 Результаты анкетирования

### 4.11.1 Назначение

Отчет предназначен для формирования таблицы по результатам анкетирования после оценки посетителем на терминале.

#### 4.11.2 Фильтрация и параметры

Не предусмотрено.

#### 4.11.3 Показатели отчета

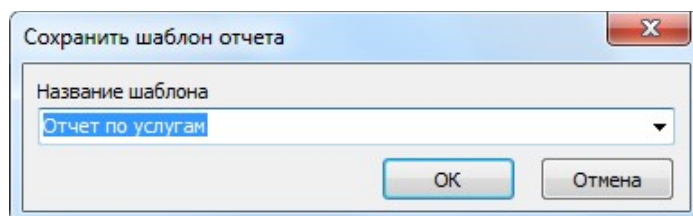
Показатели отчета (за часы, дни, недели, месяцы, несколько лет):

- **время obsл.** – время обслуживания посетителя по услуге;
- **услуга** – название услуги, по которой obsлужен посетитель;
- **талон** – номер талона посетителя;
- **рабочее место** – название рабочего места, за которым был obsлужен посетитель;
- **сотрудник** – ФИО сотрудника (пусто, если не используется), которым был obsлужен посетитель;
- **время оценки** – время, когда произошла оценка;
- **вопрос анкеты** – вопрос, который был задан посетителю среди прочих для данного талона и оказанной услуги;
- **оценка вопроса** – оценка ранее описанного вопроса анкеты.

## 5 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ОТЧЕТЫ

### 5.1 Создание шаблонов отчетов

Создание пользовательских шаблонов отчетов осуществляется таким же образом, как и формирование системных отчетов с той лишь разницей, что полученный отчет необходимо сохранить как пользовательский. Для этого необходимо нажать кнопку «**Сохранить шаблон**» в левой части основного окна программы под списком отчетов, откроется дополнительное окно:



В поле «**Название шаблона**» можно ввести текст названия шаблона или оставить название системного отчета.

Сохранение шаблона подтверждается кнопкой «**ОК**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».



## 6 ПЛАНИРОВЩИК ЗАДАЧ

Для автоматического формирования отчетов и автоматической отправки их по электронной почте используется встроенный планировщик задач, окно настройки которого открывается при нажатии кнопки «Планировщик»:

Для добавления и редактирования задач используются соответствующие кнопки «Добавить» и «Редактировать». Для удаления задачи используется кнопка «Удалить».

Добавление задачи начинается с введения её названия в соответствующее поле расположенное слева под окном списка задач:

Из выпадающего списка в области «Отчет», необходимо выбрать, какой из отчетов будет автоматически формироваться системой:

The screenshot shows the 'Планировщик' (Scheduler) window. At the top, there is a table with columns: Название, Первый запуск, Повторный запуск, След. запуск, Тип отчета, Периодичность, Начало выборки, and Выборка. The first row shows 'Задача1' with a first run of '09.04.2015 17:42', no repeat, and a report type of 'Отчет по услугам'. Below the table are buttons: 'Добавить', 'Редактировать', 'Удалить', 'Подтвердить', and 'Отменить'. The main configuration area includes: 'Название задачи' (Задача1), 'Дата и время выполнения задачи' (9 апреля 2015 г., 17:42), 'Повторять выполнение задачи' (Никогда), 'Периодичность' (По часам), 'Начало выборки данных' (1 день), 'Период выборки данных' (1 день), 'Экспортировать в' (CSV файл), and 'Отправка по E-mail' (Тема: %REPORTNAME с %DATA\_FRC, Текст: «%REPORTNAME» период времени – %PERIOD\_KIND с %DATA\_FROM по). A list of report types is shown on the left, with 'Системный' selected.

Название	Первый запуск	Повторный запуск	След. запуск	Тип отчета	Периодичность	Начало выборки	Выборка
Задача1	09.04.2015 17:42	Никогда		Отчет по услугам	По часам	За 1 день	1 день

Добавить Редактировать Удалить Подтвердить Отменить

Название задачи: Задача1

Дата и время выполнения задачи: 9 апреля 2015 г., 17:42

Повторять выполнение задачи: ☒ Никогда ☐ Каждые 1 Дней

Периодичность: По часам

Начало выборки данных: Выбрать данные за 1 день от даты выполнения задачи

Период выборки данных: Выбрать данные за 1 день от начала выборки данных

Экспортировать в: ☒ CSV файл ☐ Microsoft Excel

Отправка по E-mail: Тема: %REPORTNAME с %DATA\_FRC Кому: E-mail Настроить

Текст: «%REPORTNAME» период времени – %PERIOD\_KIND с %DATA\_FROM по

Отчет: Системный

Пользовательский  
Отчет по посетителям  
Отчет по рабочим местам  
Отчет по сотрудникам  
Отчет по талонам  
Отчет по роликам  
Отчет по состоянию раб. мест  
Отчет по общей оценке обслуживания (не по пультам)  
Эффективность сотрудников (по услугам)

OK

Далее выбирается нужный отчет из списка доступных шаблонов.

В поле «Дата и время выполнения задачи» необходимо выбрать дату и время начала выполнения задачи.

В области «Повторять выполнение задачи» необходимо установить отметку в поле «Никогда» если повторение задачи не требуется или в поле «Каждые» указать, сколько и выбрать из выпадающего списка период: дней, недель, месяцев или лет.

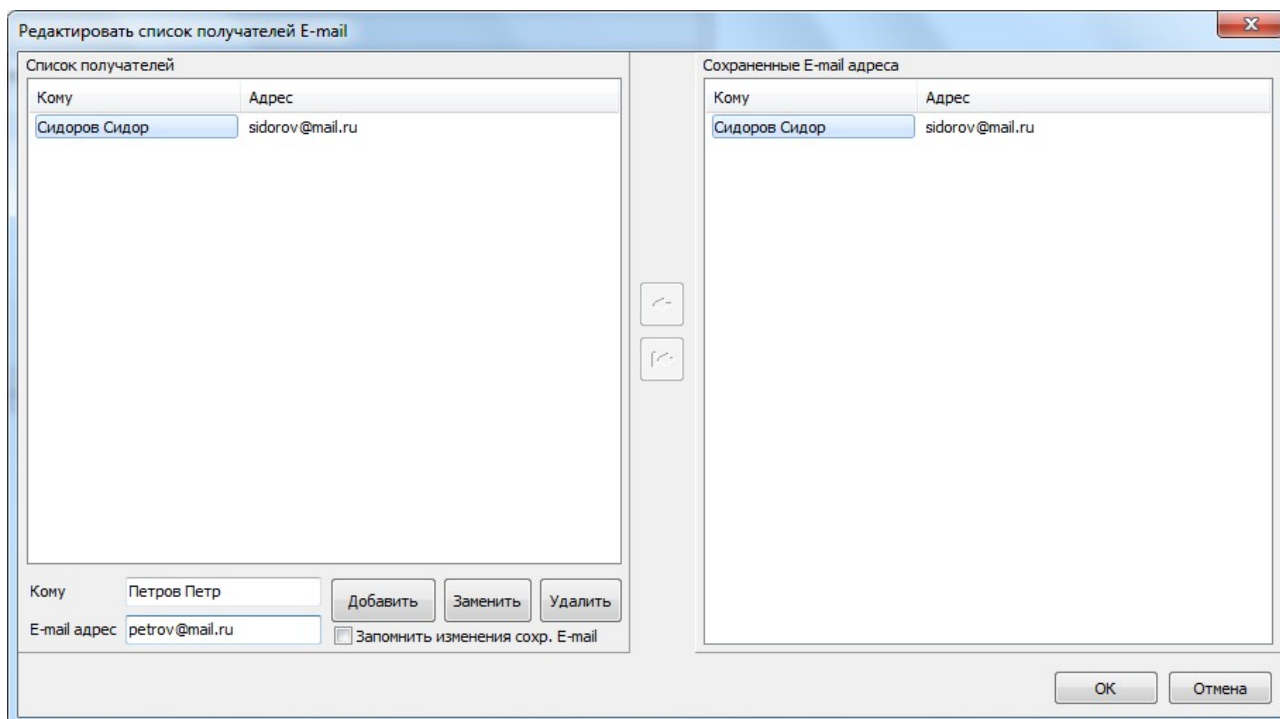
В поле «Периодичность» необходимо задать временные интервалы данных для отчета: по часам, по дням, по неделям, по месяцам или по годам, а также, если выбран интервал по часам, определить в области «Часы» интервал в часах в пределах суток.

В полях «Начало выборки данных» и «Период выборки данных» задаются временные параметры отчета.

В поле «Экспортировать в» необходимо выбрать формат файла для экспорта и представления данных.

В области «Отправка по E-mail» в полях «Тема» и «Текст» по умолчанию текст подставляется автоматически, его можно изменить по желанию.

В списке получателей необходимо добавить получателей отчета кнопкой «Настройка», при нажатии на которую появится дополнительное окно:



В поле «**Список получателей**» будет выведен список получателей данного письма, в поле «**Сохраненные E-mail адреса**» будет выведен список доступных для добавления адресов получателей. Между списками расположены кнопки со стрелками для перемещения строк с адресами между списками из одного в другой и обратно.

Новый адрес получателя можно добавить в «**Список получателей**» из этого же окна внизу которого расположены поля для ввода реквизитов получателя: «**Кому**» - название получателя и «**E-mail адрес**» - адрес электронной почты получателя. Для добавления получателя необходимо нажать кнопку «**Добавить**». Для замены реквизитов получателя в списке необходимо нажать кнопку «**Заменить**». Для удаления получателя из списка необходимо нажать кнопку «**Удалить**».

Отметка установленная в поле «**Запомнить изменения сохр. E-mail**» добавляет нового получателя в список «**Сохраненные E-mail адреса**».

Ввод данных подтверждается кнопкой «**ОК**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».

После закрытия окна редактирования списка получателей в основном окне программы необходимо нажать кнопку «**Подтвердить**» для сохранения новой задачи или кнопку «**Отмена**» для отмены действий.