

Инструкция

по настройке программного обеспечения
системы электронной очереди



(версия 5.0)

Конфигуратор СУО

Оглавление

КОНФИГУРАТОР СУО.....	1
1 ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ.....	3
1.2 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
1.3 ВЕРСИЯ ПРОГРАММЫ.....	3
2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	4
2.1 МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
2.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
3 СЕАНС РАБОТЫ С ПОДСИСТЕМОЙ.....	5
3.1 НАЧАЛО РАБОТЫ С ПОДСИСТЕМОЙ.....	5
3.2 ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ С ПОДСИСТЕМОЙ.....	5
4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС ПОДСИСТЕМЫ.....	6
5 УПРАВЛЕНИЕ НАСТРОЙКАМИ.....	7
5.1 ОСНОВНЫЕ.....	7
5.1.1 Общие.....	7
5.1.2 Предварительная запись.....	9
5.1.3 Порты.....	10
5.1.4 Терминалы.....	10
5.1.5 Параметры отделения (для централизации).....	11
5.2 ПРОГРАММЫ.....	12
5.2.1 Модули оповещения.....	12
5.2.2 Авторизация в программах.....	13
5.3 РЕДАКТОРЫ.....	14
5.3.1 Редактор нумераций.....	15
5.3.2 Редактор расписаний.....	15
5.3.3 Редактор рейтингов.....	18
5.3.4 Редактор очередей.....	19
5.3.5 Нумератор для VIP.....	21
5.3.6 Нумератор предварительной записи.....	21
5.3.7 Нумератор для нескольких услуг.....	21
5.3.8 Причины смены статусов.....	22
5.3.9 Языки.....	22
5.3.10 Приоритеты по коду посетителя.....	23
5.4 УСЛУГИ.....	24
5.5 РАБОЧИЕ МЕСТА.....	25
5.5.1 Список рабочих мест.....	26
5.5.2 Модуль оповещения для рабочего места.....	27
5.5.3 Обслуживаемые приоритеты.....	27
5.5.4 Настройки пультов.....	27
5.5.5 Группы настроек.....	28
5.6 СОТРУДНИКИ.....	32
5.6.1 Общие настройки операторов.....	33
5.6.2 Добавление сотрудника.....	33
5.6.3 Редактирование данных сотрудника.....	35
5.6.4 Импорт пользователя из домена.....	35
5.6.5 Группы сотрудников.....	37
5.7 РОЛИ.....	37
5.7.1 Конфигурации ролей.....	38
5.7.2 Используемые роли.....	38
5.7.3 Соответствие.....	39
5.7.4 Роли.....	40
5.8 ИНТЕГРАЦИЯ.....	41
6 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	42

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.

2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

2.1 Минимальные требования к техническому обеспечению

Сервер базы данных	
Процессор	32-разрядный (x86) процессор 2 ГГц или выше
Жесткий диск	80 Гб или выше
Оперативная память	2 Гб или выше
Сетевой адаптер	10/100-BaseTX
Клиентские рабочие места	
Процессор	32-разрядный (x86) процессор 1 ГГц или выше
Оперативная память	512 МБ или выше
Жесткий диск	80 Гб или выше
Сетевой адаптер	10/100-BaseTX
Медиасервер	
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 сервера БД
Операционная система	MS Windows XP и выше	Для рабочих станций и медиасервера
СУБД	Firebird 2.1	Для сервера БД

3 СЕАНС РАБОТЫ С ПОДСИСТЕМОЙ

3.1 Начало работы с подсистемой

Для начала работы необходимо открыть её двойным кликом по иконке программы «Конфигуратор СУО», расположенной на рабочем столе. Откроется окно программы:

3.2 Завершение работы с подсистемой

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

4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС ПОДСИСТЕМЫ

Пользовательский интерфейс модуля «Конфигуратор СУО» 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.

Конфигуратор СУО "МАКСИМА ПРАЙДЕКС" - Отделение

Основные | Программы | Редакторы | Услуги | Рабочие места | Сотрудники | Роли | Интеграция

☐ Отображать удаленные

Общие

Выдача талонов

☒ Не ограничивать

☐ Ограничить по числу талонов по очередям

☐ Не выдавать талоны, если посетитель не успеет обслужиться

☒ считать по очереди ☐ считать по расписаниям сотрудников

Начало рабочего дня: 09:00 Окончание рабочего дня: 20:00

Время обнуления: 00:00 ☐ Работает круглосуточно

Длительное ожидание – более 30 мин.

Критическое ожидание – более 25 мин.

Удалять записи разговоров и фото посетителей старше 30 дн.

Домен:

Предварительная запись

Число дней для записи 14 начиная с сегодня

☒ Использование кодов

Время опоздания для получения талона предв. записи 00:10

Вызов записанных на время

☐ строго в определенное время

☐ приоритет согласно времени записи

☒ ставить со статусом VIP,

если посетитель пришел более, чем за 00:10 часов:минут

и по данной услуге ожидает не более 2 посетителей

иначе вызов строго в определенное время

Порты

Порт сервера для виртуальных пультов 5600

Порт сервера для пульта регистрации 5605

Терминалы

☐ Предварительная запись через терминал

Оценка качества обслуживания Анкеты без расшифровки ответа

☐ Фотографирование при печати талона

☐ Печать штрих-кода

☐ Запрашивать номер телефона после регистрации

☐ Не предлагать, если еще не обслужен

☐ Регистрация на несколько услуг

☐ Уточнять действие после выбора услуги

☐ Отображать количество посетителей

Ввод данных на терминале

Тип ввода данных: Буквы и цифры

Мин. число символов 2 Макс. число символов 100

☐ Требовать ввод данных посетителя перед печатью талона

Ввод номера талона: Буквы и цифры (русский)

Рассчитывать кол-во и примерное время ожидания посетителей

☐ по услуге ☒ по очереди

Параметры отделения (для централизации)

Название Отделение

Примечание

IP-адрес центрального сервера ...

ID базы данных

5 УПРАВЛЕНИЕ НАСТРОЙКАМИ

5.1 Основные

Во вкладке «Основные» настраиваются общие параметры:

5.1.1 Общие

Выбор поля «Выдача талонов» определяет, будет ли ограничиваться выдача талонов или нет:

- **Не ограничивать выдачу талонов** (рекомендуется). При выборе данной опции никаких ограничений на выдачу талонов не будет установлено.
- **Ограничить по числу талонов по очередям**. Если включить данный параметр, то включатся ограничения по числу талонов, указанных в очередях. Каждая услуга может принадлежать только одной очереди, но очередь может объединять разные услуг. Также в параметрах очереди можно указать «Доп. число талонов при ограничениях на выдачу». Этот параметр определяет, сколько талонов могут получить посетители сверх лимита по количеству. Данная опция временная и параметр уменьшается на единицу каждую выдачу. Соответственно с утра данный параметр также не будет оказывать никакого действия.

Важно! Предварительно записавшиеся (даже те, что активировали код) не учитываются. Т.е. если 2 посетителя было обслужено, 3 ожидает по предварительной записи и 1 по обычной очереди, то ограничение сработает только если стоит ограничение

по очереди больше или равно 3 (посчитается 2 обслуженных посетителя + 1 по обычной очереди, но 3 по предварительной записи не будут учтены).

- **Не выдавать талоны, если посетитель не успеет обслужиться»** устанавливается для ограничения выдачи талонов на основании расчетов (не рекомендуется в виду того, что ситуация часто меняется в зале). Существует два варианта расчета:
- **Считать по очереди.** На основании времени обслуживания очереди за текущий день, числа посетителей в очереди (группе услуг, объединенных в очередь), числа активных операторов и расписания услуг система анализирует, успеет ли посетитель обслужиться до конца рабочего дня или нет. Более подробно алгоритм описан в разделе [Редактор очередей](#).
- **Считать по расписаниям сотрудников.**

Внимание! Алгоритм будет корректно работать ТОЛЬКО, если используется авторизация на пультах!

При этом выполняется следующий алгоритм.

I: Определяется свободное суммарное время у сотрудников без "хвостиков" (времени, когда посетитель не успеет обслужиться).

1. Получаем время до конца дня по регистрируемой услуге.
2. Далее определяется по каждому сотруднику: время до конца дня по графику сотрудника - время остатка обслуживания текущей услуги (может быть равно 0, если нет обслуживания) и делить на норматив (без остатка). Получаемое значение по всем сотрудникам складывается. Получается число посетителей, которые могут зарегистрироваться по данной услуге.
3. Но т.к. посетители могут быть по разным услугам, поэтому, приводится число посетителей к времени. Для этого число посетителей из предыдущего пункта умножается на норматив данной услуги.
4. В итоге I получается свободное время у сотрудников без "хвостиков" с учетом данной услуги.

II: Рассчитываем время, которое необходимо уже ожидающим.

1. Для всех ожидающих по услугам, которые есть у сотрудников с выбранной услугой суммируется, сколько займет времени обслуживания. Фактически складывается произведение числа ожидающих по каждой услуге с ее нормативом.
2. Далее прибавляется норматив выбранной услуги, т.к. важно, чтобы посетитель успел обслужиться до конца дня и получаем итог II.

Полученные итоги сравниваются. Если Итог I \geq Итог II, то посетитель успеет обслужиться.

В полях «Начало рабочего дня» и «Окончание рабочего дня» показывается время начала работы офиса обслуживания и время окончания его работы, оно автоматически рассчитывается при включении системы на основании данных, введенных в расписаниях. При редактировании расписаний и/или обнулении очереди на сервере информация обновляется.

Параметр **«Время обнуления»** позволяет задать время, когда список талонов (со всеми статусами, включая ожидающих) переносится в статистику. По умолчанию, это 00:00.

Отметка в поле **«Организация работает круглосуточно»** при обнулении очереди талонов информация о вызванных прежде номерах остается на табло. Система продолжает вызывать посетителей, ожидающих в текущей очереди. Из системы переносятся в статистику талоны со статусами «обслужен», «отложен» и «неявка» в любом случае, а с другими статусами только, если с момента регистрации записи (времени создания записи, т.е. времени откладывания, переадресации или откладывания) прошло более 24 часов.

В полях **«Длительное ожидание»** и **«Критическое ожидание»** задаются время, по истечении которого посетитель будет считаться длительно или критически ожидающим вызова и будет помечен соответствующим образом в онлайн-мониторинге. Кроме того, в «Виртуальном пульте» возможен вызов из «списка длительно ожидающих».

В поле **«Удалять записи разговоров и фото посетителей старше»** указывается срок хранения данных в днях.

В поле **«Домен»** вводится домен организации при использовании авторизации программ и/или если используются роли сотрудников с соответствием доменных групп и ролей.

5.1.2 Предварительная запись

В поле **«Число дней для записи»** указывается количество дней, на которые возможна будет предварительная запись на обслуживание с помощью сенсорного терминала или пульта регистрации (по умолчанию 7 дней).

Отметка в поле **«Начиная с»** позволит определить, входит ли сегодняшний день в «Число дней для записи».

Отметка в поле **«Использовать коды»** устанавливает требование ввода кода для подтверждения явки в назначенное время для печати талона с номером очереди.

В поле **«Время опоздания для получения талона предв. записи»** указывается временной интервал в минутах, в течение которого за посетителем сохраняется резерв записи (опция работает только при использовании кодов).

Отметки в полях подраздела **«Вызов записанных на время»** позволяют установить правило вызова записанных посетителей:

- **«Строго определенное время»** – посетители будут вызваны с максимальным приоритетом после времени, на которое они записаны
- **«Приоритет согласно времени записи»** – сначала будут вызваны посетители, записанные на время, притом, в т.ч. и те, время которых не подошло (после ввода PIN-кода) от меньшего времени записи к большему и только потом – посетители из живой очереди. Параметр не рекомендуется использовать при выключенной опции **«Использовать коды»**.
- **«Ставить со статусом VIP»** позволяет поставить посетителя с приоритетом, **«если посетитель пришел более, чем за»** определенное время **«и по данной услуге ожидает не более»** определенного количества посетителей. Это позволяет вызвать посетителя ранее назначенного времени, если ситуация в зале это позволяет.

Ниже указана таблица полей **«Время регистрации»** и **«Вызвать в » / «Вызван в»**.

Ситуация	Время регистрации	Вызвать	в	/	Приоритет
----------	-------------------	---------	---	---	-----------

предварительной записи		Вызван в	
Без использования кодов	Время записи	Время записи	Обычный
С использованием кодов, посетитель пришёл до времени записи и условие постановки со статусом VIP НЕ соблюдено	Время записи	Время записи	Обычный
С использованием кодов, посетитель пришёл до времени записи и условие постановки со статусом VIP соблюдено	Текущее время	01.01.2000 00:00:00	VIP
С использованием кодов, посетитель опоздал на разрешённое время	Текущее время	Текущее время	Обычный
Остальные варианты	Отказ в регистрации		

Время записи – это дата и время, на которой был записан посетитель.

5.1.3 Порты

В поле «Порт сервера для виртуальных пультов» и «Порт сервера для пульта регистрации» вводятся значения удаленного порта на сервере для подключения.

Рекомендуется оставить их по умолчанию и менять только в случае, если они уже заняты на компьютере с установленным сервером СУО.

5.1.4 Терминалы

Отметкой в поле «Предварительная запись через терминал» включается возможность предварительной записи на обслуживание (резервирование очереди на будущие интервалы времени).

Отметка в поле «Оценка качества обслуживания» включает показ кнопок для оценки посетителем качества обслуживания в офисе.

Отметка в поле «Фотографирование при печати талона» позволит делать фотоснимок посетителя в момент печати талона (при условии наличия встроенной камеры на терминале).

Отметка в поле «Печать штрих-кода» включает функцию печати штрих-кода на талоне. Штрих-код может использоваться для идентификации посетителя при оценке качества обслуживания с помощью опроса на терминале (при условии наличия встроенного сканера штрих-кодов).

Отметка в поле «Регистрация на несколько услуг» позволит посетителю выбрать несколько услуг, которые будут зарегистрированы на один номер очереди. При вызове система будет контролировать статус талона и не вызовет в следующее пока номер не будет обслужен в предыдущем окне.

Важно! Комплексные услуги (см. ниже) всегда будут вызваны первыми.

Отметка в поле «**Уточнять действие после выбора услуги**» (поле становится активным после установления отметки в поле «**Использование кодов**») позволит посетителю выбирать, зарегистрироваться ли ему в текущую очередь или ввести код предварительной записи и получить талон на зарезервированное время.

Отметка «**Отображать кол-во посетителей**» позволяет включить отображение количество ожидающих по каждой услуге на терминале в левом нижнем углу кнопки.

Ввод данных на терминале

Данная опция влияет на ввод данных посетителя. Данные обязательно запрашиваются при регистрации на предварительную запись.

Из списка «**Тип ввода данных**» необходимо выбрать значение: только буквы, буквы и цифры, только цифры. А также установить соответствующие параметры в полях: «**Мин. число символов**» и «**Макс. число символов**».

Отметка в поле «**Требовать ввод данных посетителя перед печатью талона**» включает запрос данных не только при регистрации на предварительную, но и на текущую очередь. Применяется для идентификации посетителя с целью борьбы с продажей талонов.

В поле «**Ввод номера талона**» из выпадающего списка необходимо выбрать, какую виртуальную клавиатуру следует отображать на сенсорном экране терминала, для того чтобы посетитель мог ввести свой номер талона (например, для оценки качества обслуживания).

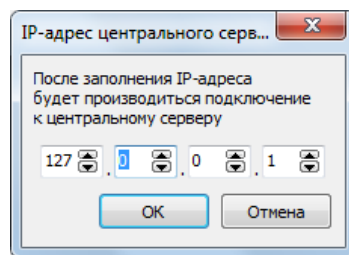
В поле «**Рассчитывать кол-во и примерное время ожидания посетителей**» необходимо выбрать способ подсчета числа ожидающих и примерного времени ожидания: «**по услуге**» или «**по очереди**» (по всем услугам, входящим в очередь выбранной услуги).

5.1.5 Параметры отделения (для централизации)

Данный раздел предназначен только при подключении локальной системы к центральному серверу филиальной сети для централизованной статистики и управления настройками отделений.

В поле «**Название**» вводится название офиса обслуживания, в поле «**Примечание**» вводится текст примечания (для внутренней идентификации или какой-либо принадлежности офиса).

В поле «**IP-адрес центрального сервера**» вводится соответствующее значение. Для этого нужно нажать кнопку с тремя точками, откроется дополнительное окно:



Параметр «IP-адрес центрального сервера» запрещается задавать в случае, если нет центрального сервера (в филиальной сети систем электронных очередей).

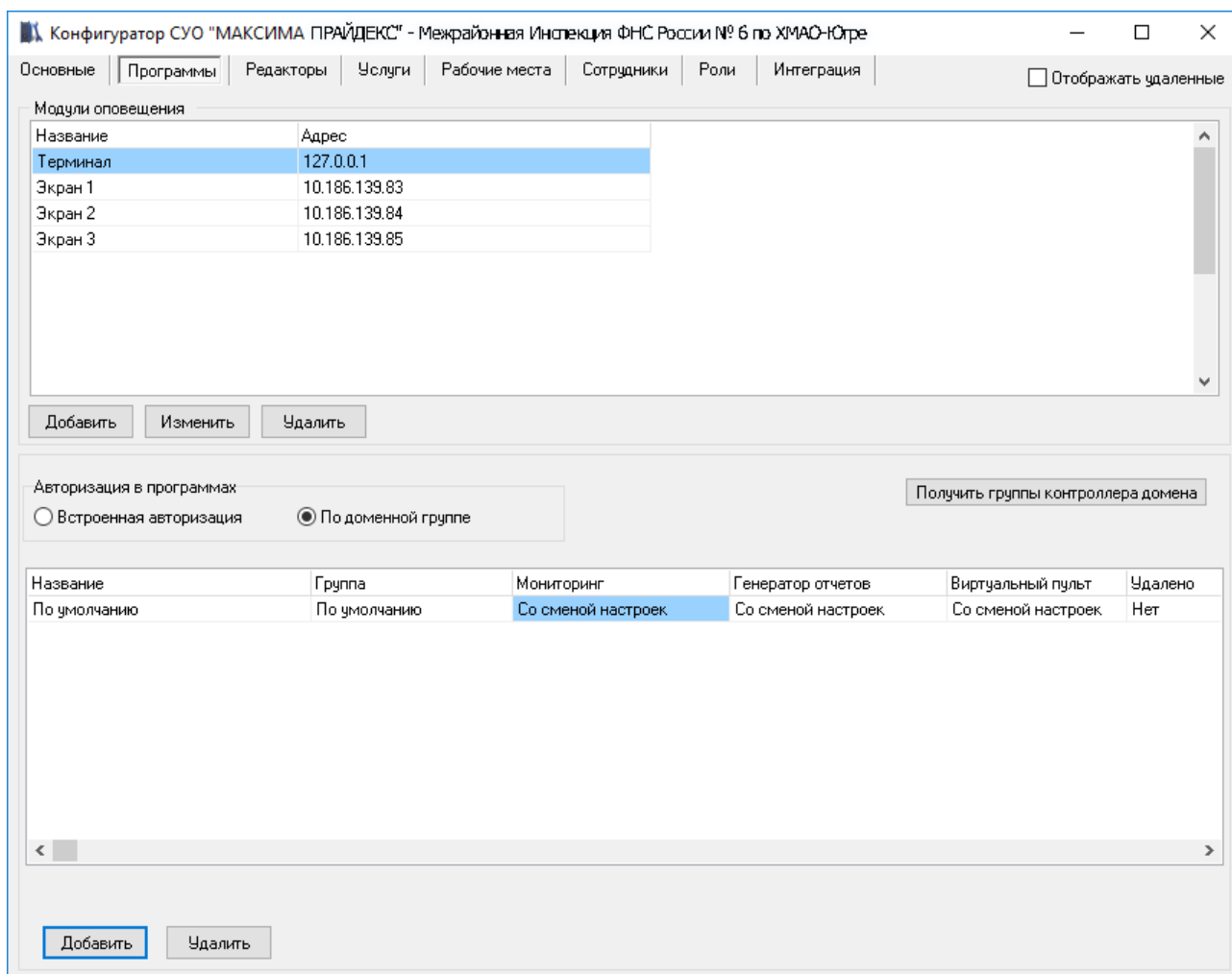
В поле «ID базы данных» выводится информация о присвоенном ID в центральной базе данных данному отделению. Используется для анализа ситуаций технической поддержки.

5.2 Программы

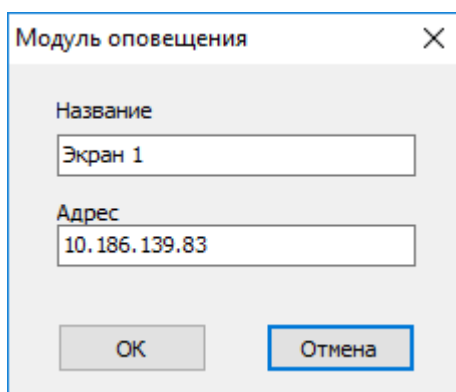
Во вкладке «Программы» осуществляется ведение реестра программ «Модуль оповещения» для информирования посетителей о вызовах системы и настройка авторизации программ.

5.2.1 Модули оповещения

ПО «Модуль оповещения» устанавливается на компьютерах, с помощью которых осуществляется управление главными и индивидуальными информационными табло системы (плазменные и ЖК телевизоры, светодиодные табло).

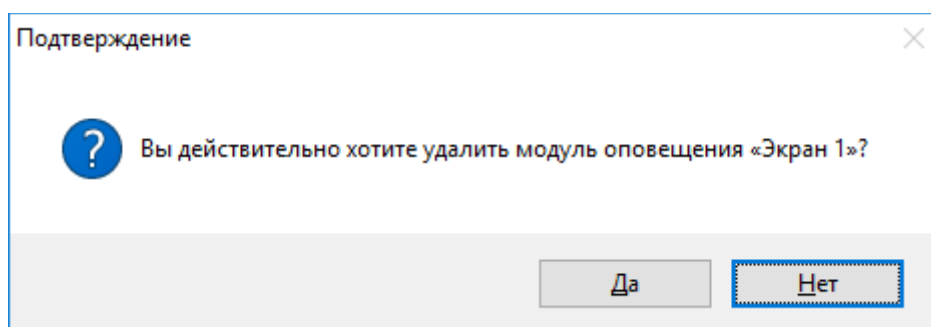


Для добавления или изменения параметров модулей оповещения используются кнопки «Добавить» и «Изменить», при нажатии которых открывается окно вида:



В поле «**Название**» вводится название модуля для идентификации в системе (обычно используется место расположения или название зоны ожидания/обслуживания). В поле «**Адрес**» вводится IP-адрес для подключения модуля оповещения к локальному серверу системы. Ввод данных подтверждается кнопкой «**ОК**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».

Для удаления модуля из системы используется кнопка «**Удалить**» после нажатия которой открывается окно:



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

5.2.2 Авторизация в программах

Возможна авторизация в следующих программах: мониторинг, конструктор отчетов и виртуальный пульт (в будущем список программ расширится).

При этом возможны два вида авторизации: встроенная авторизация и по доменной группе.

При выборе опции «**По доменной группе**» появляется дополнительный столбец – «Группа», который определяет «**Доменную группу**». Также при выборе данной опции необходимо заполнить параметр «**Домен**» на вкладке «**Основные**» и нажать кнопку «**Получить группы контроллера домена**». Далее в столбце «**Группы**» выбрать из выпадающего списка доменную группу:

Авторизация в программах

☐ Встроенная авторизация
 ☒ По доменной группе

Получить группы контроллера домена

Название	Группа	Мониторинг	Генератор отчетов	Виртуальный пульт	Удалено
По умолчанию	<div> <div>▼</div> <div> Клонированные контролл... Компьютеры домена Контроллеры домена Контроллеры домена - Контроллеры домена п... Отдел разработки Пользователи домена Технический отдел </div> <div>▼</div> </div>	Со сменой настроек	Со сменой настроек	Со сменой настроек	Нет

Добавить Удалить


Далее работа для разных способов авторизации (встроенная или по доменным группам) не отличается.

Затем в остальных столбцах выбрать уровень доступа:

- **Нет доступа.** У пользователя данной группы не будет права использовать данную программу.
- **Без смены настроек.** У пользователя данной группы есть доступ на использование программы, но нет доступа на изменение системных настроек, например, ip-адреса сервера.
- **Со сменой настроек.** Пользователь данной группы имеет неограниченный доступ на использование программы.

Для удаления записи используется кнопка «Удалить», после нажатия на которую программа открывает окно запроса:

Подтверждение

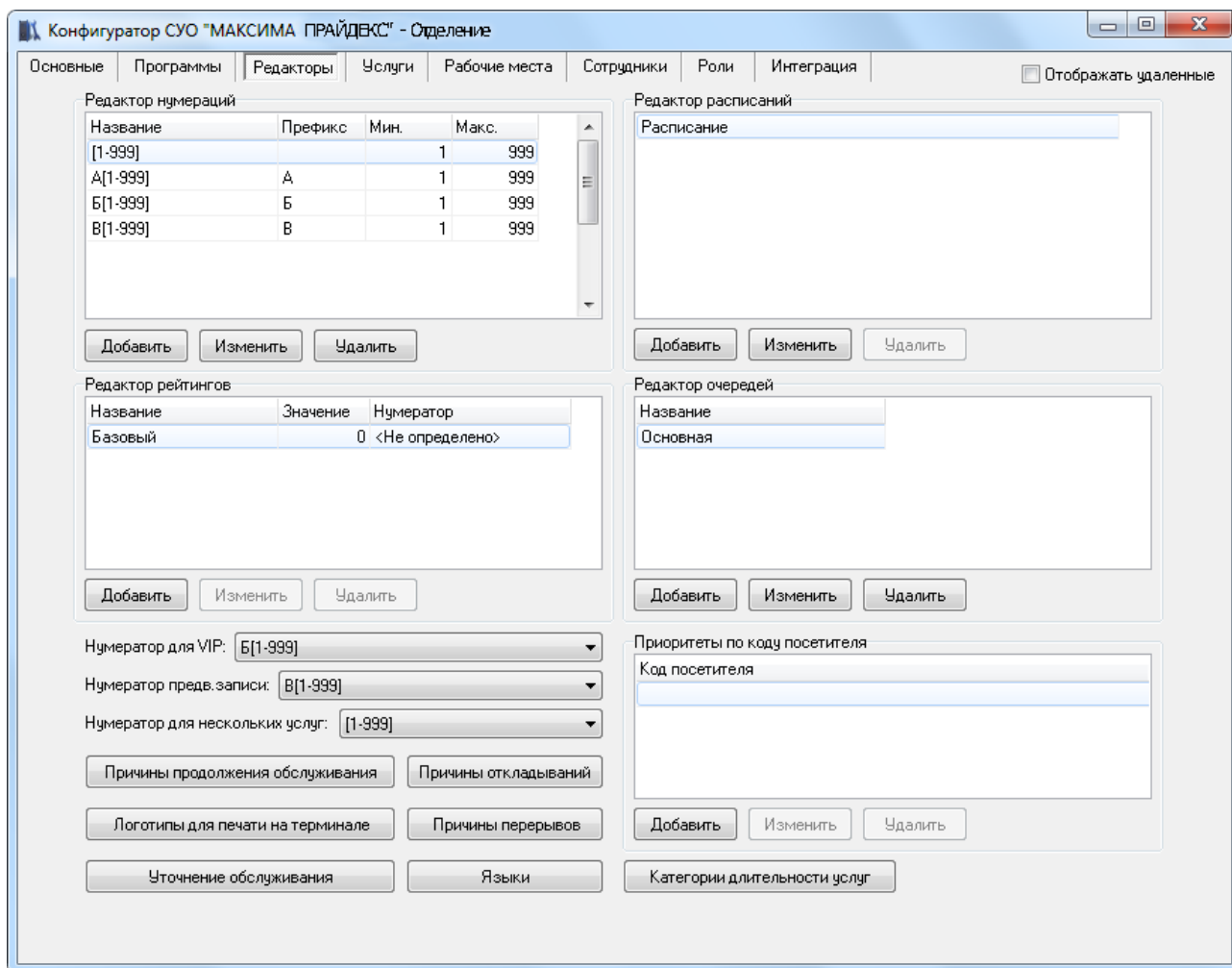

 Вы действительно хотите удалить настройки прав доступа для группы?

Да Нет

Для подтверждения действия необходимо нажать кнопку «Да», для отмены – «Нет».

5.3 Редакторы

Вкладка используется для редактирования параметров нумераций талонов, расписаний обслуживания, рейтингов посетителей (при использовании модели относительных приоритетов обслуживания) и нумерации для VIP-клиентов.



5.3.1 Редактор нумераций

Для добавления или изменения параметров нумераций талонов используются кнопки «Добавить» и «Править», при нажатии которых открывается окно вида:

В поле «**Префикс**» вводится буквенное значение префикса номера талона. В поле «**Минимальный номер**» вводится значение для начала нумерации талонов. В поле «**Максимальный номер**» вводится значение для окончания выдачи талонов. Ввод данных подтверждается кнопкой «ОК» или отменяется кнопкой «Отмена».

5.3.2 Редактор расписаний

Для добавления или изменения параметров расписаний обслуживания используются кнопки «Добавить» и «Править», при нажатии которых открывается окно вида:

Управление расписанием

Название: Основное расписание

Интервалы

Дни недели	Интервалы
Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс	8:00-19:59

Добавить Править Удалить

Ежегодные исключения

Дата	Интервалы
------	-----------

Добавить Править Удалить

Дни исключений

Дата	Интервалы
------	-----------

Добавить Править Удалить

OK

Ввод данных в редакторе расписаний подтверждается кнопкой «**ОК**».

В поле «**Название**» вводится название расписания, которое используется в подменю выбора расписания обслуживания для определенных услуг. В области «**Интервалы**» осуществляется добавление, редактирование и удаление интервалов обслуживания. Для удаления интервалов используется кнопка «**Удалить**». Для добавления или изменения параметров интервалов обслуживания используются кнопки «**Добавить**» и «**Править**», при нажатии которых открывается окно вида:

Запись расписания

Дни недели

☒ Понедельник

☒ Вторник

☒ Среда

☒ Четверг

☒ Пятница

☐ Суббота

☐ Воскресенье

Все

Интервалы времени

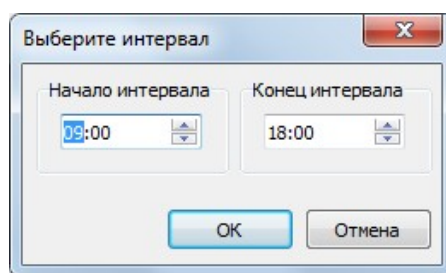
Начало	Конец
08:20	20:30

Добавить Править Удалить

OK

Отметки в поле «**Дни недели**» включают, или исключают определенные дни недели в расписание обслуживания. Для удаления интервалов используется кнопка «**Удалить**».

Временные интервалы добавляются, или редактируются при нажатии кнопок «**Добавить**» и «**Править**» в открываемом окне:

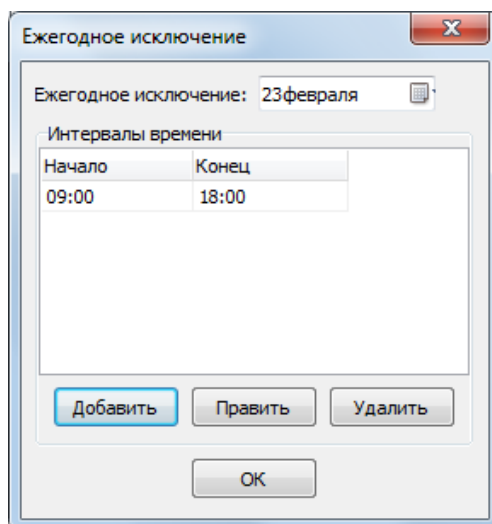


В полях цифровых значений необходимо ввести время начала интервала и время окончания интервала в формате чч:мм.

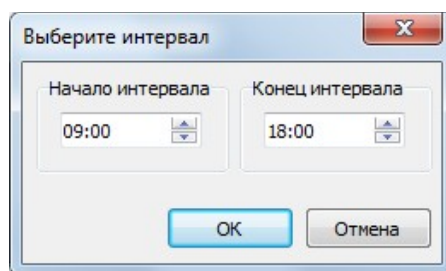
Ввод данных подтверждается кнопкой «ОК» или отменяется кнопкой «Отмена».

В поле «Ежегодные исключения» осуществляется добавление и редактирование ежегодных исключений в расписании обслуживания.

Для добавления или изменения параметров ежегодных исключений используются кнопки «Добавить» и «Править», при нажатии которых открывается окно вида:



Для ввода исключения необходимо выбрать дату и задать временной интервал в дополнительном окне.



В полях цифровых значений необходимо ввести время начала интервала и время окончания интервала в формате чч:мм.

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

В поле «Дни исключений» осуществляется добавление и редактирование конкретных дней исключений в расписании обслуживания таким же образом, как и дней ежегодных исключений.

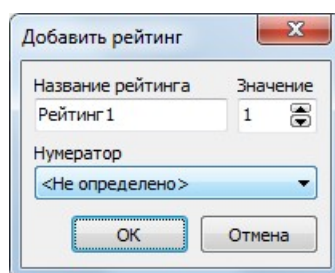
Правило применения расписаний (например, для доступности услуги для печати талонов):

1. Сначала проверяется возможность применения дней исключений. Если день полностью совпадает, то применяются интервалы из данной группы.
2. Если день не соответствует дню исключений, то осуществляется проверка на ежегодные исключения. Если совпадает, то применяются интервалы из группы «Ежегодные исключения».
3. Если день не соответствует ни дню исключений, ни ежегодному исключению, то осуществляется поиск по текущему дню недели в группе «Интервалы», где задается расписание для обычных дней.

Дни исключений применяются, как правило, для конкретных дней в году, например, в случае технического ремонта или предпраздничного дня (который в каждом году, как правило, разный). **Ежегодные исключения** применяются в случае каких-либо ежегодных праздников, например, 1 января, 23 февраля, 8 марта и т.д. Интервалы времени могут перекрываться друг с другом, в т.ч. и внутри конкретной группы. Проверяется соответствие вхождению времени в любой из интервалов.

5.3.3 Редактор рейтингов

Для добавления рейтингов посетителей используется кнопка «Добавить», при нажатии которой открывается окно вида:



Название рейтинга	Значение
Рейтинг 1	1

Нумератор
<Не определено>

OK Отмена

В поле «**Название рейтинга**» вводится название рейтинга, используемое в системе для идентификации пользователем при выборе его из выпадающего списка.

В поле «**Значение**» вводится цифровое значение рейтинга от 0 до 9, при этом, чем больше цифра, тем больше шансов, что посетителя вызовут быстрее остальных. Дело в том, что у каждого посетителя при постановке в очередь его рейтинг проверяется с рейтингом впереди стоящего.

Алгоритм при этом следующий:

Если у нового посетителя (А) значение рейтинга больше, то он продвигается вперед относительно впереди стоящего (Б). При этом, у нового посетителя (А) значение рейтинга уменьшается на единицу, а теперь уже позади стоящего (Б) увеличивается. Если равен или меньше, то такого «обмена» не происходит.

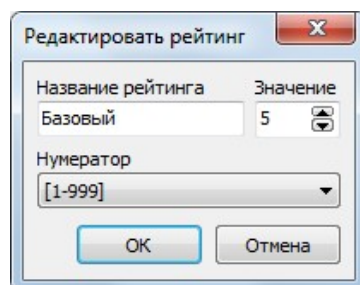
После этого, вновь анализируется положение посетителя (А) и если значение рейтинга больше, то процесс повторяется вновь (но уже с предыдущим посетителем).

Номер очереди при этом у посетителей сохраняется, а меняется лишь положение в очереди для вызова.

Из списка «**Нумератор**» при необходимости можно выбрать из выпадающего списка соответствующий этому рейтингу нумератор (для ведения справочника нумераторов используется окно «**Редактор нумераций**»).

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

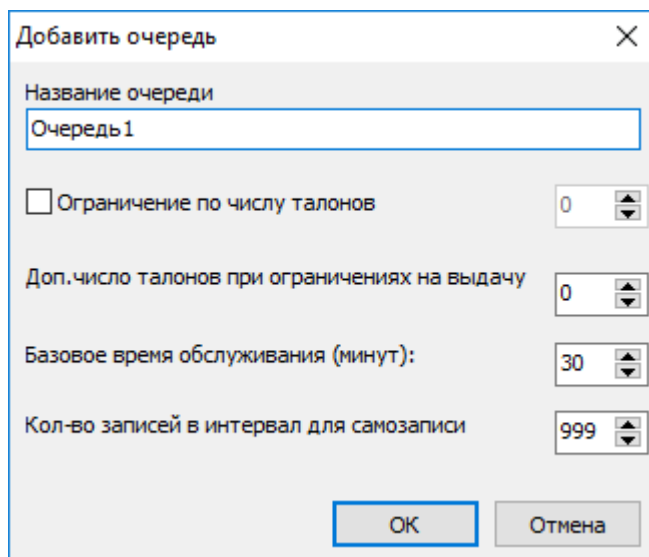
Для изменения параметров рейтингов посетителей используется кнопка «Править», при нажатии которой открывается окно вида:



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

5.3.4 Редактор очередей

Для добавления очереди посетителей используется кнопка «Добавить», при нажатии которой открывается окно вида:



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

Для изменения параметров рейтингов посетителей используется кнопка «Править», при нажатии которой открывается окно вида:

Править очередь

Название очереди
Основная

☐ Ограничение по числу талонов 0

Доп. число талонов при ограничениях на выдачу 0

Базовое время обслуживания (минут): 30

Кол-во записей в интервал для самозаписи 1

ОК Отмена

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

«Ограничение по числу талонов» используется только, если на вкладке «[Основные](#)» используется параметр «Ограничить по числу талонов по очередям» (подробнее в описании данного параметра выше).

Параметр «Дополнительное число талонов» по умолчанию равен 0. Используется, когда больше посетителей терминал не выдает (при включенном параметре в Конфигураторе СУО «Не выдавать талоны, если посетитель не успеет обслужиться»), но необходимо добавить в очередь определенное число посетителей. Администратор может изменить этот параметр, например, сделав ему равным 5. Тогда еще 5 посетителей смогут записаться в очередь.

Важно: при каждой выдаче талона, этот параметр уменьшается на единицу, даже, если окажется, что «ТАЛОНЫ К ВЫДАЧЕ» окажется больше 0.

Параметр «Базовое время обслуживания (минут)» используется только при настройке «Не выдавать талоны, если посетитель не успеет обслужиться» на вкладке «Общие» и его использование описано ниже.

«Количество записей в интервал для самозаписи» совпадает с числом операторов, либо может быть меньше (не больше), если необходимо, чтобы по самозаписи обслуживалась лишь часть посетителей (остальные по обычной очереди);

Каждая из услуг должна принадлежать какой-либо одной очереди. **Очередь – это логический объединенный администратором набор услуг.** Например, есть Услуга 1, Услуга 2, Услуга 3, но все они обслуживаются одними и теми же операторами. В таком случае, данные услуги надо объединить в Очередь. Таким образом, Очередь – это поток посетителей к одним и тем же окнам.

Также, если какие операторы обслуживают одинаковый набор услуг, то правильным было бы объединить эти услуги в Очередь.

Очереди используется для:

- 1) рейтингов: посетитель продвигается относительно другого, но стоящего в той же очереди – не услуги!
- 2) расчета числа талонов, среднего времени ожидания (если установлен параметр на вкладке «Основные» в поле «Отображать кол-во посетителей по очереди»).

3) расчета, печатать ли талон с терминала (если установлен параметр на вкладке основные «**Не выдавать талоны, если посетитель не успеет обслужиться**»). **Внимание!** Для корректной работы данной функции необходимо, чтобы не было ситуации, что в одной роли используются услуги из разных очередей.

В последнем случае подсчет числа обслуженных, числа тех, кто ожидает, а также на основании формулы – числа посетителей, которые могут быть обслужены.

Для каждой очереди вводится дополнительное число талонов и базовое время обслуживания. НОРМА_ВРЕМЕНИ - установленный норматив для приема 1 человека, например, (и по умолчанию), 30 мин, в минутах для **очереди**. Параметр «**Базовое время обслуживания (минут)**».

КОЛИЧЕСТВО_ОКОН - количество АКТИВНЫХ операторов на данную **услугу**.

ВРЕМЕНИ_ОСТАЛОСЬ - количество времени до конца рабочего дня (высчитывается для выбранной **услуги**).

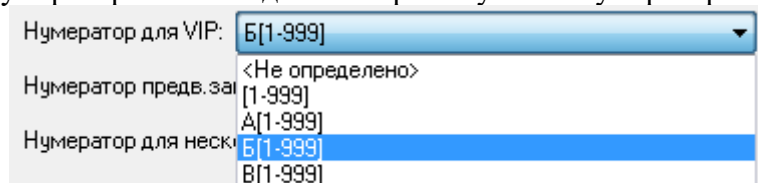
ТАЛОНОВ_В_РАБОТЕ - количество выданных, но не обслуженных талонов и количество записанных на данный день (по **очереди**).

ТАЛОНОВ_К_ВЫДАЧЕ - количество талонов, которые еще можно выдать.

$$\text{ТАЛОНОВ_К_ВЫДАЧЕ} = \text{Округлить_в_меньшую_сторону} \\ ((\text{КОЛИЧЕСТВО_ОКОН} * \text{ВРЕМЕНИ_ОСТАЛОСЬ} / \text{НОРМА_ВРЕМЕНИ}) - \text{ТАЛОНОВ_В_РАБОТЕ})$$

5.3.5 Нумератор для VIP

Для внутренней идентификации в системе посетителей с абсолютным приоритетом обслуживания, при необходимости, можно определить отдельный нумератор талонов при нажатии на поле нумераторов необходимо выбрать нужный нумератор из списка:



Нумератор для VIP: B[1-999]

Нумератор предв. записи: <Не определено>

Нумератор для нескольких: [1-999]

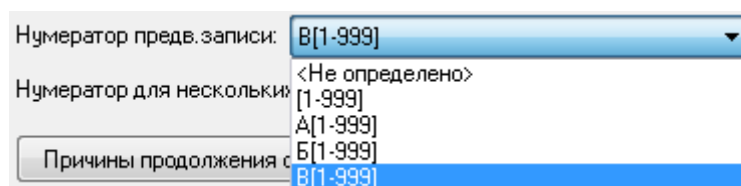
Нумератор для нескольких: A[1-999]

Нумератор для нескольких: B[1-999]

Нумератор для нескольких: B[1-999]

5.3.6 Нумератор предварительной записи

Для внутренней идентификации в системе посетителей, явившихся по предварительной записи, при необходимости, можно определить отдельный нумератор талонов. При нажатии на поле нумераторов необходимо выбрать нужный нумератор из появляющегося списка:



Нумератор предв. записи: B[1-999]

Нумератор для нескольких: <Не определено>

Нумератор для нескольких: [1-999]

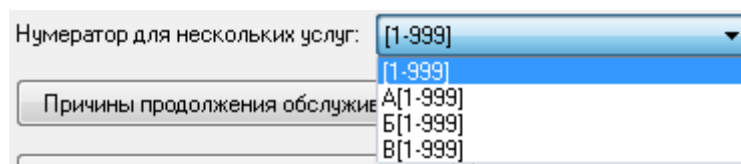
Нумератор для нескольких: A[1-999]

Нумератор для нескольких: B[1-999]

Нумератор для нескольких: B[1-999]

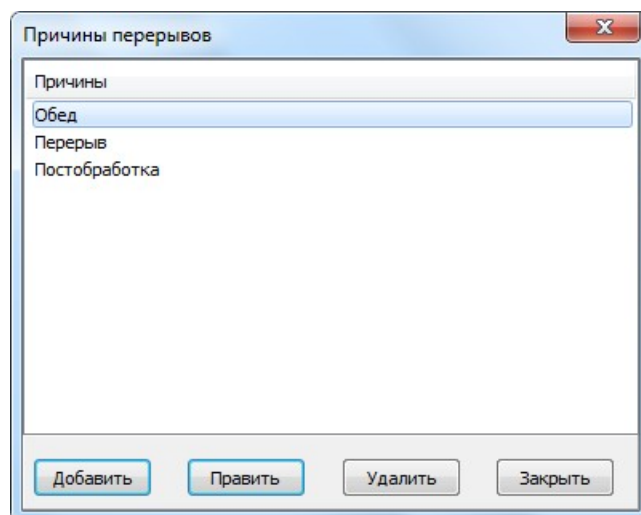
5.3.7 Нумератор для нескольких услуг

Для внутренней идентификации в системе посетителей, получивших талон для нескольких услуг, при необходимости, можно определить отдельный нумератор талонов. При нажатии на поле нумераторов необходимо выбрать нужный нумератор из появляющегося списка:

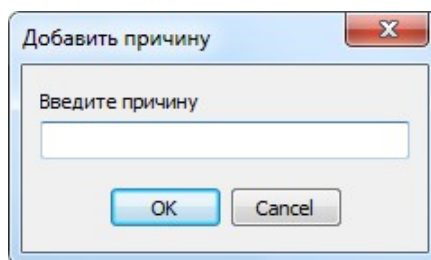


5.3.8 Причины смены статусов

Кнопки «**Причины откладываний**», «**Причины перерывов**», «**Причины продолжения обслуживания**» и «**Уточнения обслуживания**», используются для открытия списка для уточнения причин откладываний посетителя, перерывов, продолжения при постобработке и уточнений обслуживания после нажатия на кнопку «**Обслужен**» и «**Перенаправить**» в пульте вызова:



Для добавления причины в список используется кнопка «**Добавить**» при нажатии на которую открывается дополнительное окно для ввода текста:

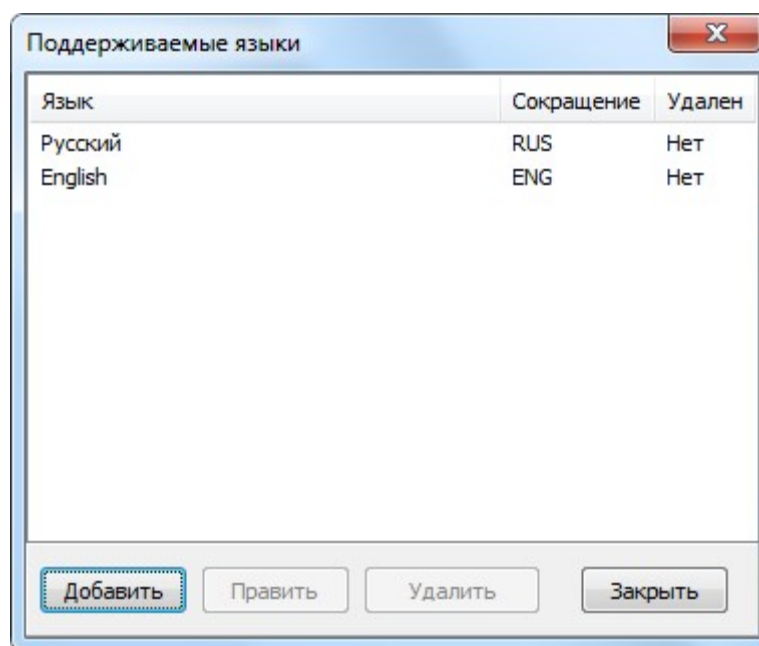


Ввод данных подтверждается кнопкой «**ОК**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».

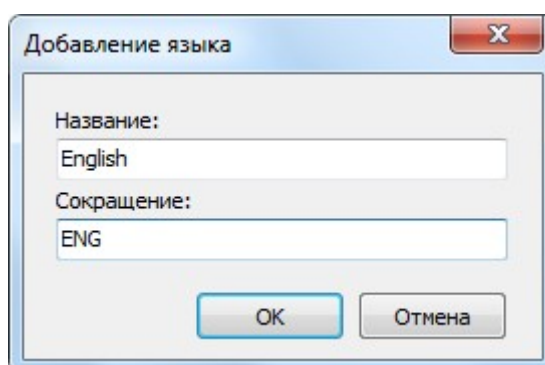
Кнопки «**Править**», «**Удалить**», «**Заккрыть**» используются для редактирования и удаления введенных значений и закрытия окна.

5.3.9 Языки

Кнопка «**Языки**» используется для ведения реестра поддерживаемых в системе языков (выбор языка меню терминала, вызов к оператору на выбранном языке):



Кнопка «**Добавить**» используется для добавления языков. После нажатия кнопки открывается окно:



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

Кнопки «**Править**», «**Удалить**», «**Заккрыть**» используются для редактирования и удаления введенных значений и закрытия окна.

Для совместимости используемых в других программах комплекса пакетов и языков интерфейса для поля «Сокращение» необходимо применять стандарт кодов языков ISO 639-3 (2007).

5.3.10 Приоритеты по коду посетителя

Для идентификации посетителей в системе и установки статуса VIP может использоваться специальный код, который вводится перед печатью талона (на терминале) или быть зашит полностью или частично в номер карты. Номера кодов вносятся в систему нажатием кнопки «**Добавить**», которая открывает окно:

Возможно полное соответствие кода («Совпадает») или только по первым символам («Начинается с ...»).

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

5.4 Услуги

Вкладка используется для редактирования иерархического меню выбора услуг отображаемого на экране сенсорного терминала и в меню пульта регистрации.

Для добавления услуг используются кнопки «Доб. группу», «Доб. подгруппу» и «Доб. услугу» (не активна при централизации), при нажатии которых в списке появляется новый

пункт или подпункт. Ввод названия услуги осуществляется в появившейся строке списка. Кнопками «Править», «Удалить», «Скрыть» услуги изменяются, удаляются, скрываются.

Для каждой услуги нужно задать параметры обслуживания:

- **«Отображать в меню»** - отобразить, или не отображать услугу в меню сенсорного терминала и в списке услуг пульта регистрации;
- **«Сразу переходить в самозапись»** - запретить постановку в текущую очередь по данной услуге, автоматический переход к самозаписи;
- **«Нумерация очереди»** - нумерация очереди по данной услуге, определяет принцип формирования номера посетителя;
- **«Расписание»** - расписание оказания услуги, влияет на доступность записи в текущую очередь и на расписание записи на другие дни;
- **«Выбор рабочих мест»** / **«Выбор сотрудников»** - указывает на необходимость выбора рабочего места или сотрудника после выбора услуги (можно встать в очередь к любому или выбрать включенное место или работающего сотрудника). **Параметр меняет название, если применяются роли рабочих мест или роли сотрудников соответственно;**
- **«Только для VIP - посетителей»** - данная услуга будет доступна только при вводе специального кода или после идентификации с помощью карты (о приоритетах по кодам см. [Приоритеты по коду посетителя](#));
- **«Очередь»** - признак очереди в «Редакторе рейтингов» (см. [Редактор рейтингов выше](#));
- **«Норматив обслуживания»** - принятое максимальное время обслуживания данной услуги. При превышении в виртуальном пульте и мониторинге время обслуживания будет помечено красным цветом.
- **«Текст на терминале»** - по умолчанию на терминале отображается название услуги в соответствии со списком услуг, но при необходимости можно изменить название для отображения на кнопке для каждого используемого языка;
- **«Отображать для самозаписи»** определяет возможность записи на время;
- **«Интервал самозаписи»** - интервал времени для предварительной записи;
- **«Описание услуги»** - произвольный текст по услуге или группе, который может быть выведен на талоне для услуги с помощью тега «@SERVICEDESCR». Можно вывести текст о подготовке необходимых документов по услуге, обслуживаемых окнах и т.д. Для группы используется в некоторых шаблонах терминала для названия внутри группы.
- **«Подробное описание»** - текст, может быть использован для шаблона для отображения более полной информации об услуге / группе.
- **«Комплексные услуги»** - список услуг, на которые происходит постановка в очередь при регистрации по данной услуге. Регистрация осуществляется по порядку, как указано в данном поле. Для изменения порядка предназначены стрелки вверх и вниз.

Если по вложенным услугам не нужна регистрация на терминале, то можно скрыть услуги через параметр **«Отображать в меню»**.

Важно! При регистрации на несколько услуг комплексные услуги будут вызваны первыми.

5.5 Рабочие места

Вкладка используется для ведения и редактирования реестра рабочих мест (окон обслуживания), осуществляющих обслуживание посетителей.

Конфигуратор СУО "МАКСИМА ПРАЙДЕКС" - Отделение

Основные | Программы | Редакторы | Услуги | Рабочие места | Сотрудники | Роли | Интеграция

☐ Отображать удаленные

Nº	Название места	Пок.\Разм.	ID или IP места	Группа настроек	Удалено
1	1	1	1	Основная	Нет
2	2	2	2	Основная	Нет

Модули оповещения

Название	Стрелка
ТВ Общий	Вправо
ТВ Касса	Влево

Обслуживаемые приоритеты

☒ Базовый
☒ VIP

Группы настроек

Название	Примечание
Основная	Предопределенная группа

Добавить | Изменить | Удалить

Настройки пультов

При регистрации и переадресации
вызывать после 0 сек

Откладывать посетителя

на 10 мин.

Неявка

Удалять после 3 неявок по 10 мин.

00:00 ч:м

после окончания работы отделения

Автовызов на основании:

5.5.1 Список рабочих мест

Для добавления или изменения параметров рабочего места используются кнопки «Добавить» и «Править», при нажатии которых открывается окно вида:

Рабочее место

Название рабочего места

1

Показывать номер

1

Уточнение размещения

ID (или IP-адрес) рабочего места

1

Группа настроек

Основная

Применить | Отмена

В поле «Название рабочего места» вводится наименование окна обслуживания.

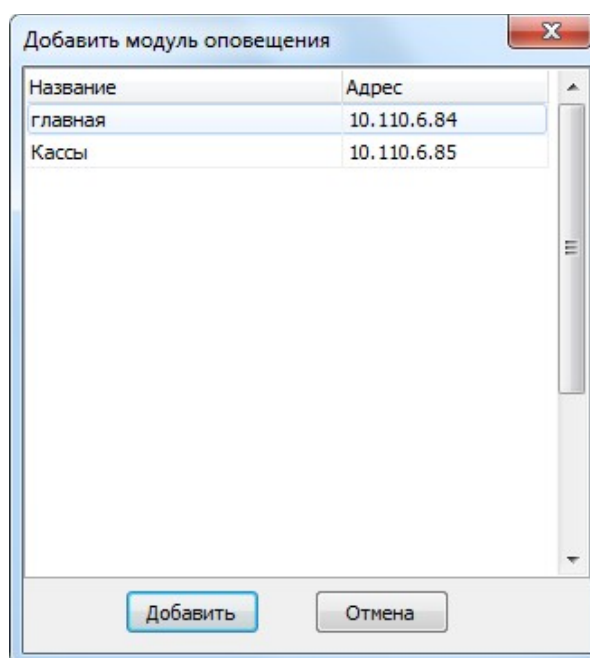
В поле **«Показывать номер»** вводится номер окна/рабочего места, который будет показываться при вызове посетителя на информационных табло.

Также возможно задать **«Уточнение размещения»**: тогда номер окна на модуле оповещения на ЖК будет отображаться в формате **«Номер \ Уточнение размещения»**. Полезно для указания номера кабинета, в котором находится окно.

В поле **«ID рабочего места»** вводится уникальный цифровой идентификатор рабочего места в системе. В поле **«Группа настроек»** выбирается необходимая группа настроек рабочего места. Ввод данных подтверждается кнопкой **«Применить»** или отменяется кнопкой **«Отмена»**.

5.5.2 Модуль оповещения для рабочего места

Кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»** для каждого рабочего места задается его принадлежность определенному модулю оповещения (для информирования вызванного номера в соответствующей зоне ожидания).



5.5.3 Обслуживаемые приоритеты

Для каждого рабочего места устанавливаются соответствующие отметки в полях действующего приоритета. Применяется, если есть разделение на VIP-зоны рабочих мест.

5.5.4 Настройки пультов

В поле **«При регистрации и переадресации вызывать после»** необходимо задать временной интервал в секундах, от момента получения талона или перенаправления посетителя в другое окно до момента вызова на обслуживание в секундах. Используется в случае расположения терминала и/или рабочих мест друг от друга на большом расстоянии.

В поле **«Откладывать посетителя»** выбирается временной интервал, на который процесс обслуживания приостанавливается сотрудником в виртуальном пульте оператора. По окончании паузы посетитель вызывается для продолжения обслуживания. Если установлена отметка **«На неограниченное время»**, посетитель не будет вызван автоматически, только вручную из списка отложенных номеров очереди.

В поле «**Неявка**» выбирается возможность удаления посетителя из очереди либо повторного вызова на заданное время и количество раз при нажатии кнопки «**Неявка**» в виртуальном пульте оператора. Чтобы сразу удалять из очереди после первой неявки, надо поставить цифру 1.

Отметка в поле «**Завершать работу пультов через [---] часов: минут после завершения работы отделения**» устанавливает автоматическое завершение работы программных пультов через заданное время после окончания работы отделения.

Настройка «**Автовызов на основании**» имеет значение только в случае включения автовызова в группах настроек соответствующего рабочего места. Возможны два значения:

- «Случайного распределения». В таком случае, случайно перемешивается список подключенных рабочих мест и поочередно осуществляется попытка вызова к нему.
- «Очереди сотрудников». В таком случае составляются очереди рабочих мест для каждой роли. Порядок в очереди ролей осуществляется в порядке её ввода в СУО (для данной опции рекомендуется использовать одну роль).

Может получиться ситуация, когда в очереди СУО есть клиенты из нескольких очередей операторов, в этом случае оператор из любой очереди операторов обслужит клиента.

Для **каждой роли** выполняется следующий цикл:

1. Получается кол-во свободных рабочих мест.
2. Получается список талонов по данной роли СУО (кол-во талонов не менее кол-ва свободных операторов) согласно приоритетам, времени регистрации и пр.
3. Если есть доступный талон, то первое (в очереди) свободное рабочее место выполняет вызов.
4. Если все операторы заняты или нет доступных талонов, переходим к следующей роли, иначе п.3.

Рекомендуется использовать роль «Случайного распределения» в организациях с большой проходимостью и количеством ролей, а «Очереди сотрудников» при небольшой проходимости и, в идеале, при одной роли.

5.5.5 Группы настроек

Группы настроек позволяют менять и устанавливать настройки сразу для нужного количества рабочих мест. Для добавления или изменения параметров группы настроек рабочих мест используются кнопки «**Добавить**» и «**Править**», при нажатии которых открывается окно вида:

Править группу настроек

Название: Основная

Примечание: Предопределенная группа

☐ В качестве табло используется ЖК-монитор

Запуск виртуального пульта

☐ Разрешить сотруднику выбирать роль

Вызов посетителя

☐ Автовызов через 1 секунд

☐ Ручной вызов из услуг

☐ Двухэтапный вызов: сначала выбор следующего, затем вызов

Голосовое оповещение Настроить..

Работа с посетителем

☐ Откладывать к тому же рабочему месту или сотруднику

☐ Разрешить постобработку после обслуживания

☐ При неявке вызывать к тому же рабочему месту или сотруднику

☐ Запись процесса обслуживания

☐ Автовызов после перенаправления и возврата

☐ Запрашивать уточнение обслуживания

☐ Инвертировать значения пульта оценки качества

Доступность функций

Блокировать кнопку "Обслужен" на 0 сек. после вызова

☐ Разрешить смену услуги

☒ Следующий

☒ Вызов по номеру

☒ Перенаправить

☒ Разрешить вызов из списка ожидающих

☒ Отложить

☐ Подошел

OK Отмена

В поле «**Название**» вводится название для группы настроек, в поле «**Примечание**» любой необходимый текст.

Отметка в поле «**В качестве табло используется ЖК-монитор**» (не применимо для физических пультов) устанавливается в случае использования ЖК-мониторов в качестве табло рабочих мест.

Запуск виртуального пульта

Отметка в поле «**Разрешить сотруднику выбирать роль**» (не применимо для физических пультов) позволяет оператору самому решать, под какой ролью ему работать в системе, а соответственно и какой набор услуг оказывать. Выбор роли сотрудником осуществляется при включении виртуального пульта оператора.

Вызов посетителя

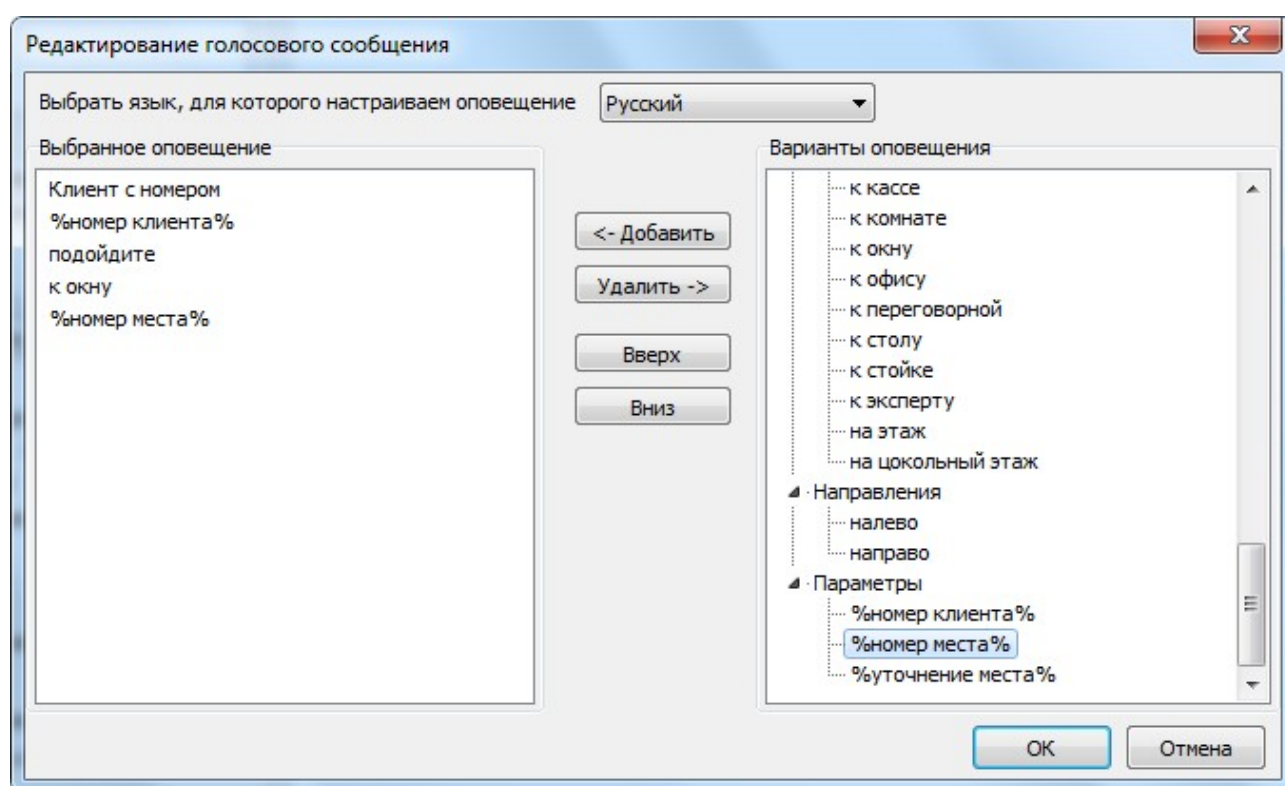
Отметка в поле «**Автовызов**» включает функцию автоматического вызова посетителя через заданное время после окончания обслуживания предыдущего посетителя оператором или

после включения его. Автовызов работает только, если рабочее место включено и обслуживание находится не на паузе.

Отметка в поле «**Ручной вызов из услуг**» (не применимо для физических пультов) позволяет оператору самому решать, по какой из услуг вызвать на обслуживание. Для этого в виртуальном пульте появляется дополнительный список с колонками: Название услуги, число ожидающих посетителей и максимальное время ожидания. С помощью кнопки «Вызвать» напротив каждой услуги возможно приглашение по конкретной услуге.

Отметка в поле «**Двухэтапный вызов: сначала выбор следующего, затем вызов**» позволит оператору сначала увидеть каким будет следующий номер вызываемого посетителя (например, при необходимости подготовки к обслуживанию), а затем вызвать его.

В области «**Голосовое оповещение**» настраивается фраза, которая произносится при вызове. Её можно отредактировать, нажав кнопку «**Настроить...**», откроется дополнительное окно:



Для начала настройки нужно выбрать язык, для которого меняется настройка. В области справа показывается «**Выбранное оповещение**», для того чтобы добавить или удалить какую-либо из фраз необходимо выделить её курсором и нажать кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**». Также можно передвинуть фразу или слово вверх, или вниз благодаря кнопками «**Вверх**» и «**Вниз**». Ввод данных подтверждается кнопкой «**ОК**» или отменяется кнопкой «**Отмена**».

Работа с посетителем

Отметка в поле «**Откладывать к тому же рабочему месту или сотруднику**» применяется при необходимости формирования локального списка отложенных номеров для каждого сотрудника или рабочего места. Посетитель может быть вызван только к тому рабочему месту или сотруднику, который его отложил.

Отметка в поле «**Разрешить постобработку после обслуживания**» устанавливается в случае необходимости продолжения работы по посетителю и подтверждения окончания обслуживания оператором. Это делается для включения во время обслуживания посетителя времени, потраченного на обработку полученной от него информации (например, внесение данных во внутренние информационные системы).

Отметка в поле «**При неявке вызывать к тому же рабочему месту или сотруднику**» применяется при необходимости формирования локального списка не явившихся на обслуживание номеров для каждого сотрудника или рабочего места. Посетитель может быть вызван только к тому рабочему месту или сотруднику, который его уже вызывал.

Отметка в поле «**Запись процесса обслуживания**» включает функцию записи разговоров (требуется микрофон!) во время обслуживания посетителя. Записи доступны для прослушивания в программе «Конструктор отчетов статистики» (с привязкой к определенному номеру посетителя).

Отметка в поле «**Автовызов после перенаправления и возврата**» включает функцию автоматического вызова посетителя через заданное время после окончания обслуживания по перенаправлению.

Данная опция полезна, например, для банков, когда операционист, перенаправив в кассу посетителя, ожидает его возврата и не может обслуживать других посетителей (из-за особенностей банковского ПО).

Если опция выключена, посетитель будет вызван с приоритетом после окончания обслуживания в другом месте.

Поясним, что возврат после перенаправления, в любом случае, происходит лишь, если посетитель был «**Обслужен**» (не была проставлена «**Неявка**»).

Данный параметр должен быть включен у того места, откуда перенаправляют с возвратом. Следует учесть особенность работы при включении «**Автовызова**»:

- Если **Автовызов включен**, то он перестает работать на данном рабочем месте до тех пор, пока посетитель не будет обслужен, куда его перенаправили. Таким образом, пульт входит в режим ожидания посетителя. Если на данном пульте принудительно нажать кнопки вызова посетителя (через «**Следующий**», по номеру или из списка), то режим ожидания сбрасывается и пульт начинает работать в обычном режиме
- Если **Автовызов выключен**, то посетитель будет автоматически вызван на данное место, как только будет завершено обслуживание там, куда его перенаправлены. Аналогично предыдущему пункту: если на данном пульте принудительно нажать кнопки вызова посетителя (через «**Следующий**», по номеру или из списка), то режим ожидания сбрасывается и пульт начинает работать в обычном режиме (посетитель не будет вызван автоматически)

Отметка в поле «**Запрашивать уточнение обслуживания**» включает функцию уточнения обслуживания после нажатия оператором кнопки «**Обслужен**» (коды закрытия операций).

Отметку в поле «**Инвертировать значения пульта оценки качества**» необходимо установить, если установлен 5-кнопочный пульт оценки и при нажатии кнопки «**Отлично**» выставляется «**Ужасно**» и наоборот.

Доступность функций

В цифровом поле «**Блокировать кнопку «Обслужен» на _ сек. после вызова**» (не применяется для физических пультов) задается временное значение интервала, во время которого кнопка «Обслужен» будет заблокирована для нажатия.

Отметка в поле «**Разрешить смену услуги**» включает возможность смены оператором услуги для вызванного номера.

Отметка в поле «**Вызов по номеру**» включает возможность вызова посетителя на обслуживание путем ручного ввода номера его талона.

Отметка в поле «**Разрешить вызов из списка ожидающих**» включает возможность вызова посетителя из списка ожидающих. При этом, сотрудник видит номер талона, название услуги, данные посетителя и время, в которое система автоматически его вызовет (если это применимо).

Отметка в поле «**Следующий**» отвечает за доступность одноименной кнопки. Бывает необходимо отключение, если используются другие методы вызова (например, «Автовызов» или «Вызов из списка...»).

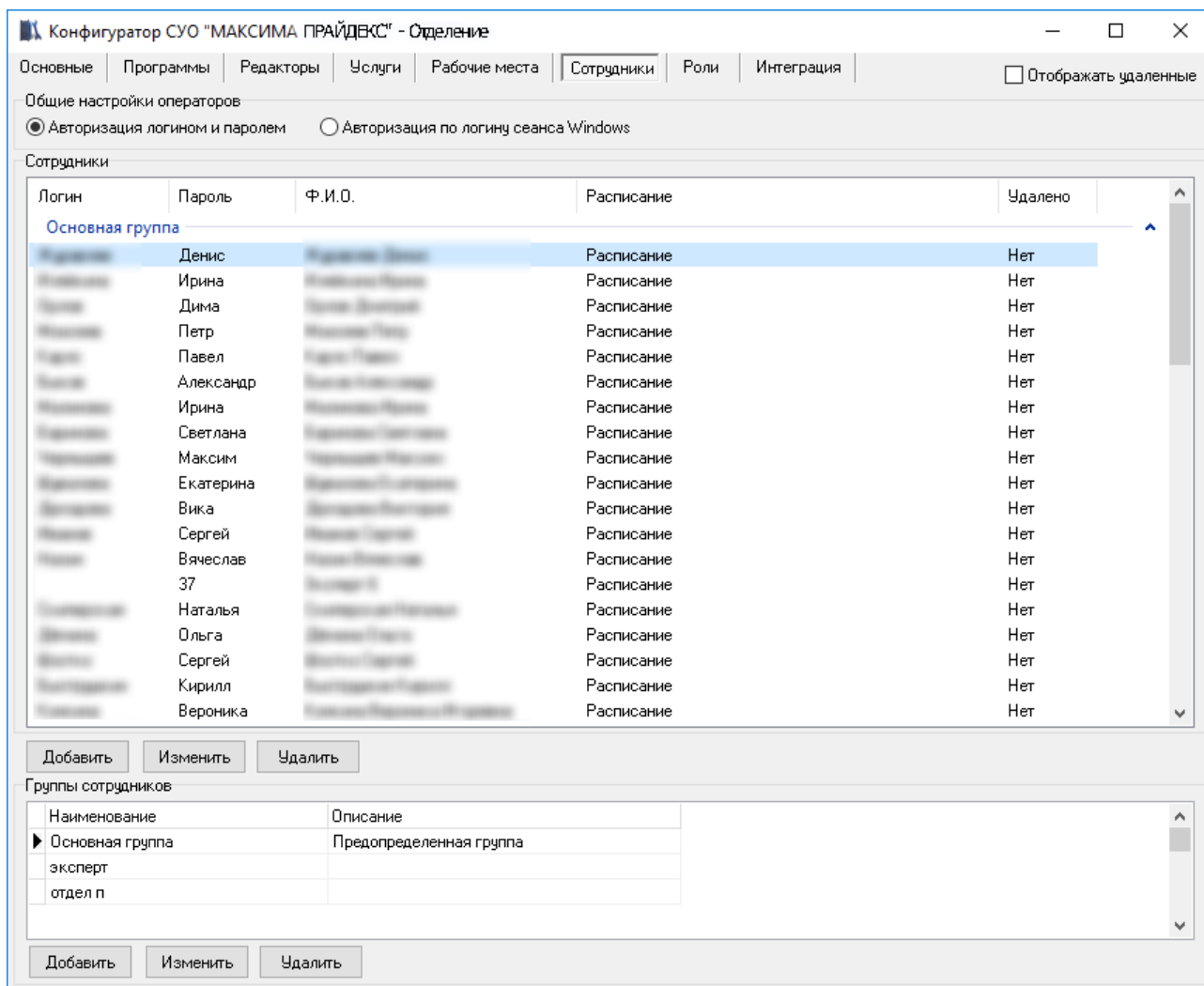
Отметка в поле «**Перенаправить**» включает функцию перенаправления посетителя на обслуживание в другую услугу, если услуга была выбрана ошибочно или же необходимо продолжить обслуживание дальше.

Отметка в поле «**Отложить**» включает функцию паузы в процессе обслуживания посетителя (если обслуживание нужно отложить на время заполнения бланков посетителем, забыл документы и т.п.).

Отметка в поле «**Подожёл**» отвечает за доступность одноименной кнопки подтверждения факта, что посетитель подошёл для обслуживания. При включении доступна после вызова. Данный функционал присутствует только в веб-пульте вызова.

5.6 Сотрудники

Вкладка используется для ведения и редактирования реестра сотрудников осуществляющих обслуживание посетителей.



5.6.1 Общие настройки операторов

В области «Общие настройки операторов» необходимо отметить, какой вид авторизации будет использоваться при включении виртуального пульта оператора.

«Авторизация логином и паролем» - при входе в систему будет запрашиваться логин и пароль сотрудника.

«Авторизация по логину сеанса Windows» - при входе в систему будет произведена авторизация на основании логина текущего пользователя Windows. Виртуальный пульт при включении передает сервер текущий логин пользователя. Если он есть в списке логинов, то сотрудник однозначно ассоциируется с ним.

В случае, если используются «Роли сотрудников» на вкладке роли вместе с опцией «Соответствия» «доменных групп сотрудников и ролей» на вкладке «Роли», то добавлять сотрудника заранее не обязательно. Он будет добавлен автоматически.

5.6.2 Добавление сотрудника

Для добавления сотрудника используется кнопка «Добавить», при нажатии которой открывается окно:

Добавить сотрудника

Логин
i.ivanov

Пароль
pass

Фамилия
Иванов

Имя
Иван

Отчество
Иванович

Примечание

Выбор расписания
Расписание ОРН ФЛ

Группа сотрудников
Основная группа

Группа доступа
По умолчанию

Импорт пользователя из домена

ОК Отмена

В поле «**Логин**» необходимо ввести логин сотрудника (латинскими или русскими буквами), используя который он будет осуществлять вход в систему. Логин не чувствителен к регистру. Пробелы не допускаются.

В поле «**Пароль**» необходимо ввести пароль для входа в систему, это могут быть цифры, буквы, сочетание цифр и букв. Пароль чувствителен к регистру.

В полях «**Фамилия**», «**Имя**», «**Отчество**» вводятся соответствующие реквизиты сотрудника.

В поле «**Примечание**» можно ввести любое текстовое примечание.

Поле «**Выбор расписания**» служит для выбора расписания работы сотрудника. Это применяется для расчета ограничения числа талонов (вкладка «**Общие**», «**Выдача талонов**», «**Не выдавать талоны, если посетителей не успеет обслужиться**» и «**Считать по расписаниям сотрудников**»).

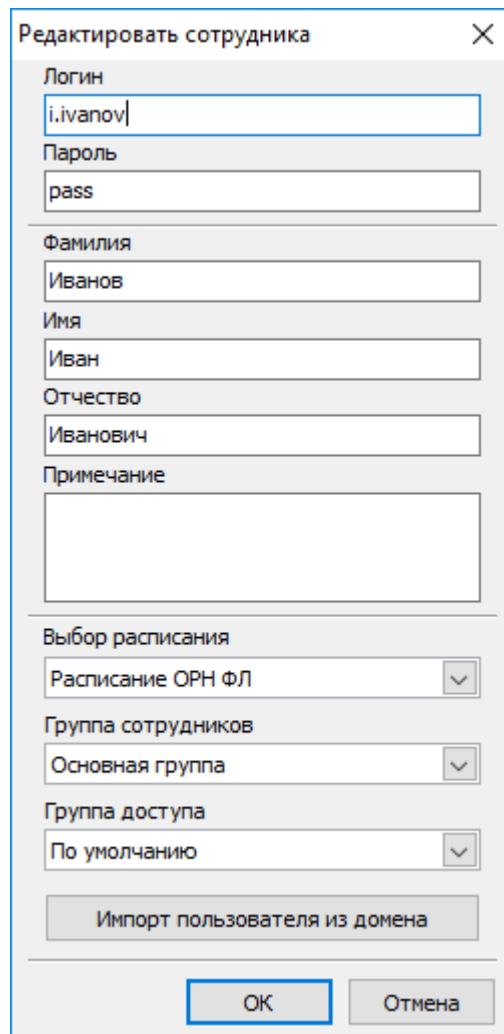
В поле «**Группа сотрудников**» можно выбрать принадлежность сотрудника определенной группе. Применяется только для удобства просмотра в текущей вкладке. Позволяет разделить сотрудников по должностям или любому другому признаку для удобства поиска.

Поле «**Группа доступа**» служит для определения возможности работы программ с заданными в группу правами (определяется на вкладке «**Программы**»).

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

5.6.3 Редактирование данных сотрудника

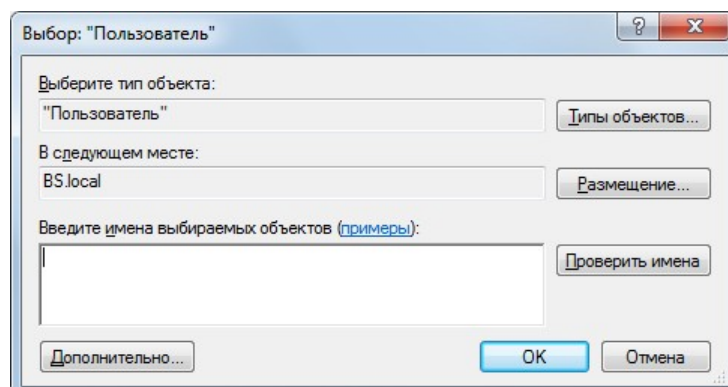
Для изменения данных сотрудника используется кнопка «Изменить», при нажатии которой открывается окно:



Редактирование данных подтверждается кнопкой «ОК» или отменяется кнопкой «Отмена».

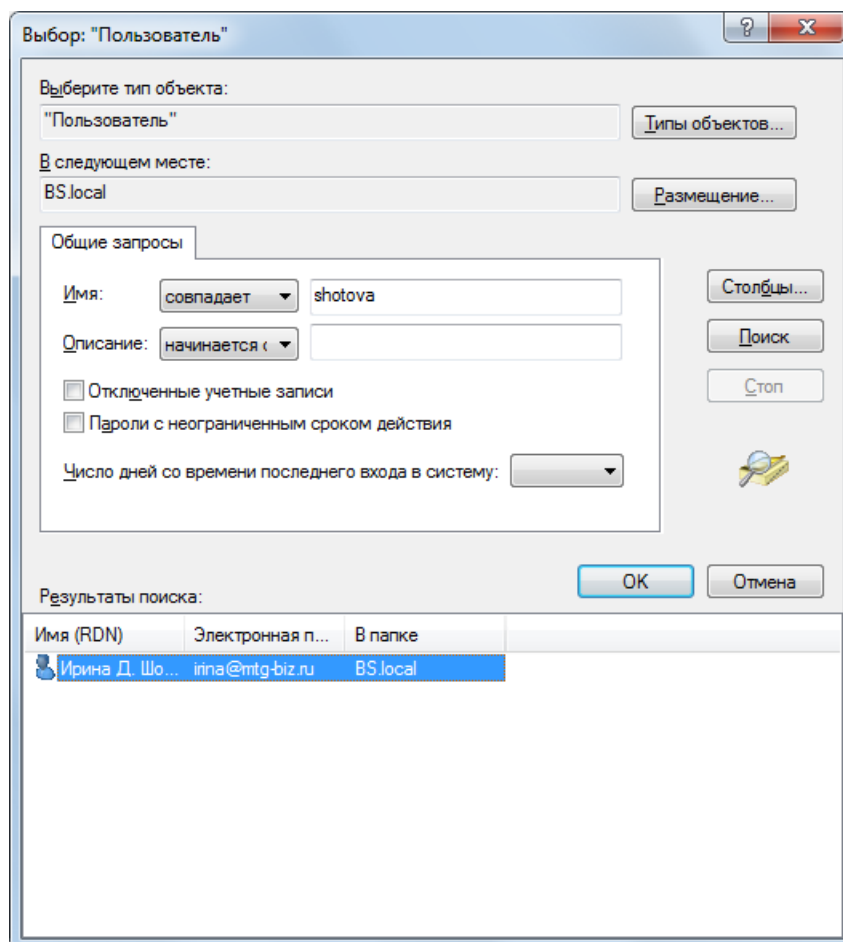
5.6.4 Импорт пользователя из домена

Для импорта данных сотрудника из домена, необходимо нажать кнопку «Импорт пользователя из домена», откроется окно:

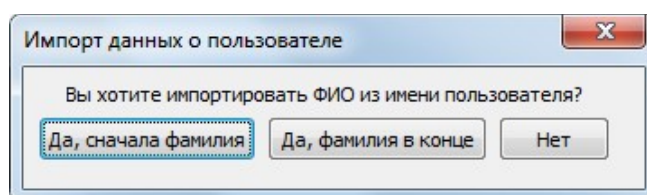


Можно ввести полностью или часть имени учетной записи и нажать «**Проверить имена**». Учетная запись определится автоматически (как на рисунке выше).

А также нажать кнопку «**Дополнительно**», ввести часть имени или описание и нажать кнопку «**Поиск**»:



После выбора нужного пользователя, необходимо нажать кнопку «**ОК**». Откроется окно следующего вида:



Через данный диалог программа пытается понять, что идет сначала – Фамилия или Имя и инициалы (в домене, в т.ч. для конкретного пользователя может быть задан различный вид). Если сначала идет фамилия, то необходимо нажать кнопку «**Да, сначала фамилия**», в случае если фамилия на последнем месте, необходимо нажать кнопку «**Да, фамилия в конце**». Для отмены импорта ФИО необходимо нажать кнопку «**Нет**».

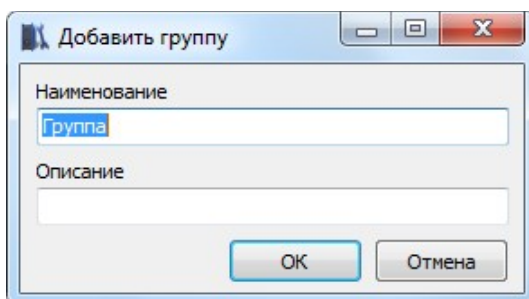
Пароль пользователя при этом не импортируется, поэтому, в случае авторизации «**Только паролем**» или «**Логин и паролем**» необходимо его задать вручную.

В случае авторизации «**Авторизация по логину сеанса Windows**» задавать пароль не требуется.

После этого необходимо проверить данные сотрудника и подтвердить ввод кнопкой «ОК» или отменить ввод кнопкой «Отмена».

5.6.5 Группы сотрудников

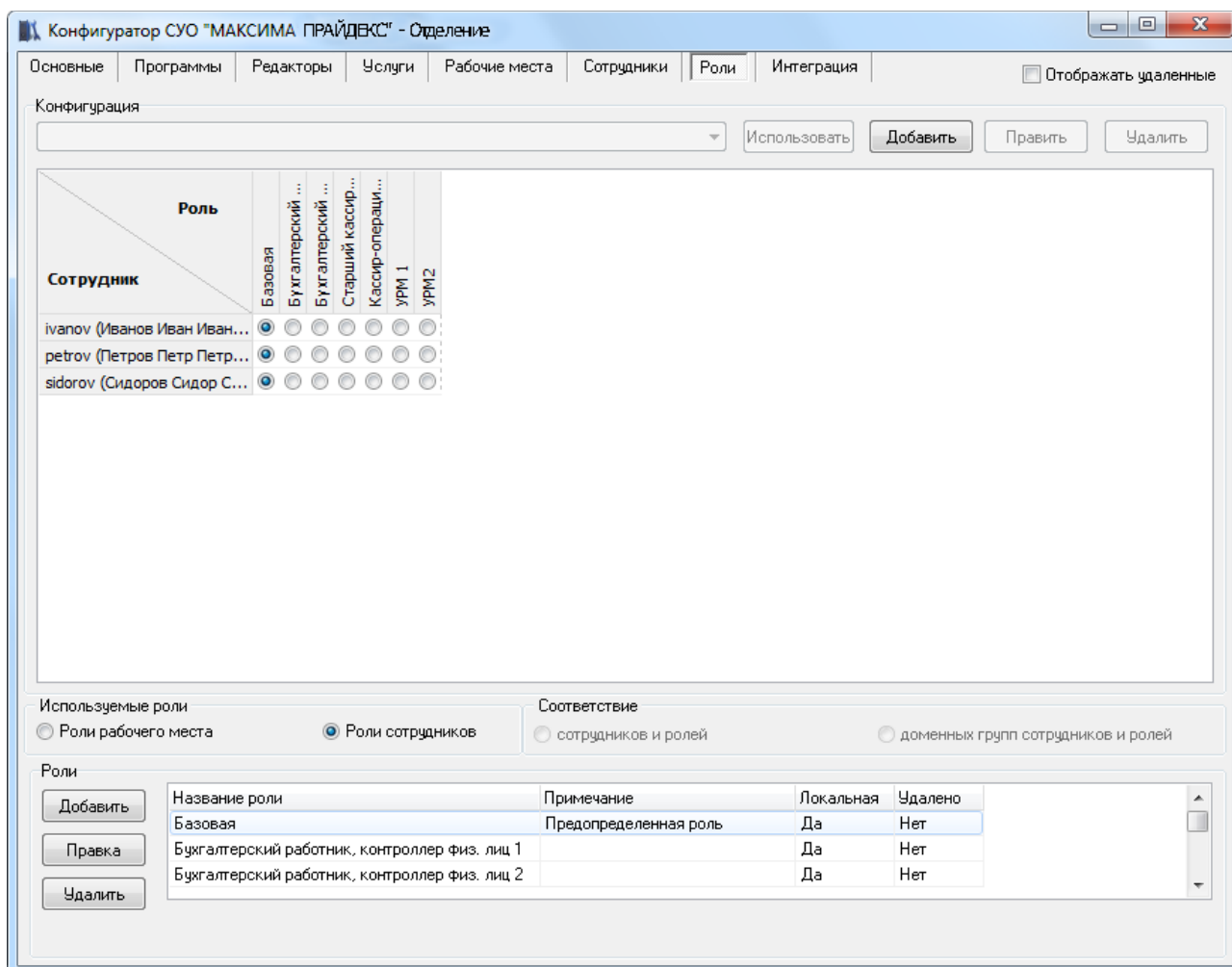
Сотрудников можно группировать по необходимым признакам, группы сотрудников добавляются, или редактируются при нажатии кнопок «Добавить», «Изменить» в открывающемся окне:



В поле «Наименование» необходимо ввести название группы сотрудников. В поле «Описание» можно при необходимости добавить краткое описание группы. Ввод и редактирование данных подтверждается кнопкой «ОК» или отменяется кнопкой «Отмена».

5.7 Роли

Вкладка используется для ввода и редактирования ролей рабочих мест и сотрудников (операторов), присвоения им определенного набора услуг, создания конфигураций ролей.



5.7.1 Конфигурации ролей

Для добавления или изменения параметров конфигурации ролей используются кнопки «Добавить» или «Править», при нажатии которых открывается окно вида:

Сотрудник \ Роль	Базовая	Бухгалтерский ...	Бухгалтерский ...	Старший кассир ...	Кассир-операци...	УРМ 1	УРМ 2
ivanov (Иванов Иван Иван...)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
petrov (Петров Петр Петр...)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sidorov (Сидоров Сидор С...)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

В поле «**Название конфигурации**» необходимо ввести название для новой конфигурации или изменить старое. Изменение конфигурации осуществляется установкой соответствующих отметок в матрице ролей. Редактирование данных подтверждается кнопкой «ОК» или отменяется кнопкой «Отмена».

При необходимости применения определенной конфигурации ролей необходимо выбрать соответствующую конфигурацию из выпадающего списка и нажать кнопку «Применить», программа запросит подтверждение:

Подтверждение

Вы действительно хотите применить конфигурацию «Конфигурация»? Текущие настройки ролей для всех рабочих мест и пользователей будут заменены значениями из применяемой конфигурации!

Да Нет

Для подтверждения применения выбранной конфигурации необходимо нажать кнопку «Да», для отмены – «Нет».

5.7.2 Используемые роли

В поле «**Используемые роли**» ставится отметка напротив вида ролей. Если услуги распределены по рабочим местам (окнам обслуживания) нужно поставить отметку напротив «**Роли рабочего места**», если услуги распределены по сотрудникам – напротив «**Роли сотрудников**» (можно использовать только, если на вкладке «Сотрудники» выбран любой из типов авторизации, кроме «**Без авторизации**»).

5.7.3 Соответствие

Изменение данной группы настроек возможно только при включенных опциях «**Авторизация по логину Windows**» и «**Роли сотрудников**».

5.7.3.1 Соответствие сотрудников и ролей

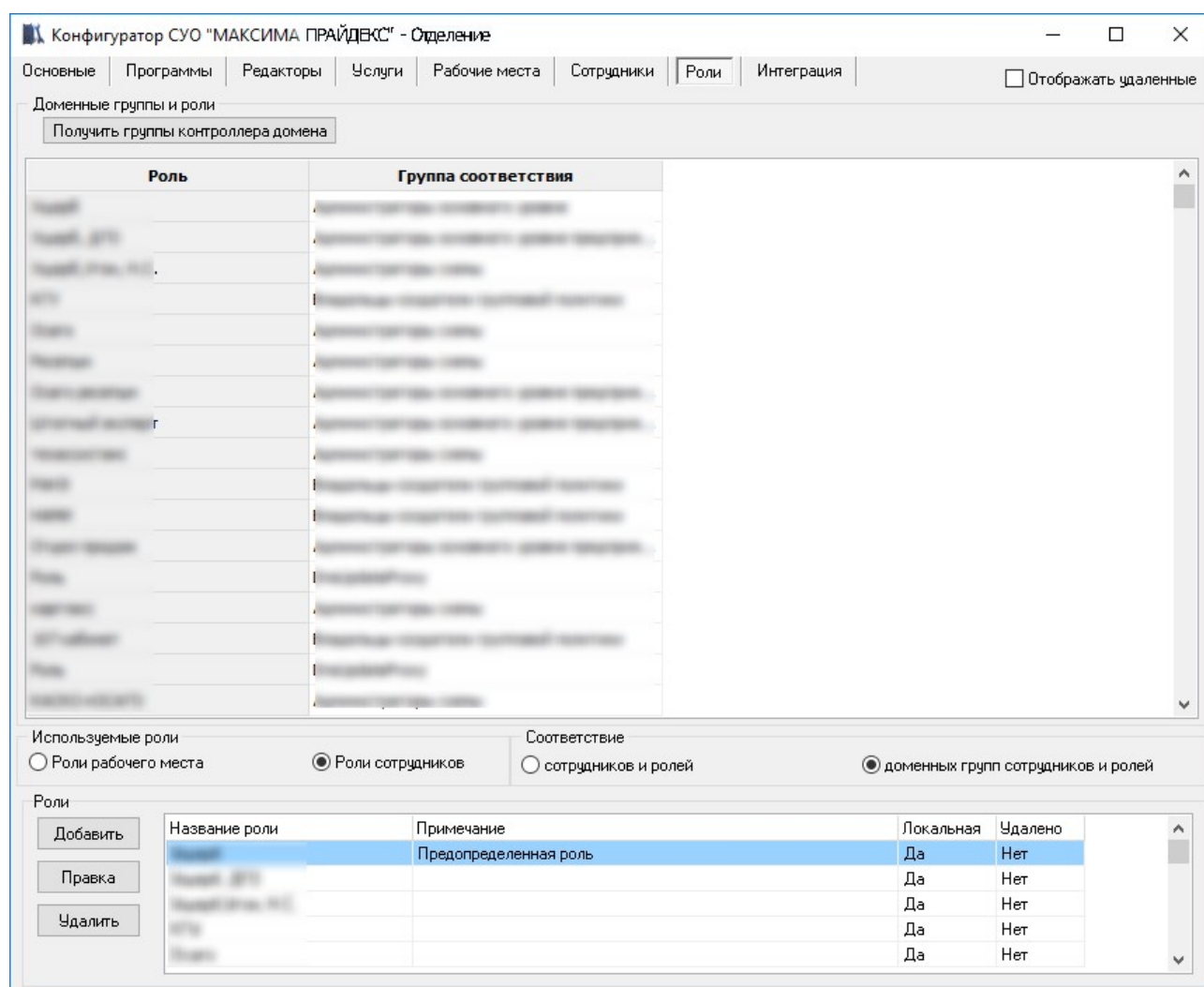
При включенной опции «**сотрудников и ролей**» необходимо настроить соответствие, как и в случае с «**Ролями рабочих мест**»: сотрудник – роль, как на скриншоте в начале раздела.

5.7.3.1 Соответствие доменных групп сотрудников и ролей

При включенной опции «**доменных групп и сотрудников**» матрица ролей преобразуется в таблицу соответствия роли и доменной группы сотрудника. Тогда после авторизации пульт вызова отправляет серверу список доменных групп и по первому соответствию доменной группы определяется роль сотрудника.

Перед выбором группы соответствия для каждой роли необходимо на вкладке «Общие» заполнить поле «Домен», вернуться на вкладку «Роли» и нажать кнопку «Получить группы контроллера домена».

Внимание! Рекомендуется запускать Конфигуратор под администратором для получения полного списка доменных групп.



5.7.4 Роли

В области «**Роли**» выводится список ролей рабочих мест или сотрудников. Для добавления или изменения роли используется кнопка «**Добавить**» или «**Изменить**», при нажатии которой открывается окно вида:

Редактировать роль

Название роли: Бухгалтерский работник, контроллер физ. лиц 1

Примечание:

Услуги роли

Обслуживаемые услуги	Приор.	Тип
Платежи и переводы \ Оплата коммунальных услуг	5	Осн.
Платежи и переводы \ Переводы без о	5	Осн.
Платежи и переводы \ Переводы по сч	5	Осн.
Кредитование \ Плановое погашение к	5	Осн.
Кредитование \ Досрочное погашение	5	Осн.
Расчетно-кассовое обслуживание \ От	5	Осн.
Расчетно-кассовое обслуживание \ Ос	5	Осн.
Расчетно-кассовое обслуживание \ Оп	5	Осн.

☒ Полное название

<- Добавить

<<- Добавить все

Удалить ->

Удалить все ->>

Список доступных услуг

- Кассовые операции \ Валютно-обменные операции
- Кассовые операции \ Операции с банковскими картами
- Кассовые операции \ Размен
- Кассовые операции \ Экспертиза
- Кассовые операции \ Замена поврежденных денежных зи
- Дополнительные услуги/сервисы \ Прием документов по
- Дополнительные услуги/сервисы \ Предоставление спра
- Дополнительные услуги/сервисы \ Продажа монет
- Дополнительные услуги/сервисы \ Оформление услуг по
- Вклады/Обезличенные металлические счета \ Открытие
- Вклады/Обезличенные металлические счета \ Закрытие
- Вклады/Обезличенные металлические счета \ Покупка/г
- Вклады/Обезличенные металлические счета \ Пополнени
- Вклады/Обезличенные металлические счета \ Существ
- Вклады/Обезличенные металлические счета \ Услуга
- Банковские карты \ Оформление заявок на выпуск/перек
- Банковские карты \ Предоставление выписок, справок
- Банковские карты \ Продажа подарочных карт
- Банковские карты \ Пополнение/снятие без предъявлени
- Кредитование \ Кредитные карты

ОК Отмена

В поле «**Название роли**» вводится название новой роли, или меняется старое название. В поле «**Примечание**» вводится текст примечания.

В области «**Услуги роли**» показывается список услуг «**Обслуживаемые услуги**», которые оказывает рабочее место или сотрудник. В колонке «**Приор.**» задается приоритет каждой услуги от 0 до 9 (наивысший приоритет = 0). В колонке «**Тип**» задается тип услуги:

- «**Основная**» – посетители могут быть вызваны в порядке очереди (через кнопку «Следующий»)
- «**Дополнительная**» – посетители по дополнительным услугам обслуживаются только в том случае, когда ни одно из рабочих мест или сотрудников не обслуживает данную услугу по типу «Основная» или же они заняты обслуживанием посетителя)
- «**Дополнительная 2**» – посетители по дополнительным услугам обслуживаются только в том случае, когда ни одно из рабочих мест или сотрудников не обслуживает данную услугу по типу «Основная»)
- «**Выделенная**» – посетители могут быть вызваны **только** из списка с выделенным операциями (на виртуальном пульте).

В области справа показывается «**Список доступных услуг**», для того чтобы добавить в «**Обслуживаемые услуги**» какую-либо из услуг необходимо выделить её курсором и нажать кнопку «**Добавить**». Также можно добавить сразу все услуги, нажав кнопку «**Добавить все**». То же самое с удалением услуг.

Отметка в поле «**Полное название**» включает показ названия услуги в соответствии с иерархическим деревом услуг в формате: Группа услуг/Подгруппа услуг/Услуга.

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

5.8 Интеграция

Вкладка «**Интеграция**» предназначена для включения каких-либо интеграций.

The screenshot shows the 'Integration' tab in a software configuration window titled 'Конфигуратор СУО "МАКСИМА ПРАЙДЕКС" - Отделение'. The window has a menu bar with 'Основные', 'Программы', 'Редакторы', 'Услуги', 'Рабочие места', 'Сотрудники', 'Роли', and 'Интеграция'. A checkbox 'Отображать удаленные' is in the top right. The 'Integration' section contains several radio button options: 'Только встроенная интеграция (в т.ч. АИС МФЦ "Капелла")' (selected), 'Интеграция с АИС МФЦ "Systematic"', and 'Интеграция с АИС МФЦ "Ланит"'. Below the 'Ланит' option are input fields for 'Адрес сервера:' (containing '127.0.0.1'), 'Идентификатор офиса:' (containing '0'), and a checkbox '... совместно с АИС МФЦ "Systematic"'. Further down are options for 'Интеграция с ФНС' and 'Оценка обслуживания на терминале и передача оценок в ИАС МКГУ'. Below these are input fields for 'Идентификатор вендора:', 'Файл контейнера p12:' (with '.p12' text to the right), 'Пароль контейнера p12:', and 'ОКАТО:'.

По умолчанию включена только встроенная интеграция. Данный тип интеграции поддерживается АИС МФЦ «Капелла» и некоторыми другими сертифицированными ПО.

6 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Адрес электронной почты: support@mtg-biz.ru

Телефон: +7(495) 668-0789

Направление запроса (авторизованным специалистам): <http://mtg-biz.ru/support/support/>