

Руководство

по использованию программного обеспечения
системы электронной очереди



(версия 5.0)

Виртуальный пульт оператора

Оглавление

1 ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ.....	3
1.2 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
1.3 ВЕРСИЯ ПРОГРАММЫ.....	3
1.4 НЕОБХОДИМАЯ ПОДГОТОВКА.....	3
2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	4
2.1 МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
2.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
3 ВХОД И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....	5
3.1 ВХОД В СИСТЕМУ.....	5
3.2 ОСНОВНОЕ ОКНО СИСТЕМЫ.....	5
3.3 ПЕРЕРЫВ В РАБОТЕ.....	6
3.4 ИЗМЕНЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ НАСТРОЕК.....	7
3.5 ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....	8
4 ВЫЗОВ ПОСЕТИТЕЛЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	9
4.1 ВЫЗОВ СЛЕДУЮЩЕГО.....	9
4.1.1 Двухэтапный вызов следующего.....	9
4.2 ВЫЗОВ ПО НОМЕРУ ТАЛОНА.....	10
4.3 ВЫЗОВ ИЗ СПИСКА.....	11
5 ДЕЙСТВИЯ С ВЫЗВАННЫМ ПОСЕТИТЕЛЕМ.....	13
5.1 ПОВТОР ВЫЗОВА.....	13
5.2 ИЗМЕНЕНИЕ УСЛУГИ.....	13
5.3 ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ.....	13
5.4 НЕЯВКА.....	15
5.5 ОТЛОЖИТЬ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	15
5.6 ОКОНЧАНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	15
5.6.1 Постобработка посетителя.....	15

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.

Основными обязанностями пользователя являются:

- работа в системе;
- сообщение в систему текущего статуса обслуживания на своем рабочем месте.

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

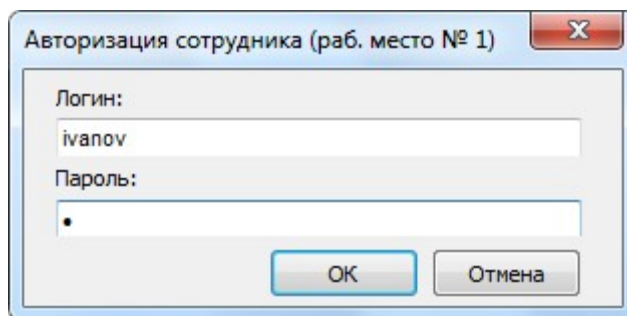
2.2 Требования к программному обеспечению

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 оператора. Если авторизация осуществляется в системе по сеансу Windows, то сразу откроется окно программы. Если авторизация осуществляется путем ввода пары логин и пароль, после запуска программы появится окно авторизации:

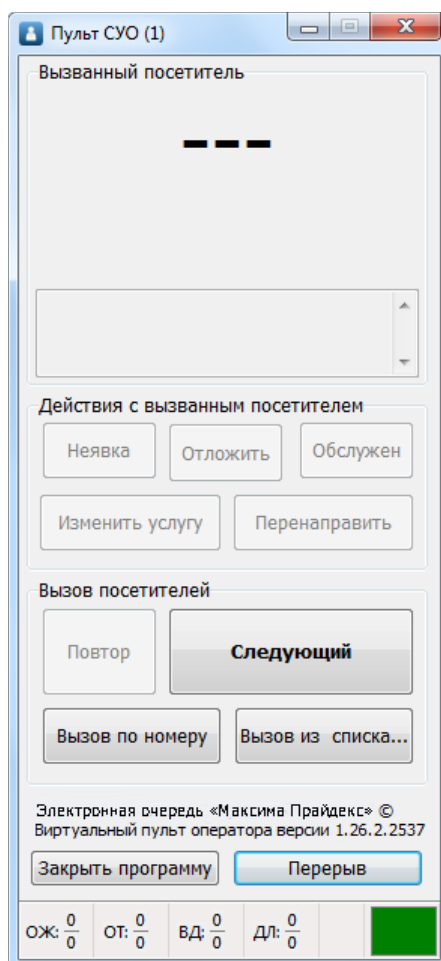


The image shows a Windows-style dialog box titled 'Авторизация сотрудника (раб. место № 1)'. It contains two input fields: 'Логин:' with the text 'ivanov' and 'Пароль:' with a single dot. At the bottom are two buttons: 'ОК' and 'Отмена'.

В верхнее поле нужно ввести свой **логин**, в нижнее – **пароль** для входа в систему, назначенные администратором системы. После ввода данных необходимо подтвердить ввод кнопкой «ОК» или отменить ввод кнопкой «Отмена».

3.2 Основное окно системы

После авторизации откроется основное окно программы:



The image shows the main application window titled 'Пульт СУО (1)'. It features several sections: 'Вызванный посетитель' with a dashed line; 'Действия с вызванным посетителем' with buttons 'Неявка', 'Отложить', 'Обслужен', 'Изменить услугу', and 'Перенаправить'; 'Вызов посетителей' with buttons 'Повтор', 'Следующий', 'Вызов по номеру', and 'Вызов из списка...'; a footer with text 'Электронная очередь «Максима Прайдекс» © Виртуальный пульт оператора версии 1.26.2.2537' and buttons 'Закрыть программу' and 'Перерыв'; and a status bar at the bottom with fields for 'ОЖ:', 'ОТ:', 'ВД:', 'ДЛ:' and a green indicator light.

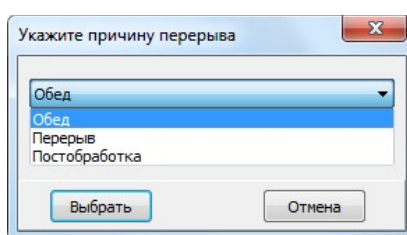
Внизу отображаются счетчики: **ОЖ** – кол-во ожидающих вызова посетителей, **ОТ** – кол-во отложенных посетителей, **ВД** – кол-во посетителей по выделенным операциям, **ДЛ** – кол-во длительно ожидающих посетителей.

Верхнее число показывает кол-во посетителей в очереди, нижнее число показывает общее кол-во посетителей. Индикатор справа показывает состояние подключения виртуального пульта к серверу:

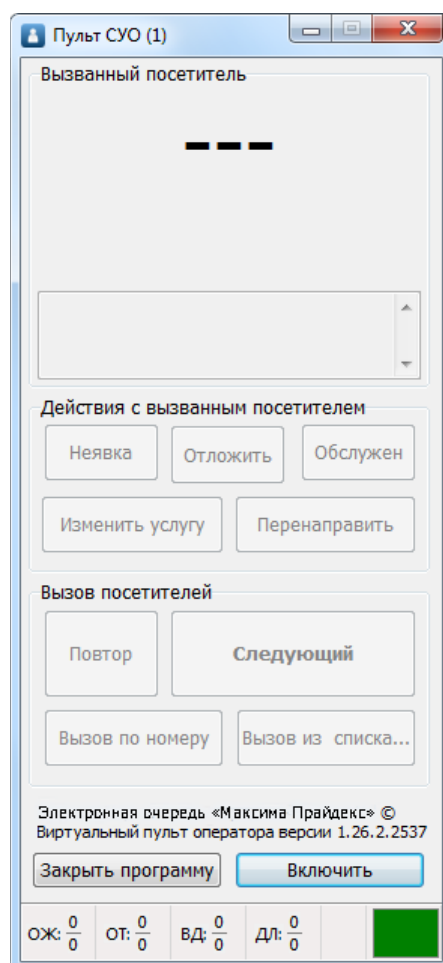
- **серый цвет** – происходит подключение виртуального пульта к серверу,
- **зеленый цвет** – виртуальный пульт подключен и готов к работе,
- **красный цвет** – нет соединения (работа виртуального пульта невозможна).

3.3 Перерыв в работе

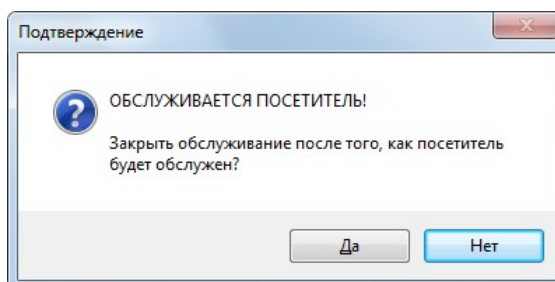
Если нужно сделать паузу необходимо нажать кнопку «**Перерыв**», программа не будет закрыта (сеанс работы в системе будет продолжаться). После нажатия кнопки появится окно для указания причины перерыва:



Необходимо выбрать причину и подтвердить действие нажатием кнопки «**Выбрать**» или отменить нажатием кнопки «**Отмена**».



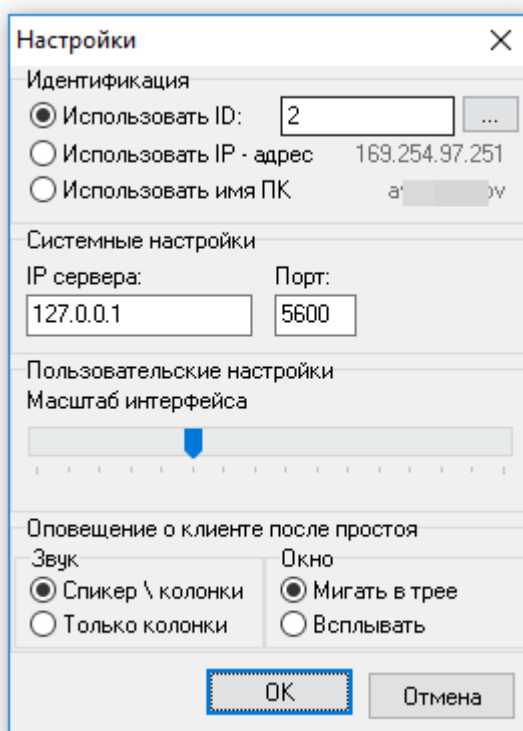
Чтобы продолжить работу в системе необходимо нажать кнопку **«Включить»**. Если кнопка **«Перерыв»** была нажата во время обслуживания посетителя, система предупредит об этом, и запросит подтверждение начала перерыва после того, как будет обслужен этот посетитель:



Для подтверждения начала перерыва после обслуживания последнего посетителя необходимо нажать кнопку **«Да»**, для отмены – **«Нет»**.

3.4 Изменение пользовательских настроек

Чтобы произвести пользовательские настройки, необходимо щелкнуть в системном трее на иконке **«Виртуального пульта»** и выбрать пункт **«Настройки»**. Откроется окно вида:



Настройки в группе **«Идентификация»** и **«Системные настройки»** должны осуществляться только администраторами, ответственными за настройку систему. Описание данного функционала указано в руководстве администратора по виртуальному пульту.


В группе **«Пользовательские настройки»** возможно задавать **«Масштаб интерфейса»** на случай, если у монитора установлено нестандартное разрешение или сотрудник предпочитает более крупный интерфейс.

В группе **«Оповещение о клиенте после простоя»** выбирается поведение пользователя, когда не было ожидающих посетителей и они появились.

Параметр «Звук»:

- «Спикер \ колонки» – выбор оповещения будет производиться операционной системой на основании присутствует ли спикер
- «Только колонки» – всегда звук будет воспроизводиться через колонки. Необходимо выбрать данный параметр, если операционная система не воспроизводит звук через колонки при их наличии.

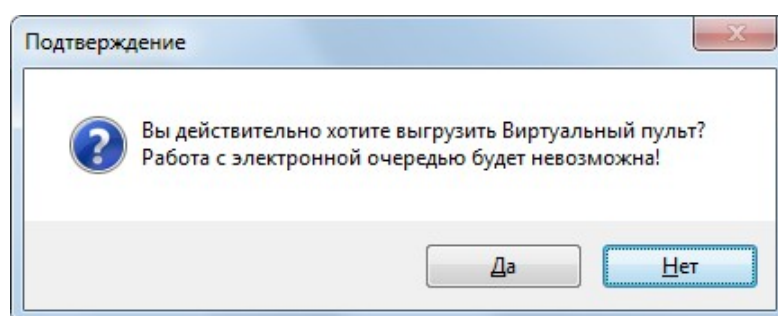
Параметр «Окно» определяет действие:

- «Мигать в трее» – будет мигать значок пульта ;

«Всплывать» – окно виртуального пульта всплывет, если было в фоне (закрето другой программой).

3.5 Выход из Системы

Для того чтобы завершить работу программы используется кнопка «Закреть программу», при её нажатии появляется окно:

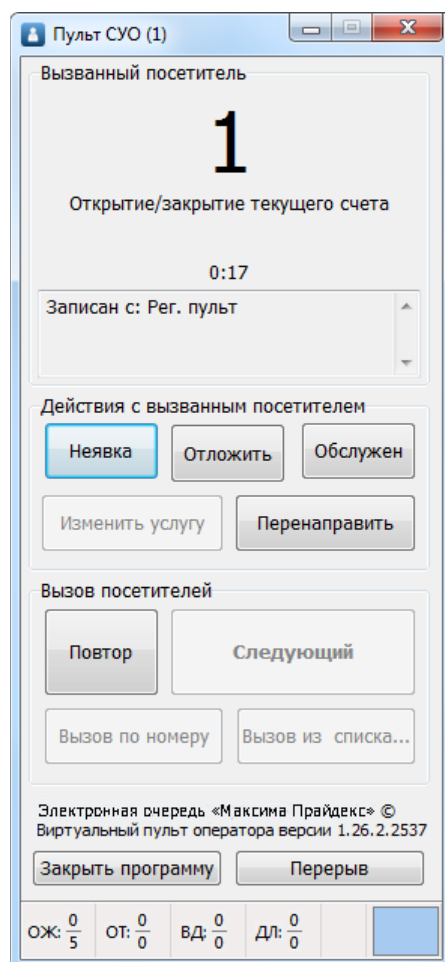


Подтвердить выход нажав кнопку «Да», либо отменить выход нажав кнопку «Нет».

4 ВЫЗОВ ПОСЕТИТЕЛЯ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

4.1 Вызов следующего

Для вызова, следующего по очереди посетителя нужно курсором нажать кнопку «Следующий» при этом в верхней части окна программы появится номер вызванного посетителя, прямо под ним название выбранной услуги, под названием счетчик времени обслуживания:



Станут активны кнопки для действий с вызванным посетителем.

В отдельном поле под счетчиком времени отображается данные посетителя, которые были введены при регистрации и печати талона посетителя в программе «Пульт регистрации» или введены посетителем через «Веб-терминал».

4.1.1 Двухэтапный вызов следующего

Двухэтапный вызов осуществляется только когда в группах настроек рабочих мест Конфигуратора для данного окна включена опция «Двухэтапный вызов: сначала выбор следующего, затем вызов».

Для вызова, следующего по очереди посетителя нужно курсором нажать кнопку «Следующий» при этом в верхней части окна программы появится номер вызванного посетителя, прямо под ним название выбранной услуги, под названием счетчик времени обслуживания.

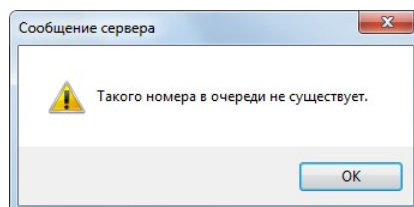
После того, как предварительная работа по данному посетителю завершена, необходимо оповестить о вызове посетителя нажатием кнопки **«Вызов»**:

В отдельном поле под счётчиком времени отображаются данные посетителя, которые были введены при регистрации и печати талона посетителя в программе **«Пульт регистрации»** или введены посетителем через **«Веб-терминал»**.

4.2 Вызов по номеру талона

Для вызова на обслуживание определенного номера посетителя нужно нажать кнопку **«Вызов по номеру»**, откроется окно для ввода номера:

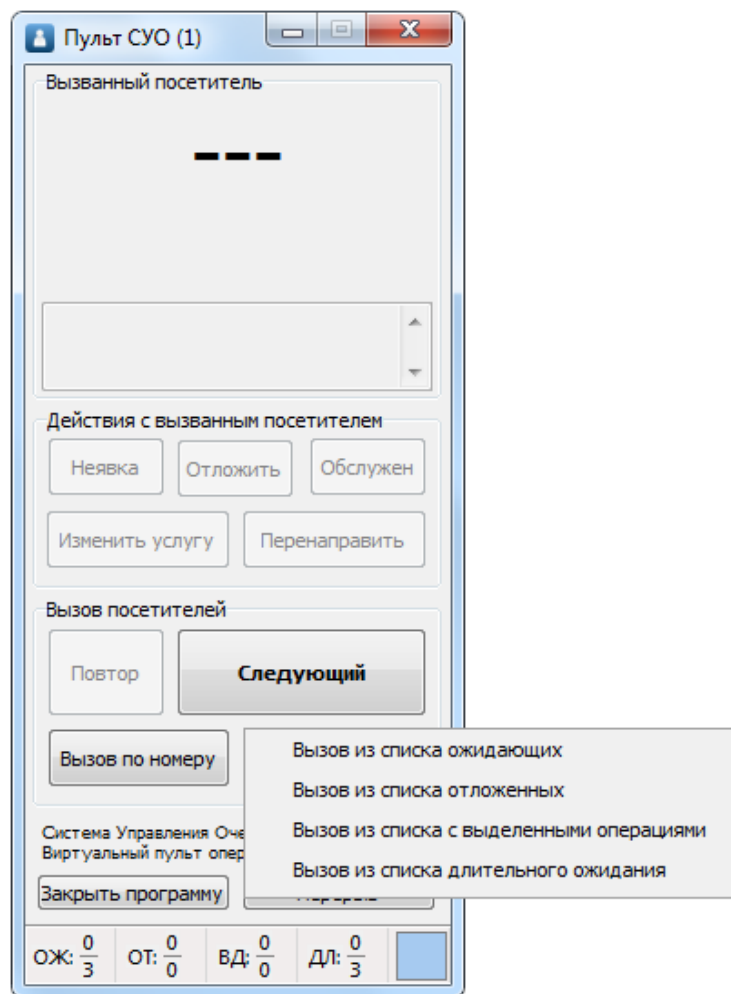
После набора номера посетителя с помощью клавиатуры, нужно нажать кнопку **«ОК»** для подтверждения вызова или **«Отмена»** для отмены действия. Если введенный номер не зарегистрирован в системе, программа сообщит об этом в отдельном окне:



Для закрытия предупреждения необходимо нажать кнопку «**ОК**».

4.3 Вызов из списка

Для вызова посетителя из списков нужно нажать кнопку «**Вызов из списка...**», после чего появится подменю:



При выборе любого из трех действий откроется окно списка:

№	Услуга	Время ожидания	Данные посетителя	
11	Переводы без открытия банковс...	00:47:18		
12	Переводы по системам Western U...	00:47:09		
13	Оплата коммунальных, налогов...	00:47:02		

ОК

Отмена

Для вызова нужно выбрать строку с определенным номером посетителя, после чего подтвердить вызов нажатием кнопки «ОК» или отменить кнопкой «Отмена».

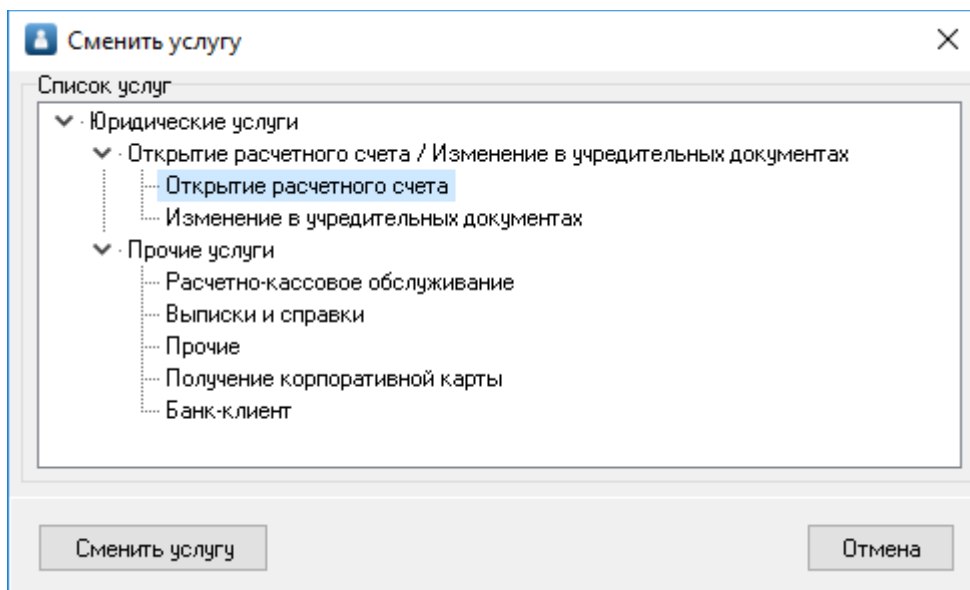
5 ДЕЙСТВИЯ С ВЫЗВАННЫМ ПОСЕТИТЕЛЕМ

5.1 Повтор вызова

Если посетитель не подошел можно его вызвать повторно нажатием кнопки «Повтор», при этом кнопка блокируется на 5 секунд.

5.2 Изменение услуги

Если посетитель по ошибке выбрал не ту услугу или по какой-то другой причине, есть возможность изменить услугу, но только на ту, что оказывается данной ролью. Для смены услуги необходимо нажать кнопку «Изменить услугу». Появится диалог вида:



Необходимо выбрать услугу и нажать «Сменить услугу» или «Отмена» для закрытия окна без смены услуги.

5.3 Перенаправление

Если посетителя необходимо перенаправить в другую очередь и/или к другому рабочему месту нужно воспользоваться кнопкой «Перенаправить», после нажатия, которой открывается окно:

Перенаправить

Пояснение
Сначала необходимо выбрать нужную услугу. Затем в списке рабочих мест оставьте значение "Любое раб. место" или выберите конкретное рабочее место.

Список услуг

- Расчетно-кассовое обслуживание
 - Открытие/закрытие текущего счета
 - Осуществление безналичных операций
 - Предоставление справок/выписок и иных документов
 - Оформление договора на периодическое перечисление
 - Оплата комиссионных вознаграждений Банку
 - Уточнение реквизитов по осуществленным платежам
 - Открытие покрывного аккредитива
 - Оформление договора на дистанционное банковское обслуживание
- Дополнительные услуги/сервисы
- Кассовые операции
- Платежи и переводы
- Вклады/Обезличенные металлические счета
- Банковские карты
- Кредитование

Список рабочих мест

- * <Любое рабочее место>
- 1
- 2

☒ С учётом ожидания по данной услуге
☐ Поместить в начало очереди
☐ Поместить в конец очереди

Примечание

← Перенаправить ↩ Перенаправить и вернуть Отмена

В появившемся окне необходимо выбрать нужную услугу, справа появится список рабочих мест в случае ролей рабочих мест / сотрудников в случае ролей сотрудников, осуществляющих обслуживание по данной услуге. Из списка рабочих мест / сотрудников необходимо выбрать конкретное рабочее место / конкретного сотрудника или оставить выбор по умолчанию любое рабочее место / любого сотрудника, в первом случае посетитель будет перенаправлен *определенному рабочему месту* / *сотруднику*, во втором – к *первому освободившемуся*.

Для того чтобы определить местоположение перенаправленного посетителя в очереди нужно установить соответствующую метку напротив трех вариантов:

- **С учетом ожидания по данной услуге** – посетитель при этом будет вызван после обслуживания посетителей, получивших талон ранее него;
- **Поместить в самое начало очереди** – посетитель при этом будет вызван первым, если рабочее место свободно, или сразу после находящегося на обслуживании номера;
- **Поместить в конец очереди** – посетитель при этом будет вызван после обслуживания посетителей, находящихся в очереди на момент перенаправления.

Условие вызова выше указано при условии равных приоритетов и типов услуг в роли, приоритетности посетителя и т.д.

После этого нужно подтвердить операцию нажатием кнопки «**Перенаправить**» или «**Перенаправить и вернуть**», в первом случае посетитель будет просто перенаправлен, во втором – с возвратом к тому рабочему месту / сотруднику, с которого был перенаправлен.

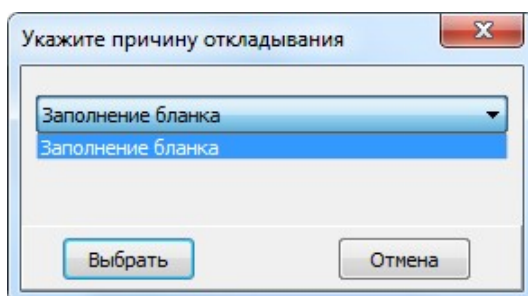
5.4 Неявка

Если после нескольких повторных вызовов посетитель так и не явился на обслуживание, можно удалить его номер из очереди, нажав кнопку **«Неявка»**.

5.5 Отложить обслуживание

Если посетителю требуется время на заполнение бланков (или любое другое действие, не связанное непосредственно с присутствием у оператора), обслуживание посетителя можно поставить на паузу, нажатием кнопки **«Отложить»**.

Если в Конфигураторе заполнены причины откладывания, то после нажатия кнопки появится окно для указания причины:



В выпадающем списке необходимо выбрать причину и подтвердить действие нажатием кнопки **«Выбрать»** или отменить нажатием кнопки **«Отмена»** (в таком случае произойдет отмена откладывания).

5.6 Окончание обслуживания

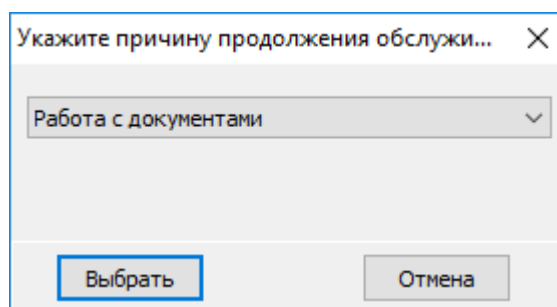
Когда обслуживание посетителя закончено, необходимо сообщить об этом в систему нажатием кнопки **«Обслужен»**.

5.6.1 Постобработка посетителя

Иногда бывает необходимо продолжить работу, например, с документами посетителя после того, как его «отпустили». Для таких окон необходимо в группах рабочих мест в Конфигураторе установить параметр **«Разрешить постобработку после обслуживания»**.

В таком случае после нажатия на кнопку **«Обслужен»**, время продолжает идти. По окончании постобработки посетителя, необходимо подтвердить завершение работы с ним нажатием кнопки **«Заккрыть»**.

Если в Конфигураторе заполнены причины постобработки, то после нажатия кнопки появится окно для указания причины:



В выпадающем списке необходимо выбрать причину и подтвердить действие нажатием кнопки «**Выбрать**» или отменить нажатием кнопки «**Отмена**» (в таком случае произойдет отмена закрытия постобработки).