

# Руководство

по использованию программного обеспечения  
системы электронной очереди



(версия 5.0)

**Онлайн-мониторинг**

# Оглавление

<b>ОНЛАЙН-МОНИТОРИНГ.....</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 ИЗМЕНЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ НАСТРОЕК.....	5
3.3.1 Вкладка «Общие».....	6
3.3.2 Вкладка «Информирование».....	6
3.4 ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....	7
<b>4 ПРОСМОТР ИНФОРМАЦИИ.....</b>	<b>8</b>
4.1 УСЛУГИ.....	8
4.2 РАБОЧИЕ МЕСТА.....	8
4.3 ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ.....	9
4.4 СПИСОК ТАЛОНОВ.....	10
4.5 ГРАФИКИ.....	12

# **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 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 «Онлайн мониторинг» представляет собой разновидность графического интерфейса пользователя, в котором каждый документ отображается на отдельной вкладке общего окна.

Услуги	Доля клиентов, ожидающих более 20 минут	Размер очереди	Обслуж...	Неявка	Отложено	Всего
Индивидуальный предприниматель						
ККТ (регистрация, перерегистрация, снятие с учета, другие во...	0%	0	1	0	0	1
ККТ (регистрация, перерегистрация, снятие с учета, другие...	0%	0	1	0	0	1
Подключение к Личному кабинету	0%	0	0	0	0	0
Подключение к Личному кабинету	0%	0	0	0	0	0
Постановка/снятие с учета	0%	0	0	0	0	0
Постановка/снятие с учета.	0%	0	0	0	0	0
Предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП/РДЛ/ЕГРН	0%	1	0	0	0	1
Выдача сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	0%	0	0	0	0	0
Предоставление сведений из ЕГРН	0%	1	0	0	0	1
Предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	0%	0	0	0	0	0
Предоставление сведений из РДЛ	0%	0	0	0	0	0
Прием заявлений на предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГР...	0%	0	0	0	0	0
Прием налоговой и бухгалтерской отчетности (в т.ч. 3-НДФЛ)	0%	0	0	0	0	0
Подтверждение сдачи отчетности (отметка на дубликате)	0%	1	0	0	0	1
Прием сведений о доходах по форме 2-НДФЛ	0%	0	0	0	0	0
Прием/выдача документов, информирование	0%	0	0	0	0	0
Выдача документов, ответов, справок	0%	0	0	0	0	0
Прием документов по контрольным мероприятиям	0%	0	0	0	0	0
Итого	0%	3	2	0	0	5

Настройки

Версия: 2.50.3.4928 5.0 / 1.50.5.5008 5.0 / 394

Показать панель уведомлений

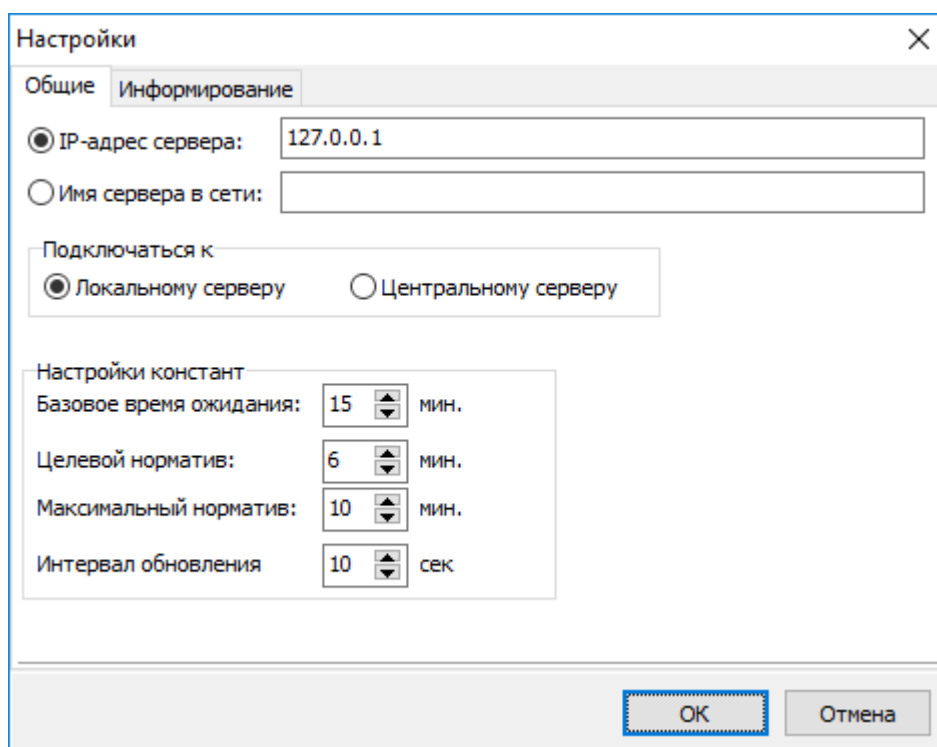
Вкладка представляет собой «выступ» с надписью, расположенный на границе, выделенной под сменное содержимое области экрана.

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 программы к серверу: **синий цвет** – подключен и готов к работе, **красный цвет** – нет соединения (работа невозможна).

### 3.3 Изменение пользовательских настроек

Чтобы произвести пользовательские настройки, необходимо нажать на ссылку «**Настройки**» в нижней части окна. Откроется окно вида:



Данное окно состоит из нескольких вкладок: «Общие» и «Информирование».

### 3.3.1 Вкладка «Общие»

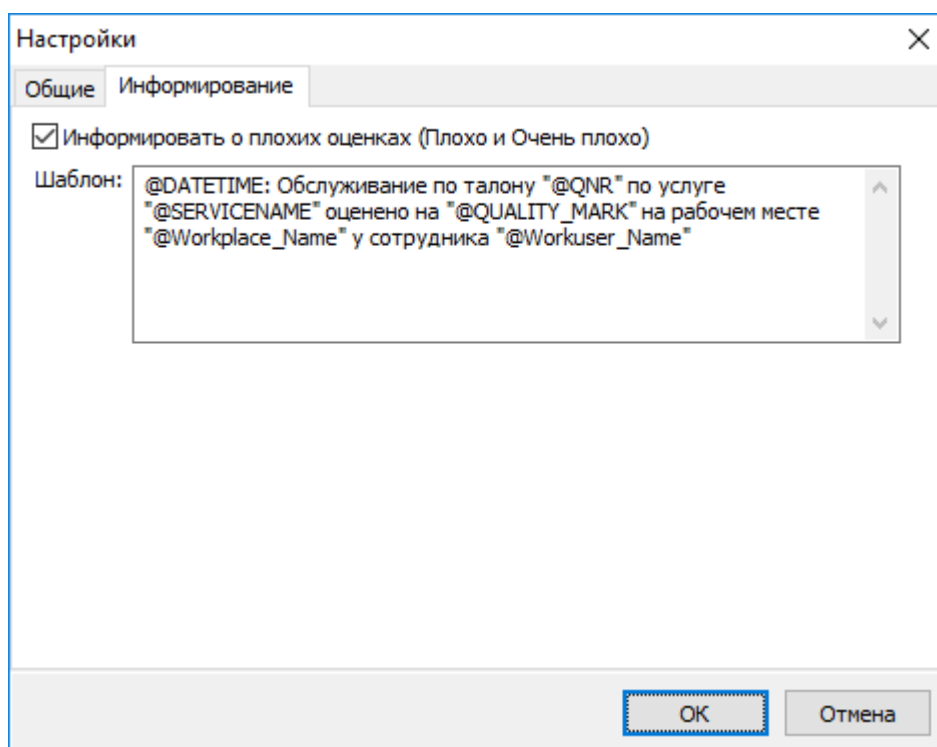
Настройки «IP-адрес сервера», «Имя сервера в сети» и группа настроек «Подключаться к» должны осуществляться только администраторами, ответственными за настройку систему.

Группа настроек «Настройки констант» предназначена для задание пользовательских констант:

- «Базовое время ожидания» - используется на вкладке «Услуги» для задания количества минут для столбца «Доля клиентов, ожидающих более ... минут»;
- «Целевой норматив» и «Максимальный норматив» используются на вкладке «Рабочие места» для целевого и максимального норматива времени простоя рабочего места
- «Интервал обновления» задает время перерасчета отображаемых показателей на выбранной вкладке.

### 3.3.2 Вкладка «Информирование»

Данная вкладка предназначена для опционального информирования пользователя программы о плохих и очень плохих оценках. Информирование происходит при помощи отображения панели уведомлений в нижней части окна мониторинга и всплывающего уведомления.



В шаблоне можно задать теги, которые будут заменены на соответствующие значения:

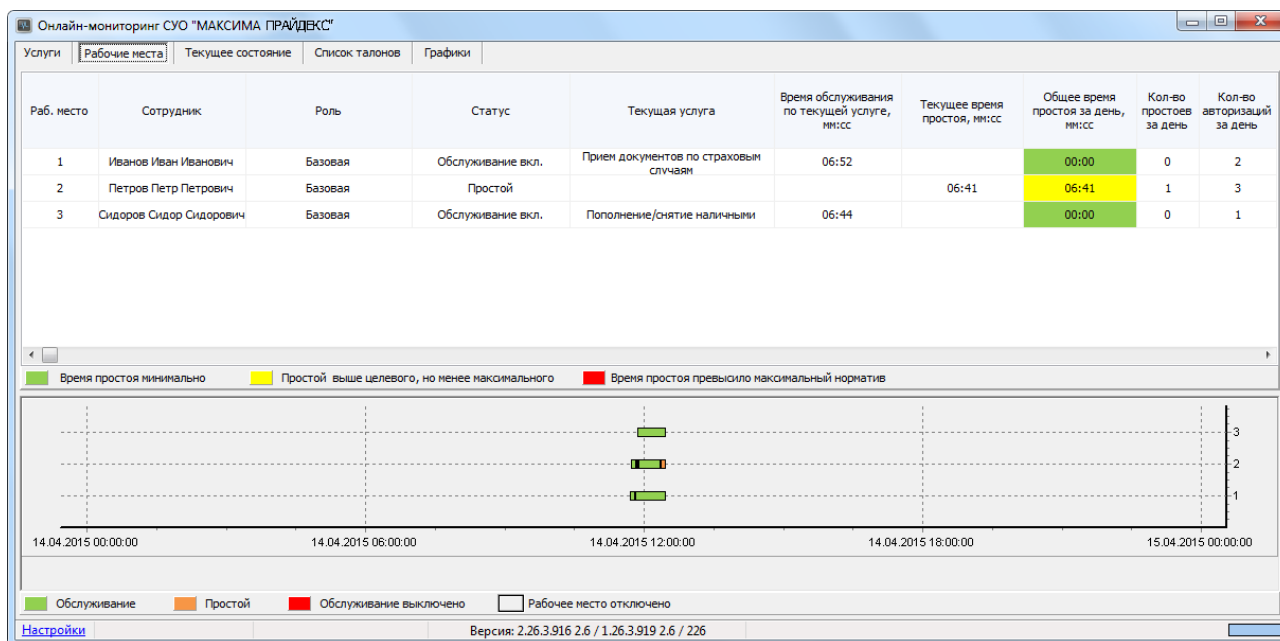
- @DATETIME – дата и время события;
- @QNR – номер талона посетителя;
- @SERVICENAME – название услуги посетителя;
- @QUALITY\_MARK – название оценки (Плохо, Удовлетворительно, Нормально, Хорошо, Отлично);
- @Workplace\_Name – название рабочего места, за которым произошла оценка;
- @Workuser\_Name – фамилия и имя сотрудника, который обслуживал посетителя при оценке.

### 3.4 Выход из системы

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







Слева направо в колонках списка показываются:

- рабочие места операторов;
- Ф.И.О. каждого сотрудника;
- роль сотрудника (определенный администратором набор услуг, оказываемых сотрудником);
- текущий статус ('Ожидает'; 'Обслуживается'; 'Обслужен'; 'Неявка'; 'Отложен'; 'Ожидает отложенный');
- название текущей услуги, по которой идет обслуживание;
- время обслуживания по текущей услуге в минутах и секундах;
- текущее время простоя (в системе нет посетителей для этого сотрудника);
- общее время простоя за день;
- количество простоев за день;
- количество авторизаций за день;
- средняя оценка качества обслуживания за день.

**Цветовая индикация** в поле общего времени простоя за день показывает:

- **зеленым цветом** – когда время простоя меньше заданного в настройках целевого норматива;
- **желтым цветом** – когда время простоя выше целевого, но меньше максимального значения;
- **красным цветом** – когда время простоя превышает максимальное значение.

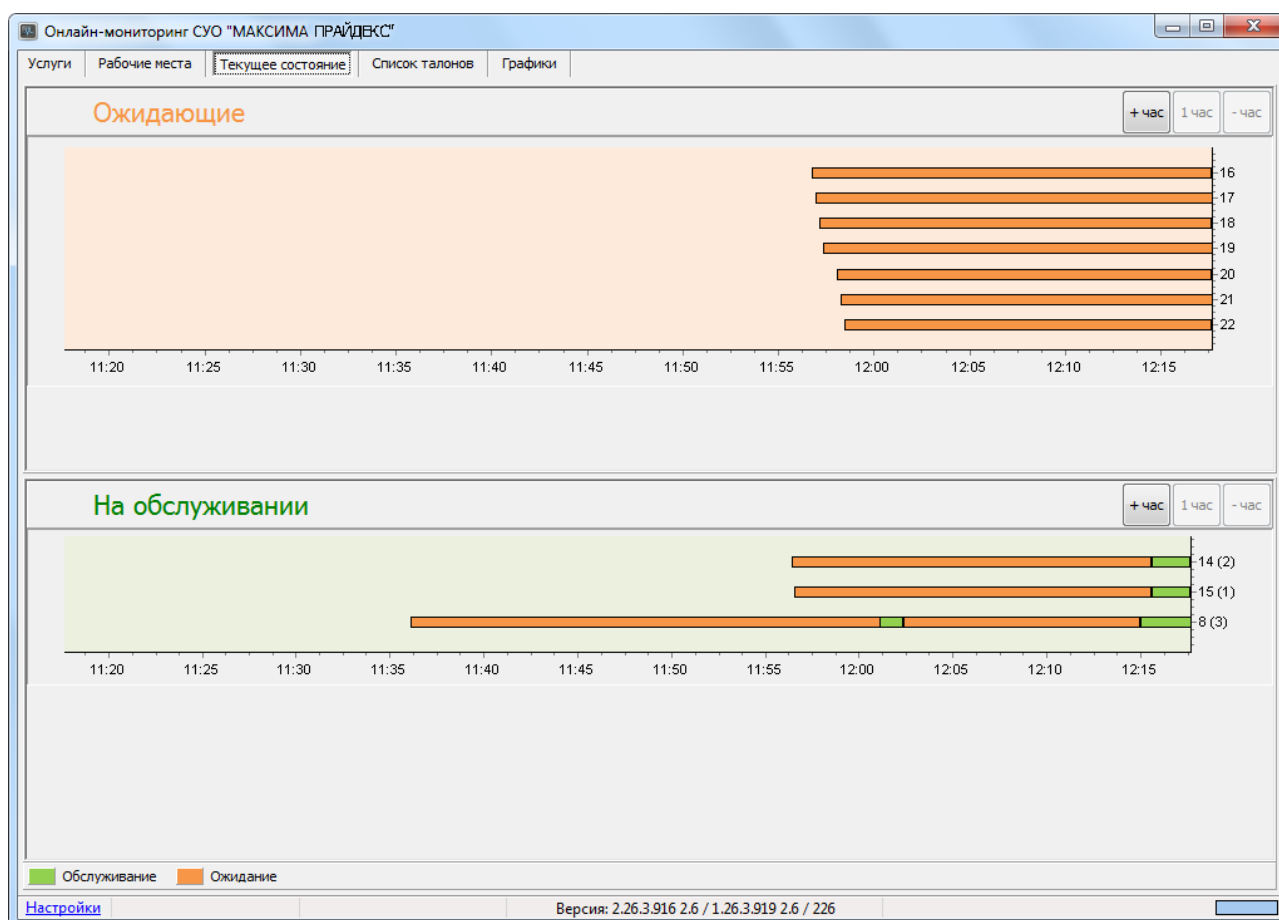
В нижней части показывается диаграмма рабочего дня сотрудников по авторизованным в системе окнам. **Цветовая индикация** шкалы времени показывает:

- **зеленым цветом** - время, когда происходило обслуживание;
- **оранжевым цветом** - время простоев;
- **красным цветом** - время, когда обслуживание было выключено;
- **без цвета** - время, когда рабочее место было отключено.

### 4.3 Текущее состояние

На вкладке «Текущее состояние» в верхней части показывается список зарегистрированных на обслуживание посетителей в виде диаграммы времени ожидания по номерам очереди, с

добавлением времени обслуживания (**оранжевым** цветом время ожидания, **зеленым** – время обслуживания):



Как только оператор вызывает на обслуживание очередной талон, шкала талона перемещается из списка верхней части окна «**Ожидающие**» в нижний список «**На обслуживании**».

В нижней части показывается список обслуживаемых посетителей также в виде диаграммы времени по номерам очереди, с добавлением времени обслуживания (**оранжевым** цветом время ожидания, **зеленым** – время обслуживания).

Если посетитель был перенаправлен в другое окно по другой услуге или обслуживание было отложено, то шкала талона возвращается в список «**Ожидающие**».

По окончании обслуживания информация об обслуженных посетителях удаляется из обоих списков.

Длину временной шкалы диаграмм можно регулировать кнопками «+ час», «час», «- час».

#### 4.4 Список талонов

На вкладке «**Список талонов**» показывается список зарегистрированных посетителей по номерам очереди:

Онлайн-мониторинг СУО "МАКСИМА ПРАЙДЭС"

Услуги Рабочие места Текущее состояние Список талонов Графики

Показывать: ☒ По предвар. записи ☒ Ожидающих ☒ Ожид. отложенных ☒ Отложенных ☒ Неявившихся ☒ Обслуженных ☒ Обслуживаемых

Регистрац...	№	V...	Статус	Название услуги	Вр. ожидания	Вр. обслуж.	Раб. место	Сотрудник
11:35:11	1		Обслужен	Открытие/закрытие текущего счета	0:11:42	0:07:10	1	Иванов Иван
11:35:18	2		Обслужен	Осуществление безналичных операций	0:11:36	0:04:57	2	Петров Петр
11:35:25	3		Обслужен	Открытие покрытого аккредитива	0:16:05	0:06:06	3	Сидоров Сидор
11:35:31	4		Обслужен	Оформление договора на дистанционное б...	0:18:11	0:05:10	2	Петров Петр
11:35:40	5		Обслужен	Прием документов по страховым случаям	0:18:25	0:07:12	1	Иванов Иван
11:35:47	6		Обслужен	Предоставление справок и иных документов	0:21:50	0:03:21	3	Сидоров Сидор
11:35:57	7		Обслужен	Открытие вклада/ОМС	0:22:59	0:02:06	2	Петров Петр
11:36:06	8		Отложен	Закрытие вклада/ОМС	0:24:58		3	Сидоров Сидор
11:36:13	9		Обслужен	Пополнение/снятие наличными	0:24:53	0:09:30	2	Петров Петр
11:36:23	10		Обслужен	Валютно-обменные операции	0:24:58	0:09:23	1	Иванов Иван
11:55:48	11		Обслужен	Оплата коммунальных, налоговых, админи...	0:06:37	0:08:03	3	Сидоров Сидор
11:55:59	12		Обслуживается	Переводы без открытия банковского счета...	0:14:30	0:01:21	3	Сидоров Сидор
11:56:16	13		Обслуживается	Переводы по системам Western Union, Юнис...	0:14:30	0:01:04	1	Иванов Иван
11:56:24	14		Ожидает	Размен	0:15:26			
11:56:34	15		Ожидает	Оформление заявок на выпуск/перевыпуск...	0:15:16			
11:56:45	16		Ожидает	Предоставление выписок, справок	0:15:06			
11:56:56	17		Ожидает	Продажа подарочных карт	0:14:54			
11:57:09	18		Ожидает	Кредитные карты	0:14:41			
11:57:20	19		Ожидает	Плановое погашение кредитов	0:14:30			
11:58:03	20		Ожидает	Уточнение реквизитов по осуществленным...	0:13:47			
11:58:17	21		Ожидает	Прием документов по страховым случаям	0:13:33			
11:58:29	22		Ожидает	Пополнение/снятие наличными	0:13:21			
12:02:23	8		Ожид. отложенный	Закрытие вклада/ОМС	0:09:28			
12:10:28	11		Обслуживается	Предоставление справок и иных документов	0:00:11	0:01:11	2	Петров Петр

Настройки

Версия: 2.26.3.916 2.6 / 1.26.3.919 2.6 / 226

В верхней части окна располагается поле «Показывать:», в котором можно отметить какие списки талонов нужно показывать.

В основной части окна располагается список талонов.

**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.

Наименование колонок:

- **Регистрация** – время регистрации посетителя в очереди и получения талона с номером очереди;
- **№** - номер талона посетителя;
- **VIP** – признак приоритета VIP;
- **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»;
- **Ожид. отложенный** – см. выше;
- **Предвар. 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 «Подошёл». В настоящее время статус поддерживается только для виртуального пульта на базе веб;
- **Название услуги** – название услуги, по которой посетитель зарегистрировался в системе или был перенаправлен;
- **Вр. ожидания** – время ожидания вызова посетителем в формате чч:мм:сс;
- **Вр. обслуж.** - время обслуживания посетителя по текущей услуге в формате чч:мм:сс;
- **Данные посетителя** – текст, введенный посетителем при самозаписи или регистратором в программе «Пульт регистрации» во время получения талона;
- **Раб. место** – наименование рабочего места, к которому вызван посетитель;
- **Сотрудник** – фамилия и имя сотрудника, к которому вызван посетитель.
- **Оценка** – оценка, поставленная посетителем при обслуживании (на терминале или через пульт оценки).

## 4.5 Графики

На вкладке «Графики» показываются:

- **число пришедших клиентов** – количество зарегистрированных посетителей за рабочий день (зеленым цветом - обслуженные посетители, красным – необслуженные);
- **время ожидания** – среднее время ожидания в течение рабочего дня, высота столбца отображает время в минутах;
- **время обслуживания** – среднее время обслуживания в течение рабочего дня, высота столбца отображает время в минутах.

