

Инструкция для модуля УТО
«Удаленная точка обслуживания Q5 WEB»

1. СОДЕРЖАНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СОДЕРЖАНИЕ	2
2. АННОТАЦИЯ	3
3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ	4
3.1. Как начать работу с УТО?	4
4. СОЗДАНИЕ УТО Q5 WEB.....	6
4.1. Для чего нужно УТО?	6
4.2. Как осуществить предварительную запись в отделение УТО?	7
4.3. Как создать УТО (отделение) в модуле администрирования Q5 WEB?	7
5. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА МОДУЛЯ УТО Q5 WEB	10
5.1. Как выглядит главная страница модуля УТО?.....	10
5.2. Как выйти из модуля УТО?.....	10
6. АЛГОРИТМ РАБОТЫ МОДУЛЯ УТО Q5 WEB.....	12
6.1. Как осуществляется вызов клиента?.....	12
6.2. Можно ли вызвать для обслуживания опоздавшего клиента?	13
7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	15
8. ДЛЯ ЗАМЕТОК	16

2. АННОТАЦИЯ

Документ содержит инструкцию для использования модуля «Удаленная точка обслуживания» (УТО Q5 WEB). Инструкция в доступной форме разъясняет основные принципы устройства и правила работы в системе (УТО Q5 WEB) пользователей (оператор отделения, администратор, центральный администратор). В документе описана структура модуля и назначение его разделов, дано подробное описание приёмов работы в нем.

«Удаленная точка обслуживания» (УТО Q5 WEB) это стационарное рабочее место предназначенное для обслуживания клиентов по номеру предварительной записи. Данный модуль реализован в виде web-приложения, которое устанавливается на рабочем месте пользователя.

Отделение УТО это любое отделение вашей компании, где для обслуживания клиентов применяется модуль УТО.

Интерфейс модуля «Удаленная точка обслуживания» поддерживается браузерами:

- Google Chrome (от 70 версии);
- Microsoft Edge (от 80 версии);
- Яндекс браузер (от 20 версии);
- Mozilla Firefox (от 80 версии).

3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ

3.1. Как начать работу с УТО?

Для начала работы в модуле УТО СУО Q5 WEB выполните установку и активацию системы СУО Q5 WEB в соответствии с рекомендациями, приведенными в «Инструкции по установке СУО Q5 WEB». Запустите браузер. В адресной строке браузера введите: **http://<ip-адрес сервера>:<порт для соединения>/remoteServicePoint/login** (например: **http://localhost:8080/remoteServicePoint/login**, приведено значение для локальной установки СУО).

После ввода адреса, в окне браузера заполните поля появившейся формы аутентификации входа в систему (Рис 1.1.).

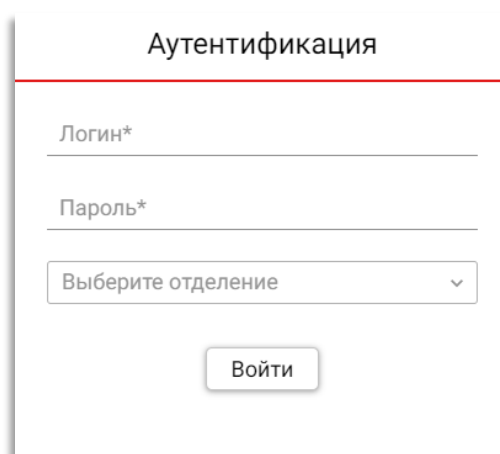


Рис 1.1. Форма аутентификации

Введите значения: логин, пароль (вводятся значения заданные ранее при настройке СУО – раздел 11 Инструкции для центрального администратора «Модуль администрирования Q5 WEB»). В выпадающем списке «Отделение» выберите нужное наименование. Нажмите кнопку войти.

В результате успешной аутентификации в текущем окне браузера отобразится страница модуля «УТО Q5 WEB» (Рис 1.2.).



Рис 1.2. Интерфейс модуля «Удаленная точка обслуживания» СУО Q5 WEB

Обратите внимание, что для начала работы в УТО пользователя необходимо выполнить настройку системы правами центрального администратора. Подробно настройка СУО описана в Инструкции для центрального администратора «Модуль администрирования Q5 WEB». В модуле

администрирования Q5 WEB необходимо зарегистрировать отделение, в котором будет доступна возможность его работы в качестве удаленной точки обслуживания.

4. СОЗДАНИЕ УТО Q5 WEB

4.1. Для чего нужно УТО?

После установки СУО Q5 WEB система требует обязательной настройки под параметры вашей организации. Настройку системы производит пользователь с правами центрального администратора. В ходе настройки центральный администратор фактически отражает структуру вашей организации в системе СУО, в частности создает отделения и определяет параметры их работы.

Удаленная точка обслуживания является структурным подразделением (разновидностью отделения) вашей организации, в которой оказание услуг не является основным направлением деятельности. Так в УТО отсутствуют атрибуты СУО Q5 WEB обычного отделения: регистратор, главное информационное табло (ГИТ), табло RGB и пульт оператора. Для отделений характер деятельности, которых не связан с необходимостью массового обслуживания клиентов, в СУО Q5 WEB реализована возможность создания удаленной точки обслуживания. Данный модуль СУО позволяет: организовать прием клиентов в отделении вашей компании; упорядочить клиентский поток отделения УТО с помощью функции предварительной записи; устанавливать лимиты на количество клиентов в день, существенно снизить затраты на оборудование отделения дополнительными устройствами СУО Q5 WEB необходимыми при большом количестве посетителей.

Ниже для наглядности приведена таблица основных отличий отделения УТО от обычного отделения:

Наименование	УТО	Обычное отделение
Работа модуля через Интернет	+	+
Работа модуля по локальной сети	-	+
Обслуживание методом постановки в живую очередь	-	+
Обслуживание клиента, зарегистрировавшегося через приложение «Предварительная запись»	+	+
Обслуживание клиента, зарегистрировавшегося через Регистратор услуг	+	+
Обслуживание клиента, зарегистрировавшегося через Модуль администрирования	+	+

Наличие инфраструктуры (Главное информационное табло, регистратор и др.)	-	+
--	---	---

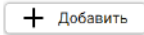
Обслуживание в УТО производится только по предварительной записи, клиенты в порядке живой очереди не обслуживаются. Для посещения отделения УТО клиент должен иметь код предварительной записи актуальный на дату обращения.

4.2. Как осуществить предварительную запись в отделение УТО?

Предварительную запись для посещения отделения УТО клиенты могут оформить:

- самостоятельно в приложении «Предварительная регистрация»;
- самостоятельно с помощью «Регистратора» (при наличии в отделении);
- с помощью центрального администратора в модуле администрирования (раздел «Предварительная запись»).

4.3. Как создать УТО (отделение) в модуле администрирования Q5 WEB?

Статус УТО отделение приобретает только после соответствующих настроек в модуле администрирования. Настройки осуществляет пользователь с ролью «Центральный администратор». Для создания отделения, войдите в соответствующий раздел «Отделения и устройства» модуля администрирования, далее выберите вкладку «Отделения». Нажмите кнопку «Добавить».  В окне «Добавить отделение» последовательно заполните две вкладки: «Основное» и «Адрес».

Во вкладке «Основное» запишите название отделения (Рис. 2.1.). При необходимости укажите название на английском, либо ином по вашему выбору языке.

В поле «Родительское отделение» выберите соответствующее отделение. Родительское отделение определяет иерархию подчиненности отделений вашей компании в СУО Q5 WEB.

Рис. 2.1.

Заполните ФИО руководителя, телефон отделения. Выберите график работы.

Выберите основной язык интерфейса отделения. Для выбора, помимо русского языка доступен английский.

Заполните чек-боксы «Удаленная точка обслуживания» и «Доступно для предварительной записи». По умолчанию чек-бокс «Доступно для предварительной записи» отмечен как активный. То есть для данного отделения будут полностью доступны функции предварительной записи.


Во вкладке «Адрес» заполните поля: «Регион», «Город», «Адрес» (Рис. 2.2.).

Рис. 2.2.

Выбор в полях «Регион» и «Город» происходит из вариантов введенных вами в СУО ранее. Поле «Адрес» заполняется вручную с указанием фактического места нахождения отделения в выбранном городе.

После заполнения всех полей обеих вкладок нажмите на кнопку «Сохранить». Система напомнит вам, в случае если не заполнено какое либо поле информация в котором важна для дальнейшей работы СУО с отделением. Такие незаполненные поля будут отмечены красным цветом, сохранение не произойдет.

После сохранения отделения, оно отобразится в рабочей области вкладки «Отделения». Отделения, входящие в структуру материнских, отображаются в их составе.

Обратите внимание, что вы можете настроить уже созданное отделение как отделение УТО. Для этого нажмите кнопку «Править»  вкладки «Отделения» и заполните чек-боксы «Удаленная точка обслуживания» и «Доступно для предварительной записи». Сохраните изменения.

5. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА МОДУЛЯ УТО Q5 WEB

5.1. Как выглядит главная страница модуля УТО?

На главной странице модуля УТО (Рис. 3.1.) сосредоточены его основные органы управления. Кнопки вызова клиентов из очереди, таблица (с информацией об очереди) и дополнительные кнопки меню расположены в рабочей области страницы, интуитивно понятны и содержат точное описание содержащейся в них функциональности.



Рис. 3.1.

Главная страница модуля УТО позволяет пользователю непосредственно вызывать и обслуживать клиентов в системе СУО Q5 WEB.

Ниже в таблице приведены кнопки управления УТО:

Кнопка	Описание
Номер кода	Номер кода, который клиент получил по предварительной записи на обслуживание.
Начать обслуживание	Начало обслуживания клиента.

5.2. Как выйти из модуля УТО?

В правом верхнем углу главной страницы (Рис. 3.1.) расположено дополнительное меню, содержащее две пиктограммы.

Таблица дополнительных кнопок меню УТО:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Пользователь системы	При наведении курсора мыши отображается имя пользователя и его роль.
	Выход из системы	При нажатии на кнопку осуществляется выход из системы на страницу авторизации.

Для выхода из системы и закрытия главной страницы модуля УТО нажмите на

пиктограмму .

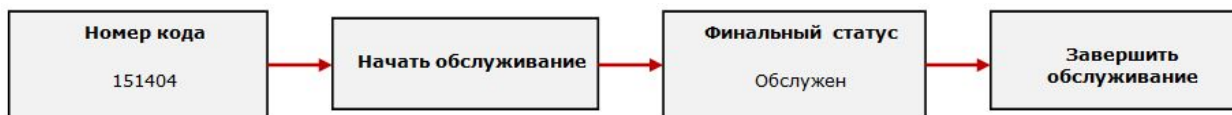
6. АЛГОРИТМ РАБОТЫ МОДУЛЯ УТО Q5 WEB

6.1. Как осуществляется вызов клиента?

Основным итогом работы СУО по управлению очередью является вызов клиента для обслуживания к окну предоставления услуг. В отделении УТО вызов клиента осуществляется пользователем УТО. Список клиентов доступных для обслуживания в текущий день отображается в таблице рабочего поля модуля УТО. Обязательным условием для вызова клиента является наличие кода предварительной записи актуального на дату посещения отделения УТО.

Предварительную запись для посещения отделения УТО клиенты могут оформить в приложении «Предварительная регистрация», с помощью «Регистратора» (при наличии в отделении) и с помощью центрального администратора в модуле администрирования (раздел «Предварительная запись»).

Ниже схематично представлен алгоритм обслуживания в УТО:



Для вызова клиента на обслуживание введите код предварительной записи и нажмите кнопку «Начать обслуживание» (Рис. 4.1.)

Время	ФИО	Услуга	Телефон	Комментарий
15:45	Травкин А.А.	Автокредитование	78744443332	
17:40	Крутой И.О.	Пополнение счёта для клиентов банка	74544432343	

Рис. 4.1.

В таблице с очередью будет выделен клиент соответствующий номеру предварительной записи (Рис. 4.2.)

Время	ФИО	Услуга	Телефон	Комментарий
15:45	Травкин А.А.	Автокредитование	78744443332	
17:40	Крутой И.О.	Пополнение счёта для клиентов банка	74544432343	

Рис. 4.2.

После вызова клиента в рабочем поле УТО отобразятся: дополнительный раздел «Финальный статус» и кнопка «Завершить обслуживание». Закончив обслуживание клиента отделения УТО, выберите финальный статус обслуживания и нажмите кнопку «Завершить

обслуживание». После нажатия кнопки информация о клиенте удалится из таблицы с очередью отделения УТО. Однако информация о клиенте сохраняется в соответствующей таблице модуля администрирования раздела «Предварительная запись».

При выборе финального статуса обслуживания клиента система умолчанию предложит два варианта: «Обслужен» и «Не пришел». Однако вы можете добавить свой вариант статуса в настройках УТО модуля администрирования (Рис. 4.3.).

Рис. 4.3.

На рисунке в настройках УТО модуля администрирования добавлен статус «Отказался от обслуживания». После добавления он будет отображаться в выпадающем списке финального статуса клиента в отделении УТО.

6.2. Можно ли вызвать для обслуживания опоздавшего клиента?

В отделении УТО вы можете вызвать для обслуживания клиента даже в том случае, если время его предварительной записи просрочено. Обслуживание такого клиента осуществляется в порядке указанном в пункте 6.1. настоящей инструкции. После ввода кода предварительной записи система проинформирует вас о том, что клиент пришел позже назначенного времени (Рис. 4.4.).

Рис. 4.4.

Для начала обслуживания опоздавшего клиента нажмите кнопку «Да».

7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

8. ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК