CREATIVE PROG

Инструкция для центрального администратора

«Модуль администрирования Q5 WEB»

г. Москва, 2022

1. СОДЕРЖАНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СОДЕРЖАНИЕ 2
2. АННОТАЦИЯ 5
3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ 6
3.1. Как начать работу в системе управления очередью? 6
3.2. Как изменить логин и пароль, предложенный по умолчанию системой? 7
4. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА «МОДУЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ» 9
4.1. Для чего нужна главная страница «Модуля администрирования»? 9
4.2. Где находится «Главное меню» «Модуля администрирования»? 9
4.3. Что означают пиктограммы в «меню разделов»? 10
4.4. Как выйти из «Модуля администрирования»? 10
5. ОТДЕЛЕНИЯ И УСТРОЙСТВА 11
5.1. Как приступить к созданию структуры отделений в системе управление очередью? 11
5.2. Как ознакомить СУО с графиком работы отделений вашей компании и для чего это нужно? 12
5.3. Как ознакомить СУО с местом нахождения вашей компании? 13
5.4. Как создать отделение в СУО? 15
5.5. Как воспроизвести структуру отделения в СУО? 16
5.6. Как создать рабочее место? 17
5.7. Как создать устройство? 18
5.8. Как изменить название созданного отделения (рабочего места, устройства), изменить его подчиненность или удалить его? 20
6. СПРАВОЧНИКИ 22
6.1. Для чего нужен раздел «Справочники»? 22
6.2. Как создать услугу (услуги) в СУО Q5 WEB? 22
6.3. Как создать группу и для чего она нужна? 25
6.4. Сегментация клиентов. Как СУО Q5 WEB работает с группами клиентов? 26
6.5. Как создать сегмент клиента и настроить параметры сегментации по банковским картам и картам лояльности? 26
6.6. Где сохраняется информация об услугах, группах и сегментах? Какова структура

справочников СУО? 28

6.7. Как создавать и редактировать наборы справочников СУО? 30

7. ДЕРЕВЬЯ УСЛУГ 32

7.1. Как настроить отображение услуг в СУО с помощью «Дерева услуг»? 32

7.2. Как создать и редактировать (настроить) «Дерево услуг»? 33

8. СХЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ 41

8.1. Как настроить шаблон талона выводимого на печать при регистрации клиента? 41

8.2. Как создать и настроить схему обслуживания? 43

8.3. Как заполнить вкладку «Определение групп»? Настраиваем схему обслуживания. 45

8.4. Как работает алгоритм расчета очереди? 47

8.5. Как заполнить вкладку «Распределение по группам»? Настраиваем схему обслуживания. 47

9. ПАКЕТЫ КОНФИГУРАЦИЙ 50

9.1. Как создать пакет конфигураций? 50

10. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ 54

10.1. Как в СУО Q5 WEB реализована возможность предварительной записи клиентов? 54

11. РОЛИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ 58

11.1. Для чего нужны роли и как они создаются? 58

11.2. Как закрепить пользователя за определенной ролью? 59

12. СПЕЦИАЛЬНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ 61

12.1. Как в СУО зарегистрировать клиента? 61

13. НАСТРОЙКИ 63

13.1. Где расположены настройки СУО? 63

13.2. Что включено в центральные настройки СУО? 63

13.3. Настройка СУО для отделений. 72

13.4. Настройка схемы диспетчеризации для отделения. 84

13.5. Настройка СУО для устройств. 84

14. ОТЧЕТЫ 86

14.1. Для чего нужен раздел «Отчеты»? 86

14.2. Формируем отчет «Показатели обслуживания клиентов». 87

14.3. Формируем отчет «Детализация обслуживания клиентов». 88

14.4. Формируем «Сводный отчет по работе оператора». 89
14.5. Формируем «Отчет по операциям в разрезе услуг». 90
14.6. Формируем «Детальный отчет по работе оператора». 91
14.7. Формируем «Отчет по талонам». 92
14.8. Формируем отчет «Предварительная запись». 93
15. МОНИТОРИНГ 95
15.1. Для чего нужен раздел «Мониторинг»? 95
15.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Мониторинг»? 95
16. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ 98
17. ДЛЯ ЗАМЕТОК 99

2. АННОТАЦИЯ

Документ содержит инструкцию для центрального администратора «Модуля администрирования Q5 WEB». Инструкция в доступной форме разъясняет основные принципы устройства и правила работы в системе Q5 WEB пользователя с ролью центрального администратора. В документе описана структура модуля и назначение его разделов, дано подробное описание приёмов работы в нем и настроек системы.

Интерфейс «Модуля администрирования Q5 WEB» 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 в системе управления очередью?

Для начала работы в системе управления очередью выполните установку и активацию системы 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>/admin/login (например: http://localhost:8080/admin/login, приведено значение для локальной установки СУО).

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

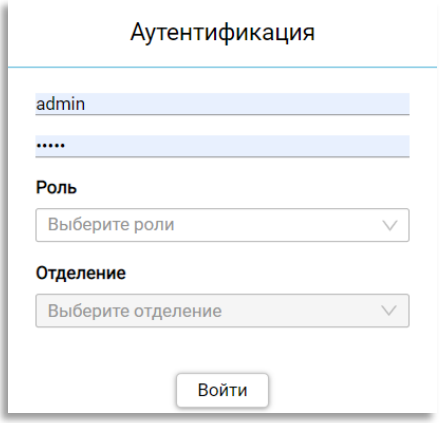


Рис 1.1. Форма аутентификации

Введите значения: логин – admin, пароль – admin. В выпадающем списке ролей, выберите «Центральный администратор», список отделений останется неактивным. Нажмите кнопку войти.

В результате успешной аутентификации в текущем окне браузера отобразится страница «Модуля администрирования» (Рис 1.2.).

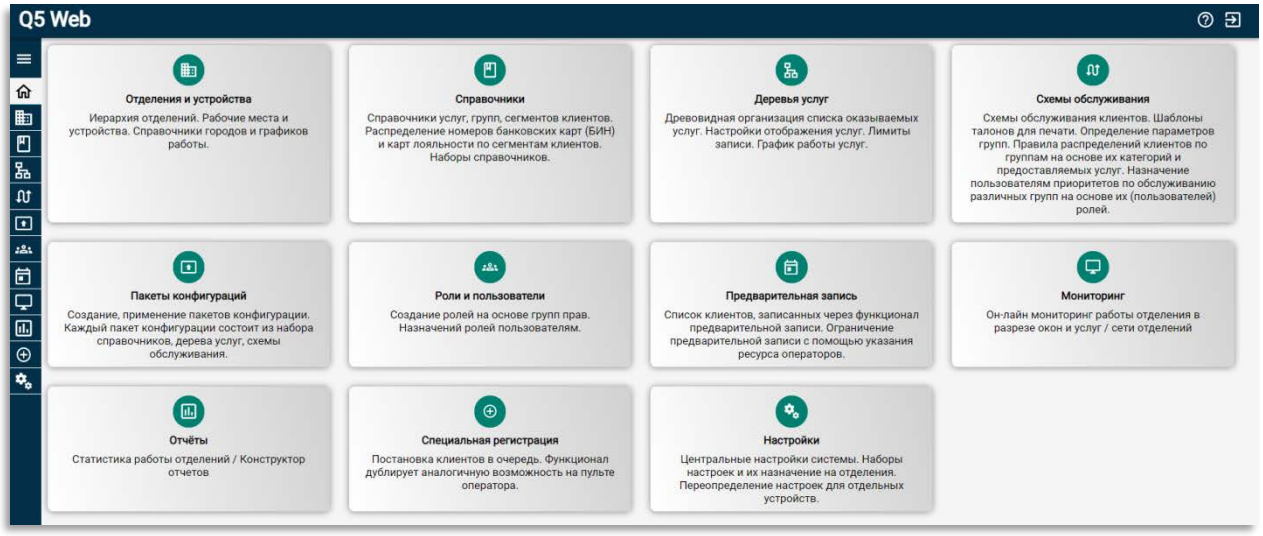


Рис 1.2. Интерфейс «Модуля администрирования» СУО

Теперь можно начинать работу в системе управления очередью.

Обратите внимание, что СУО хранит информацию о пользователе в рамках одной авторизации в браузере. Если вы авторизовались на вкладке браузера пользователем «admin» (с ролью центрального администратора) и затем в том же браузере открыли форму авторизации и вошли в СУО другим пользователем (не центральным администратором), то система сохранит информацию об авторизации последнего пользователя. При этом на запросы первоначального пользователя «admin» СУО будет выдавать ошибку код - 401. Для ситуации, когда пользователю (помимо пользователя с ролью центрального администратора) необходимо авторизоваться в модуле администрирования, рекомендуем использовать второй браузер.

3.2. Как изменить логин и пароль, предложенный по умолчанию системой?

После первого запуска СУО, в целях безопасности рекомендуется изменить пароль, либо связку логин и пароль. Для этого вам необходимо на странице «Модуля администрирования» зайти в раздел «Роли и пользователи» (Рис 1.3.).

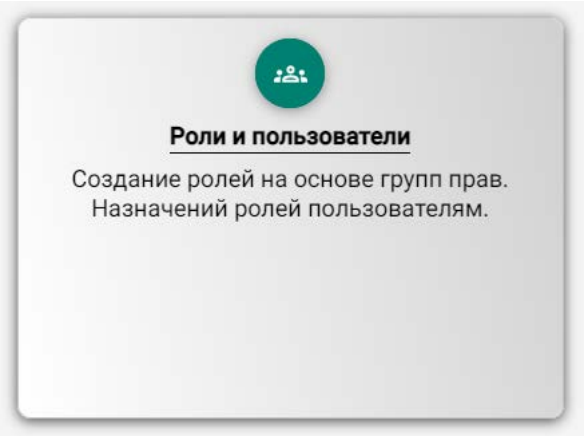
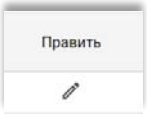


Рис. 1.3.

Далее выберите вкладку «Пользователи» и измените данные пользователя (логин, пароль) пользователя «admin» (Рис. 1.4.) нажав на иконку с изображением карандаша в столбце «Править»



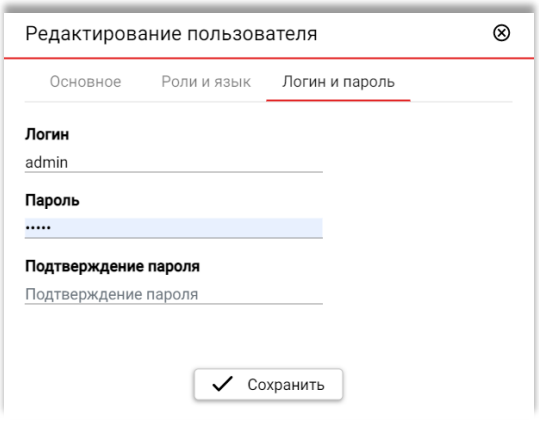


Рис. 1.4. Редактирование пользователя

Сохраните внесенные изменения.

Вы успешно изменили логин и пароль, предложенный по умолчанию системой.

4. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА «МОДУЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»

4.1. Для чего нужна главная страница «Модуля администрирования»?

На главной странице «Модуля администрирования» (Рис. 1.2.) сосредоточены основные органы управления и настройки СУО Q5 WEB. Соответствующие разделы «Модуля администрирования» расположены в рабочей области страницы, интуитивно понятны и содержат точное описание содержащейся в них функциональности. Для удобства восприятия информации, каждому разделу присвоена соответствующая пиктограмма.

Таким образом, главная страница «Модуля администрирования» позволяет осуществлять быстрый переход между разделами СУО с помощью «меню разделов».

4.2. Где находится «Главное меню» «Модуля администрирования»?

Для быстрого перехода между разделами вы можете использовать «меню разделов», которое представлено в виде вертикального списка пиктограмм в левой части главной страницы. Каждая пиктограмма в «меню разделов» соответствует разделам в рабочей области главной страницы «Модуля администрирования».

Кнопка «Развернуть» ☰, открывает наименования разделов, имя текущего пользователя и его роль в системе. Нажатие на кнопку «Свернуть» ✕ возвращает «меню разделов» в исходное состояние. Нажатие на пиктограмму, переносит вас в соответствующий ей раздел СУО.

Обратите внимание, что в случае отключения сервера, отправка запросов СУО будет невозможна. При попытке перехода в основные разделы СУО система сообщит об ошибке. В рабочей области активной страницы появится сообщение «Ошибка соединения с сервером» (Рис. 2.1). В таком случае вам необходимо восстановить прерванное соединение и продолжить работу.

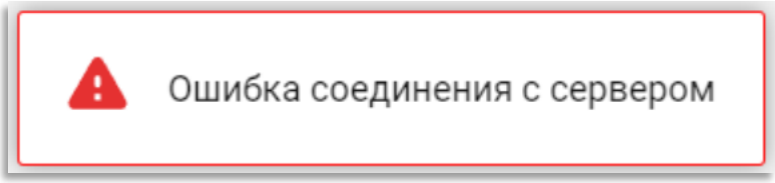


Рис. 2.1

4.3. Что означают пиктограммы в «меню разделов»?

Для вашего удобства, ниже приведена таблица с описанием пиктограмм:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Главная	Меню с краткой информацией по разделам.
	Отделения и устройства	Создание отделений, назначение графиков работы. Построение иерархии отделений. Создание списка рабочих мест, а также устройств, прикрепленных к рабочим местам или отделениям.
	Справочники	Заполнение справочников услуг, групп, сегментов клиентов. Распределение клиентов по сегментам с помощью номеров их банковских карт и карт лояльности. Создание наборов справочников на основе текущей версии справочников.
	Деревья услуг	Список услуг с возможностью распределения по папкам. Таким его увидят клиенты в регистраторе.
	Схемы обслуживания	Схемы обслуживания, создаваемые на основе Наборов справочников и Наборов шаблонов талонов. Для каждой схемы обслуживания: определение параметров групп и распределение клиентов по этим группам.
	Пакеты конфигураций	Создание пакетов обновлений на отделения.
	Предварительная запись	Список клиентов, зарегистрированных через функцию предварительной записи. Настройка лимитов предварительной записи.
	Роли и пользователи	Создание пользователей и определение прав для работы в системе.
	Специальная регистрация	Регистрация администратором клиентов в текущую очередь.
	Настройки	Настройки для модуля администрирования, устройств и для локальных отделений.

4.4. Как выйти из «Модуля администрирования»?

В правом верхнем углу главной страницы (Рис. 1.2.) расположено дополнительное меню, содержащее три пиктограммы:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Уведомления	Краткие уведомления о действиях в программе (например, уведомления об ошибке).
	Справочная информация	При помощи данной кнопки можно вызвать информацию о текущей версии СУО.
	Выход из системы	При нажатии на кнопку осуществляется выход из системы на страницу авторизации.

Для выхода из системы и закрытия главной страницы «Модуля администрирования» нажмите на пиктограмму: .

5. ОТДЕЛЕНИЯ и УСТРОЙСТВА

5.1. Как приступить к созданию структуры отделений в системе управление очередью?

Создание отделения (отделений) является первым важным шагом во встраивании системы управления очередью в структуру вашей компании. Примите решение, работу каких отделений необходимо упорядочить с помощью СУО Q5 WEB, определите, какие отделения будут работать самостоятельно, какие будут «родительскими» по отношению к другим. Под «родительским» понимается отделение, которое является главным по отношению к другим отделениям (выполняет организационные и руководящие функции). Также необходимо подготовить график работы отделений, определить их фактическое местонахождение. Эта информация понадобится для создания и описания структуры отделений вашей компании в СУО Q5 WEB.

Итак, для создания отделения вам необходимо на главной странице «Модуля администрирования» войти в раздел «Отделения и устройства» либо нажать на пиктограмму в «меню разделов».

В рабочей области раздела «Отделения и устройства» (Рис. 3.1) вкладка «Отделения» непосредственно позволяет отображать имеющиеся и создавать новые отделения вашей компании. При первой установке СУО отделения в данной вкладке отсутствуют.

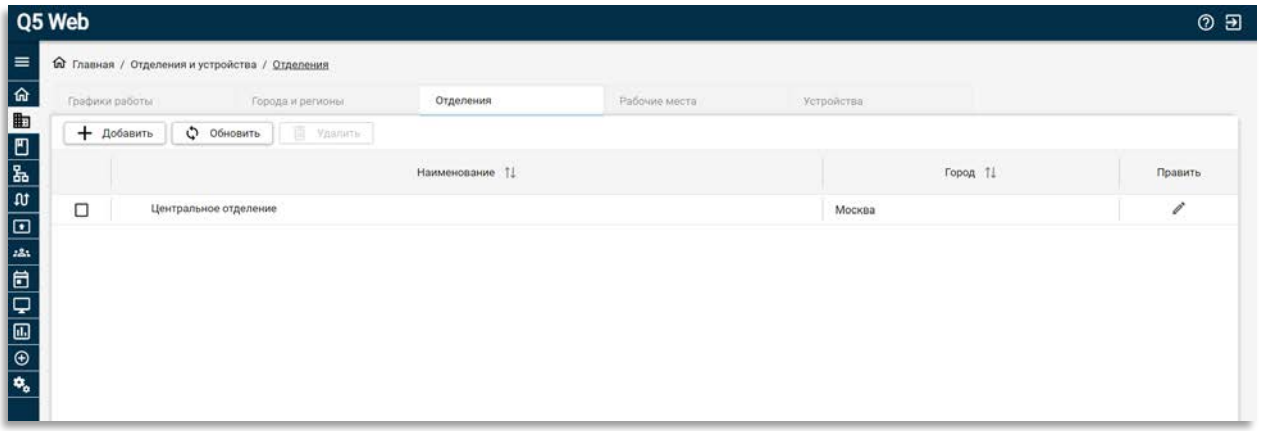


Рис. 3.1

Обратите внимание, прежде чем приступить к созданию нового отделения, необходимо определить и ознакомить СУО с важной информацией: графиком работы и географией мест расположения отделений. Данная информация вносится в соответствующих вкладках: «Графики работы», «Города и регионы» (Рис. 3.1).

5.2. Как ознакомить СУО с графиком работы отделений вашей компании и для чего это нужно?

Информация о графике работы отделений важна для работы СУО. В первую очередь, она определяет доступность отделений для клиентов. Но так же она влияет и на виды услуг, оказываемые в отделениях, в тот или иной день. В СУО именно вы определяете доступность работы отделения и доступность оказываемых им услуг.

Вы можете создать несколько графиков работы и в дальнейшем применять их как шаблон для отделений или конкретных видов услуг. Это в свою очередь позволит СУО осуществлять корректную обработку запросов предварительной регистрации клиентов и исключить случаи записи на услугу в дни, когда такая услуга в отделении вашей компании не предоставляется.

Чтобы ознакомить СУО с графиком работы, войдите в соответствующую вкладку «Графики работы». Нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить график работы» заполните вкладки «Основное», «Дни недели», «Праздничные дни».

Во вкладке «Основное» запишите наименование графика работы. Система позволяет заполнить (продублировать) наименование на английском и ином (на ваш выбор) языке (Рис. 3.2).

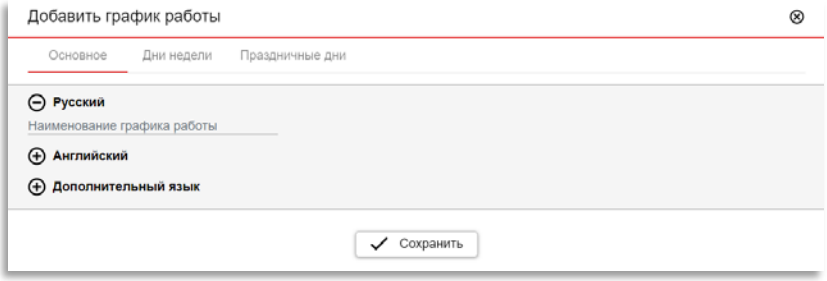


Рис. 3.2

Во вкладке «Дни недели» задайте режим работы по дням недели (Рис. 3.3). Определите рабочие дни, отметив чекбоксы соответствующего столбца. При наличии перерывов, отметьте и эти чекбоксы. Далее заполните строки с информацией о времени работы и интервалах перерывов. Если отделение не работает (услуга не предоставляется) в определенный день недели, или в какой либо день недели нет перерывов, просто снимите чекбоксы в строке соответствующего дня. На рис. 3.3 представлен график работы, в котором рабочими днями являются понедельник – суббота, рабочие часы с 10.00 до 20.00 (с понедельника по пятницу) и с 10.00 до 17.00 (в субботу). С понедельника по пятницу предусмотрен ежедневный перерыв с 14.00 до 15.00. В субботу перерыв отсутствует. В воскресенье – выходной день.

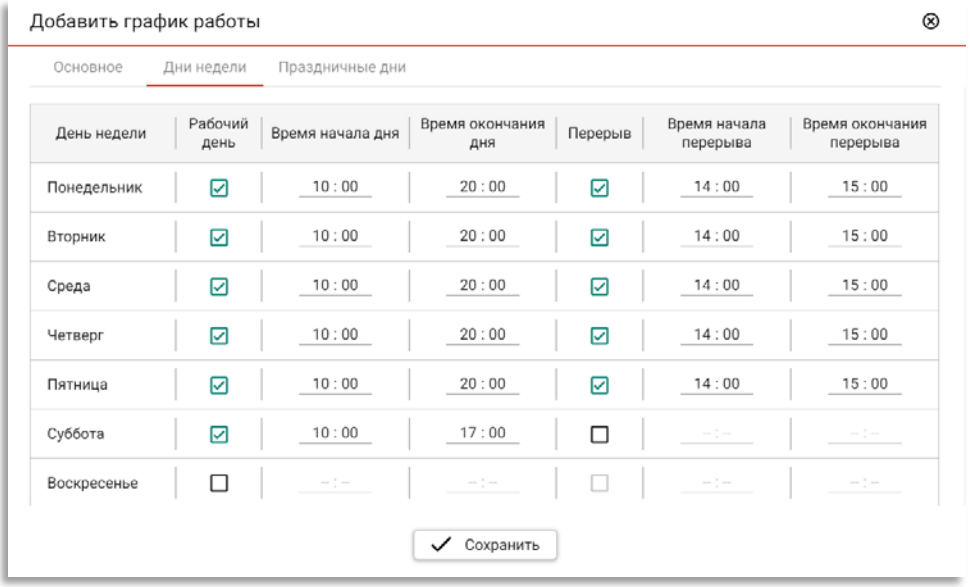


Рис. 3.3

Во вкладке «Праздничные дни» (Рис. 3.4) внесите информацию о праздничных днях, определите режим работы отделения (оказания услуги) в указанные дни. Если работа в выходные дни не осуществляется, чекбокс столбца «Рабочий день» отмечать не нужно.

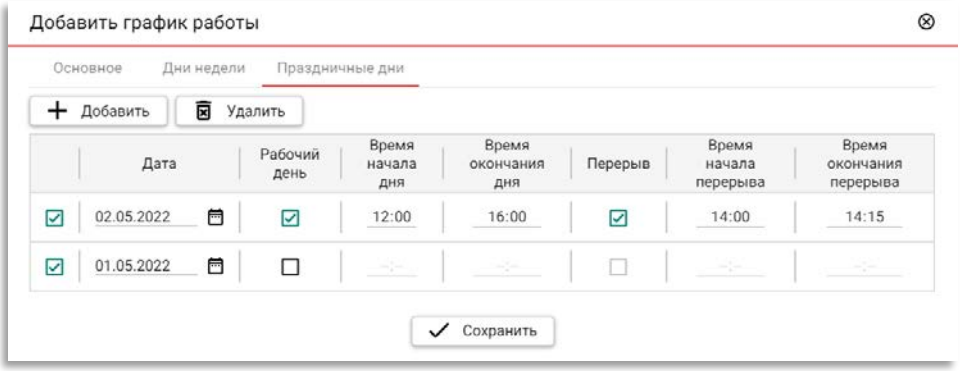


Рис. 3.4

Заполнив вкладки «Основное», «Дни недели», «Праздничные дни» нажмите на кнопку сохранить. В таблице вкладки «Графики работы» появится новая запись содержащая информацию соответствующем графике.

Теперь в СУО есть информация о графике работы (оказании услуги). С учетом специфики вашей компании вы можете создать несколько таких записей для их последующего использования в качестве шаблонов и привязки к конкретным отделениям (услугам).

5.3. Как ознакомить СУО с местом нахождения вашей компании?

Информация о месте оказания услуг очень важна для СУО. Она непосредственно влияет на множество факторов работы системы, позволяет привязывать места оказания услуг к конкретной географической точке с набором уникальных индивидуальных характеристик (адрес), а

также вписать отделение в систему временных координат (часовой пояс). Таким образом, для эффективного управления очередью СУО определяет вашу компанию в пространстве и времени.

Чтобы ознакомить СУО с местом нахождения вашей компании, войдите в соответствующую вкладку «Города и регионы». В подразделе «Регионы» нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить регион» запишите название региона присутствия вашей компании, выберите часовой пояс (Рис. 3.5).

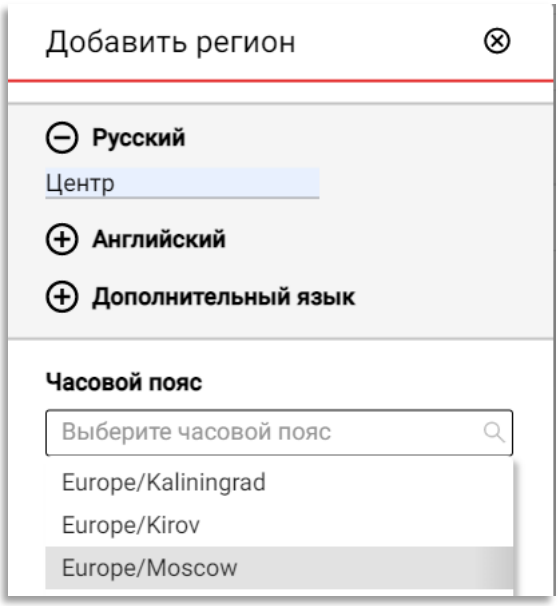


Рис. 3.5

После того, как вы успешно определили регион (часовой пояс), внесите в СУО информацию о названии города, в котором находится отделение вашей компании. Для этого, в подразделе «Города» (вкладка «Города и регионы») нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить город» запишите название города, выберите регион (Рис. 3.6).

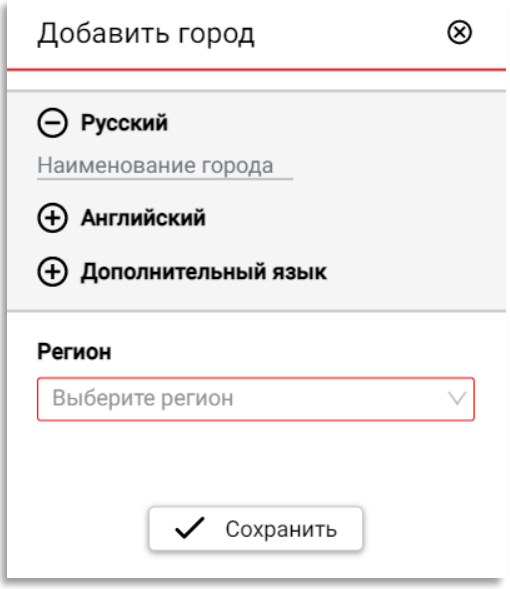


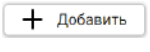
Рис. 3.6

Обратите внимание, что для выбора будут доступны только те наименования регионов, которые вы внесли в СУО на предыдущем шаге.

Теперь, когда вы ознакомили СУО с порядком работы (графиком работы) и определили места нахождения отделений (оказания услуг), можете приступить к созданию отделений.

5.4. Как создать отделение в СУО?

Отделение является основной единицей управления СУО. Организация эффективной работы отделения в системе вашей компании является основной задачей СУО Q5 WEB. Вы можете создавать неограниченное количество отделений, определять их иерархию (подчиненность) и управлять бизнес-процессами в них.

Для создания отделения, войдите в соответствующий раздел «Отделения и устройства», 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. 3.7). 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.

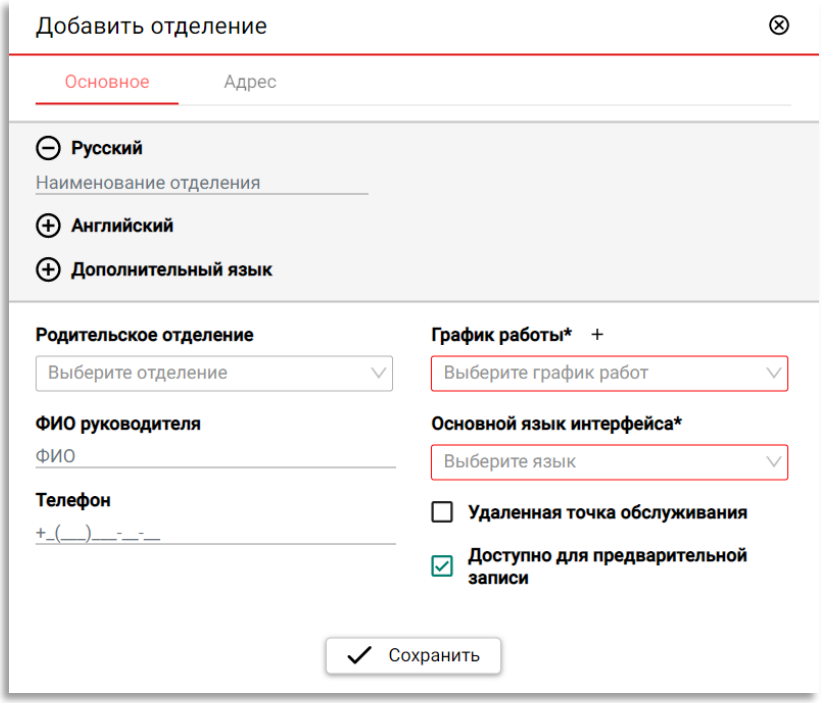


Рис. 3.7

Для соблюдения логической последовательности действий и избежания путаницы в выстраивании подчиненности отделений, рекомендуется сначала определить и добавить в СУО отделения, которые будут являться главными (родительскими) по отношению к остальным. В таких

отделениях, соответствующее поле «Родительское отделение» оставьте пустым. Далее при создании отделения, которое будет являться подчиненным по отношении к уже созданным (родительским) в поле «Родительское отделение», выберите то ранее созданное отделение, которому оно будет подчинено.

Заполните ФИО руководителя, телефон отделения. Выберите график работы. Система предложит на выбор ранее определенные вами графики работы.

Выберите основной язык интерфейса отделения. Для выбора, помимо русского языка доступен английский. Ели в качестве основного будет выбран английский язык, то интерфейс программы СУО Q5 WEB в отделении будет отображаться на английском.

При необходимости, 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.

Обратите внимание, что при переводе отделения в режим «Удаленная точка обслуживания», обратно в обычный режим отделение перевести нельзя.

Во вкладке «Адрес» заполните поля: «Регион», «Город», «Адрес» (Рис. 3.8).

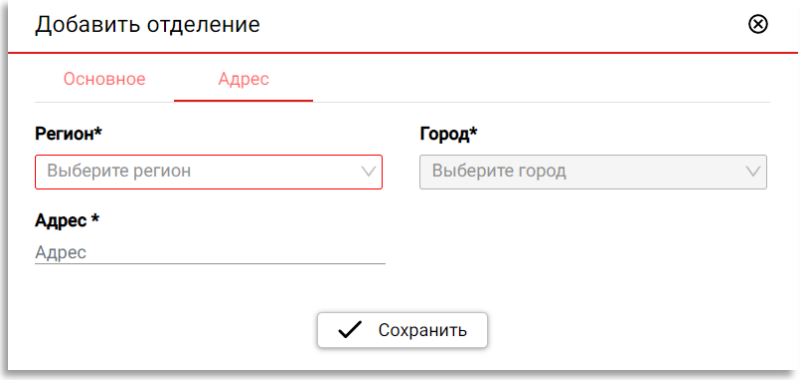


Рис. 3.8

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.

Поздравляю вас, вы успешно создали отделение в СУО Q5 WEB. Теперь используя полученную информацию создайте точную структуру отделений вашей компании, определите их иерархию.

5.5. Как воспроизвести структуру отделения в СУО?

После того как вы создали отделения вашей компании, определите их место положение и иерархию, пора воспроизвести структуру каждого отделения в СУО Q5 WEB. Структура (лат. structura – строение, порядок) или внутреннее устройство отделения обычно включает в себя рабочие места, на которых ведется работа с клиентами и различные виды устройств, с которыми взаимодействуют клиенты и сотрудники компании. СУО Q5 WEB создана для того чтобы упорядочить взаимодействие клиентов с устройствами и сотрудниками компании на рабочих местах. Сделать работу синхронной, плановой и эффективной.

Основными устройствами СУО являются:

- Регистратор – устройство, реализованное в виде сенсорного экрана позволяющее взаимодействовать СУО с клиентом. Выбирать услуги, записываться в очередь, осуществлять предварительную регистрацию, вносить личные данные;
- Главное информационное табло – устройство, реализованное в виде экрана (табло), предназначенное для отображения информации о состоянии очереди в отделении, а также демонстрации визуальной и звуковой информации (рекламные ролики, курсы валют и т.д.);
- Табло оператора - устройство, реализованное в виде экрана (табло), расположенное над рабочим местом оператора и предназначенное для отображения номера клиента.

После создания отделения (отделений), вам необходимо определить какие рабочие места и устройства будут доступны в каждом из них. Эту информацию необходимо внести в СУО.

5.6. Как создать рабочее место?

Для того чтобы создать рабочее место войдите в соответствующий раздел «Отделения и устройства», далее выберите вкладку «Рабочие места». Нажмите кнопку «Добавить».

В окне «Добавить рабочее место» последовательно заполните поле «Наименование рабочего места» и выберите отделение в состав, которого войдет это рабочее место (Рис. 3.9). Система предложит на выбор ранее определенные вами отделения.

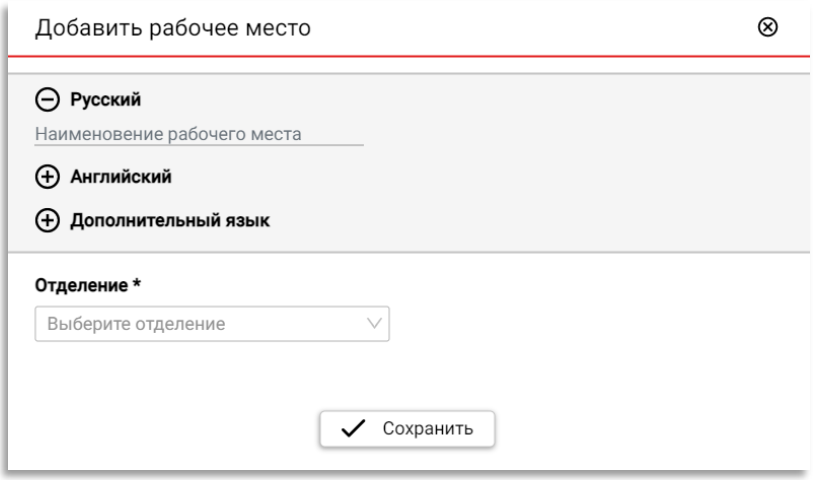


Рис. 3.9

После заполнения всех полей и вкладки нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное рабочее место, отобразится в рабочей области вкладки «Рабочие места». Для удобства администрирования, контроля и навигации СУО позволяет фильтровать рабочие места в зависимости от отделений, в которых они созданы. Для этого в рабочей области вкладки «Рабочие места» выберите вкладку «Отделение» (Рис. 3.10), затем выберите необходимое отделение. После выбора система отобразит именно те рабочие места, которые созданы в выбранном вами отделении.

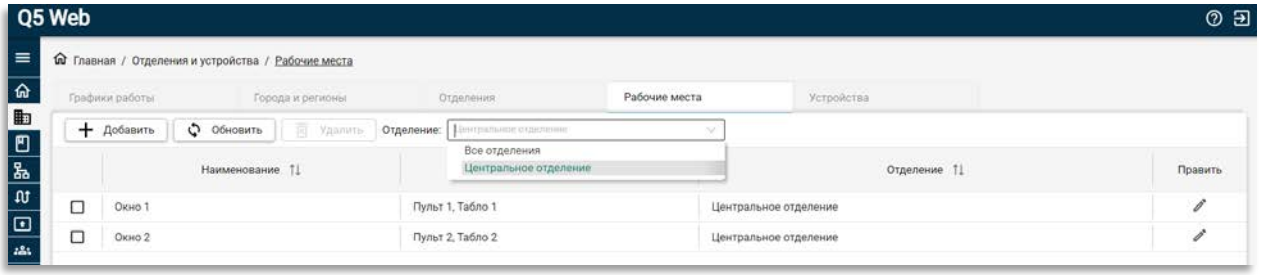
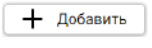


Рис. 3.10

Итак, вы создали рабочее место (места) в конкретном отделении (отделениях). Теперь необходимо определить устройства которые будут доступны на этих рабочих местах либо в отделении.

5.7. Как создать устройство?

Для того чтобы создать устройство войдите в соответствующий раздел «Отделения и устройства», далее выберите вкладку «Устройства». Нажмите кнопку «Добавить». 

В окне «Добавить устройство» заполните поле «Наименование устройства», выберите отделение в состав, которого войдет устройство, выберите тип устройства и рабочее место (Рис. 3.11). Система предложит на выбор ранее определенные вами отделения, для выбора типа устройств будут доступны: «Регистратор», «Главное информационное табло», «Табло оператора» и «Пульт оператора». «Пульт оператора» хотя и отнесен СУО к разделу устройств, по сути, является программной частью СУО, отдельным модулем в ее составе.

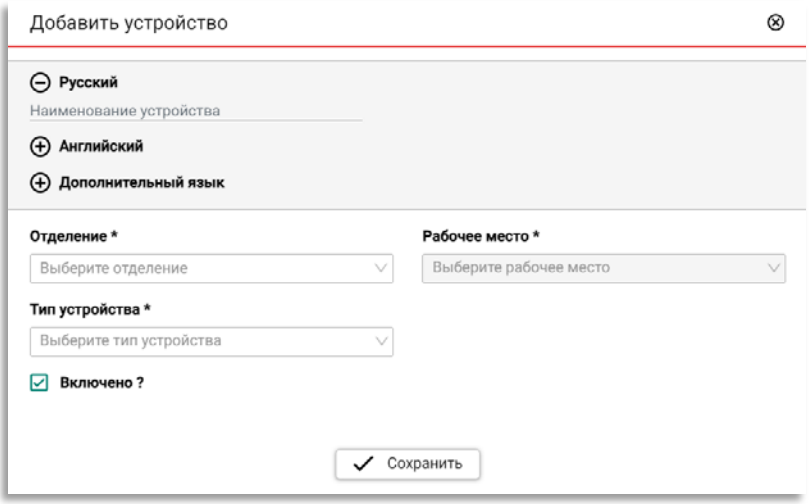


Рис. 3.11

При выборе типа устройства «Табло оператора» дополнительно заполните поля: «IP-адрес устройства», «Порт устройства» и выберите номер окна на табло оператора (Рис. 3.12). Чексбокс «Включено ?» по умолчанию активирован.

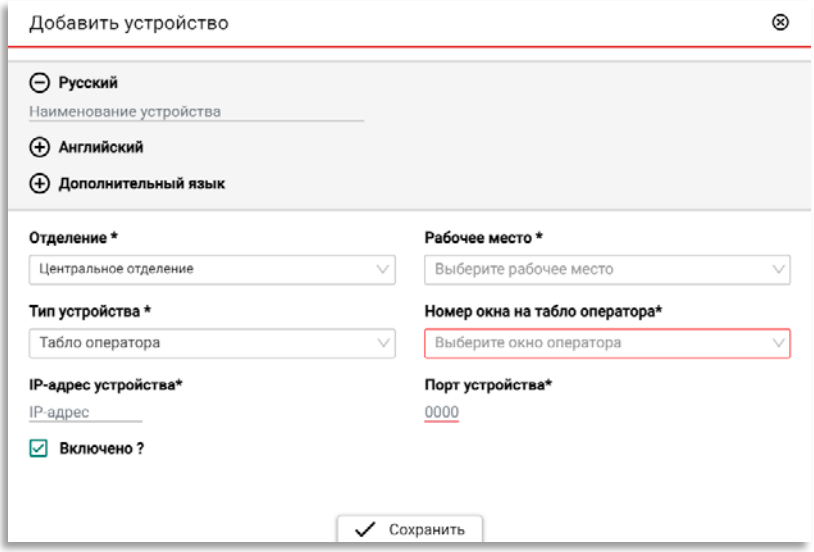


Рис. 3.12

При добавлении устройства выбор рабочего места доступен только для типов устройств: «Табло оператора» и «Пульт оператора». Устройства «Регистратор», «Главное информационное табло» не могут быть привязаны к конкретному рабочему месту, поскольку они работают в составе всего отделения.

Обратите внимание, что к одному рабочему месту нельзя привязать разные «Табло оператора» и «Пульт оператора». Работа указанных устройств имеет специфику связанную с привязкой к конкретному рабочему месту. Для привязки второго, третьего и т.д. аналогичного устройства необходимо создать достаточное количество рабочих мест, к которым эти устройства будут привязаны.

После заполнения всех полей и вкладок нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное устройство (устройства), отобразится в рабочей области вкладки «Устройства». Для удобства администрирования, контроля и навигации СУО позволяет фильтровать устройства в зависимости от отделений, в которых они созданы. Для этого в рабочей области вкладки «Устройства» выберите вкладку «Отделение» (Рис. 3.13), затем выберите необходимое отделение. После выбора система отобразит именно те устройства, которые созданы в выбранном вами отделении.

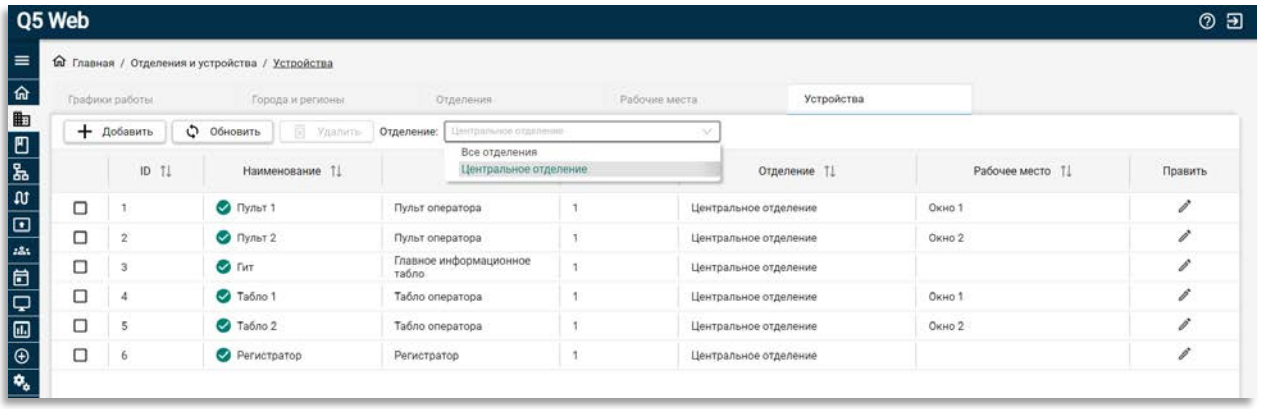


Рис. 3.13

Значок ✅ означает, что устройство включено, значок ❌ означает, что устройство выключено.

Итак, вы успешно создали и закрепили устройство (устройства) в отделении (отделениях) за конкретными рабочими местами и отделениями.

5.8. Как изменить название созданного отделения (рабочего места, устройства), изменить его подчиненность или удалить его?

В ходе работы с разделом «Отделения и устройства» СУО Q5 WEB вам может понадобиться изменить название созданного отделения (рабочего места, устройства), изменить его подчиненность или удалить его. Такие действия можно совершить в любой вкладке раздела.

Для внесения изменений во вкладках («Графики работы», «Города и регионы», «Отделения», «Рабочие места», «Устройства») раздела «Отделения и устройства» предусмотрено единая кнопка «Править» ✎. Она расположена с правой стороны рабочей области каждой вкладки в строке созданного объекта. Значок ✎ активируется при наведении на него мышки. При нажатии в рабочей области вкладки появится соответствующее окно редактирования объекта. Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить». В рабочей области вкладки отобразится измененный объект.

Для удаления отделений (иных объектов) во вкладках («Графики работы», «Города и регионы», «Отделения», «Рабочие места», «Устройства») раздела «Отделения и устройства» в системе предусмотрена единая кнопка «Удалить» 🗑. Она расположена в верхней части рабочей области каждой вкладки. По умолчанию кнопка «Удалить» 🗑 неактивна. Ее активация происходит

после того, как вы выберете отделение (иной объект), который необходимо удалить. Для этого поставьте чекбокс напротив удаляемого объекта. Кнопка «Удалить» станет активной, при ее нажатии объект будет удален из рабочей области раздела.

Обратите внимание, что нельзя удалить родительское отделение, в состав которого входят другие отделения. При попытке активировать чекбокс напротив такого отделения система сообщит об ошибке «*Извините нельзя выбрать группу для удаления, внутри которой есть отделения*». Для удаления родительского отделения вам сначала необходимо удалить подчиненные отделения, входящие в его состав.

6. СПРАВОЧНИКИ

6.1. Для чего нужен раздел «Справочники»?

Вы успешно завершили заполнение раздела «Отделения и устройства» СУО Q5 WEB. Перенесли в систему структуру отделений, их расположение, создали рабочие места и устройства. Самое время определить, какие именно услуги будут предоставляться в отделениях вашей компании, разбить их на группы, а также, для повышения эффективности работы с клиентами провести их сегментацию.

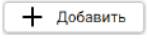
Раздел «Справочники» СУО Q5 WEB позволяет произвести все указанные манипуляции, обобщить и систематизировать информацию об услугах, группах, сегментах. Внесенные вами данные система заключает в определенный информационный блок, который называется «Справочник». СУО позволяет вам работать с неограниченным количеством справочников, редактировать и дополнять их различными услугами, группами и сегментами. Использование информации из справочников имеет ключевое значение при дальнейшей настройке и работе СУО Q5 WEB.

Структурно раздел «Справочники» содержит вкладки: «Услуги», «Группы», «Сегменты и сегментация», «Наборы справочников». Разберемся с каждой их представленных вкладок.

6.2. Как создать услугу (услуги) в СУО Q5 WEB?

Информация об услугах, которые ваша компания оказывает клиентам, имеет первостепенное значение для работы СУО. Услуги компании формируют спрос, который в свою очередь, выражается в отклике клиентов и интенсивности посещения ими отделений компании. Сформулируйте перечень услуг и определите среди них приоритетные, затем ознакомьте с ними СУО. После того, как вы создадите услуги, система будет использовать эту информацию для отображения на табло регистратора отделения с целью формирования спроса и управления очередью. На основе этой информации будет осуществляться предварительная запись на конкретные услуги.

В зависимости от специфики отделений, их местоположения, спроса на услуги, система гибко формирует перечни услуг и дифференцирует их с помощью закрепления за информационными блоками «Справочниками». Это позволит вам, как системному администратору, легко контролировать и управлять работой СУО в отделениях компании.

Для создания услуги, войдите в соответствующий раздел «Справочники», далее выберите вкладку «Услуги». Нажмите кнопку «Добавить». 

В окне «Добавить услугу» последовательно заполните две вкладки: «Основное» и «Нормативы».

Во вкладке «Основное» запишите «Наименование услуги» (Рис. 4.1). При необходимости укажите наименование на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках).

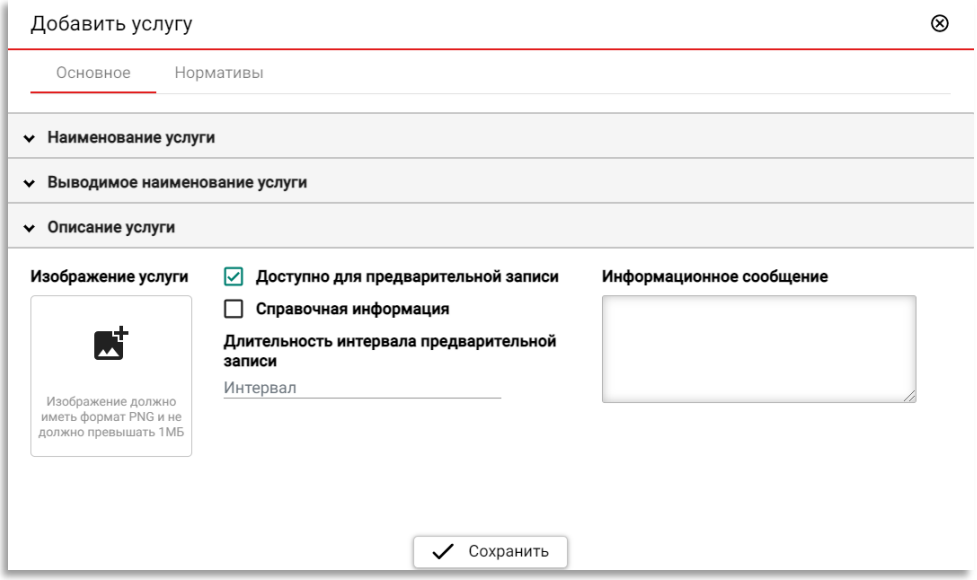


Рис 4.1

Укажите «Выводимое наименование услуги». Обратите внимание, что именно этот параметр будет отображаться на табло регистратора! Предусмотрена возможность выбора языка, аналогичная с «Наименованием услуги».

При необходимости, заполните «Описание услуги». Этот параметр будет отображаться на табло регистратора ниже «Выводимого наименования услуги» (при условии заполнения). Предусмотрена возможность выбора языка, аналогичная с «Наименованием услуги».

Вы можете загрузить изображение услуги в соответствующем поле. Для системы подойдет формат изображения PNG размером не более 1 МБ.

Справа от «Изображения услуги» по умолчанию активен чекбокс «Доступно для предварительной записи». Это означает, что данная услуга будет доступна для предварительной записи в любом отделении, в составе услуг которого она будет закреплена. В поле «Длительность интервала предварительной записи» укажите соответствующий интервал. Размер интервала должен быть кратен 5 (пяти). Данный параметр позволяет вам установить периодичность, с которой система будет осуществлять предварительную запись на услугу. Длительность интервала устанавливается в минутах. К примеру, если в поле вы определите 15 минут, то это будет означать, что после записи клиента на определенную услугу, следующая запись возможна только через 15 минут и так далее. С точки зрения сотрудника предоставляющего услугу это означает, что у него фактически есть 15 минут для ее оказания, прежде чем появится очередной клиент по предварительной записи.

Чекбокс «Справочная информация» по умолчанию неактивен. При его активации добавляемая услуга становится справочной, то есть становится элементом «скрытой» рекламы в перечне отображаемых для клиентов услуг на регистраторе. На такую услугу нельзя зарегистрироваться и получить талон, однако ее наличие в перечне услуг значительно расширяет маркетинговые возможности вашей компании по информированию клиентов. Дополнительную

информацию о справочной услуге можно указать в расположенном справа поле «Информационное сообщение» (Рис. 4.1). Например, опишите в данном поле особенности проводимой вашей компанией акций, которая может заинтересовать клиента: «Снижаем ставку по автокредитам! Акция действует до конца января!».

Во вкладке «Нормативы» настройте нормативное время обслуживания для различных схем диспетчеризации (Рис. 4.2). Для удобства восприятия в системе предусмотрены три схемы: «Зеленая», «Желтая», «Красная». Для каждой из них по умолчанию предустановленно нормативное время 600 секунд.

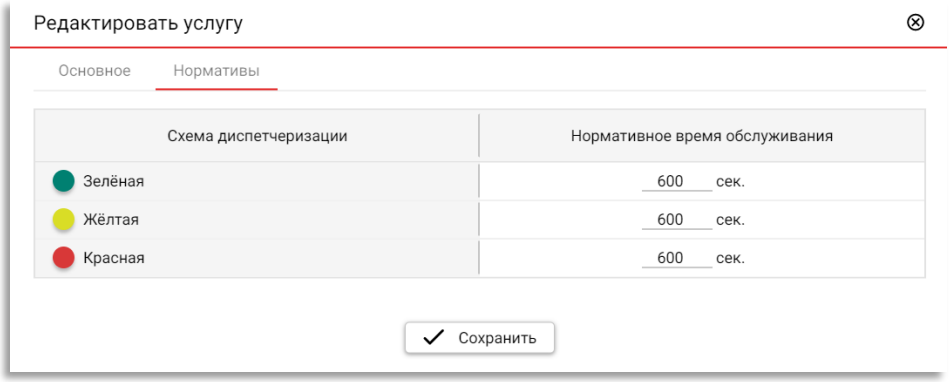


Рис. 4.2

Обратите внимание, что описываемый параметр диспетчеризации крайне важен для последующего управления очередью. Цветовые схемы интуитивно отображают состояние загруженности работы отделения вашей компании в моменте. От зеленного, когда время ожидания услуги клиентами в очереди соответствует установленным нормативам, до красного, когда клиенты ждут очень долго. Переключение между схемами диспетчеризации в отделении осуществляет администратор отделения, наделенный соответствующими правами. Сокращение нормативного времени обслуживания для создаваемой услуги при красной схеме диспетчеризации позволит ускорить время оказания услуги оператором (сотрудником компании). Методы ускорения оказания услуги в зависимости от ситуации в отделении определяете вы, а система сигнализирует о состоянии очереди и подсказывает оператору (сотруднику компании) на рабочем месте о том, что необходимо сместить приоритеты на скорость обслуживания. В этом случае определяющим параметром для оператора (сотрудника компании) будет являться нормативное время обслуживания, установленное в рамках возникшей схемы диспетчеризации для данной услуги центральным администратором. Сокращение время обслуживания приведет к сокращению времени ожидания клиентами услуг (очередь начнет двигаться), что в свою очередь позволит администратору отделения изменить схему диспетчеризации и сигнализировать операторам (сотрудникам компании) об изменении нормативного времени. Помимо изменения нормативного времени обслуживания, при изменении схемы диспетчеризации система делает неактивными в регистраторе некоторые услуги. Упрощает схему распределения оставшихся услуг среди операторов (сотрудников). Любой оператор (сотрудник) оказывает любую услугу, тем самым компенсируя возросший спрос на определенную услугу. Сочетание управления временными

интервалами в совокупности с гибким изменением метода обслуживания позволяет СУО Q5 WEB в кратчайшие сроки устранить очередь, без ущерба для ваших клиентов.

После заполнения всех полей и вкладок нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненная услуга, отобразится в рабочей области вкладки «Услуги» (Рис. 4.3).

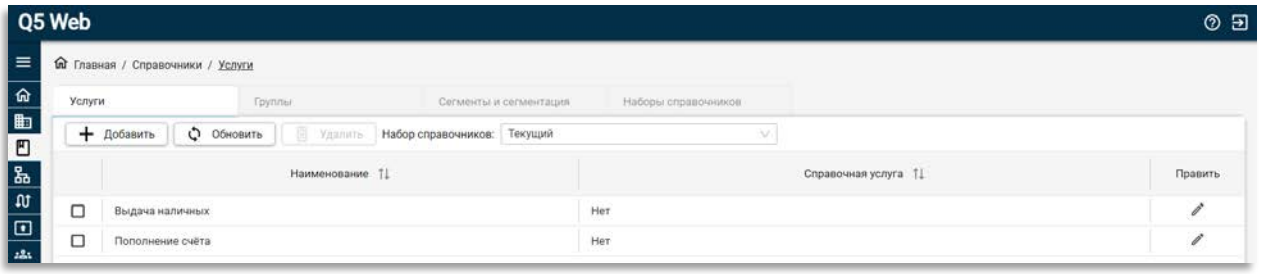
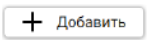


Рис 4.3

Вы успешно создали первую услугу и определили ее параметры. Теперь последовательно внесите в систему информацию о всех услугах оказываемых вашей компанией.

6.3. Как создать группу и для чего она нужна?

Группа в СУО Q5 WEB это искусственный параметр классификации и объединения различных услуг компании по сходному признаку. Группы выделяются для более точного управления очередью, к ним привязываются услуги с определенным сегментом. В дальнейшем с их помощью регулируются параметры диспетчеризации. К примеру, при красной схеме работы отделения регистратор, согласно определенным вами параметрам, может отключать запись на определенную группу (группы) услуг. В дальнейшем при выходе отделения на зеленую схему диспетчеризации, группы услуг снова становятся доступными в регистраторе. Распределение услуг на группы будет подробно описано в п. 8.5. Инструкции.

Для создания группы, войдите в соответствующий раздел «Справочники», далее выберите вкладку «Группы». Нажмите кнопку «Добавить». 

В окне «Добавить группу» заполните поле «Наименование группы» (Рис. 4.4). При необходимости укажите наименование группы на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках).

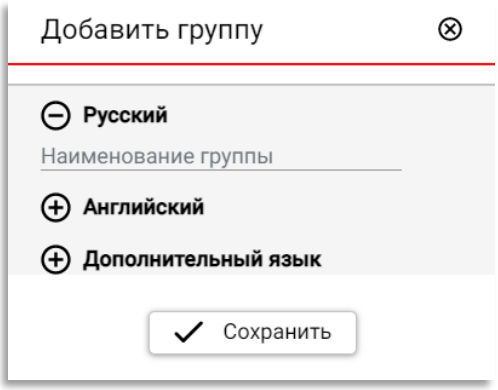


Рис. 4.4

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование группы, отобразится в рабочей области вкладки «Группы» (Рис. 4.5).

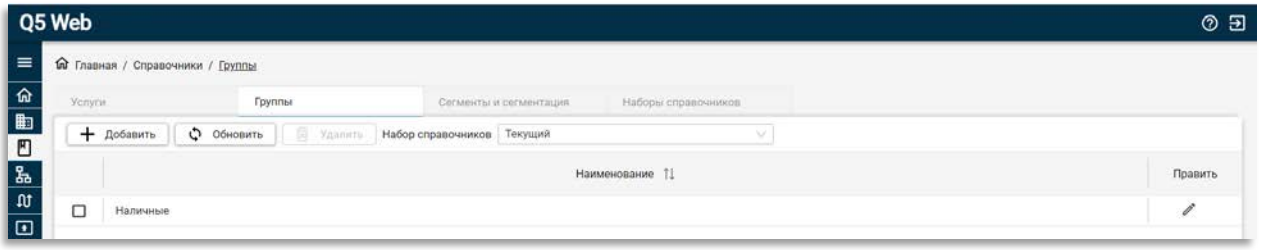


Рис. 4.5

6.4. Сегментация клиентов. Как СУО Q5 WEB работает с группами клиентов?

В целях повышения эффективности работы с клиентами вашей компании в СУО Q5 WEB реализована возможность разделения их по сегментам. Сегментация клиентской базы позволяет определить уникальные подходы к клиентам, чтобы каждый из них чувствовал, что ваше предложение адресовано лично ему.

Разделение по сегментам происходит в момент, когда клиент регистрируется на услугу и вносит в СУО информацию о номере своей банковской карты или карты лояльности. В зависимости от заданного вами интервала этих номеров и заранее определенного сегмента, система сама присваивает клиенту сегмент. Дальнейшее обслуживание клиента будет осуществляться в соответствии с приоритетом определенным центральным администратором для данного сегмента клиентов. Сегментация клиентов в СУО позволяет: точно описать группы ваших клиентов в зависимости от потребностей (запросов), оптимизировать работу с точки зрения максимальной отдачи на затраченное время, предоставить клиентам определенного сегмента повышенный уровень сервиса. К примеру, уникальный клиент (набор критериев определяется вашей компанией индивидуально) при регистрации будет отнесен к сегменту «VIP» (сегмент приведен в качестве примера). Вы можете сократить до минимального время ожидания таким клиентом услуги, помимо этого можете направить его на обслуживание к наиболее опытному сотруднику. При правильной настройке, система будет отрабатывать такой сценарий обслуживания сегментов автоматически.

Даже если у клиента отсутствует кредитная карта и карта лояльности, при регистрации на услугу ему будет присвоен соответствующий сегмент. По умолчанию система относит таких клиентов к сегменту «Стандарт».

6.5. Как создать сегмент клиента и настроить параметры сегментации по банковским картам и картам лояльности?

Пред созданием сегмента клиента, определите профиль таких клиентов и перечень уникальных признаков, которые позволят отнести клиента к тому или иному сегменту. Затем определите стандарт обслуживания клиентов в зависимости от сегмента. Эта информация позволит вам наиболее полно сформировать необходимые именно вашей компании сегменты. По умолчанию в СУО предусмотрены следующие виды сегментов: «Предварительная запись», «Стандарт», «VIP» (Рис. 4.6).

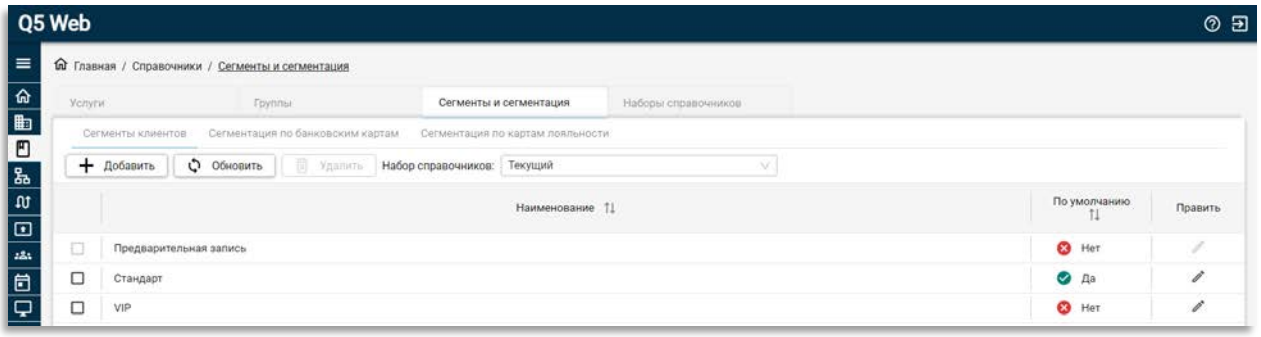


Рис. 4.6

Обратите внимание, что в столбце «По умолчанию» (Рис. 4.6) напротив сегмента «Стандарт» стоит значок с подписью «Да». Это означает, что всем клиентам, которых невозможно идентифицировать с помощью номеров банковских карт и карт лояльности будет присвоен сегмент «Стандарт». При создании вами дополнительных сегментов значение по умолчанию «Да» может быть присвоено только одному сегменту.

Для создания сегмента, войдите в соответствующий раздел «Справочники», далее выберите вкладку «Сегменты и сегментация». Нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить сегмент клиентов» заполните поле «Наименование сегмента» (Рис. 4.7). При необходимости укажите наименование сегмента на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках). Чекбокс «По умолчанию» при открытии окна неактивен. Активация чекбокса приведет к тому, что регистрация клиента данного сегмента будет происходить без идентификации.

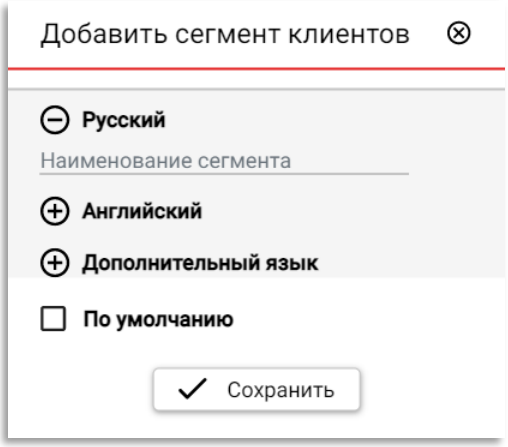


Рис. 4.7

После заполнения всех полей и вкладок нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование группы, отобразится в рабочей области вкладки «Сегменты и сегментация» (Рис. 4.6).

Для настройки параметров сегментации по банковским картам, войдите в соответствующий раздел «Справочники», выберите вкладку «Сегменты и сегментация», далее вкладку «Сегментация по банковским картам». Нажмите кнопку «Добавить».

В окне «Добавить сегментацию по банковским картам» последовательно заполните поля «начало диапазона номеров», «Конец диапазона номеров», выберите ранее введенный вами сегмент клиента, которому будет соответствовать выбранный диапазон (Рис. 4.8).

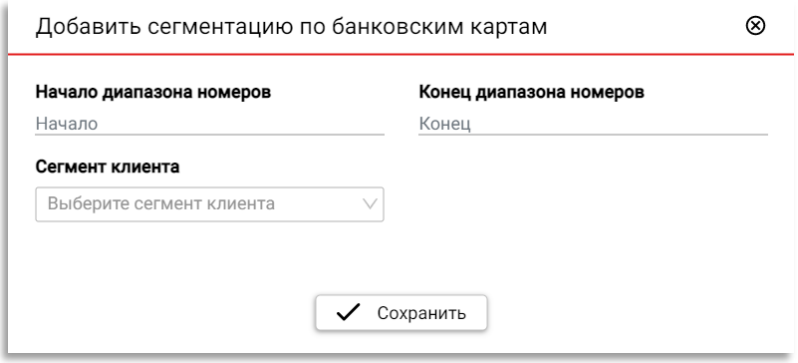


Рис. 4.8

После заполнения всех полей и вкладок нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненный вариант сегментации по банковским картам, отобразится в рабочей области вкладки «Сегментация по банковским картам» (Рис. 4.9). Вы можете создавать необходимое количество вариантов сегментаций, по числу сегментов ранее определенных в СУО для вашей компании.

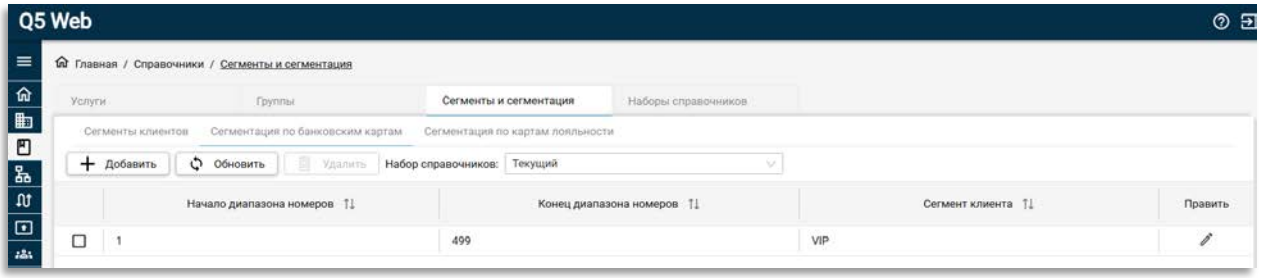


Рис. 4.9

Обратите внимание, что для описываемого параметра максимальная длинна числового диапазона номеров, не должна превышать 16 символов.

6.6. Где сохраняется информация об услугах, группах и сегментах? Какова структура справочников СУО?

Это пожалуй важнейший вопрос, ответ на который необходимо уяснить пользователю с правами центрального администратора СУО Q5 WEB. Поскольку система позволяет

одновременно организовывать и управлять работой неограниченного количества отделений (иных структурных подразделений) вашей компании, закономерен вопрос о том, как структурировать и систематизировать такой большой объем информации. Причем необходимо учитывать, что информация об услугах, группах и сегментах может быть как идентичной для нескольких отделений, так и иметь кардинальные различия. Кроме того, из этой информации СУО предстоит формировать дерево услуг, схемы обслуживания для каждого конкретного отделения, задавать для них соответствующие пакеты обновления. Все это требует порядка и четкой структуры.

Для решения обозначенных задач в СУО созданы специальные информационные блоки - «Наборы справочников». Соответствующая вкладка находится в разделе «Справочники». По умолчанию вся информация об услугах, группах и сегментах внесенная вами в систему обобщается и сохраняется в справочнике «Текущий». Обратите внимание, что во вкладках «Услуги», «Группы», «Сегменты и сегментация» раздела «Справочники» есть фильтр «Набор справочников» (Рис. 4.10.). В нем также по умолчанию отображается справочник «Текущий».

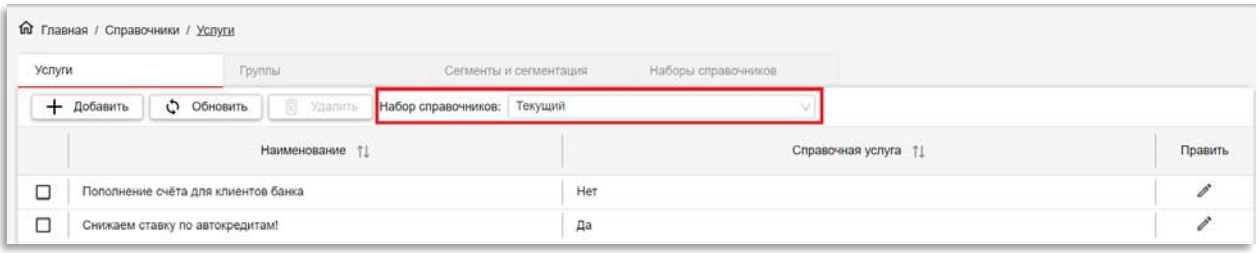


Рис. 4.10.

Как только у вас возникнет необходимость задать набор услуг, групп, сегментов и сегментаций для другого отделения, создайте уникальный справочник. Название справочника, должно позволять вам быстро сориентироваться к какому отделению (структурному подразделению) вашей компании он относится. После создания такого справочника (Набора справочников) с названием отличным от «Текущий», система будет учитывать и сохранять все изменения, производимые вами именно в новом справочнике. Так, если вы создадите новый справочник «Отделение 366» и определите в нем 34 услуги, 6 групп и 2 сегмента, то эта информация сохранится в справочнике «Отделение 366».

Важно запомнить, что для создания новых справочников система использует в качестве эталонного справочник «Текущий». Это необходимо учитывать при создании второго, третьего, и последующих справочников. Так, если при создании справочника «Отделение 366» из предыдущего примера в состав справочника «Текущий» входили 32 услуги, 5 групп и 2 сегмента, то все они автоматически были скопированы как шаблон в справочник «Отделение 366». Затем вы самостоятельно редактировали состав услуг доведя их количество до 34, добавили еще одну группу (их стало 6), сегменты остались без изменений (2).

Если после создания справочника «Отделение 366» вы снова вернетесь к редактированию справочника «Текущий» и удалите в нем 10 из 32 существующих услуг, то затем при создании второго справочника «Отделение 367» в него в качестве шаблона войдут уже 22 услуги. При этом такое редактирование справочника «Текущий» не затронет информацию в

справочнике «Отделение 366», поскольку он создавался по образу более ранней версии справочника «Текущий».

Используя фильтр «Набор справочников» вы можете выделять необходимый для редактирования справочник. При этом в рабочей области соответствующей вкладки отобразятся только те услуги, группы и сегменты которые относятся к выбранному набору справочников.

Итак, теперь мы разобрались по какому принципу в системе сохраняется, редактируется и отображается важная информация об услугах, группах и сегментах.

6.7. Как создавать и редактировать наборы справочников СУО?

Перед созданием нового набора справочников представьте структуру всех подразделений вашей компании, где планируется использование СУО. Затем определите наиболее типовые услуги, группы и сегменты, которые затем внесите в систему. По умолчанию они сохранятся в справочнике «Текущий». Используйте это справочник как шаблон для создания и описания в СУО структуры услуг, групп и сегментов отделений вашей компании, это значительно сократит ваши трудозатраты при настройке и работе СУО.

Для создания набора справочников, войдите в соответствующий раздел «Справочники», далее выберите вкладку «Наборы справочников». Нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить набор справочников» заполните поле «Наименование набора справочников» (Рис. 4.11.). При необходимости укажите наименование набора справочников на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках).

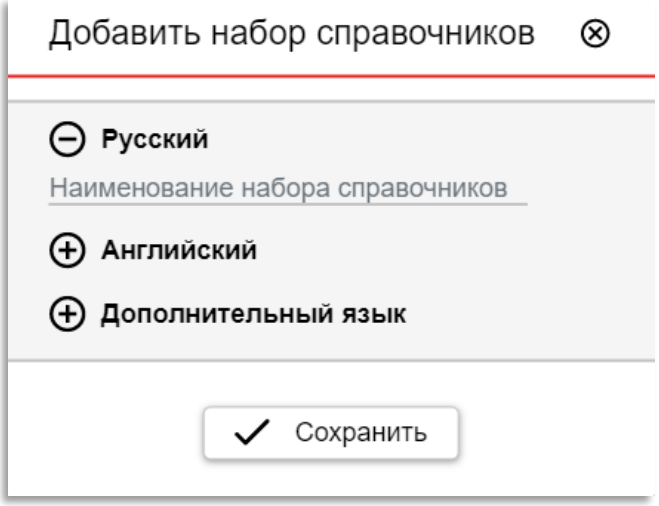


Рис. 4.11.

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование справочника, отобразится в рабочей области вкладки «Наборы справочников» (Рис. 4.12.).

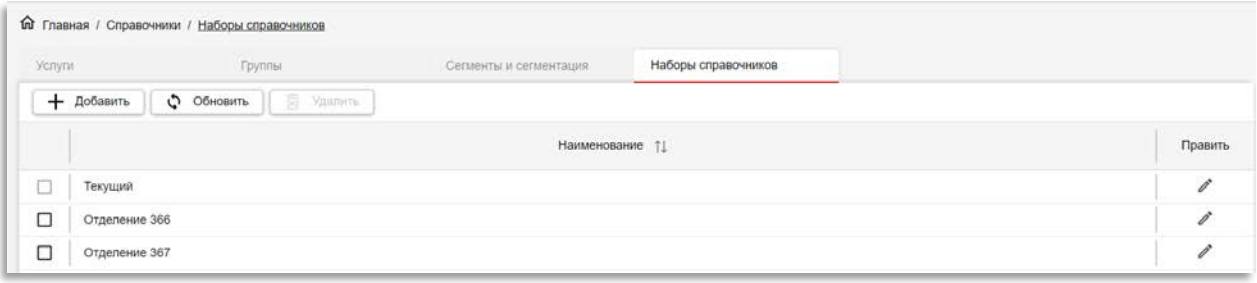


Рис.4.12.

Для внесения изменений в справочники вкладки «Наборы справочников» предусмотрена кнопка «Править» (Рис. 4.12.). Она расположена с правой стороны рабочей области вкладки в строке созданного объекта. Значок активируется при наведении на него мышки. При нажатии в рабочей области вкладки появится соответствующее окно «Редактирования набора справочника» (Рис. 4.13.). Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить». В рабочей области вкладки отобразится измененный объект.

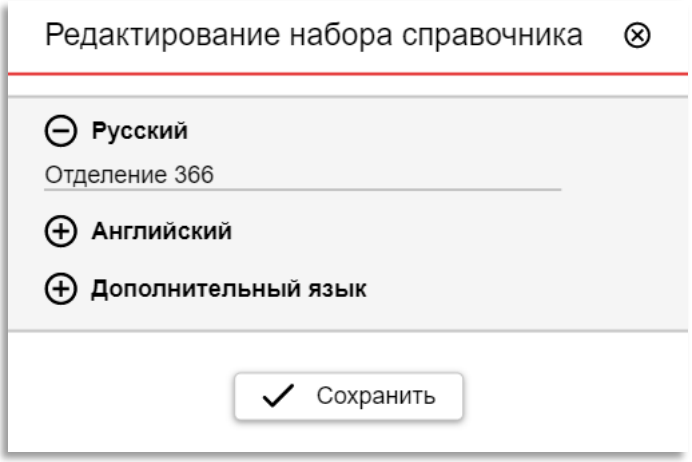


Рис. 4.13.

Для удаления справочника во вкладке «Наборы справочников» предусмотрена кнопка «Удалить». Она расположена в верхней части рабочей области вкладки. По умолчанию кнопка «Удалить» неактивна. Ее активация происходит после того, как вы выберете справочник, который необходимо удалить. Для этого поставьте чекбокс напротив удаляемого объекта. Кнопка «Удалить» станет активной, при ее нажатии справочник будет удален из рабочей области вкладки.

7. ДЕРЕВЬЯ УСЛУГ

7.1. Как настроить отображение услуг в СУО с помощью «Дерева услуг»?

Информация об услугах, которые ваша компания оказывает клиентам, имеет первостепенное значение для работы СУО. Услуги компании формируют спрос, который в свою очередь, выражается в отклике клиентов и интенсивности посещения ими отделений компании. На процессе создания услуг мы уже подробно останавливались в разделе 6.2. настоящей Инструкции. Теперь же на основе созданных услуг необходимо определить оптимальную форму их отображения в отделении. Говоря простым языком, вы должны настроить внешний вид перечня услуг, отображаемый на регистраторе СУО, который позволит клиенту вашей компании быстро сориентироваться и записаться на конкретную услугу.

За отображение услуг вашей компании в СУО отвечает вкладка «Деревья услуг». Создайте «Дерево услуг» для каждого отделения (иного структурного подразделения) вашей компании с учетом его специфики. Сделайте это на основании произведенной ранее разбивки услуг и сегментов закрепленных за различными справочниками. Создавая новое «Дерево услуг» объедините однотипные услуги в родительские папки, это поможет клиентам вашей компании быстро ориентироваться при выборе конкретной услуги на регистраторе. «Дерево услуг» должно выглядеть простым и логически встроенным, услуги должны быть структурированы и разнесены по папкам. Результат, отображаемый на экране регистратора должен максимально отвечать на возможные запросы клиентов. Ниже приведена примерная схема «Дерева услуг» отделения банка (Рис. 5.1.).

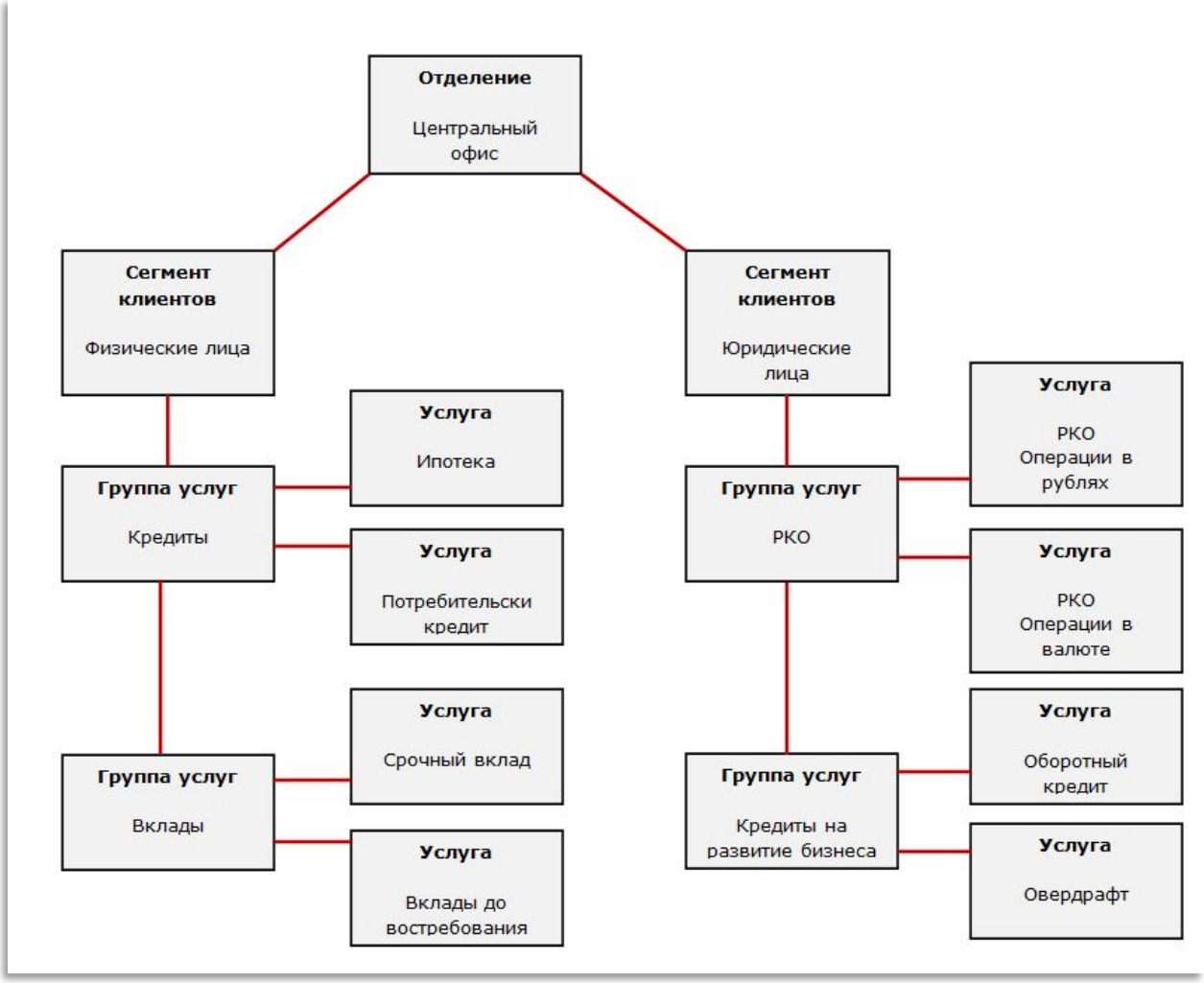


Рис. 5.1.

Вы можете создавать неограниченное количество «Деревьев услуг», при этом важно помнить, что каждому «Дереву услуг» должен соответствовать определенный «Набор справочников».

В процессе создания и настройки «Деревьев услуг» вам откроются возможности СУО, которые позволят непосредственно влиять на скорость обслуживания, увеличивая ее интенсивность в часы пиковых нагрузок на сотрудников (операторов) вашей компании либо снижая в обычное время. Вам станет доступной настройка и управление как отдельными услугами, так и целыми папками услуг, которые в зависимости от схемы диспетчеризации могут исчезать из регистратора на время действия той или иной схемы. Далее мы подробно рассмотрим эти возможности.

7.2. Как создать и редактировать (настроить) «Дерево услуг»?

Для создания «Дерева услуг», войдите в соответствующий раздел «Деревья услуг». Нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить дерево услуг» заполните поле «Наименование дерева» (Рис. 5.2.).

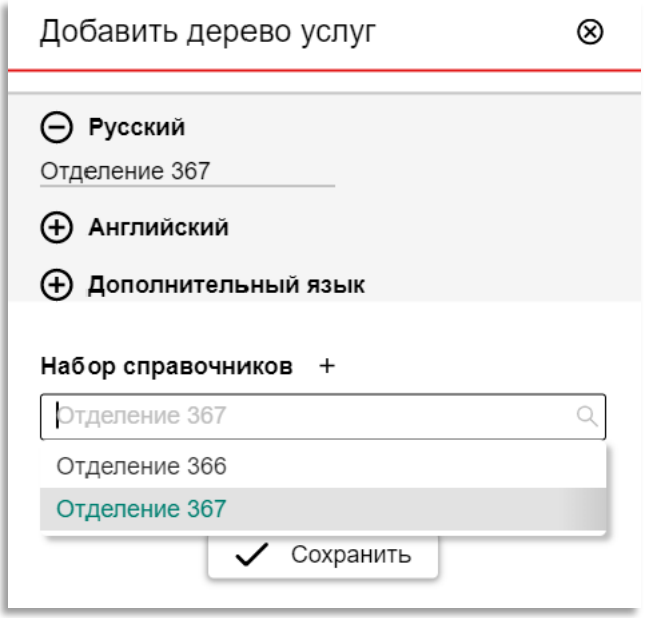


Рис. 5.2.

При необходимости укажите наименование дерева на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках). Выберите необходимый «Набор справочников».

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование дерева, отобразится в рабочей области вкладки «Деревья услуг» (Рис. 5.3.).

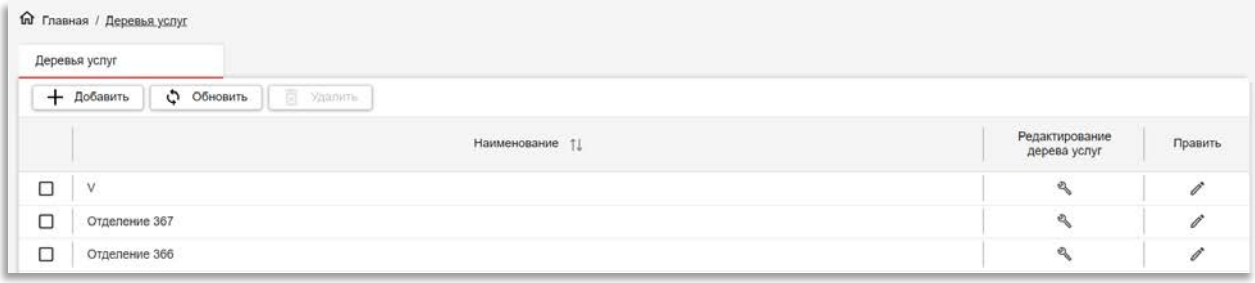


Рис. 5.3.

Вы успешно создали «Дерево услуг» с соответствующим наименованием, за основу структуры дерева взяли один из «Наборов справочников». Однако теперь необходимо настроить дерево, шаг за шагом выстроить его структуру, распределить услуги по папкам, определить доступность услуг в зависимости от схемы диспетчеризации, задать параметры предварительной записи.

Для того чтобы приступить к редактированию «Дерева услуг», выберите соответствующее наименование дерева и нажмите на кнопку «Редактирование услуг» . После нажатия откроется форма редактирования дерева услуг (Рис. 5.4.).

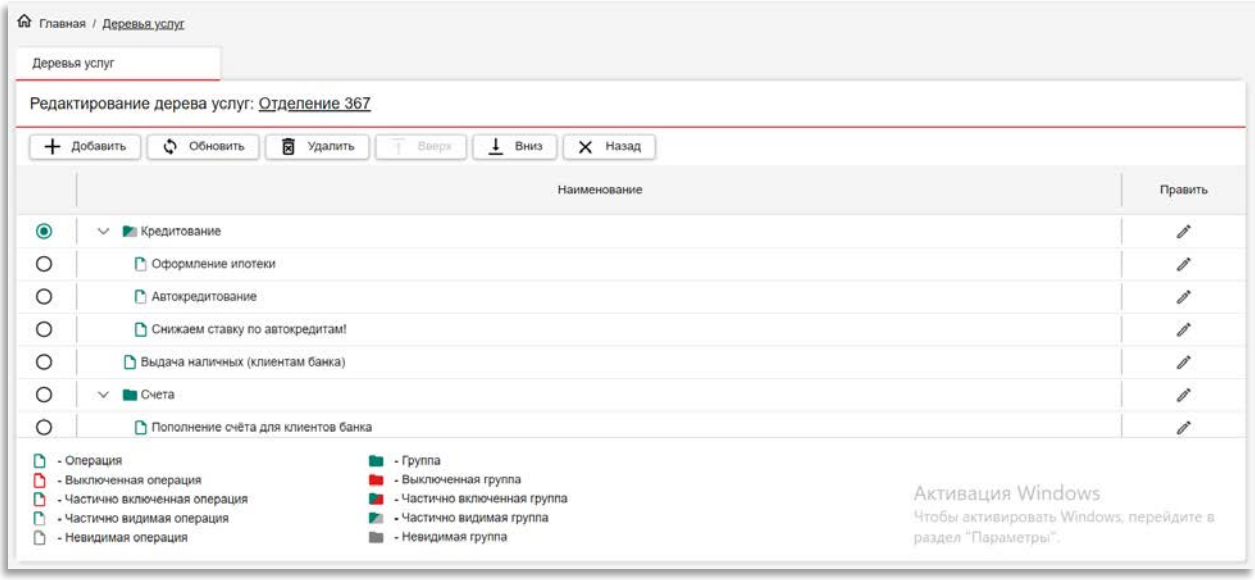


Рис. 5.4.

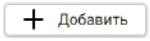
Рабочая область формы «Редактирования дерева услуг» содержит следующие элементы управления (кнопки):

- **«Добавить»** - добавление услуги/папки;
- **«Обновить»** - обновление дерева услуг. Содержимое рабочей области обновляется актуальной информацией из базы данных. Это может потребоваться, когда в системе работают несколько пользователей, которые добавляют (редактируют, удаляют) информацию. После обновления система отобразит актуальные данные;
- **«Удалить»** - удаление папки/услуги;
- **«Вверх»** - перемещение вверх папки/услуги в дереве услуг;
- **«Вниз»** - перемещение вниз папки/услуги в дереве услуг;
- **«Назад»** - переход в раздел «Деревья услуг»;
- **«Править»** - редактирование компонента.

В нижней части рабочей области формы «Редактирования дерева услуг» (Рис. 5.4.) содержатся пиктограммы:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Услуга	Операция одновременно включена и видима
	Выключенная услуга	Операция полностью недоступна
	Частично выключенная услуга	Операция доступна для обслуживания не для всех сегментов (актуально, если в системе присутствует несколько сегментов клиентов) и не во всех схемах диспетчеризации
	Частично видимая операция	Операция видима на Регистраторе не для всех сегментов (актуально, если в системе присутствует несколько сегментов клиентов)

	Невидимая операция	Операция не отображается на Регистраторе для всех сегментов клиентов.
	Группа	Группа операций. Группа доступна для всех сегментов клиентов.
	Выключенная группа	Группа операций полностью недоступна
	Частично включенная группа	Группа операций доступна для обслуживания не для всех сегментов (актуально, если в системе присутствует несколько сегментов клиентов)
	Частично видимая группа	Группа операций видима на Регистраторе не для всех сегментов (актуально, если в системе присутствует несколько сегментов клиентов)
	Невидимая группа	Группа операций не отображается на Регистраторе для всех сегментов клиентов.
	Маршрут	Это услуга, фактически включающая в себя несколько услуг. Маршрут доступен для всех сегментов клиентов.
	Выключенный маршрут	Маршрут недоступен для всех сегментов клиентов.
	Невидимый маршрут	Маршрут не отображается на Регистраторе для всех сегментов
	Операция-справка	Операция, на которую нельзя зарегистрироваться (носит информативный характер).

После того как вы ознакомились с основными элементами управления формы «Редактирования дерева услуг» начните формировать структуру самого дерева. Для этого нажмите кнопку «Добавить». 

формы редактирования. Система предложит выбрать добавляемый объект: «Услугу» или «Папку».

При добавлении «Папки» в окне «Добавить папку» заполните вкладки «Основное» и «Настройка отображения».

Во вкладке «Основное» заполните вкладки наименование папки, выводимое наименование папки, описание папки. Система позволяет заполнить (продублировать) наименование на английском и ином (на ваш выбор) языке (Рис. 5.5.). Выберите «Родительскую папку».

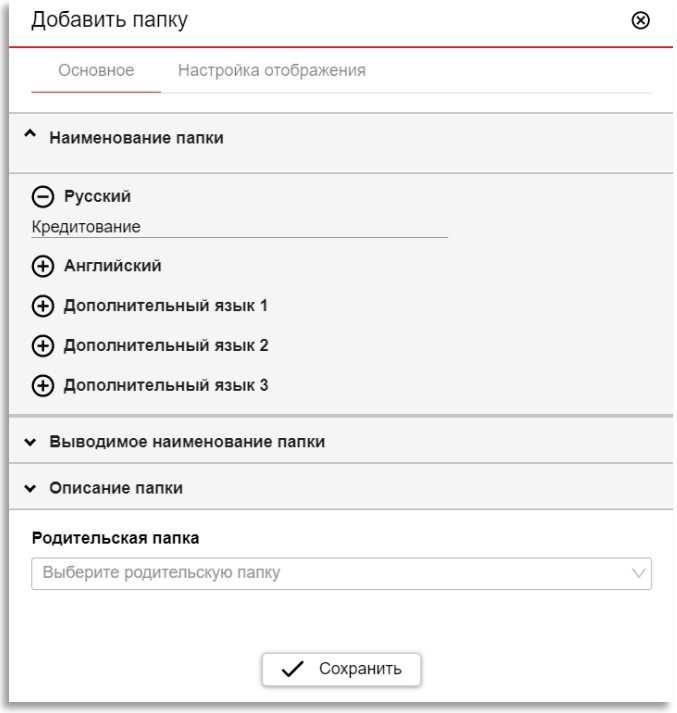


Рис. 5.5.

Обратите внимание, что при создании первой папки «Деревьев услуг» вы не сможете выбрать «Родительскую папку» поскольку таковая отсутствует в соответствующем дереве. Система выдаст сообщение «Данные отсутствуют». После создания первой папки, ее можно будет использовать как «Родительскую папку», создавая тем самым иерархию папок и услуг.

Во вкладке «Настройка отображения» отметьте чекбоксы «Показывать», «Включена» для отображаемых сегментов клиентов. Это необходимо сделать для каждой «Схемы диспетчеризации»: зеленой, желтой, красной (Рис. 5.6.).

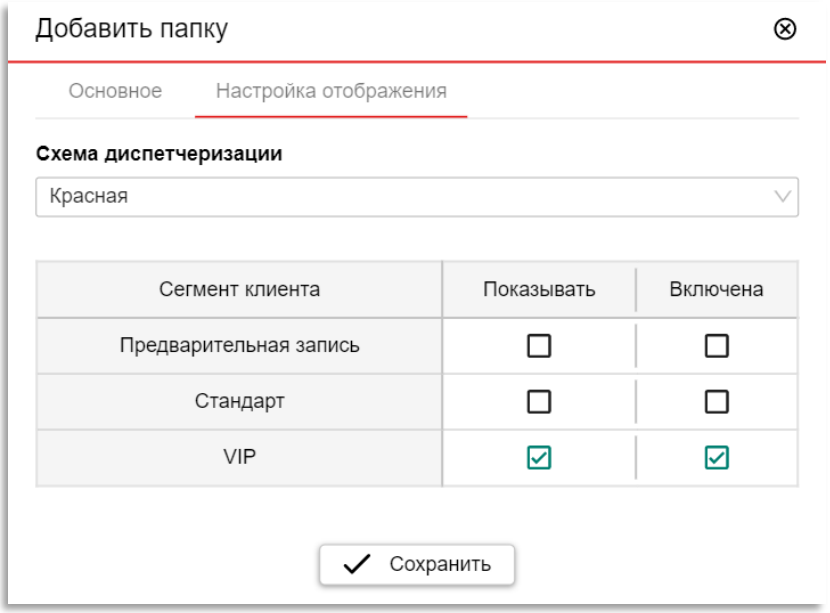


Рис. 5.6.

К примеру, на рисунке 5.6. при активации красной «Схемы диспетчеризации» создаваемая папка будет отображаться на табло регистратора только для сегментов клиентов «VIP». Остальные сегменты клиентов не смогут выбрать услугу из данной папки, пока действует красная схема. Таким образом, вы настраиваете приоритеты при обслуживании клиентов, в частности ограничиваете в определенных ситуациях объем предоставляемых услуг для скорейшей нормализации клиентского потока в отделении.

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненная, папка отобразится в рабочей области формы «Редактирования дерева услуг» (Рис. 5.7.).

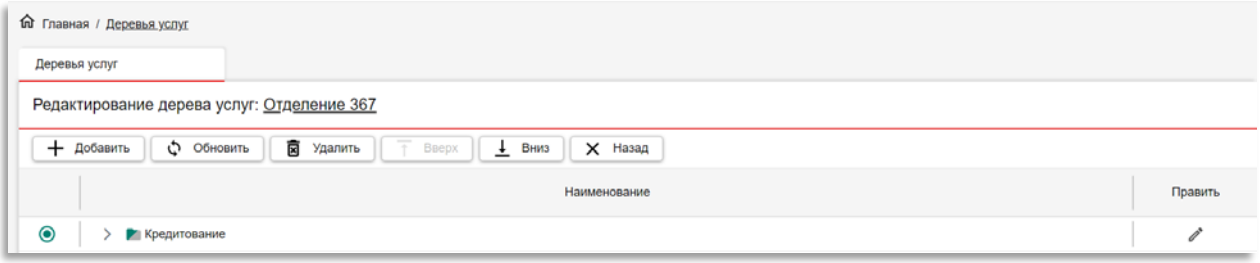


Рис. 5.7.

Для удобства визуального восприятия центральным администратором, созданная папка будет помечена системой в соответствии с одной из ранее приведенных пиктограмм (в зависимости от выбранных вами ограничений). В частности пиктограмма означает, что данная папка видна на регистраторе не для всех сегментов клиентов.

При добавлении «Услуги» в окне «Добавить услугу» заполните вкладки «Основное», «Настройка отображения» и «Предварительная запись» (Рис. 5.8.).

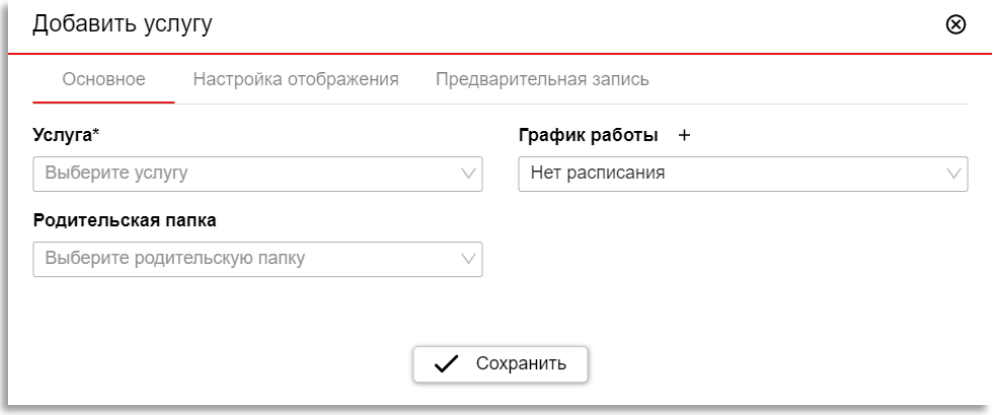


Рис. 5.8.

Во вкладке «Основное» выберите услугу, если необходимо отнести выбранную услугу к нескольким однотипным в соответствующую «Родительскую папку», укажите название этой папки, выберите график работы. Обратите внимание, выбор услуг возможен только между добавленными вами ранее услугами в справочник, к которому привязано редактируемое «Дерево услуг». Если при попытке выбора услуги система выдает сообщение «нет данных», то возможно вы уже

использовали все доступные услуги при построении «Дерева услуг» либо в справочнике, на основе которого создано «Дерево услуг» услуги не создавались.

Во вкладке «Настройка отображения» отметьте чекбоксы «Показывать», «Включена» для отображаемых сегментов клиентов. Это необходимо сделать для каждой «Схемы диспетчеризации»: зеленой, желтой, красной (Рис. 5.9.).

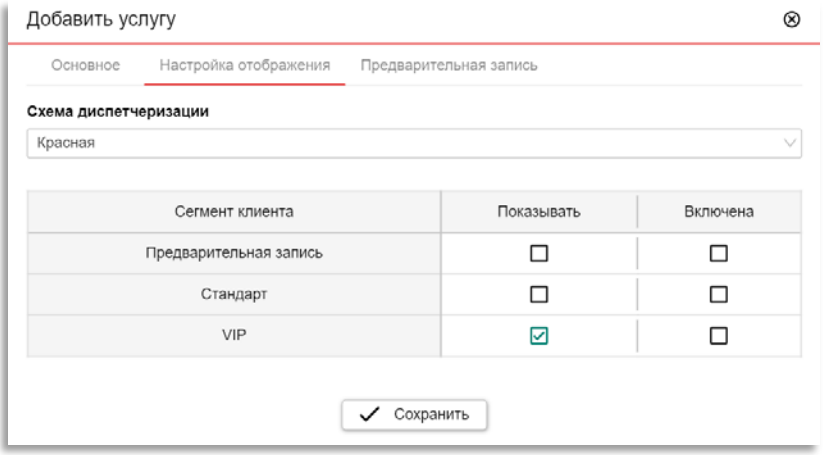


Рис. 5.9.

К примеру, на рисунке 5.9. при активации красной «Схемы диспетчеризации» создаваемая услуга будет отображаться на табло регистратора только для сегментов клиентов «VIP», однако записаться на услугу они не смогут, поскольку услуга для них не включена. Остальные сегменты клиентов не смогут видеть данную услугу, пока действует красная схема. Как и в случае с папками, управление услугами является важным элементом управления очередью, в случае возникновения экстренной нагрузки на сотрудников отделения и смены схемы диспетчеризации.

Во вкладке «Предварительная запись» заполните таблицу «Лимит талонов». Определите и запишите в соответствующей строке «Общий лимит записей в день» (при значении по умолчанию ∞ – ограничения на запись отсутствуют (не лимитировано), при значении 0 – запись запрещена). При необходимости установите особые лимиты на запись из «Живой очереди» и «Предварительной записи». Если установлены лимиты предварительной записи, то выберите, каким из вариантов возможна такая регистрация. Для этого отметьте чекбоксы («Интернет», «Регистратор», «Модуль администрирования»). В поле «Лимит записей на один интервал» установите необходимое значение (Рис. 5.10.). При установке значений в полях система предложит: « ∞», «0» либо «Введите значение». Выберите нужный вариант и заполните поля.

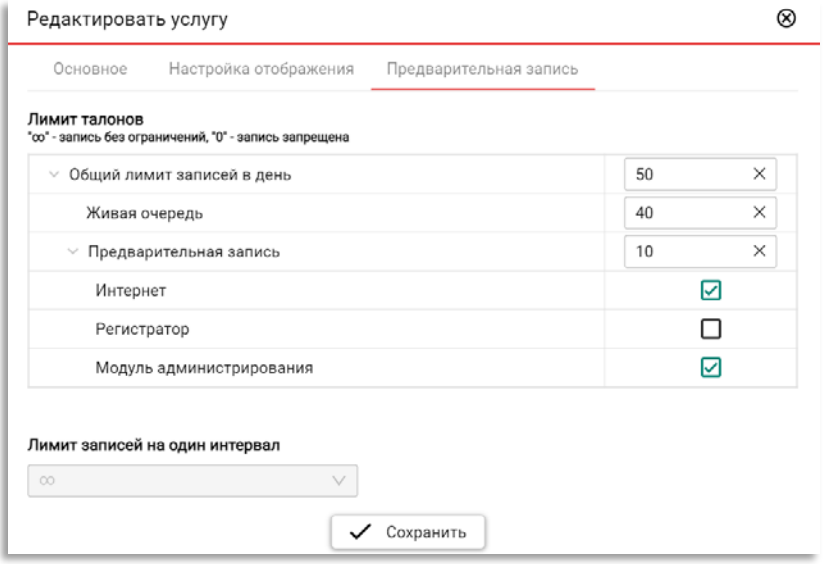


Рис. 5.10.

К примеру, на рисунке 5.10. на услугу установлен лимит записей в день не более 50 человек, из которых по живой очереди (под живой очередью понимаются клиенты, получающие услугу в день обращения, регистрируясь на нее через регистратор в зале отделения) могут пройти 40 и дополнительно 10 человек по предварительной записи (процедура регистрации для получения услуги в определенную дату и время). Причем предварительная запись на услугу доступна только через интернет и модуль администрирования. Данная настройка условий предварительной записи мотивирует людей записываться через интернет без дополнительного посещения отделения. Если количество людей в живой очереди сократить до 0, то фактически данная услуга будет оказываться только по предварительной записи через интернет и модуль администрирования.

Ели в полях «Общий лимит записей в день», «Живая очередь» и «Предварительная запись» центральным администратором не заданы значения, система автоматически установит их равными «не лимитировано».

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненная, услуга отобразится в рабочей области формы «Редактирования дерева услуг» либо как самостоятельная услуга, либо в составе выбранной вами «Родительской папки» (Рис. 5.11.).

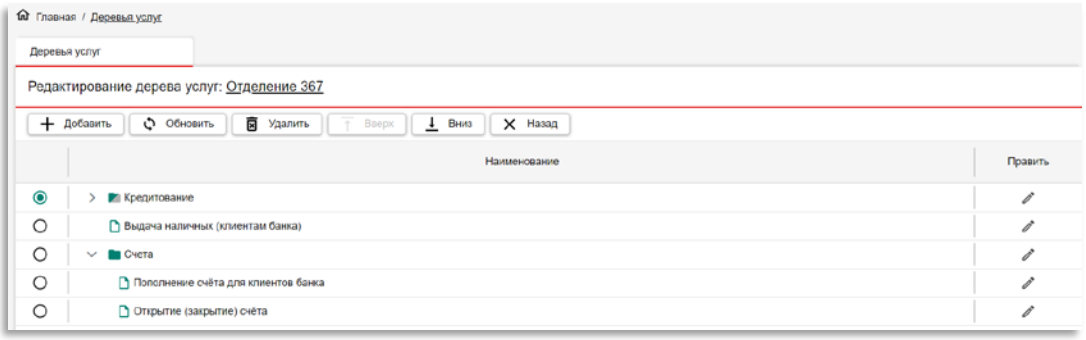


Рис. 5.11.

8. СХЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Как настроить шаблон талона выводимого на печать при регистрации клиента?

Пришло время настроить параметры обслуживания в отделении (ином структурном подразделении) вашей компании. Обслуживание клиента в отделении начинается в момент его самостоятельной регистрации на табло регистратора. Эта процедура заканчивается постановкой клиента в очередь с присвоением ему номера. Соответствующая информация отображается в талоне, который подтверждает, что клиентом пройдена регистрация. Помимо номера, даты и времени постановки клиента в очередь на талоне может отображаться дополнительная информация, в том числе и рекламного характера. Наличие такой информации определяется вами (центральным администратором) в соответствии фирменным стилем и иными требованиями вашей компании.

Для того чтобы настроить шаблон талона выводимого на печать при регистрации клиента, вам необходимо на главной странице «Модуля администрирования» войти в раздел «Схемы обслуживания» либо нажать на пиктограмму в «меню разделов».

В рабочей области раздела «Схемы обслуживания» (Рис. 6.1.) вкладка «Шаблоны талонов» позволяет настроить отображаемую на талоне информацию.

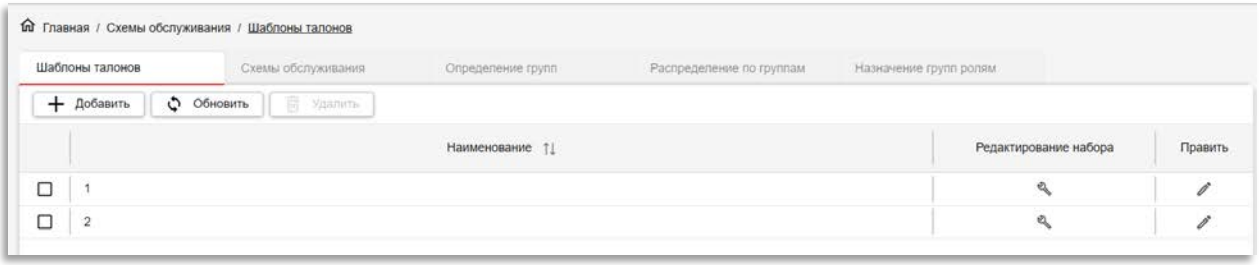


Рис. 6.1.

При добавлении «Шаблона талонов» в окне «Добавить набор шаблонов талонов» заполните поле «Наименование набора шаблонов талонов». Система позволяет заполнить (продублировать) наименование на английском и ином (на ваш выбор) языке (Рис. 6.2.).

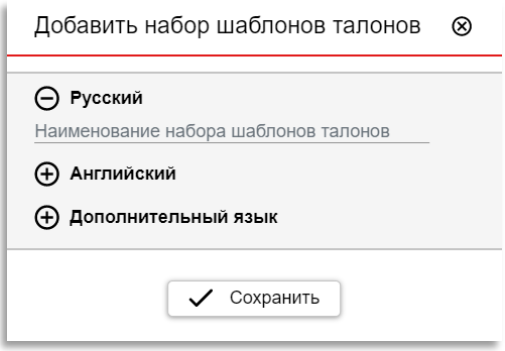


Рис. 6.2.

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненный набор шаблонов талонов отобразится в рабочей области вкладки «Шаблоны талонов» (Рис. 6.1.).

Набор шаблонов, является хранилищем для различных вариантов шаблонов талонов, которые вы создадите для отделений вашей компании. Помимо отделений, шаблоны могут быть привязаны к группам услуг (подробнее о группах см. в разделе 6.3 настоящей Инструкции), которые в свою очередь привязаны к сегментам клиентов. То есть при регистрации на разные услуги, клиенты из разных сегментов будут получать талоны с различным информационным содержанием.

Для добавления нового шаблона в созданный вами ранее «Набор шаблонов талонов», выберите соответствующее наименование набора и нажмите на кнопку «Редактирование набора» . После нажатия откроется форма редактирования набора шаблонов талонов (Рис. 6.3.). Для удобства навигации и редактирования, справа от названия формы в выпадающем списке вы можете выбрать любой из созданных вами ранее наборов шаблонов.

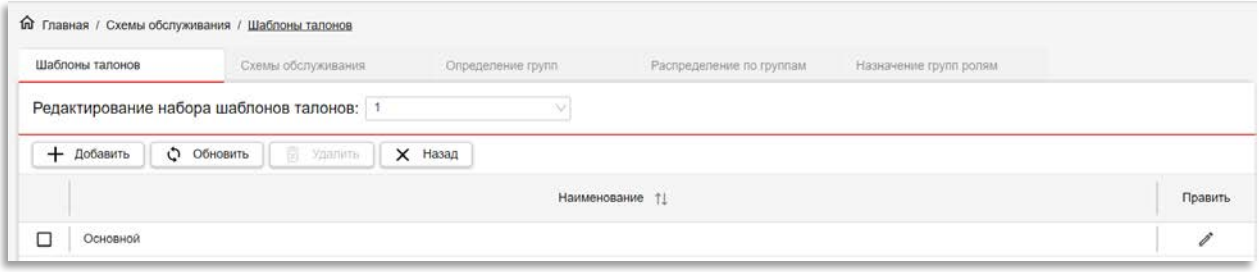


Рис. 6.3.

Добавьте новый шаблон талона в выбранный набор шаблонов талонов. Для этого нажмите кнопку «Добавить». Добавить формы редактирования. В окне «Добавить шаблон талона» заполните необходимые вкладки (Рис. 6.3.).

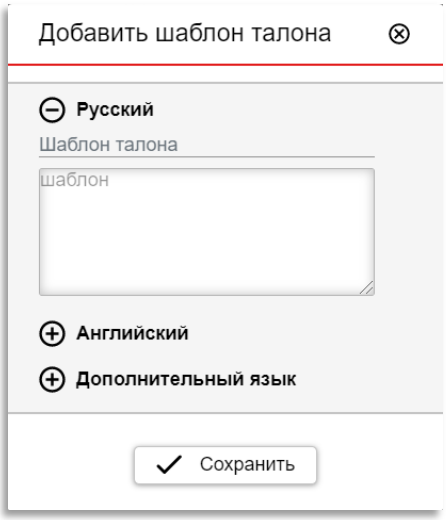


Рис. 6.3.

В поле «Шаблон талона» укажите его краткое название, ниже в поле «шаблон» поместите непосредственно содержимое шаблона (код). Данное поле поддерживает стандартизированный язык разметки документов для просмотра веб-страниц (HTML) и «элементы HTML» (теги).

По умолчанию данное поле не содержит вариантов шаблона, поскольку неизвестны требования вашей компаний к фирменному стилю его оформления. Однако вы можете воспользоваться следующим вариантом содержимого шаблона:

```
«<table width="100%" align="center" border="0" cellpadding="0" cellspacing="0">
<tr>
<td align="center" height="25"><img src="%host%/template/images/logoticket.png" width="195" height="50"
/></td>
</tr>
<tr>
<td valign="top" align="center" class="clientNum" height="25"
>%ClientNumber%</td>
</tr>
<tr>
<td align="center" class="service">%ServiceName%</td>
</tr>
<tr>
<td align="center" class="service">%ClientText%</td>
</tr>
<tr>
<td align="center" class="info">%OfficeAddress%</td>
</tr>
</table>
<table width="100%" class="footer">
<tr>
<td align="left">%TimeReg%</td>
<td align="right">%DateReg%</td>
</tr>
</table>»
```

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненный шаблон отобразится в рабочей области формы «Редактирования набора шаблонов талонов».

8.2. Как создать и настроить схему обслуживания?

Вкладка «Схемы обслуживания» содержит информацию о схемах обслуживания структурных подразделений (отделений) вашей компании. Под схемой обслуживания в СУО Q5

WEB понимается алгоритм диспетчеризации клиентов, который определяется в каждом структурном подразделении (отделении) в зависимости от закрепленного за ним набора справочников. Из справочника, закрепленного за отделением, система берет данные для определения групп, распределения по группам и назначения групп по ролям.

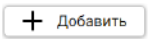
Схему обслуживания можно определить как наглядную информационную переменную (объект), которая назначается для управления очередью с учетом распределения клиентов на группы, их сегментации, заданных критериев приоритета обслуживания, схем диспетчеризации и иных параметров. Перечисленные настройки схемы обслуживания задаются в соответствующих вкладках раздела «Схемы обслуживания». Их заполнения мы коснемся позднее.

Наглядность схемы обслуживания достигается тем, что после ее создания система помечает ее значками:

- - схема заполнена корректно;
- - схема заполнена не корректно.

Вам как центральному администратору СУО наглядно понятно, какая из схем настроена корректно и готова к назначению в работу для структурного подразделения (отделения) компании. Если значок слева от названия схемы обслуживания зеленый, это значит, что вы все настроили правильно и схема готова к применению. Если значок желтый, то необходимо проверить настройки вкладок: «Определение групп», «Распределение по группам», «Назначение групп по ролям».

Обратите внимание, что при первом создании схемы обслуживания, система пометит новую схему желтым значком. Далее мы подробно разберемся, как сделать так, чтобы значок стал зеленым.

Для создания «Схемы обслуживания», нажмите кнопку «Добавить». 

в рабочей области вкладки «Схемы обслуживания». В окне «Добавить схему обслуживания» заполните наименование схемы обслуживания. Система позволяет заполнить (продублировать) наименование на английском и ином (на ваш выбор) языке (Рис. 6.4.).

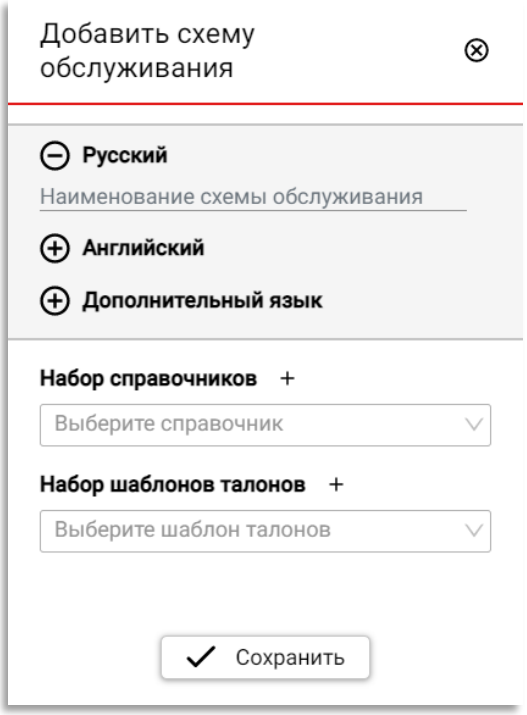


Рис. 6.4.

Выберите справочник и шаблон талона из соответствующих выпадающих списков.

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненная схема обслуживания отобразится в рабочей области вкладки «Схемы обслуживания» (Рис. 6.5).

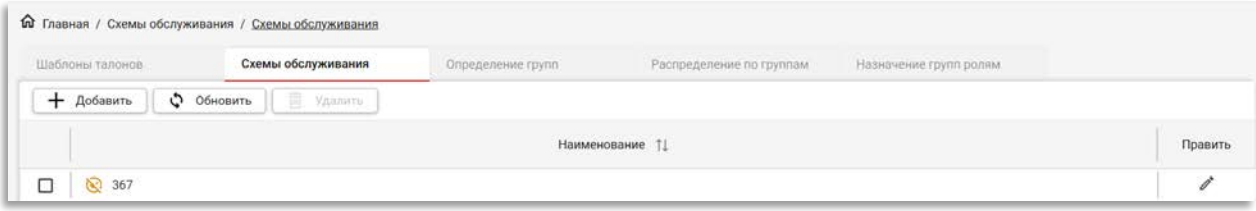


Рис. 6.5.

8.3. Как заполнить вкладку «Определение групп»? Настраиваем схему обслуживания.

Приступим к настройке корректной работы схемы обслуживания (п. 8.2. Инструкции). Первым шагом к этому, будет редактирование группы, созданной вами ранее при заполнении раздела «Справочники» СУО (п. 6.3. Инструкции).

В рабочей области вкладки «Определение групп», в соответствующем выпадающем списке выберите созданную ранее схему обслуживания. Ниже в таблице отобразятся все группы, которые относятся к справочнику, на основании которого создана схема обслуживания.

Обратите внимание, что в рабочей области вкладки «Определение групп» отсутствует кнопки добавления и удаления групп. Настройка сводится к редактированию уже созданных в справочнике групп. Если у вас возникла необходимость изменить количество групп и их

наименование, вы должны вернуться к редактированию соответствующего справочника, который стал основой настраиваемой схемы обслуживания.

Для того чтобы настроить группу нажмите на значок «Править» в крайнем правом столбце группы. В окне «Редактирование группы» заполните поля: «Приоритет», «Максимальное время ожидания», «Рекламный текст на талоне». Выберите шаблон талона и букву на талоне (Рис. 6.6.).

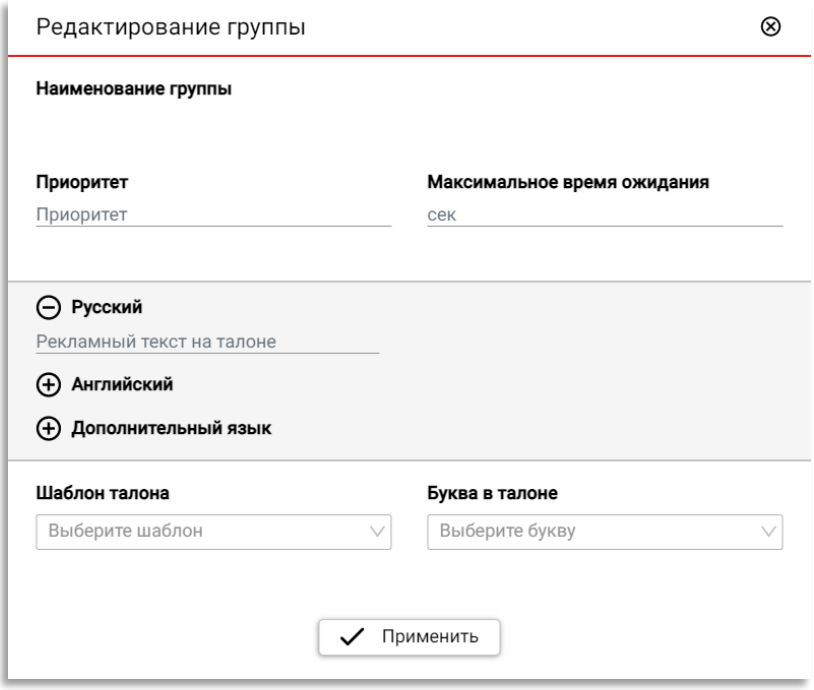


Рис. 6.6.

При заполнение поля «Приоритет» необходимо учитывать, что чем выше цифра тем выше приоритет. К примеру, если вы назначите приоритет со значением «1» группе «Вклады» и приоритет со значением «7» группе «Консультация», то более высокий приоритет будет у группы «Консультация». На практике это будет означать, что с учетом расчета алгоритма распределения очереди, клиент зарегистрировавшийся на услугу из группы «Консультация», будет обслужен раньше. Однако значение поля «Приоритет» является лишь одной из переменных алгоритма расчета очереди и не во всех случаях более высокий приоритет группы, будет означать первоочередное обслуживание конкретного клиента группы.

В поле «Максимальное время ожидания» указывается интервал в секундах. При превышении данного интервала система скорректирует соответствующую переменную в алгоритме расчета очереди. На практике это будет означать, что клиент, который находится в очереди и у которого превышено максимальное время ожидания, будет обслужен раньше клиента, у которого фактическое время превышения этого интервала меньше.

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Применить». Слева от названия группы отобразится значок (Рис. 6.7). Это означает, что настройки определения групп произведены правильно.

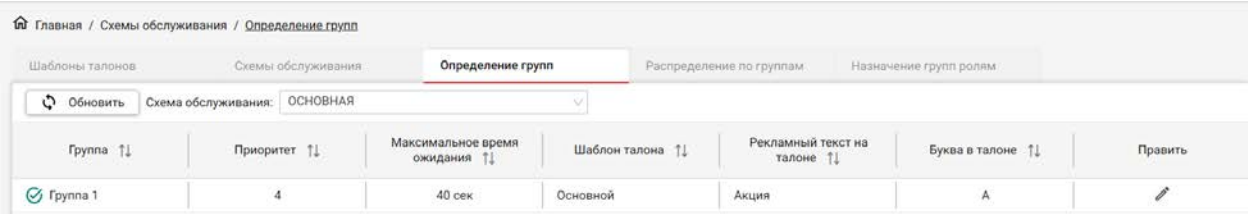


Рис. 6.7.

Напротив названий групп настройки, которых еще не завершены, будет отображаться значок .

8.4. Как работает алгоритм расчета очереди?

Основная задача СУО Q5 WEB – определять очередность вызова клиентов для обслуживания. Сразу после регистрации клиента на регистраторе, информация о нем попадает в систему, которая непрерывно оценивает положение всех клиентов с помощью алгоритма наведенного времени. Наведенное время вычисляется на основе фактического периода ожидания в соответствии с приоритетом, присвоенным клиенту (произведение множителя группы и времени ожидания клиента в секундах).

Основным критерием работы алгоритма является выявление клиентов, у которых превышено максимальное время ожидания. Такие клиенты вызываются системой на обслуживание раньше других клиентов даже имеющих сегмент VIP, при условии, что максимальное время ожидания услуги ими еще не превышено.

Таким образом, правильное распределение услуг на группы (п. 8.6. Инструкции) имеет определяющее значение для работы алгоритма СУО.

8.5. Как заполнить вкладку «Распределение по группам»? Настраиваем схему обслуживания.

Распределение услуг на группы является крайне важным для работы СУО. Именно группы услуг будут иметь определяющее значение для правильного функционирования алгоритма расчета очереди. Ранее в разделе справочников (п. 6.3. Инструкции) вы уже создали набор групп, который привязан к определенному справочнику. Теперь вы должны определить, какие из услуг будут входить в ту или иную группу.

В рабочей области вкладки «Распределение по группам», в соответствующем выпадающем списке выберите созданную ранее схему обслуживания. Ниже в таблице отобразятся все услуги и сегменты клиентов которые относятся к справочнику, на основании которого создана схема обслуживания. Количество строк в таблице вкладки «Распределение по группам» будет равно произведению количества услуг и сегментов клиентов. Столбец «Группа» остается незаполненным. Вам предстоит отредактировать каждую услугу (строку) в таблице определив для нее соответствующую группу. Таким образом, осуществляется привязка услуги для определенного сегмента клиента к группе.

Обратите внимание, что в рабочей области вкладки «Распределение по группам» отсутствуют кнопки добавления и удаления услуг. Настройка сводится к редактированию уже созданных в справочнике услуг. Если у вас возникла необходимость изменить количество услуг и их наименование, вы должны вернуться к редактированию соответствующего справочника, который стал основой настраиваемой схемы обслуживания.

Для того чтобы настроить группу в таблице вкладки «Распределение по группам» нажмите на значок «Править» в крайнем правом столбце услуги. В окне «Редактировать услугу» выберите «Группу» из выпадающего списка (Рис. 6.8.).

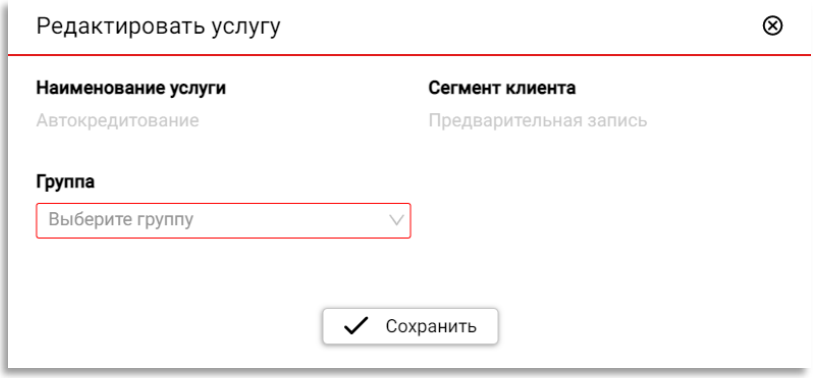


Рис. 6.8.

После выбора группы нажмите на кнопку «Сохранить». В таблице вкладки «Распределение по группам» слева от названия услуги отобразится значок (Рис. 6.9.). Это означает, что настройки определения групп произведены правильно.

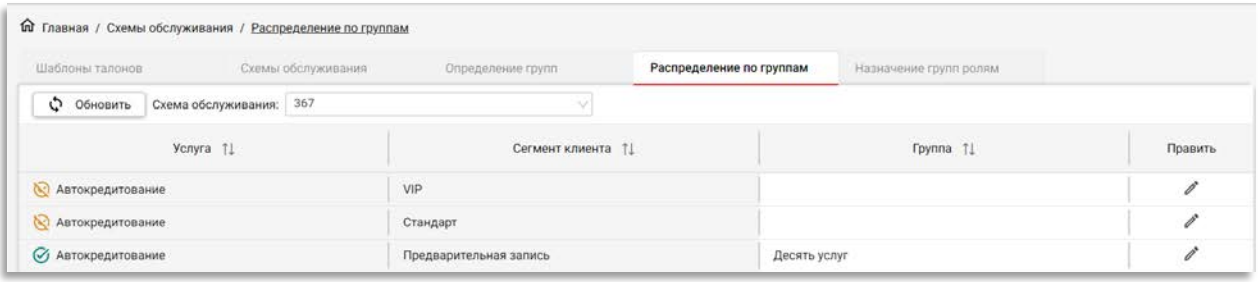


Рис. 6.9.

Напротив названий услуг настройки, которых еще не завершены, будет отображаться значок . До тех пор, пока все строки вкладки «Распределение по группам» не будут заполнены, схема обслуживания не будет настроена корректно.

8.6. Как заполнить вкладку «Назначение групп ролям»? Настраиваем схему обслуживания.

Завершая настройку схемы обслуживания, заполните вкладку «Назначение групп ролям». Здесь вы определите, какие сотрудники (с ролью операционист) будут непосредственно обслуживать клиентов различных групп. Этот позволяет повысить скорость и качество обслуживания в зависимости от навыков и специализации ваших сотрудников. Кроме того, у вас есть возможность определить различные варианты обслуживания групп в зависимости от схемы

диспетчеризации. К примеру, при зеленой схеме диспетчеризации два сотрудника обслуживают группу № 1, два сотрудника – группу № 2 и два сотрудника группу № 3. При этом квалификация сотрудников обслуживающих группу № 1 и № 2 позволяет им обслуживать и группу № 3. В случае возникновения большой очереди на обслуживание в группе № 3 вы можете определить, что при желтой схеме диспетчеризации сотрудники, обслуживающие группы № 1 и № 2 (в качестве основных) будут дополнительно обслуживать и группу № 3. Если ситуация не изменилась и очередь на группу № 3 продолжает расти, вы можете определить, что при красной схеме диспетчеризации сотрудники обслуживающие группы № 1 и № 2 в качестве основных, прекращают обслуживание групп № 1 и № 2 и обслуживают в качестве основных группу № 3. Таким образом, все сотрудники отделения при красной схеме диспетчеризации будут обслуживать только группу № 3, информация о доступности услуг включенных в группу № 1 и № 2 будет удалена из регистратора. Описанный пример является лишь одним из вариантов настройки схемы обслуживания. В каждом случае такая настройка должна производиться индивидуально.

В рабочей области вкладки «Назначение групп ролям», в соответствующих выпадающих списках выберите созданную ранее схему обслуживания и роль (создание ролей описано в п. 11.1. Инструкции). Ниже в таблице отобразятся все группы и схемы диспетчеризации этих групп (Рис. 6.10.).

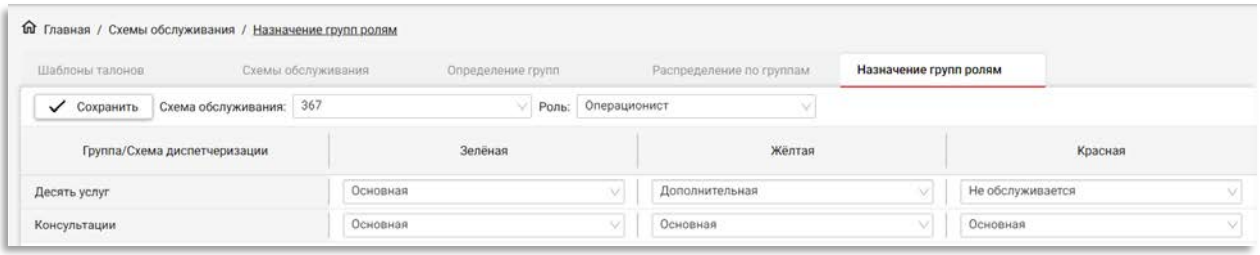


Рис. 6.10.

Вам предстоит отредактировать каждую группу (строку) в таблице определив для нее соответствующий вариант обслуживания: «Основная», «Дополнительная», «Не обслуживается», для каждой схемы диспетчеризации.

Обратите внимание, по умолчанию если вы определяете, что при зеленой схеме диспетчеризации группа является основной (дополнительной, не обслуживается) то аналогичные значения проставляются напротив остальных схем (желтой, красной) диспетчеризации. Это сделано для вашего удобства, чтобы изменить значения на нужные вам, выберите их из выпадающего списка нужной схемы диспетчеризации.

После настройки вкладки «Назначение групп ролям» дополнительное сохранение не требуется, система запомнит проведенные вами настройки и применит их к соответствующей схеме обслуживания.

9. ПАКЕТЫ КОНФИГУРАЦИЙ

9.1. Как создать пакет конфигураций?

На этом этапе вы уже близки к завершению настройки СУО: создали отделение, определили какие услуги в нем будут оказываться, разбили их на группы, провели сегментацию клиентов, составили деревья услуг для отображения в регистраторе, определили схемы обслуживания. Теперь, когда эта информация внесена в СУО, системе необходимо указать в каком отделении какая схема обслуживания должна применяться. Для этого нужно связать в единую конфигурацию: «Набор справочников», «Деревья услуг» и «Схемы обслуживания». Созданная конфигурация может назначаться для применения в структурных подразделениях (отделениях) вашей компании.

Структурно раздел «Пакеты конфигураций» разбит на две вкладки: «Пакеты конфигураций» и «Применение пакетов». Это сделано для вашего удобства, поскольку позволяет собирать различные виды конфигураций и применять их на различные отделения независимо от их количества. Другими словами, вам не нужно каждый раз создавать отдельную конфигурацию для каждого отделения.

Ниже схематично показана структура пакета конфигураций и его применение (Рис. 7.1.):

Рис. 7.1.

Для создания пакета, войдите в соответствующий раздел «Пакеты конфигураций», далее нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить пакет конфигураций» заполните поле «Наименование пакета конфигураций». При необходимости укажите наименование пакета на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках). Из выпадающих списков выберите «Набор справочников», «Схема обслуживания» и «Дерево услуг» (Рис. 7.2.).

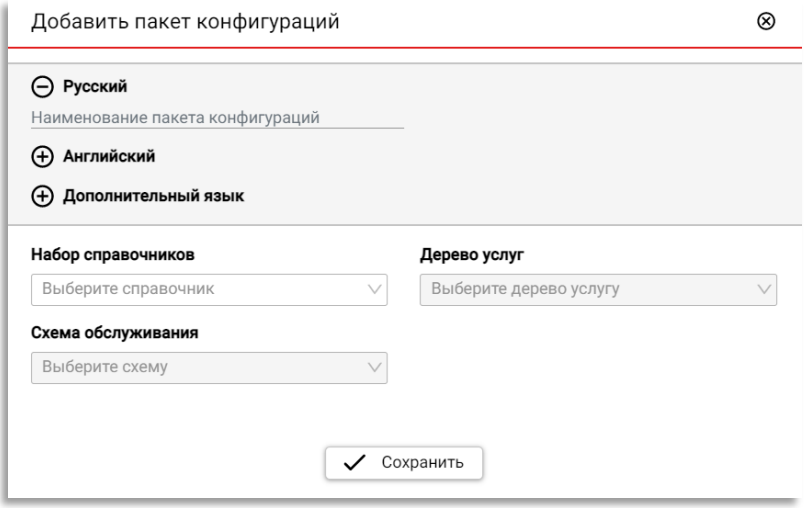


Рис. 7.2.

После заполнения всех полей и списков нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование пакета, отобразится в рабочей области раздела «Пакеты конфигураций» (Рис. 7.3.).

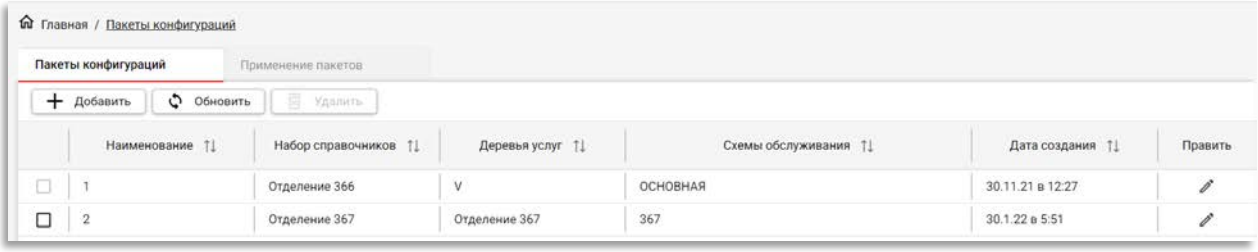


Рис. 7.3.

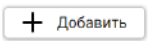
Обратите внимание, что при создании «Пакета конфигураций» нельзя выбирать текущие версии «Набора справочников», «Дерево услуг» и «Схемы обслуживания».

Вы успешно создали пакет (пакеты) конфигураций. Теперь их необходимо закрепить (применить) на каждое структурное подразделение вашей компании (отделение).

9.2. Как применить созданный пакет конфигураций к отделению (отделениям) компании?

Применения пакета конфигураций к отделению (отделениям) вашей компании происходит в два этапа.

Первый.

Во вкладке «Применение пакетов» раздела «Пакеты конфигураций» нажмите кнопку «Добавить». 

В окне «Применение пакета конфигураций» выберите «Пакет конфигураций» (Рис. 7.4.).

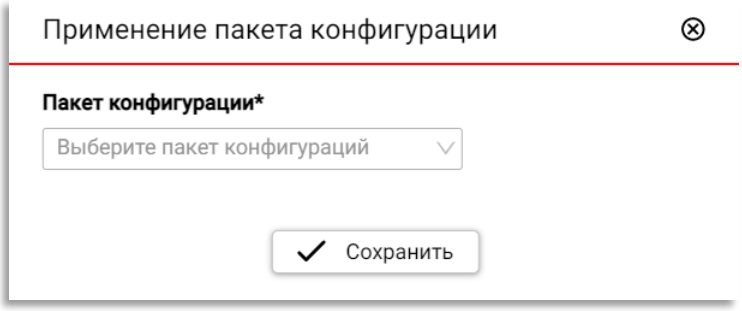


Рис. 7.4.

После выбора пакета нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование пакета, отобразится в рабочей области вкладки «Применение пакетов» (Рис. 7.5.).

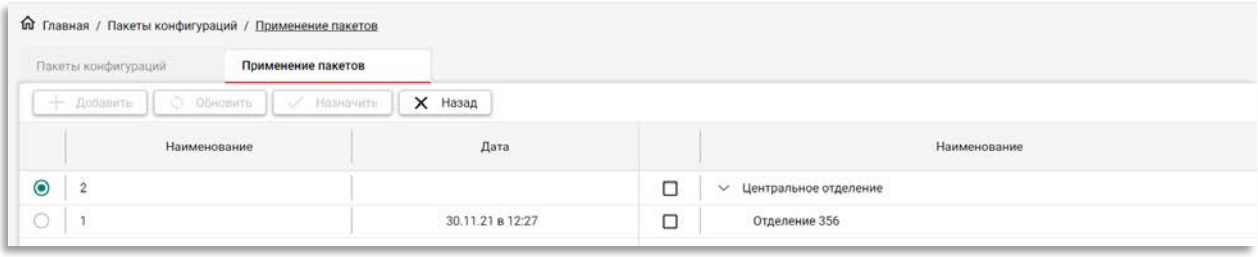


Рис. 7.5.

Второй.

После того как пакет (пакеты) конфигураций добавлен в рабочую область вкладки «Применение пакетов», справа от него в столбце «Наименование» становятся активными для выбора чекбоксы с названиями отделений куда возможно применение созданного пакета конфигураций. Отметьте отделения, куда вы хотите применить пакет конфигураций и нажмите кнопку «Назначить» (Рис. 7.6.) После чего в графе «Дата» отобразится дата и время совершенного вами назначения.

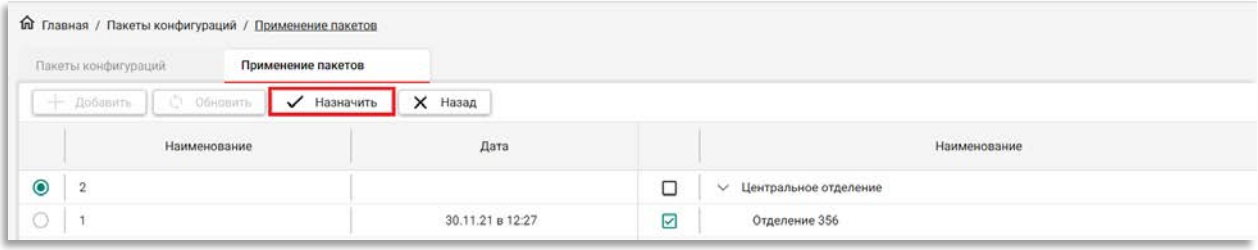


Рис. 7.6.

В результате применения пакета конфигурации к выбранному отделению, в системе впервые появится самостоятельная единица «Отделение» с определенной структурой, набором справочников, деревом услуг и схемой обслуживания. Кроме того, с момента первого применения пакета конфигураций к отделению, сотрудники отделения смогут пройти аутентификацию для работы в соответствующем модуле СУО.

Обратите внимание, что один и тот же пакет конфигураций можно назначить сразу на несколько отделений, так же его можно использовать в разных назначениях. Для удобства центрального администратора, все произведенные назначения сохраняются в истории СУО.

Чтобы проверить корректность назначения пакета конфигураций на отделение необходимо во вкладке «Отделения», раздела «Отделения и устройства» выбрать отделение и нажать значок «Править» . В окне «Редактирование отделения» выберите вкладку «Пакет конфигураций» будет доступна информация о соответствующем пакете конфигураций отделения (Рис. 7.7.).

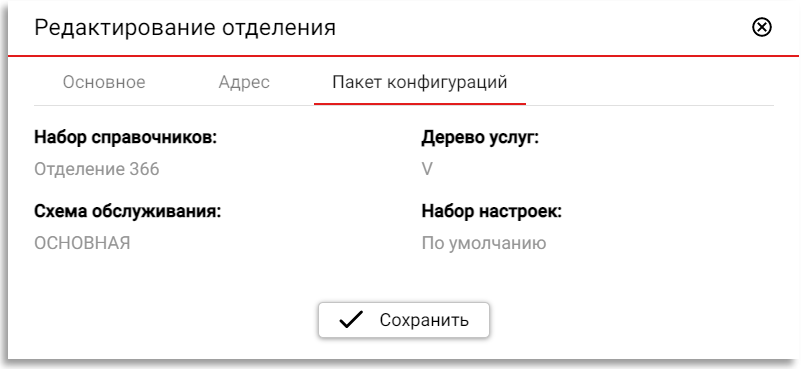


Рис. 7.7.

10. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

10.1. Как в СУО Q5 WEB реализована возможность предварительной записи клиентов?

Под предварительной записью в СУО понимается возможность резервирования даты и времени посещения (обслуживания) клиентами структурного подразделения (отделения) вашей компании с целью максимального сокращения времени ожидания в очереди.

Для удобства центрального администратора в СУО предусмотрена возможность предварительной записи клиентов планирующих в будущем посетить структурное подразделение (отделения) вашей компании. Данная функция значительно расширяет возможности по предварительной записи, которую в общем порядке клиент может выполнить самостоятельно на регистраторе в самом подразделении (отделении), а так же удаленно с помощью web-приложения СУО. Функциональные возможности системы помимо непосредственно предварительной записи, позволяют центральному администратору систематизировать информацию о предварительных записях во всех отделениях компании, эффективно управлять количеством таких записей на одного сотрудника компании осуществляющего прием и обслуживание клиентов.

Формирование предварительной записи в СУО осуществляется в разделе «Предварительная запись» обозначенном пиктограммой . В состав раздела включены вкладки: «Предварительная запись», «Ресурс операторов» и «Интервалы».

Во вкладке «Предварительная запись» можно непосредственно записать, кого-либо на обслуживание (создать предварительную запись). В этом разделе отображаются предварительные записи всех отделений СУО созданных на данный момент.

Для того чтобы создать новую предварительную запись вам необходимо войти в соответствующую вкладку «Предварительная запись», далее нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Предварительная запись» последовательно заполните вкладки: «Основное» и «Личные данные». Во вкладке «Основное» из соответствующего выпадающего списка выберите город, отделение и услугу, укажите дату и время визита. Во вкладке «Личные данные» заполните поля «ФИО», «Эл. почта», «Телефон» и «Комментарий». Поля «ФИО» и «Телефон» являются обязательными к заполнению. (Рис. 8.1. – 8.2.).

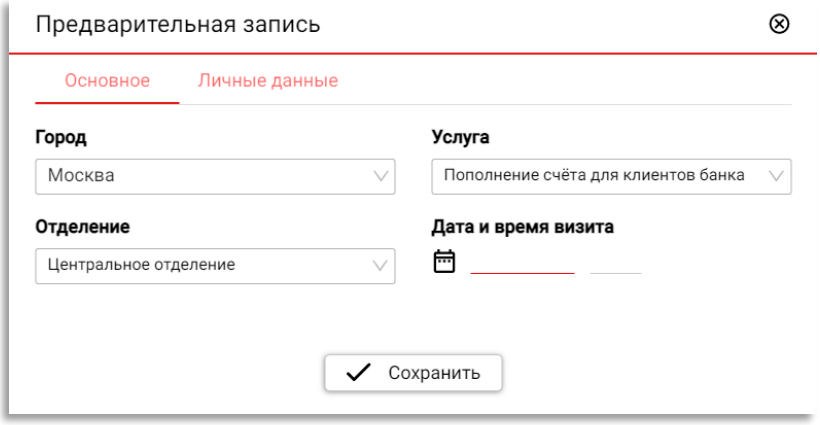


Рис. 8.1.

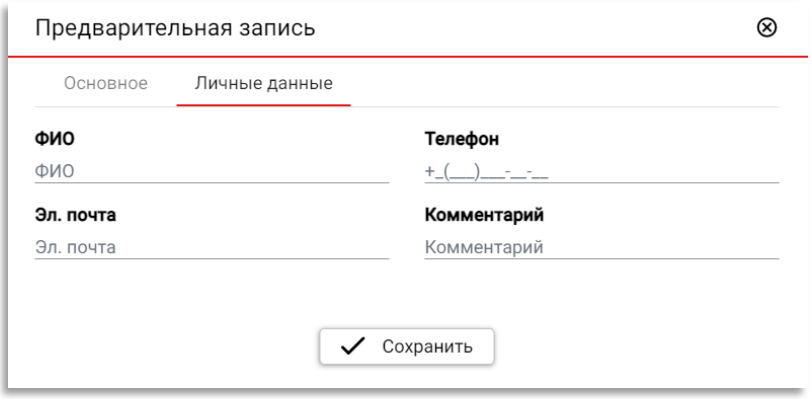


Рис. 8.2.

После заполнения всех полей и выбора даты посещения нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненная предварительная запись, отобразится в рабочей области раздела «Предварительная запись». Каждой записи система присваивает код, который клиент использует в день обращения для регистрации на услугу. Данный код вводится в соответствующем разделе регистратора услуг в отделении. (Рис. 8.3.).

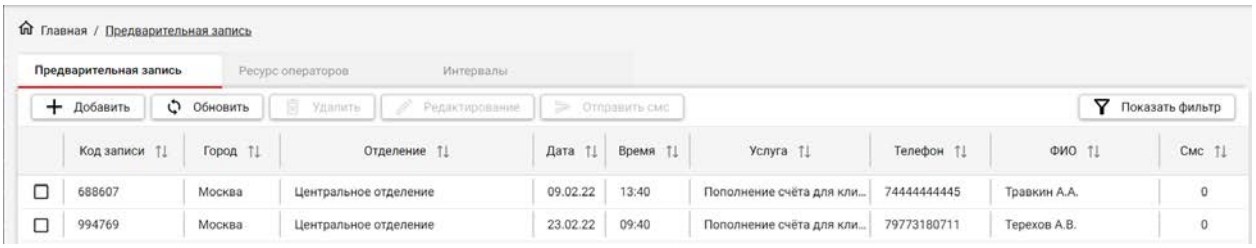


Рис. 8.3.

Обратите внимание. Если после добавления новой предварительной записи информация о ней не отображается в таблице вкладки «Предварительная запись», вам необходимо проверить настройки фильтра (Рис. 8.4.) Возможно, сделанная запись не попадает во временные границы, установленные по умолчанию в фильтре. Измените временные границы и обновите таблицу.

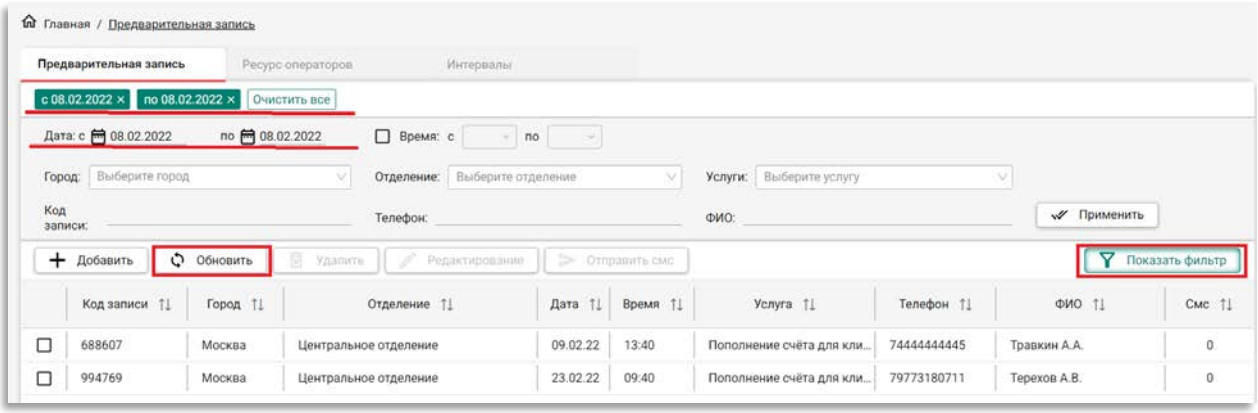


Рис. 8.4.

Настройки фильтра позволяют производить выборку из множества предварительных записей по ряду параметров: дата, код записи, город, отделение и т.д. Это позволит центральному администратору в считанные секунды находить нужную информацию о предварительной записи в СУО.

Любую из отображаемых записей о предварительной записи можно редактировать, для этого отметьте чек-бокс слева от кода записи и нажмите кнопку «редактирование» Редактирование.

Кроме того в СУО реализована возможность отправления кратких смс сообщений клиентам оформившим предварительную запись. Такие смс сообщения направляются на номер указанный при предварительной записи сразу после такой записи (при включенной настройке) в формате «Уважаемый клиент! Ждем Вас {registrationDate} в {registrationStart} в {departmentName} по адресу {departmentAddress}. Код Вашей записи {registrationNumber}» и после завершения обслуживания (при включенной настройке) в формате «Оцените, пожалуйста, качество услуги по ссылке». Также смс направляются за два часа до намеченной предварительной записи в формате «Уважаемый клиент! Ждем Вас {registrationDate} в {registrationStart} в {departmentName} по адресу {departmentAddress}. Код Вашей записи {registrationNumber}». Кроме того предусмотрена и внеплановая отправка смс сообщения, для этого отметьте чек-бокс слева от кода записи и нажмите кнопку «Отправить смс» Отправить смс. Управление параметрами отправки смс сообщений (в том числе и настройка шаблона сообщения) осуществляется в соответствующем разделе настроек СУО.

Во вкладке «Ресурс операторов» вы можете управлять лимитом предварительных записей на обслуживание операторами в течение недели.

В выпадающем списке «Отделение» в рабочей области вкладки «Ресурс операторов» выберите необходимое отделение. Ниже в таблице отобразится информация о доступных в отделении ролях и лимитах записей для каждой из них (Рис. 8.5.).

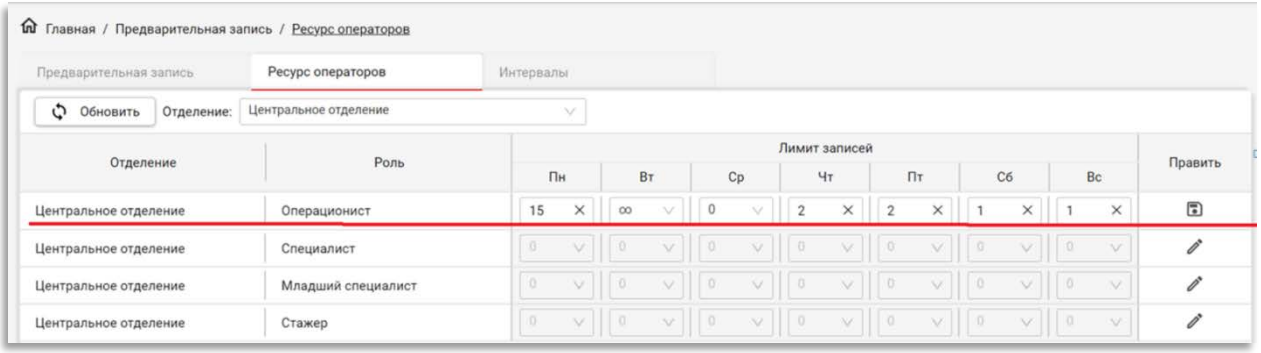


Рис. 8.5.

Для изменения лимитов нажмите на иконку с изображением карандаша в столбце «Править» таблицы напротив нужной роли. Запишите необходимое количество предварительных записей на каждый день недели и сохраните информацию, нажав на кнопку. Проделайте то же

самое для всех доступных ролей в отделении. Значения в столбцах «Лимит записи» означают, что к оператору с ролью «Операционист» в любой понедельник (кроме праздничного дня) смогут предварительно записаться на обслуживание не более 15 человек, во вторник – любое количество (знак бесконечность означает, что количество предварительных записей не лимитировано) в среду запись невозможна (цифра 0 означает, что запись невозможна) и т.д. (Рис. 8.5.).

Обратите внимание, что при создании нового отделения и роли система автоматически установит значения лимита записей равным значению «не лимитировано». То есть ко всем новым операторам отделения с помощью предварительной записи сможет записаться неограниченное количество посетителей.

Во вкладке «Интервалы» отображается результирующая информация о доступности интервалов предварительной записи (Рис. 8.6.). Она учитывает информацию из разделов СУО «Распределение по группам», «Назначение групп ролям», «Ресурс операторов для предварительной записи» (если настройка «Использовать автоматическое определение доступности интервалов» включена), значение, заданное для настройки «Лимит записи на одну ячейку» (если настройка «Использовать автоматическое определение доступности интервалов» выключена), настройки «Лимиты записи в день», а также «Расписание услуг» в выбранном отделении.

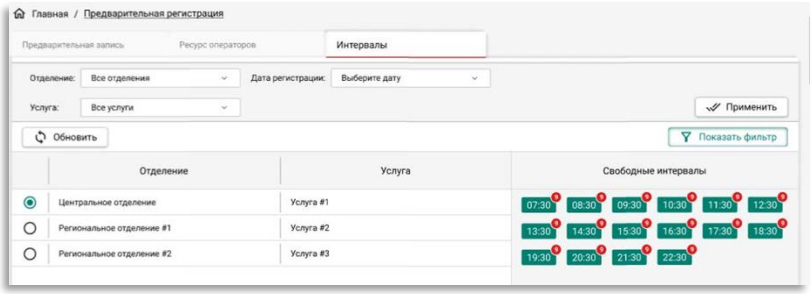


Рис. 8.6.

11. РОЛИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

11.1. Для чего нужны роли и как они создаются?

Каждая компания по-своему уникальна и имеет индивидуальную сложившуюся с годами внутреннюю структуру (иерархию) сотрудников. СОУ позволяет воспроизводить любые названия должностей, именуя их термином «Роли». Каждой роли присваивается группа прав: «Администратор отделения» или «Операционист». Таким образом, различные названия должностей (роли) группируются по правам. Такое распределение можно сравнить со штатным расписанием компании, где указаны наименования должностей без указания личности человека, занимающего должность. В дальнейшем СУО использует роли как стандартные шаблоны для привязки к определенным сотрудникам используя ФИО, организации их аутентификации и работы с различными модулями СУО.

Для создания роли, войдите в соответствующий раздел «Роли и пользователи», далее нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить роль» заполните поле «Наименование роли». При необходимости укажите наименование роли на английском, либо ином по вашему выбору языке (система позволяет вносить описание на пяти языках). Из выпадающего списка выберите «Группу прав» (Рис. 9.1.).

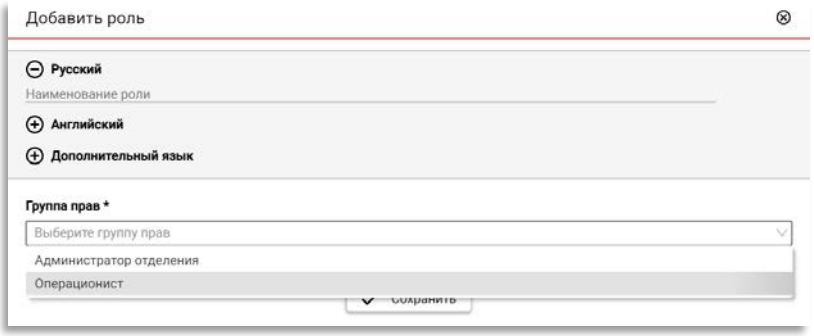


Рис. 9.1.

После заполнения всех полей и выбора группы прав нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненное наименование роли, отобразится в рабочей области раздела «Роли и пользователи» (Рис. 9.2.).

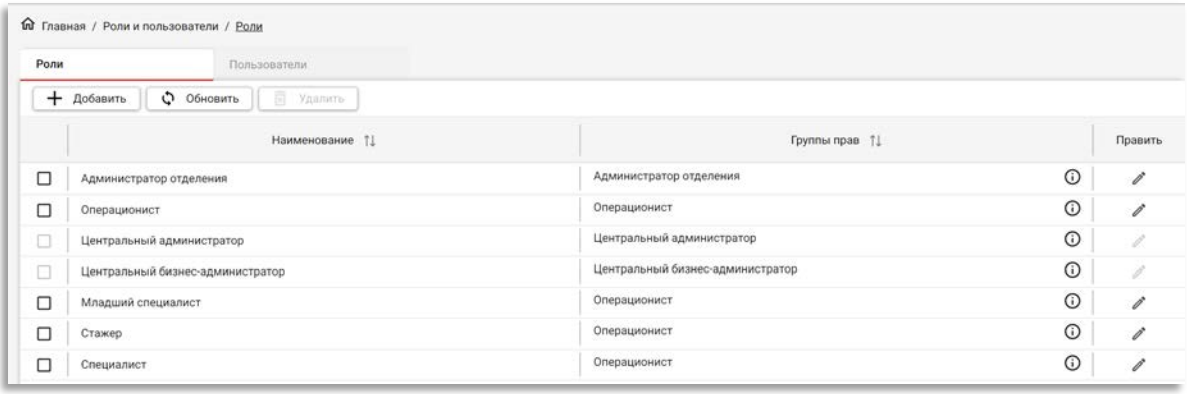


Рис. 9.2.

Обратите внимание, что нельзя:

- создать новую роль с группой прав «Центральный администратор»;
- редактировать уже имеющуюся роль «Центральный администратор» во вкладке «Роли»;
- удалить роль «Центральный администратор» во вкладке «Роли»;
- создать роль с группой прав «Центральный бизнес-администратор»;
- редактировать уже имеющуюся роль «Центральный бизнес-администратор» во вкладке «Роли»;
- удалить роль «Центральный бизнес-администратор» во вкладке «Роли».

В системе может быть только одна роль «Центральный администратор» с одноимённой группой прав и только одна роль «Центральный бизнес-администратор» с одноимённой группой прав.

11.2. Как закрепить пользователя за определенной ролью?

После того как вы воспроизвели в СУО роли в соответствии с наименованием должностей вашей компании, необходимо закрепить эти роли за конкретными сотрудниками. В ходе такого закрепления сотрудник с конкретной Фамилией Именем и Отчеством получит право доступа к соответствующим модулям СУО. Каждому сотруднику будет присвоен логин и пароль для аутентификации. Для наглядности в СУО реализована возможность прикрепления фотоизображения сотрудника.

Для создания пользователя, войдите в соответствующую вкладку «Пользователи» раздела «Роли и пользователи», далее нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Добавить пользователя» заполните вкладки «Основное», «Роли и язык», «Логин и пароль».

Во вкладке «Основное» заполните поля «Фамилия», «Имя» и «Отчество» (Рис. 9.4.). При необходимости укажите ФИО на английском, либо ином по вашему выбору языке. Добавьте фотографию (изображение должно иметь формат PNG размером не более 1 МБ).

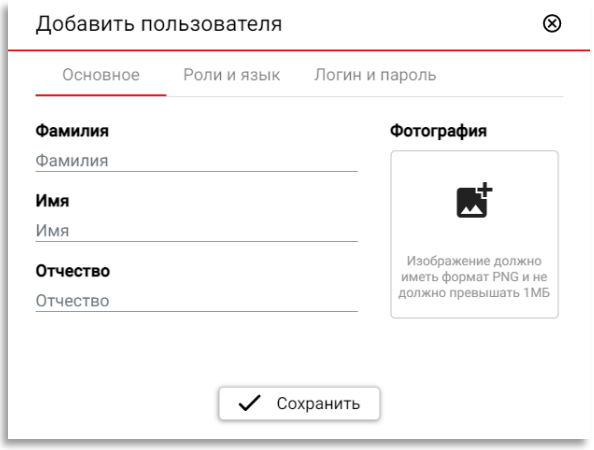


Рис 9.4.

Во вкладке «Роли и язык» из выпадающих списков выберите «Язык» и «Роли» (Рис. 9.4.). Одному пользователю могут быть назначены несколько ролей. В этом случае последовательно выбирайте необходимые роли из выпадающего списка.

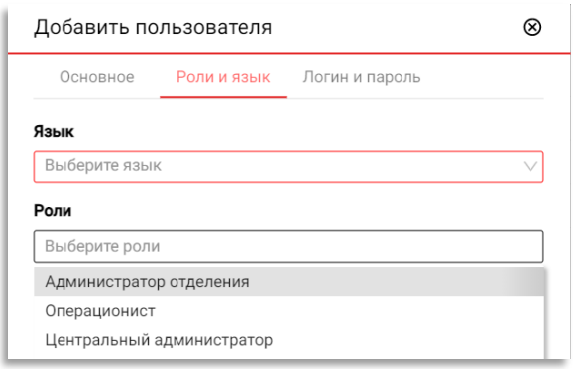


Рис. 9.4.

Во вкладке «Логин и пароль» заполните поля «Логин», «Пароль» и «Подтверждение пароля» (Рис. 9.5.).

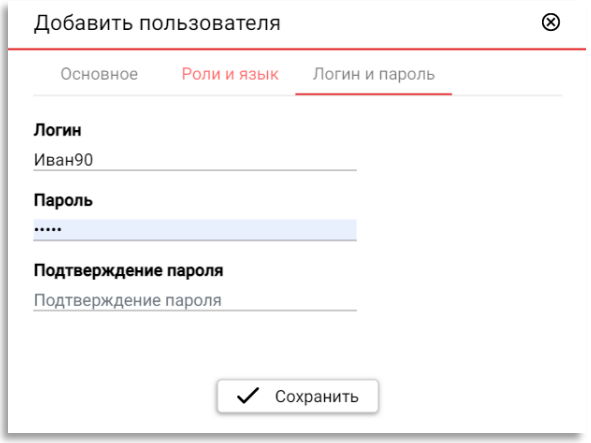


Рис. 9.5.

После заполнения всех полей, выбора языка и роли нажмите на кнопку «Сохранить».

Сохраненный пользователь, отобразится в рабочей области вкладки «Пользователи» раздела «Роли и пользователи» (Рис. 9.6.).

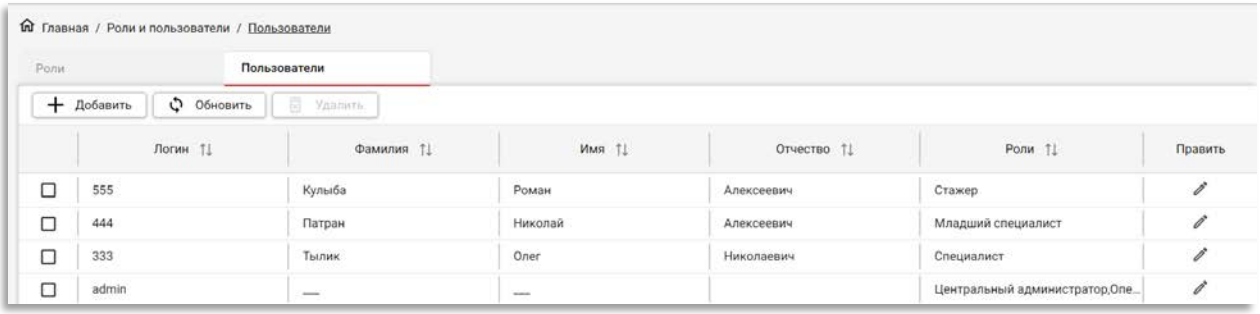


Рис. 9.6.

Обратите внимание, что пароль пользователя должен иметь длину не менее 4-х символов.

12. СПЕЦИАЛЬНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ

12.1. Как в СУО зарегистрировать клиента?

Обычно регистрация клиентов на услуги происходит с помощью регистратора установленного в структурном подразделении (отделении) вашей компании. Клиент самостоятельно выбирает необходимую услугу, регистрируется на нее, получает чек с информацией об очереди. В СУО при необходимости центральный администратор может провести процедуру регистрации на услугу без участия клиента. Такая регистрация производится в разделе «Специальная регистрация» модуля администрирования. Система позволяет центральному администратору проводить специальную регистрацию в любое отделение вашей компании, при этом информация о новой регистрации попадает в отделение сразу после завершения процедуры специальной регистрации в модуле администрирования.

Для регистрации клиента на услугу в модуле администрирования, войдите в раздел «Специальная регистрация», далее в выпадающем списке выберите нужное отделение и нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Специальная регистрация» выберите «Отделение», «Метод авторизации», «Сегмент клиента», «Услугу» и отметьте чек-бокс «С наивысшим приоритетом?» (Рис. 10.1.).

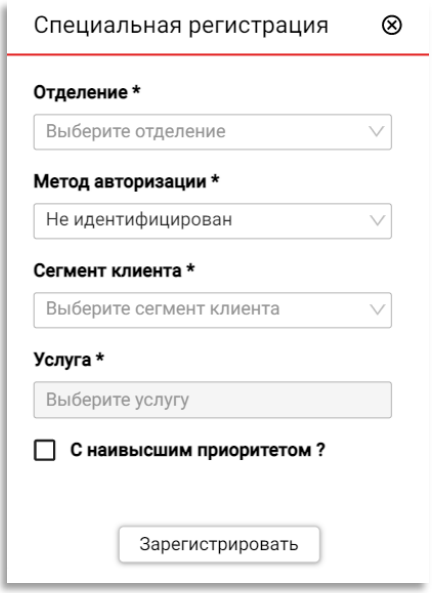


Рис. 10.1.

В поле «Метод авторизации» доступны значения: «Не идентифицирован», «Банковская карта», «Карта лояльности», «Код предварительной записи».

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Зарегистрировать».

Сохраненная регистрация клиента, отобразится в таблице раздела «Специальная регистрация» (Рис. 10.2.).

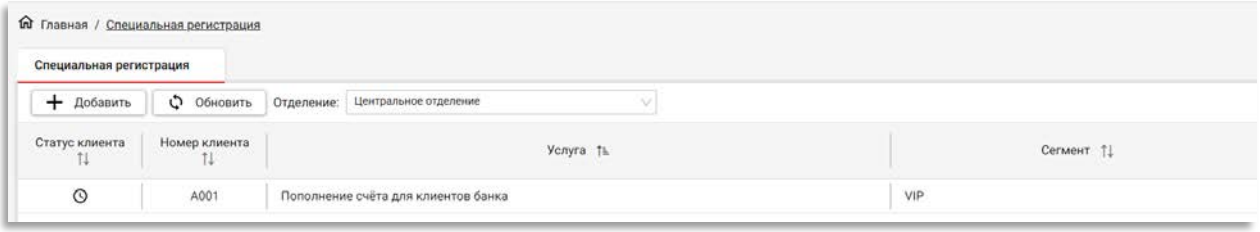

Главная / Специальная регистрация
Специальная регистрация
Добавить
Обновить
Отделение:
Центральное отделение
Статус клиента
Номер клиента
Услуга
Сегмент
A001
Пополнение счёта для клиентов банка
VIP

Рис. 10.2.

13. НАСТРОЙКИ

13.1. Где расположены настройки СУО?

Настройка СУО осуществляется в разделе «Настройки» (пиктограмма в меню разделов).

Структурно раздел «Настройки» включает в себя подразделы «Центральных» настроек, настроек для «Отделений» и настроек для «Устройств».

«Центральные» настройки позволяют регулировать параметры сервера, языков, предварительной записи, рассылки смс сообщений, удаленной точки обслуживания и иные параметры.

Настройки «Отделений» позволяют регулировать параметры наборов настроек, их определение и применение к отделениям, управлять схемой диспетчеризации.

Настройки «Устройств» позволяют регулировать рабочие параметры устройств. Настройки «Устройств» уже имеют значения по умолчанию, которые, может изменить центральный администратор. Изменение настроек устройств, позволяет переопределить настройки отделений.

13.2. Что включено в центральные настройки СУО?

Центральные настройки СУО включают в себя группы параметров (Рис. 11.1.): «Сервер», «Языковые настройки», «Предварительная запись», «СМС», «УТО», «Остальное».

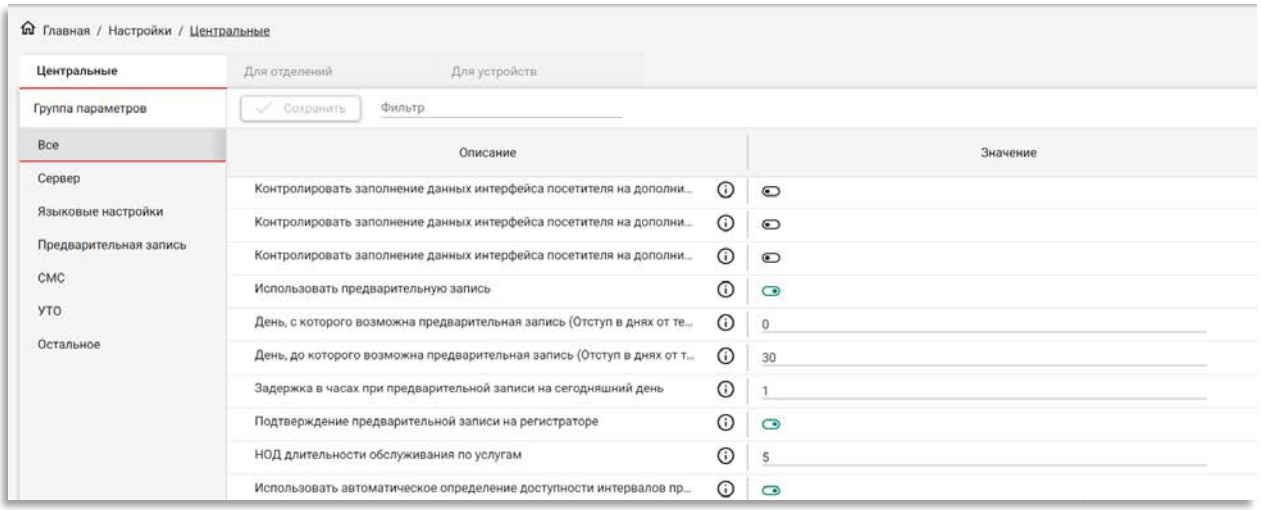


Рис. 11.1.

В таблице раздела «Центральные» (Рис. 11.1.) приведены наименования параметров настроек и краткое описание к ним, а также значения настроек.

Обратите внимание, что при наведении курсора мыши на значок ⓘ расположенный справа от наименования параметра, во всплывающем окне появится его краткое описание.

Ниже в таблице представлены основные «Центральные» настройки:

Описание	Значение	Расшифровка
1.Сервер		

Часовой пояс сервера	Antarctica/Vostok Asia/Anadyr Asia/Barnaul Asia/Chita Asia/Irkutsk Asia/Kamchatka Asia/Khandyga Asia/Krasnoyarsk Asia/Magadan Asia/Novokuznetsk Asia/Novosibirsk Asia/Omsk Asia/Sakhalin Asia/Srednekolymsk Asia/Tomsk Asia/Ust-Nera Asia/Vladivostok Asia/Yakutsk Asia/Yekaterinburg Europe/Astrakhan Europe/Kaliningrad Europe/Kirov Europe/Moscow Europe/Samara Europe/Saratov Europe/Simferopol Europe/Ulyanovsk Europe/Volgograd	Часовой пояс сервера, на котором установлена система Q5 WEB. На его основе будет рассчитываться смещение для других часовых поясов. Значение часового пояса сервера задаётся из всплывающего списка.
2.Языковые настройки		

Дополнительный язык интерфейса оператора	Абхазский, Афарский, Африкаанс, Акан Албанский, Амхарский, Арабский Арагонский, Армянский, Ассамский Аварский, Авестийский, Аймара Азербайджанский, Бамбара, Башкирский Баскский, Белорусский, Бенгальский Бихари, Бислама, Боснийский Бретонский, Болгарский, Бирманский Каталанский, Чаморр, Чеченский Ньянджа, Китайский, Чувашский Корнский, Корсиканский, Кри Хорватский, Чешский, Датский Дивехи (Мальдивский), Нидерландский (Голландский), Дзонг-ке, Эсперанто Эстонский, Эве, Фарерский, Фиджи Филиппинский, Французский, Фулах Галисийский, Грузинский, Немецкий Греческий (новогреческий), Гуджарати Гаитянский креольский, Хауса, Иврит Гереро, Хинди, Хиримоту, Венгерский Интерлингва, Индонезийский Интерлингве, Ирландский, Игбо, Идо Исландский, Итальянский, Инуктитут Японский, Яванский, Каннада, Канури Кашмири, Казахский, Кхмерский, Кикуйю Киргизский, Коми, Конго, Курдский Киньяма, Латинский, Люксембургский Ганда, Лимбургский, Лингала, Лаосский Луба-катанга, Латышский, Македонский Малагасийский, Малайский, Малаялам Мальтийский, Маори, Маратхи Маршальский, Монгольский, Науру Навахо, Ндебеле северный, Непальский Ндунга, Букмол, Нюнорск (норвежский) Норвежский, Нуосу, Ндебеле южный Окситанский, Оджибве Церковнославянский (старославянский) Оромо, Ория, Осетинский, Пенджабский Пали, Персидский, Польский, Пушту Португальский Ретороманский, Рунди Румынский, Санскрит, Сардинский Синдхи, Северо-саамский, Самоанский Санго, Сербский, Гельский, Шона Сингальский, Словацкий, Словенский Сомали, Сото южный, Испанский Суданский, Суахили, Свази, Шведский Тамильский, Телугу, Таджикский Тайский, Тигринья, Тибетский Туркменский, Тагальский, Тайский Тонганкий, Турецкий, Тсонга Татарский, Тви, Таитянский Уйгурский, Украинский, Урду Узбекский, Венда, Вьетнамский Волапюк, Валлония, Валлийский Волоф, Фризский, Коса, Идиш Йоруба, Чжуанский, Зулу	Язык, доступный для применения в качестве языка интерфейса оператора по умолчанию (помимо русского и английского). Значение «языка интерфейса оператора» задаётся из всплывающего списка.

Дополнительный язык интерфейса посетителя №1	Китайский и др.	Язык, доступный для применения в качестве языка для посетителей (помимо русского и английского). Значение «языка интерфейса посетителя №1» задаётся из всплывающего списка.
Дополнительный язык интерфейса посетителя №2	Китайский и др.	Язык, доступный для применения в качестве языка для посетителей (помимо русского и английского). Значение «языка интерфейса посетителя №2» задаётся из всплывающего списка.
Дополнительный язык интерфейса посетителя №3	Китайский и др.	Язык, доступный для применения в качестве языка для посетителей (помимо русского и английского). Значение «языка интерфейса посетителя №3» задаётся из всплывающего списка.
Язык интерфейса оператора по умолчанию	Русский, английский и др.	Язык по умолчанию, на котором будет отображаться интерфейс приложения (надписи, кнопки, меню и т.д.), а также все данные за исключением тех, которые видит посетитель. В параметрах пользователя можно поменять язык по умолчанию на другой. Значение «языка интерфейса оператора по умолчанию» задаётся из всплывающего списка.
Язык интерфейса посетителя по умолчанию	Русский, английский и др.	Язык по умолчанию, на котором будут отображаться элементы дерева услуг – услуги и папки с услугами, текст смс-сообщений и др., то есть всё, что видит клиент. В параметрах отделения можно поменять язык по умолчанию на другой. Значение «языка интерфейса посетителя по умолчанию» задаётся из всплывающего списка.
Контролировать заполнение данных интерфейса оператора на русском языке	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на русском языке будет выдано предупреждение. Это относится ко всем данным интерфейса оператора, т.е. данным, которые видят сотрудники, но не видят посетители. Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
Контролировать заполнение данных интерфейса оператора на английском языке	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на английском языке будет выдано предупреждение. Это относится ко всем данным интерфейса оператора, т.е. данным, которые видят сотрудники, но не видят посетители. Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
Контролировать заполнение данных интерфейса оператора на дополнительном языке	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на английском языке будет выдано предупреждение. Это относится ко всем данным интерфейса оператора, т.е. данным, которые видят сотрудники, но не видят посетители. Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.

Контролировать заполнение данных интерфейса посетителя на русском языке	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на русском языке будет выдано предупреждение. Этот параметр относится к данным, которые видят посетители (дерево услуг, текст смс сообщений и т.д.). Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
Контролировать заполнение данных интерфейса посетителя на английском языке	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на английском языке будет выдано предупреждение. Этот параметр относится к данным, которые видят посетители (дерево услуг, текст смс сообщений и т.д.) Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
Контролировать заполнение данных интерфейса посетителя на дополнительном языке №1	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на дополнительном языке услуг №1 будет выдано предупреждение. Этот параметр относится к данным, которые видят посетители (дерево услуг, текст смс сообщений и т.д.). Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
Контролировать заполнение данных интерфейса посетителя на дополнительном языке №2	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на дополнительном языке услуг №2 будет выдано предупреждение. Этот параметр относится к данным, которые видят посетители (дерево услуг, текст смс сообщений и т.д.). Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
Контролировать заполнение данных интерфейса посетителя на дополнительном языке №3	Вкл./Выкл.	Если эта настройка активирована, то при обнаружении незаполненных обязательных полей на дополнительном языке услуг №3 будет выдано предупреждение. Этот параметр относится к данным, которые видят посетители (дерево услуг, текст смс сообщений и т.д.). Данное предупреждение может быть проигнорировано пользователем.
3.Предварительная запись		
Использовать предварительную запись	Вкл./Выкл.	Если эта настройка выключена, то функция предварительной записи блокируется для всех возможных способов: web-приложение для предварительной записи, регистратор, модуль администрирования. Кроме того, все настройки для предварительной записи становятся закрытыми для редактирования, а также исчезают вкладки Справочники > Услуги > Предварительная запись, Схемы обслуживания > Ресурс операторов для предварительной записи и Схемы обслуживания > Интервалы предварительной записи.
День, с которого возможна предварительная запись (Отступ в днях от текущего)	Числовое значение (0,1,2,5 и т.д.)	0 - означает, что сегодняшний день тоже доступен для предварительной записи.
День, до которого возможна предварительная запись (Отступ в днях от текущего)	Числовое значение (1,3,4 и т.д.)	Например, 7 означает, что предварительная запись доступна на неделю вперед.

Задержка в часах при предварительной записи на сегодняшний день	Числовое значение (1,3,4 и т.д.)	Настройка нужна для предотвращения ситуаций, когда посетитель с помощью предварительной записи регистрируется на ближайшее свободное время и идет вперед всех остальных посетителей, включая тех, кто пришел раньше него. Доступна в случае, если настройка <u>День, с которого возможна запись</u> имеет значение 0.
Подтверждение предварительной записи на регистраторе.	Вкл./Выкл.	По умолчанию эта настройка включена. Если настройка включена, то посетителю, записавшемуся через предварительную запись, при визите в банк необходимо сначала подтвердить свой визит на терминале, введя код подтверждения. Если настройка выключена, то подтверждение на терминале не требуется. Клиент появляется в текущей (живой) очереди за тот промежуток времени (до указанного при предварительной регистрации), который установлен в настройках параметра «Допустимое время до активации кода ПР клиентов». Приоритет у клиента – стандартный (если время записи еще не наступило).
НОД длительности обслуживания по услугам.	Числовое значение (1,2,4 и т.д.)	Длительность оказания каждой услуги кратна НОДу (равна длительности нескольких НОДов по своей длительности). При записи на обсуживании на конкретную услугу резервируется определенное количество НОДов. Значение по умолчанию - 5. Настройка доступна только при активированной настройке <u>Использовать предварительную запись</u>. Примечание: НОД - Наибольший Общий Делитель.

Использовать автоматическое определение доступности интервалов предварительной записи	Вкл./Выкл.	Если настройка включена, то в Схемы обслуживания добавляется дополнительная вкладка Ресурс операторов для предварительной записи. В этом случае доступность интервалов для предварительной записи определяется автоматически исходя из данных, занесенных в таблицу Ресурс операторов для предварительной записи. Если в системе присутствуют операторы, роли которых могут обслуживать сразу несколько услуг, то при записи на одну из услуг к такому оператору, ресурс доступных интервалов к этому же оператору по другим услугам будет уменьшаться автоматически. Если настройка выключена, то доступность интервалов для предварительной записи будет управляться только исходя из настроек лимитов записи на одну ячейку для услуги; и если в системе присутствуют операторы, роли которых могут обслуживать сразу несколько услуг, то при записи на одну из услуг к такому оператору, ресурс доступных интервалов к этому же оператору по другим услугам уменьшаться не будет. Т.е. в случае, если настройка отключена, доступность интервалов управляется только заданными вручную лимитами.
Использовать SSL в web-приложении предварительной записи	Вкл./Выкл.	Использовать https-соединение с самоподписанным сертификатом для установления защищенного соединения.
4.СМС		
Отправлять смс после предварительной записи	Вкл./Выкл.	Сообщение может содержать информацию о записи (текст регулируется отдельной настройкой), а также ссылку для переноса времени визита.
Шаблон смс, отправляемого после предварительной записи	Текст сообщения. Пример: Уважаемый клиент! Ждем Вас {registrationDate} в {registrationStart} в {departmentName} по адресу {departmentAddress}. Код Вашей записи {registrationNumber}	Шаблон может содержать регистрационную информацию (дата и время визита, контактные данные отделения, длительность оказания услуги и т.д.), а также ссылку, позволяющую изменить дату и время оказания услуги или отменить запись. Для ввода шаблона смс нажмите кнопку.

Отправлять смс с напоминанием о предстоящем визите	Числовое значение (1,2,4 и т.д.)	Напоминание о предстоящем визите через N часов. Такие сообщения позволяют исключить ситуации, при которых посетитель забывает о предстоящем визите. По умолчанию стоит значение – 2 часа. Для ввода значений времени, через которое приходит напоминание, нажмите кнопку . С помощью кнопки «Добавить» добавляется новое значение о напоминании.
Шаблон смс с напоминанием о предстоящем визите	Текст сообщения. Пример: Уважаемый клиент! Ждем Вас {registrationDate} в {registrationStart} в {departmentName} по адресу {departmentAddress}. Код Вашей записи {registrationNumber}	Шаблон одинаков для всех сообщений с напоминанием о предстоящем визите вне зависимости от того, за какое количество часов срабатывает напоминание. Может содержать регистрационную информацию (дата и время визита, контактные данные отделения, длительность оказания услуги и т.д.). Для ввода шаблона смс нажмите кнопку
Отправлять смс после обслуживания	Вкл./Выкл.	Автоматическая отправка смс после обслуживания клиента. Например: «Благодарим Вас за то, что выбрали нас! Надеемся скоро увидеть Вас снова!»
Шаблон смс, отправляемого после обслуживания	Текст сообщения. Пример: Оцените, пожалуйста, качество услуги по ссылке	После окончания обслуживания клиента отправляется смс с просьбой оценить качество обслуживания. В сообщении указывается ссылка для оценки работы персонала и степени обслуживания клиентов. Для ввода шаблона смс нажмите кнопку
Отправитель смс	Пример: Bank555	Отображается на устройстве получателя. Может состоять из латинских букв, цифр и знаков пунктуации. Символы других языков принудительно транслируются в латинские.
Логин в системе SMS Traffic	Пример: c10006165422	Логин в системе SMS Traffic для автоматической отправки СМС-сообщений.
Пароль в системе SMS Traffic	Пример: qWERTY123	Пароль в системе SMS Traffic для автоматической отправки СМС-сообщений.
4.УТО		
Доступный для выбора финальный статус клиента при обслуживании в УТО	Пример: «Обслужен», «Не пришел».	Будет доступен как возможный вариант при простановке финального статуса после обслуживания клиента в отделении УТО. Для ввода финального статуса нажмите кнопку . С помощью кнопки «Добавить» добавляется новое значение финального статуса.

5.ОСТАЛЬНОЕ		
Буквы, доступные для выбора в качестве буквы в талоне	А,Б,В,Г,Д,Е,Ё,Ж,З,И,Й,К,Л,М,Н,О,П,Р,С,Т,У,Ф,Х,Ц,Ч,Ш,Щ,Ъ,Ы,Ь,Э,Ю,Я,АГ,АБ,АВ и тд.	Буквы в талоне. Указываются через запятую без пробелов. Для ввода букв в талоне нажмите кнопку .

После настройки параметров, нажмите кнопку «Сохранить».

13.3. Настройка СУО для отделений.

Каждому отделению применяется определенный набор настроек устройств.

Рабочая область вкладки «Для отделений» состоит из следующих вкладок:

Наборы настроек – наименование набора настроек.

Определение наборов настроек – настройки для каждого типа устройства:

- Регистратор;
- Главное информационное окно;
- Табло оператора;
- Пульт оператора.

Применение наборов настроек – назначение набора настроек на отделение. Текущая схема диспетчеризации – настройка схемы диспетчеризации на отделение.

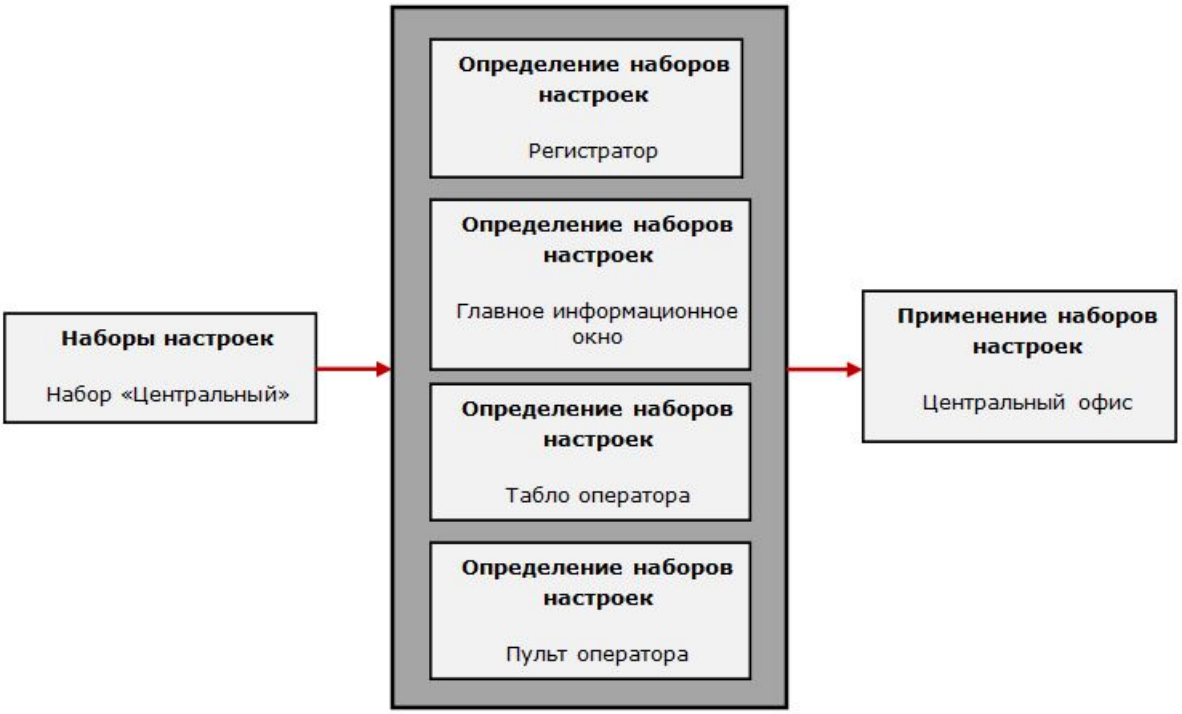


Рис. 11.2. Пример схемы набора настроек

1 шаг. На вкладке «Наборы настроек» задайте наименование набору.

2 шаг. На вкладке «Определение наборов настроек» настройте фильтр «Набор настроек», выбрав необходимое наименование набора. Затем по желанию произведите настройку

устройств и нажмите кнопку «Сохранить».

Настройки для отделений делятся на группы параметров для устройств:
1.Регистратор;
2.Главное информационное окно;
3.Табло оператора;
4.Пульт оператора.

В таблице представлены настройки для отделений:

Описание	Значение	Расшифровка
1.Регистратор		
Разрешить перевод клиента, игнорируя схему диспетчеризации	Вкл./Выкл.	Разрешить перевод клиента, игнорируя схему диспетчеризации
Режим банкомата для Регистратора услуг	Вкл./Выкл.	Включает режим банкомата – постоянная готовность считать карту.
Использовать карту «Любимый клиент»	Вкл./Выкл.	Задаёт надпись на кнопке.
Размер нижнего отступа талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Размер нижнего отступа талона
Рабочая кодировка	UTF-8 Windows - 1251	Из списка выбирается рабочая кодировка: UTF-8 Windows - 1251
Проверка состояния принтера на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Включает проверку состояния принтера на Регистраторе услуг.
Сообщение на Регистраторе услуг с момента выбора услуги до показа номера талона	Текст сообщения. Пример: Подождите, идет регистрация	Сообщение «Подождите, идет регистрация». Для ввода сообщения нажмите кнопку .
Сообщение на Регистраторе услуг при закрытой смене	Текст сообщения: Регистрация невозможна. Смена закрыта.	Сообщение «Регистрация невозможна». Для ввода сообщения нажмите кнопку .
Количество колонок услуг на Регистраторе услуг	Числовое значение (1,2,4 и т.д.)	Количество колонок услуг в шаблоне.
Подтверждение печати талона на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Выбор печати талона
Отображение сообщения о запросе на регистрацию	Вкл./Выкл.	Отображение сообщения о запросе на регистрацию
Отображение сообщения о запросе на регистрацию с пустой очередью клиентов	Вкл./Выкл.	Отображение сообщения о запросе на регистрацию с пустой очередью клиентов

Информационное сообщение по умолчанию на регистраторе	Текст сообщения. Пример: Выбранная Вами услуга обслуживается в другом зале. Для регистрации на эту услугу пройдите, пожалуйста, в другой зал.	Информационное сообщение по умолчанию на регистраторе. Для ввода сообщения нажмите кнопку
Список окон		Список окон, предназначенных для зонального распределения регистрации и оповещения клиентов о вызове.
Сообщение на Регистраторе услуг при обеденном перерыве.	Текст сообщения. Пример: УВАЖАЕМЫЕ ПОСЕТИТЕЛИ! Выдача талонов электронной очереди в обеденный перерыв с %START_BREAK% до %END_BREAK% не производится	Сообщение на Регистраторе услуг при обеденном перерыве. Для ввода сообщения нажмите кнопку
Сообщение о забытой карте на Регистраторе услуг	Текст сообщения. Пример: Для продолжения регистраци и заберите карту.	Сообщение «Для продолжения регистрации заберите карту». Для ввода сообщения нажмите кнопку .
Скрыть историю клиента на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Если данная опция включена, то идентифицированный клиент не сможет просматривать историю своих регистраций.
Заголовок окна сообщения	Текст сообщения. Пример: Поднесите карту к считываю щему устройству.	Заголовок окна сообщения. Для ввода сообщения нажмите кнопку
Текст окна сообщения	Текст сообщения. Пример: Если у вас нет карты, наж мите клавишу "ОТМЕНА"	Текст окна сообщения. Для ввода сообщения нажмите кнопку
IP-адрес устройства		IP-адрес устройства
Размер левого отступа талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Размер левого отступа талона
Вывод в лог отладочных сообщений	Вкл./Выкл.	Вывод в лог отладочных сообщений
Вывод в лог сообщений о критических ошибках	Вкл./Выкл.	Вывод в лог сообщений о критических ошибках
Вывод в лог сообщений о фатальных ошибках	Вкл./Выкл.	Вывод в лог сообщений о критических ошибках
Вывод в лог информационных сообщений	Вкл./Выкл.	Вывод в лог информационных сообщений
Вывод в лог запросов в ActiveDirectory	Вкл./Выкл.	Вывод в лог запросов в ActiveDirectory

Вывод в лог протокола обмена устройства	Вкл./Выкл.	Вывод в лог протокола обмена устройства
Вывод в лог предупреждений	Вкл./Выкл.	Вывод в лог предупреждений
Период неактивности устройства перед его отключением	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Период неактивности устройства перед его отключением
Главная страница регистратора		Главная страница регистратора
Сообщение об отсутствии бумаги в принтере Регистратора услуг	Текст сообщения. Пример: Регистрация невозможна. Закончилась бумага в принтере	Сообщение, выводимое на регистраторе в случае отсутствия бумаги. Для ввода сообщения нажмите кнопку
Высота талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Высота талона. По умолчанию стоит – 80.
Ширина талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Ширина талона. По умолчанию стоит – 80.
Размер бумаги талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Размер бумаги талона в миллиметрах. По умолчанию стоит – 80.
Таймер обновления параметров регистратора	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Таймер обновления параметров регистратора в секундах.
Путь к папке фотографий клиентов		Путь к папке фотографий клиентов, сделанных в момент регистрации.
Порт устройства	80	Порт устройства. По умолчанию все устройства работают на 80 порту.
Максимально допустимое время опоздания ПР клиентов	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Максимально допустимое время опоздания при предварительной регистрации в минутах.
Допустимое время до активации кода ПР клиентов	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Допустимое время до активации кода при предварительной регистрации.
Сообщение на Регистраторе услуг при сбое печати	Текст сообщения. Пример: Регистрация невозможна. Сбой в работе принтера.	Сообщение при сбое печати и запрете печати при сбое. Для ввода сообщения нажмите кнопку
Текст сообщения при сбое печати талона на Регистраторе услуг	Текст сообщения. Пример: Произошел сбой в печати чека. Запомните свой номер в электронной очереди. %CLIENTNUM%	Текст сообщения сбоя печати, в котором есть заменяемая переменная %CLIENTNUM% номером клиента в очереди. Содержит элементы форматирования сообщения. Для ввода сообщения нажмите кнопку

Оценка, возвращаемая на сервер	Текст сообщения. Пример: 5=Отлично|4=Хорошо|3=Удовлетворительно|2=Плохо|1=Очень плохо	Синтаксис записи: Оценка, возвращаемая на сервер = Отображаемый вопрос. В качестве разделителя используется «|». Для ввода текста нажмите кнопку .
Разрешить регистрировать клиента при отсутствии бумаги на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Регистрировать клиента в случае, если в принтере закончилась бумага.
Сообщение о запросе на регистрацию	Текст сообщения. Пример: Перед Вами в очереди на данную услугу %clientsCount% человек(а). Встать в очередь?	Сообщение о запросе на регистрацию Для ввода сообщения нажмите кнопку
Сообщение о запросе на регистрацию с пустой очередью на регистрацию	Текст сообщения. Пример: Хотите зарегистрироваться по данной услуге?	Сообщение о запросе на регистрацию с пустой очередью на регистрацию
Таймер возврата на главную страницу Регистратора услуг при бездействии клиента	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Таймер возврата в начальное состояние регистратора (в секундах).
Размер правого отступа талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Размер правого отступа талона
Код папки верхнего уровня на Регистраторе услуг		Код папки верхнего уровня на Регистраторе услуг
Количество колонок для папки с услугами	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество колонок для папки с услугами
Количество строк для папки с услугами	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество строк для папки с услугами
Скорость бегущей строки	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Скорость бегущей строки
Текст бегущей строки	Текст сообщения.	Текст бегущей строки. Для ввода текста нажмите кнопку .
Время, через которое будет отображаться заставка в случае бездействия регистратора	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время, через которое будет отображаться заставка в случае бездействия регистратора (в секундах).
Маска для описания услуги	Пример: %description%	Маска для описания услуги
Количество услуг на странице Регистратора услуг	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество услуг на странице Регистратора услуг. При 999 отображаются все услуги без дробления на страницы.
Таймер проверки смены на Регистраторе услуг	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Таймер проверки смены на Регистраторе услуг (в секундах)
Отображать кнопку для регистрации клиента банка	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации клиента банка

Отображать кнопку для регистрации льготной категории граждан (ветераны)	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации льготной категории граждан (ветераны)
Отображать кнопку для регистрации по карте со штрих-кодом	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по карте со штрих-кодом
Отображать кнопку для регистрации по карточке	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по карточке
Отображать кнопку для регистрации по коду	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по коду
Отображать кнопку для регистрации по паспорту	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по паспорту
Отображать кнопку для регистрации по номеру мобильного телефона	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по номеру мобильного телефона
Отображать кнопку для регистрации клиента, не являющегося клиентом банка	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации клиента, не являющегося клиентом банка
Время отображения ошибок на Регистраторе услуг	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время отображения ошибок на Регистраторе услуг (в секундах)
Отображать сообщение о недоступности внешних сервисов идентификации клиентов	Вкл./Выкл.	Отображать или нет сообщение о недоступности внешних сервисов авторизации.
Время отображения сообщения на Регистраторе услуг	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время отображения сообщения на Регистраторе услуг (в секундах)
Время отображения номера талона на Регистраторе услуг	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время отображения номера талона на Регистраторе услуг (в секундах)
Время отображения номера талона на Регистраторе услуг при сбое печати	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время отображения номера талона на Регистраторе услуг при сбое печати (в секундах)
Отображать список услуг на экране Регистратора услуг при шаблоне welcome	Вкл./Выкл.	Отображать список услуг на экране Регистратора услуг при шаблоне welcome
Отображать описание услуг на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Отображать описание услуг на Регистраторе услуг
Отображать сообщение с благодарностью о голосовании на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Показать или нет сообщение с благодарностью о голосовании
Показывать кнопку голосования на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Показывать кнопку голосования на Регистраторе услуг
Отображать ошибку идентификации клиента	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку
Отображать ошибку идентификации клиента по штрих-коду	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку
Отображать ошибку идентификации клиента по карте	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку
Отображать ошибку идентификации клиента по ПР-коду	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку

Отображать ошибку идентификации клиента по паспорту	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку
Отображать ошибку идентификации клиента по номеру телефона	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку
Отображать ошибку идентификации клиента по накладной	Вкл./Выкл.	Отображать ошибку
Отображать ошибку при попытке голосования	Вкл./Выкл.	Отображать сообщение или сразу переходить в начало.
Сообщение «Идёт авторизация» по штрих-коду	Текст сообщения. Пример: Подождите Идет а вторизация	Сообщение «Идёт авторизация» Для ввода сообщения нажмите кнопку
Сообщение «Идёт авторизация» по карте	Текст сообщения. Пример: Подождите Идет а вторизация	Сообщение «Идёт авторизация» Для ввода сообщения нажмите кнопку
Сообщение «Идёт авторизация» по ПР-коду	Текст сообщения. Пример: Подождите Идет а вторизация	Сообщение «Идёт авторизация» Для ввода сообщения нажмите кнопку
Сообщение «Идёт авторизация» по паспорту	Текст сообщения. Пример: Подождите Идет а вторизация	Сообщение «Идёт авторизация» Для ввода сообщения нажмите кнопку
Сообщение «Идёт авторизация» по номеру телефона	Текст сообщения. Пример: Подождите Идет а вторизация	Сообщение «Идёт авторизация» Для ввода сообщения нажмите кнопку
Работа с фотографиями клиентов	Вкл./Выкл.	Работа с фотографиями клиентов
Стили шаблона чека		CSS-файл, содержащий набор стилей шаблона чека.
Имя шаблона	Текст сообщения. Пример: default	Файл шаблона модуля
Текст на кнопке регистрации клиента банка	Текст сообщения. Пример: Я являюсь клиентом банка	Текст на кнопке регистрации клиента банка. Для ввода текста нажмите кнопку .
Текст на кнопке регистрации льготной категории граждан (ветераны)	Текст сообщения. Пример: Льготная категория граждан	Текст на кнопке регистрации льготной категории граждан (ветераны) Для ввода текста нажмите кнопку .
Текст на кнопке регистрации по карте со штрих-кодом	Текст сообщения. Пример: Регистрация по VIP-карте	Текст на кнопке регистрации по карте со штрих-кодом Для ввода текста нажмите кнопку .

Текст на кнопке регистрации по карте	Текст сообщения. Пример: Регистрация по карте	Текст на кнопке регистрации по карте. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст на кнопке регистрации по коду	Текст сообщения. Пример: Регистрация по коду	Текст на кнопке регистрации по коду. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст на кнопке регистрации по паспорту	Текст сообщения. Пример: Регистрация по паспорту	Текст на кнопке регистрации по паспорту. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст на кнопке регистрации по номеру мобильного телефона	Текст сообщения. Пример: Авторизация по номеру телефона	Текст на кнопке регистрации по номеру мобильного телефона. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст на кнопке регистрации клиента, не являющегося клиентом банка.	Текст сообщения. Пример: Я не клиент банка	Текст на кнопке регистрации клиента, не являющегося клиентом банка. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст на кнопке регистрации юрлиц	Текст сообщения. Пример: Юридическое лицо или ИП	Текст на кнопке регистрации юрлиц. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст на кнопке оценки качества СУО	Текст сообщения. Пример: Оценка качества СУО	Текст на кнопке оценки качества СУО. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст сообщения с благодарностью клиенту за голосование на Регистраторе услуг	Текст сообщения. Пример: Спасибо за Ваш голос. Нам очень важно Ваше мнение.	Текст сообщения «Спасибо за Ваш голос». Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Размер верхнего отступа талона	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Размер верхнего отступа талона
Тип заставки регистратора	noVisible VideoPlayer Image	Тип заставки регистратора: noVisible – отображение заставки запрещено; VideoPlayer – заставка-видеоролик; Image – заставка слайд-шоу.
Использовать картридер	Вкл./Выкл.	Использовать картридер на Регистратор услуг
Заголовок окна регистрации льготной категории граждан	Текст сообщения. Пример: Регистрация льготной категории граждан	Заголовок окна регистрации льготной категории граждан. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст, заменяющий кнопку авторизации льготной категории граждан, после прохождения авторизации	Текст сообщения. Пример: Внимание! Включен режим регистрации льготной категории граждан.	Текст, заменяющий кнопку авторизации льготной категории граждан, после прохождения авторизации. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Текст сообщений в окне для регистрации льготной категории граждан	Текст сообщения.	Текст сообщений в окне для регистрации льготной категории граждан. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.

Сообщение «VIP-регистрация» на Регистраторе услуг	Текст сообщения. Пример: VIP регистрация Используется карта	Сообщение «VIP-регистрация»
Количество колонок для сцены welcome	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество колонок для сцены welcome
Количество строк для сцены welcome	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество строк для сцены welcome
Текст приветствия главной страницы Регистратор услуг	Текст сообщения. Пример: Здравствуйте! пожалуйста, выберите способ регистрации в очереди:	Текст приветствия главной страницы Регистратор услуг. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Сообщение об ошибке идентификации клиента на Регистраторе услуг	Текст сообщения. Пример: Регистрационный код не найден!	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Сообщение об ошибке идентификации клиента по штрих-коду	Текст сообщения. Пример: Ошибка авторизации VIP-картой	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Сообщение об ошибке идентификации клиента по карте	Текст сообщения. Пример: Ошибка авторизации по карте Проверьте правильность введенных данных	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Сообщение об ошибке идентификации клиента по ПР-коду	Текст сообщения. Пример: Введенный код недействителен Пожалуйста; зарегистрируйтесь на услугу в общей очереди или обратитесь к администратору	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Сообщение об ошибке при вводе интервала времени, который ещё не наступил	Текст сообщения. Пример: Интервал времени записи еще не наступил Пожалуйста; повторите попытку позже или зарегистрируйтесь на услугу в общей очереди	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.
Сообщение об ошибке при вводе просроченного кода	Текст сообщения. Пример: Введенный код просрочен Пожалуйста; зарегистрируйтесь на услугу в общей очереди или обратитесь к администратору	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку ✎.

Сообщение об ошибке при вводе просроченного кода для интервала записи	Текст сообщения. Пример: Введенный код просрочен для интервала записи Пожалуйста; зарегистрируйтесь на услугу в общей очереди или обратитесь к администратору	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку .
Сообщение об ошибке при вводе некорректного номера паспорта при регистрации	Текст сообщения. Пример: Ошибка авторизации по паспорту Проверьте правильность введенных данных	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку .
Сообщение об ошибке при вводе некорректного номера телефона при регистрации	Текст сообщения. Пример: Ошибка авторизации по телефонному номеру. Проверьте правильность введенных данных.	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку .
Сообщение об ошибке чтения данных карты при регистрации	Текст сообщения. Пример: Не удалось считать карту. Возможно карта вставлена не той стороной...	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку .
Сообщение о вводе неверного номера талона при голосовании на Регистраторе услуг	Текст сообщения. Пример: Вы не можете проголосовать. Проверьте правильность введенных данных.	Сообщение об ошибке. Для ввода текста нажмите кнопку .
Код первой корневой папки		Регистратору необходимо иметь код двух корневых папок в дереве услуг. Если в дереве, которому назначено отделение ровно 2 папки – выставить в качестве значений этих двух настроек id этих двух operationNode. Если 1 папка – выставить в качестве значения первой настройки id operationNode этой папки, в качестве второй – 0. Если >2 папок – выставить в качестве значений этих двух настроек id любых двух operationNode, которые предполагается отобразить в качестве корневых папок.
Код второй корневой папки		Регистратору необходимо иметь код двух корневых папок в дереве услуг. Если в дереве, которому назначено отделение ровно 2 папки – выставить в качестве значений этих двух настроек id этих двух operationNode. Если 1 папка – выставить в качестве значения первой настройки id operationNode этой папки, в качестве второй – 0. Если >2 папок – выставить в качестве значений этих двух настроек id любых двух operationNode, которые предполагается отобразить в качестве корневых папок.

2.Главное информационное табло		
Параметры отсутствуют		
3.Табло оператора		
IP-адрес устройства		IP-адрес устройства
Количество миганий номера талона на табло оператора	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество миганий номера талона на табло оператора при вызове или повторном вызове клиента.
Номер окна на табло оператора		Номер окна, который будет отображаться на табло оператора.
Порт устройства		Порт устройства. По умолчанию все устройства работают на 80 порту.
Скорость прокрутки номера клиента на табло оператора	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Скорость прокрутки номера клиента на табло оператора
Стиль табло оператора	Стиль 1 Стиль 2 Стиль 3 Стиль 4	Стиль отображения номера окна на табло оператора
Тип табло оператора	RGB табло Сторонний производитель NemoQ SFour Q2RGB	Тип табло оператора: RGB табло Сторонний производитель NemoQ SFour Q2RGB
Цвет номера талона на табло оператора в формате RGB	FF0000	Цвет номера талона, отображаемого на табло оператора. При нажатии на квадрат с цветом открывается спектр цветов
Цвет отображаемого шрифта на табло	Red Green	Цвет отображаемого шрифта на табло. Из списка необходимо выбрать цвет: Red Green
Цвет текста названия окна оператора на табло оператора в формате RGB	FF0000	Цвет текста названия окна оператора на табло оператора в формате RGB. При нажатии на квадрат с цветом открывается спектр цветов.
4.Пульт оператора		

Автовызов	Вкл./Выкл.	Автоматически вызывать на обслуживание следующего клиента после добавления клиента в очередь, авторизации оператора на пульте, выходе оператора с перерыва, сбрасывании текущего клиента, переводе текущего клиента, откладывании текущего клиента и специальной регистрации клиента на услугу, которую оператор не может оказать.
Количество секунд, через которое становится доступна кнопка «Клиент не подошёл» после вызова клиента	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Принцип работы: если клиент был вызван на обслуживание, то для того чтобы найти окно, на которое был произведен вызов, клиенту требуется определённое время дойти до окна. В некоторых случаях этот процесс может занимать до минуты и более. Для того чтобы оператор не мог раньше времени нажать на кнопку «Клиент не подошел» настройка позволяет заблокировать кнопку на определённое время.
Доступная для выбора причина перерыва	Текст причины перерыва. Пример: Обед.	Причина, которую может выбрать оператор при уходе на перерыв. Для ввода причины перерыва нажмите кнопку . С помощью кнопки «Добавить» добавляется новая причина для перерыва.
Включать пост-обработку в длительность обслуживания клиента	Вкл./Выкл.	Время, затраченное на пост-обработку клиента включать в длительность обслуживания клиента. Влияет на отчетность.
Количество повторных вызовов клиента до блокировки кнопки повторного вызова	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	После нескольких повторных вызовов клиента кнопка повторного вызова блокируется и оператор может только сбросить клиента. Настройка задает их количество.
Время простоя	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время между вызовами клиентов, если настройка автовызова отключена.

3 шаг. После того как все настройки устройств выполнены, на вкладке «Применение наборов настроек» выберите соответствующий набор и отделение, к которому эти настройки будут применены (Рис. 11.3.). Далее нажмите кнопку «Назначить».

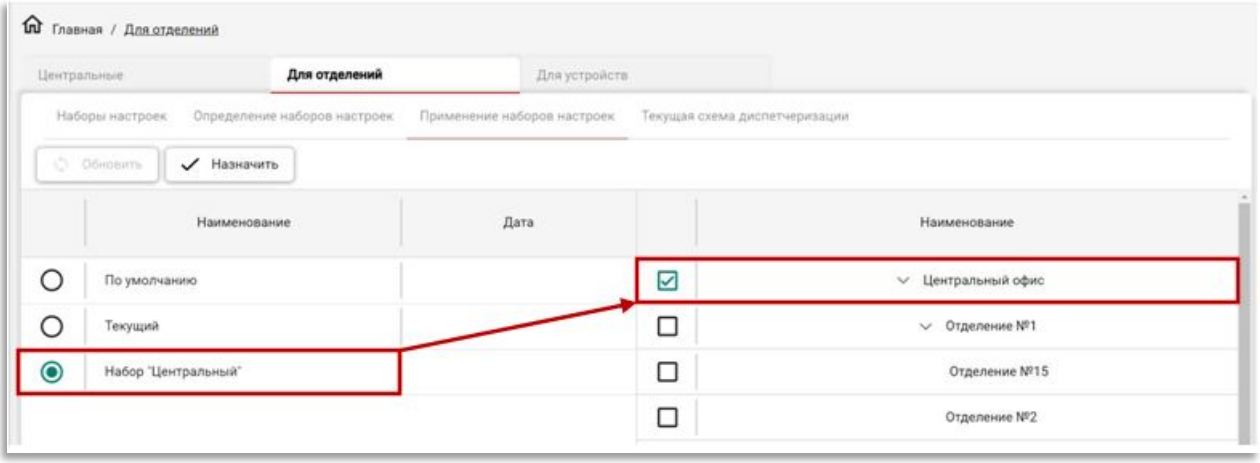


Рис. 11.3.

После выполнения данных шагов набор справочников будет назначен на выбранное отделение.

13.4. Настройка схемы диспетчеризации для отделения.

Для настройки схемы диспетчеризации на определённое отделение, необходимо (Рис. 11.4.):

1 шаг. В фильтре «Отделение» выбрать отделение.

2 шаг. В столбце «Схема» выбрать схему диспетчеризации.

3 шаг. Нажать кнопку «Сохранить» для сохранения настроек.

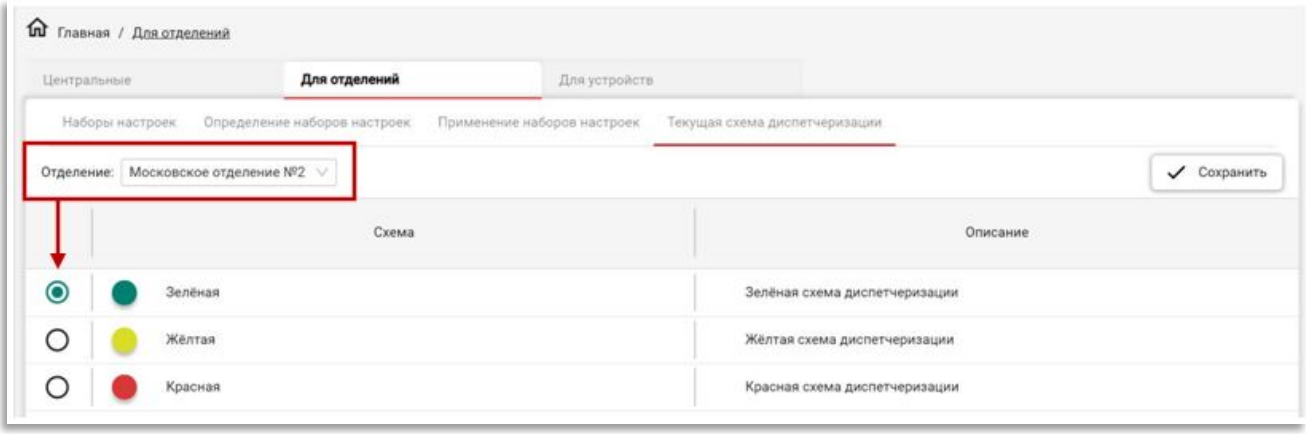


Рис. 11.4.

13.5. Настройка СУО для устройств.

На данной вкладке осуществляется переопределение настроек вкладки «Для отделений».

Используется следующая фильтрация:

Отделение – выбор отделения из списка;

Тип устройства – выбор устройства, которое присутствует в выбранном отделении;

Устройство – выбор наименования устройства.

После того как настроен фильтр, следует нажать кнопку «Применить» в области параметров для фильтра (Рис. 11.5.).

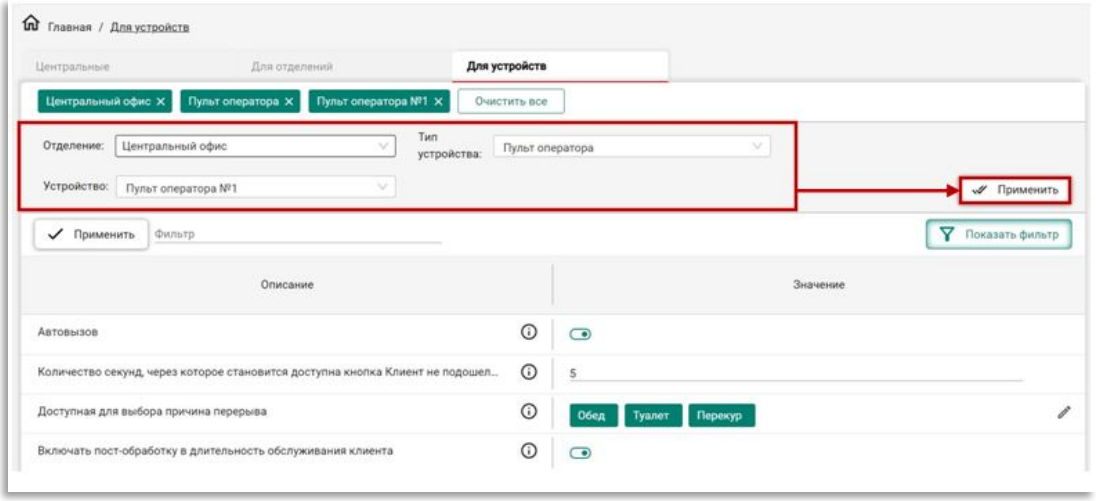


Рис. 11.5.

Для выбранного устройства формируется список параметров, в которых при необходимости можно изменить значения. Для сохранения внесённых изменений требуется нажать копку «Применить» в рабочей области данной вкладки.

14. ОТЧЕТЫ

14.1. Для чего нужен раздел «Отчеты»?

Раздел «Отчеты» (Рис. 12.1.) позволяет пользователю с правами «Центральный администратор» получать детальную информацию о важных бизнес-процессах работы структурного подразделения (отделения) вашей компании.

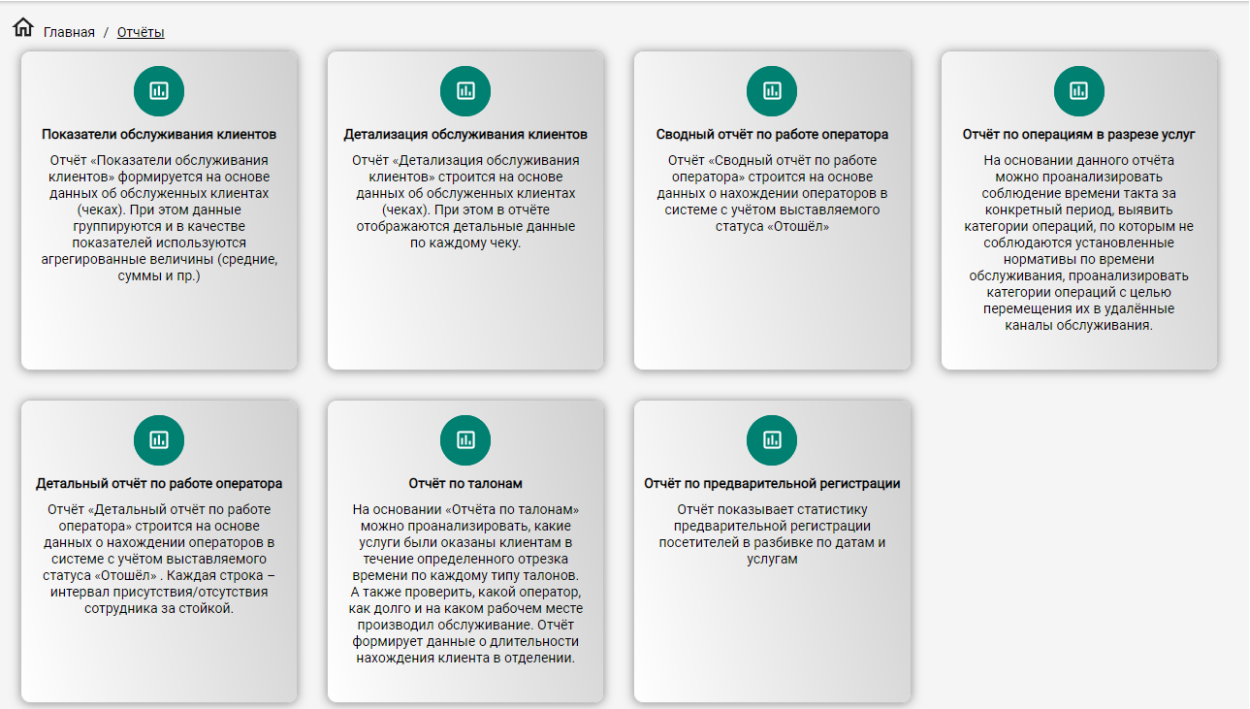


Рис. 12.1.

В разделе собирается информация о показателях обслуживания клиентов, детализации обслуживания клиентов, формируется сводный отчет о работе оператора, отчет по операциям в разрезе услуг, детальный отчет по работе оператора, отчет по талонам и предварительной записи.

Система формирует и отражает информацию об основных показателях работы отделения в табличном и графическом виде. При разработке СУО Q5 WEB учтены наиболее актуальные запросы наших клиентов обобщенные за многолетний опыт работы компании, все это реализовано в соответствующих отчетах, сформировано и сгруппировано для вашего удобства в разделы. Пользователю с правами «Центрального администратора» для сбора актуальной информации необходимо лишь выбрать необходимый раздел и сформировать отчет о работе интересующего его отделения.

Рабочая область раздела «Отчеты» включает набор предустановленных отчетов (Рис. 12.1.). В свою очередь, рабочая область любого отчета, при его выборе, содержит удобные функциональные и навигационные инструменты (Рис. 12.2.).

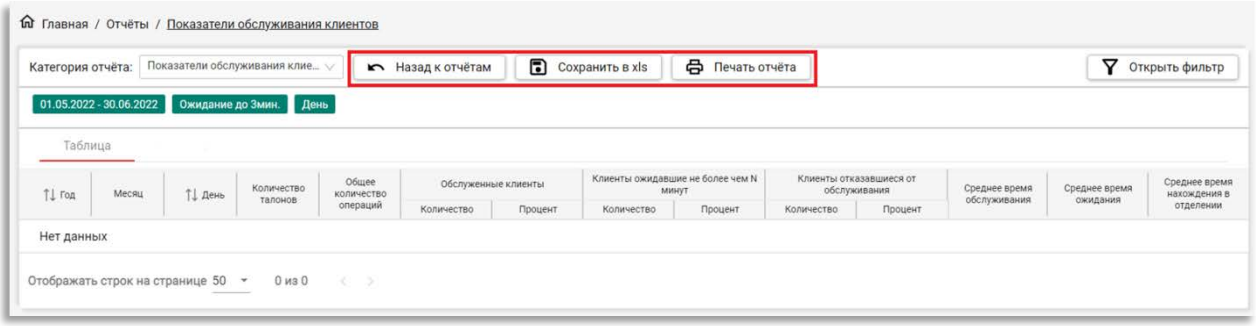


Рис. 12.2.

Кнопка « Назад к отчетам» позволяет вернуться в рабочую область раздела «Отчеты» (Рис. 12.1.).

Кнопка « Сохранить в xls» позволяет сохранить информацию сформированную в системе в соответствующем формате «.xls».

Кнопка « Печать отчета» позволяет направить сформированный отчет на печать.

Зеленым фоном в рабочей области отмечены активные (выбранные вами) фильтры в соответствии с которыми отображаются результаты в таблице.

Выпадающий список «Отображать строк на странице» позволяет выбрать количество записей (строк) в таблице на одной странице. Система позволяет выбрать между значениями 5, 25, 50, 100.

14.2. Формируем отчет «Показатели обслуживания клиентов».

Отчет «Показатели обслуживания клиентов» (Рис. 12.3.) формируется на основе данных об обслуженных клиентах (чеках). Данные в отчете группируются, в качестве показателей используются агрегированные величины (средние, суммы и пр.).

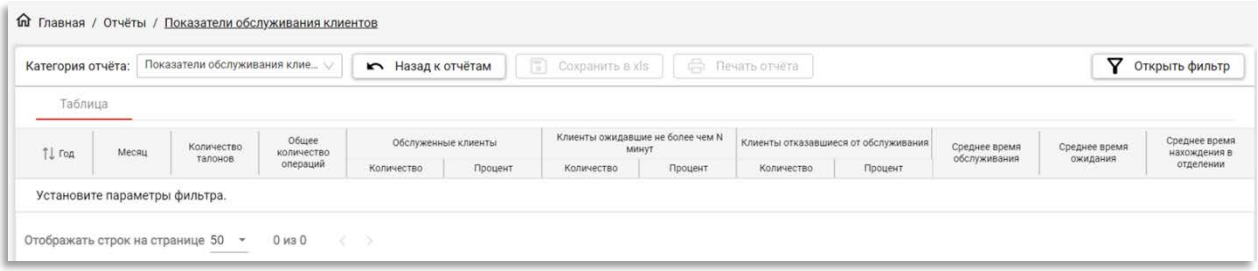


Рис. 12.3.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: год, месяц, количество талонов, общее количество операций, обслуженные клиенты (количество/процент), клиенты ожидавшие не более чем N минут (количество/процент), клиенты отказавшиеся от обслуживания (количество/процент), среднее время обслуживания, среднее время ожидания, среднее время нахождения в отделении.

Для удобства «Центрального администратора» в системе предусмотрена фильтрация сформированных записей по ряду показателей. При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в

правой части рабочей области отчета «Показатели обслуживания клиентов», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.4.).

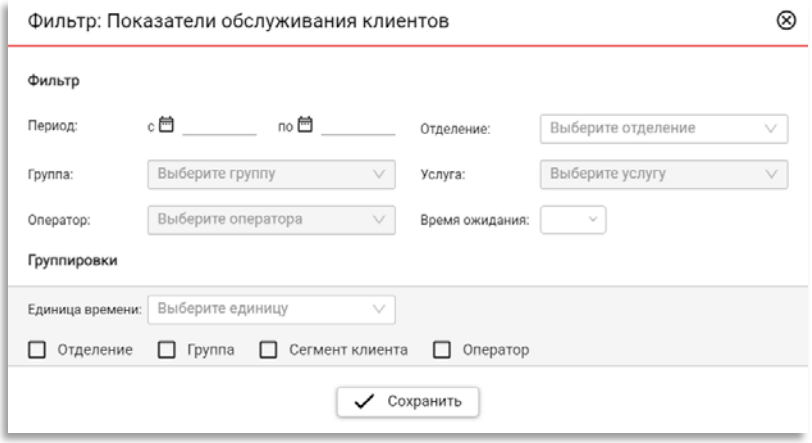


Рис. 12.4.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Показатели обслуживания клиентов».

14.3. Формируем отчет «Детализация обслуживания клиентов».

Отчет «Детализация обслуживания клиентов» (Рис. 12.5.) формируется на основе данных об обслуженных клиентах (чеках). В отчете отображаются детальные данные по каждому чеку.

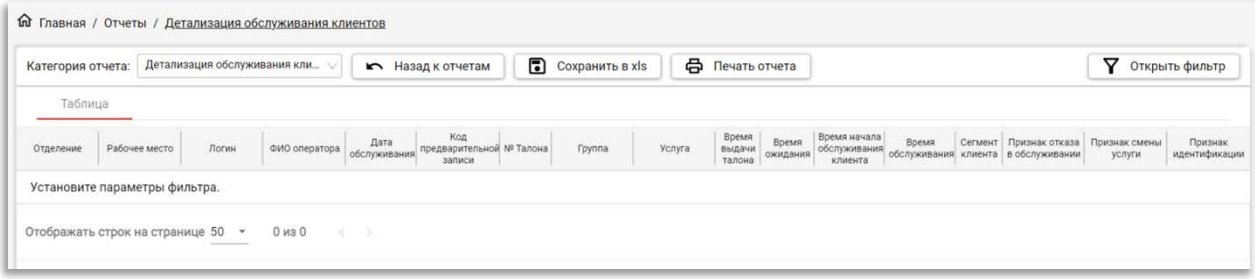


Рис. 12.5.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: отделение, рабочее место, логин, ФИО оператора, дата обслуживания, код предварительной записи, № талона, группа, услуга, время выдачи талона, время ожидания, время начала обслуживания клиента, время обслуживания, сегмент клиента, признак отказа в обслуживании, признак смены услуги, признак идентификации. Для удобства «Центрального администратора» в системе предусмотрена фильтрация сформированных записей по ряду показателей. При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Детализация обслуживания клиентов», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.6.).

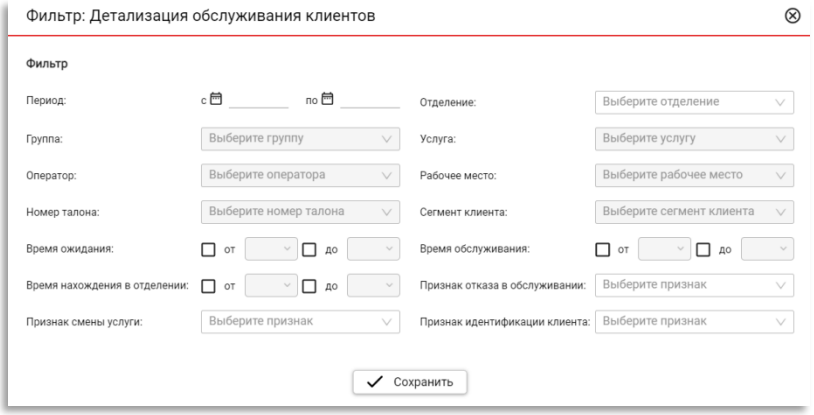


Рис. 12.6.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Детализация обслуживания клиентов».

14.4. Формируем «Сводный отчет по работе оператора».

«Сводный отчет по работе оператора» (Рис. 12.7.) формируется на основе данных о нахождении операторов в системе с учетом выставляемого ими статуса «Отошел».

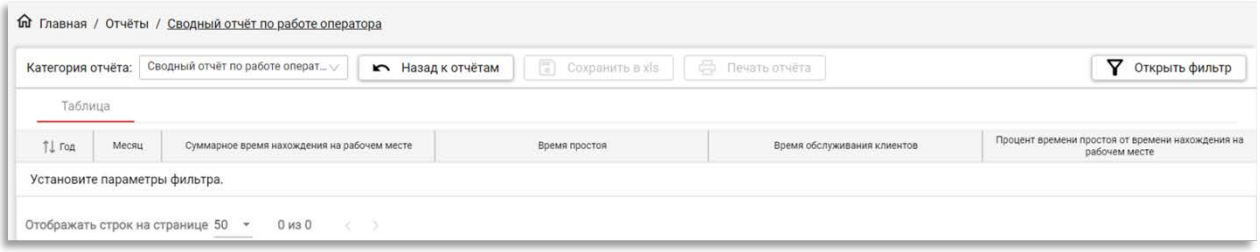


Рис. 12.7.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: год, месяц, суммарное время нахождения на рабочем месте, время простоя, время обслуживания клиентов, процент времени простоя от времени нахождения на рабочем месте. Для удобства «Центрального администратора» в системе предусмотрена фильтрация сформированных записей по ряду показателей. При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Сводный отчет по работе оператора», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.8.).

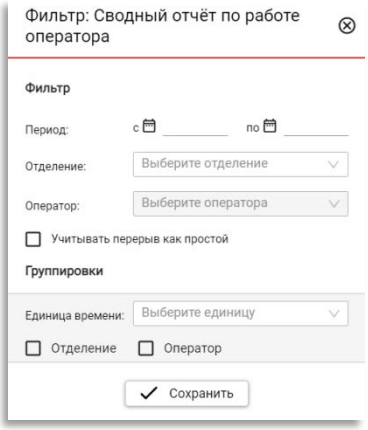


Рис. 12.8.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Сводный отчет по работе оператора».

14.5. Формируем «Отчет по операциям в разрезе услуг».

«Отчет по операциям в разрезе услуг» (Рис. 12.9.) позволяет проанализировать соблюдение времени обслуживания за определенный период, выявить категории операций, по которым не соблюдаются установленные нормативы по времени обслуживания, проанализировать категории операций с целью перемещения их в удаленные каналы обслуживания.

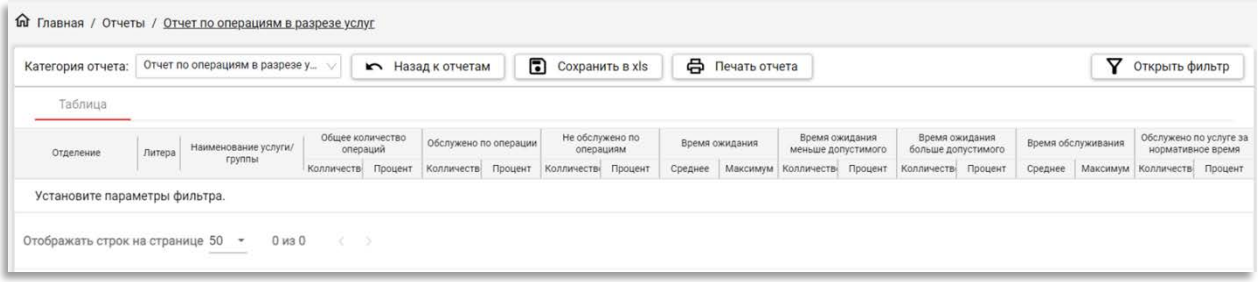


Рис. 12.9.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: отделение, литера, наименование услуги/группы, общее количество операций (количество/процент), обслужено по операции (количество/процент), не обслужено по операциям (количество/процент), время ожидания (среднее/максимум), время ожидания меньше допустимого (количество/процент), время ожидания больше допустимого (количество/процент), время обслуживания (среднее/максимум), обслужено по услуге за нормативное время (количество/процент). При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Отчет по операциям в разрезе услуг», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.10.).

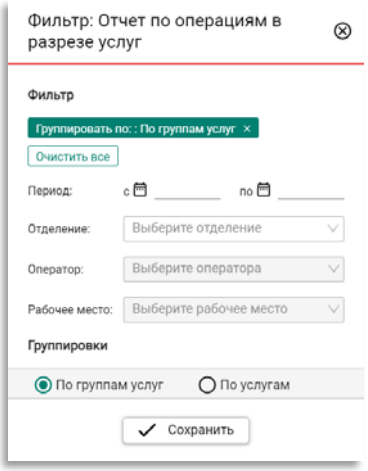


Рис. 12.10.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Отчет по операциям в разрезе услуг».

14.6. Формируем «Детальный отчет по работе оператора».

«Детальный отчет по работе оператора» (Рис. 12.11.) формируется на основе данных о нахождении операторов в системе с учетом выставляемого статуса «Отошел». Каждая строка отчета отражает интервал присутствия/отсутствия сотрудника за стойкой (местом) обслуживания.

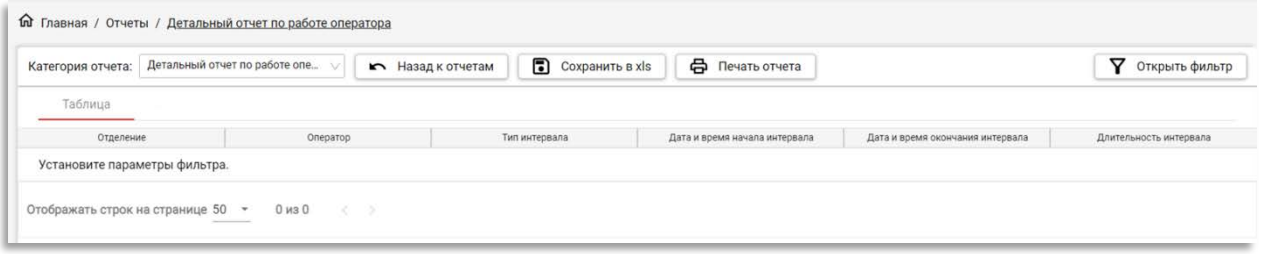


Рис. 12.11.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: отделение, оператор, тип интервала, дата и время начала интервала, дата и время окончания интервала, длительность интервала. При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Детальный отчет по работе оператора», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.12.).

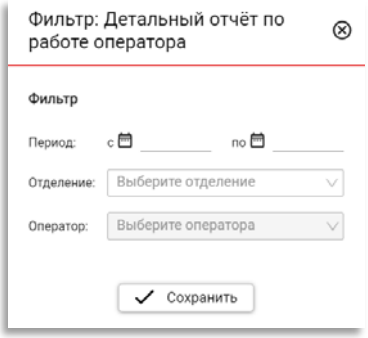


Рис. 12.12.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Детальный отчет по работе оператора».

14.7. Формируем «Отчет по талонам».

«Отчет по талонам» (Рис. 12.13.) позволяет проанализировать, какие услуги были оказаны клиентам в течение определенного отрезка времени по каждому типу талонов. А также проверить, какой оператор, как долго и на каком рабочем месте производил обслуживание. Отчет формирует данные о длительности нахождения клиента в отделении.

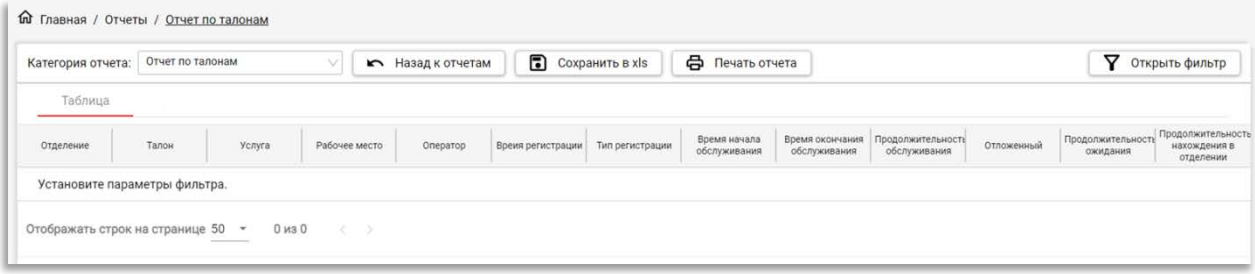


Рис. 12.13.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: отделение, талон, услуга, рабочее место, оператор, время регистрации, тип регистрации, время начала обслуживания, время окончания обслуживания, продолжительность обслуживания, отложенный, продолжительность ожидания, продолжительность нахождения в отделении. При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Отчет по талонам», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.14.).

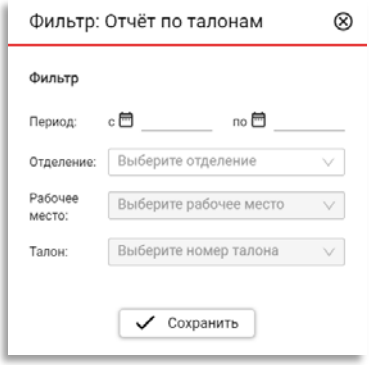


Рис. 12.14.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Отчет по талонам».

14.8. Формируем отчет «Предварительная запись».

Отчет «Предварительная запись» (Рис. 12.15.) позволяет проанализировать, какие услуги были востребованы клиентами через предварительную запись, оформленную по различным каналам коммуникации (интернет, модуль администрирования, регистратор).

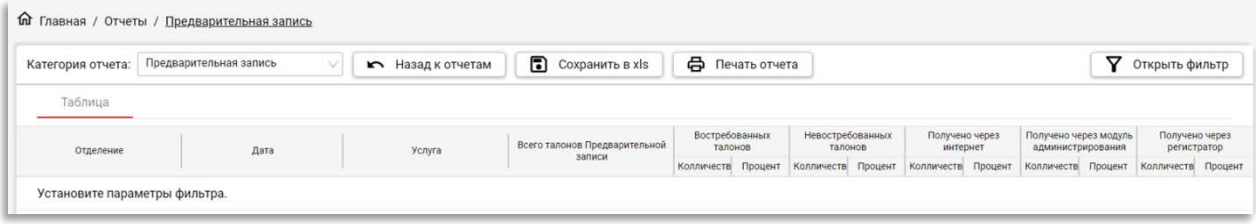


Рис. 12.15.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: отделение, дата, услуга, всего талонов предварительной записи, востребованных талонов (количество/процент), невостребованных талонов (количество/процент), получено через интернет (количество/процент), получено через модуль администрирования (количество/процент), получено через регистратор (количество/процент). При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Предварительная запись», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 12.16.).

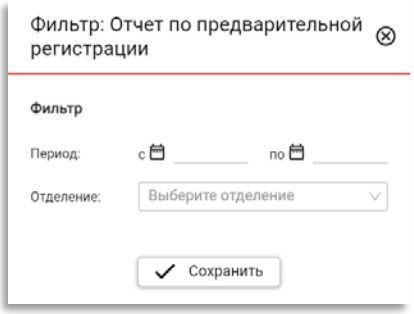


Рис. 12.16.

Задайте необходимые параметры фильтрации, нажмите на кнопку «Сохранить» и система сформирует соответствующий актуальный список записей в рабочей области отчета «Предварительная запись».

15. МОНИТОРИНГ

15.1. Для чего нужен раздел «Мониторинг»?

Раздел «Мониторинг» позволяет пользователю с правами «Центральный администратор» контролировать работу отделений и отслеживать активность клиентов. С помощью системы можно контролировать как работу всех отделений, так и работу определенного отделения по выбору пользователя. Для осуществления контроля доступны следующие параметры:

- для всех отделений: наименование отделения, количество операторов, количество клиентов в очереди, среднее время ожидания/обслуживания, количество клиентов за день, превышение времени ожидания и последнее событие;
- для конкретного отделения: группа, клиенты в очереди, максимальное время ожидания, среднее время ожидания/обслуживания, фактическое время ожидания, клиентов за день, превышение времени ожидания, оператор;
- для оператора отделения: оператор, роль, группы, клиент, время перерыва, время в статусе «Простаивает», время ожидания, фактическое время обслуживания, среднее время обслуживания, сумма времени обслуживания, количество обслуженных, количество обслуженных с превышением, сумма времени перерыва, общее время в статусе «Простаивает»;
- для мониторинга клиентов: номер талона, оператор, услуга, сегмент, группы, время регистрации, фактическое время ожидания/обслуживания, коэффициент наведенного времени, максимальное время ожидания, ФИО.

Приведенные выше параметры сгруппированы в соответствующие таблицы, которые наглядно в режиме реального времени позволяют провести оценку работы структурного подразделения (отделения) вашей компании.

15.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Мониторинг»?

Структурно раздел «Мониторинг» включает в себя следующие подразделы (вкладки):

- Вкладка «Все отделения» (Рис. 13.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: наименование отделения, количество операторов, количество клиентов в очереди, среднее время ожидания/обслуживания, количество клиентов за день, превышение времени ожидания и последнее событие. В выпадающем списке «Отделения» вы можете выбрать как необходимое отделение, так и все отделения. После нажатия на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Все отделения» отобразится запрошенная вами актуальная информация.

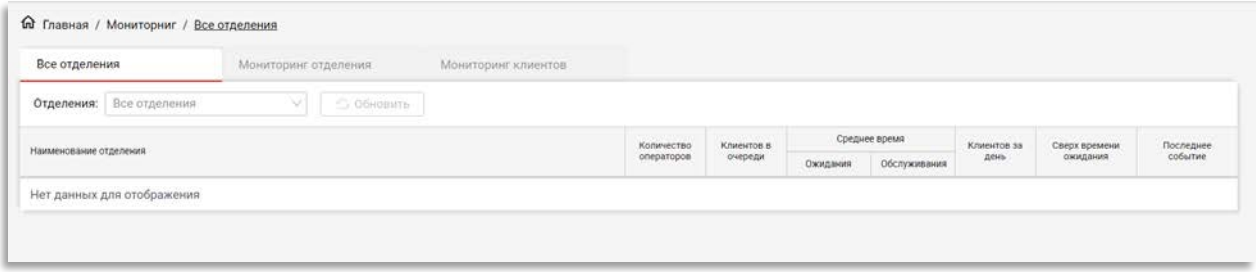


Рис. 13.1.

➢ Вкладка «Мониторинг отделения». Данная вкладка содержит дополнительные вкладки: «Услуги» и «Операторы». В рабочем поле вкладки «Услуги» (Рис. 13.2.) система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: группа, клиенты в очереди, максимальное время ожидания, среднее время ожидания/обслуживания, клиентов за день, сверх времени ожидания, оператор. В выпадающем списке «Отделения» вы можете выбрать необходимое отделение. В таблице рабочего поля вкладки «Услуги» отобразится запрошенная вами актуальная информация.

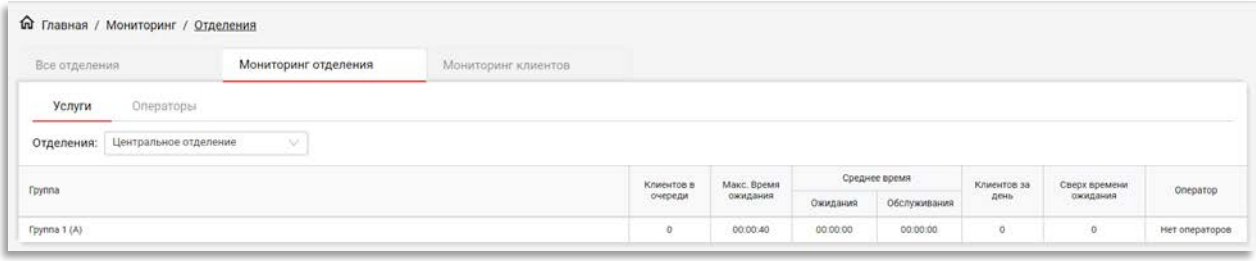


Рис. 13.2.

В рабочем поле вкладки «Операторы» (Рис. 13.3.) система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: оператор, роль, группы, клиент, время перерыва, время в статусе «Простаивает», время ожидания, фактическое время обслуживания, среднее время обслуживания, сумма времени обслуживания, количество обслуженных, количество обслуженных с превышением, сумма времени перерыва, общее время в статусе «Простаивает». В выпадающем списке «Отделения» вы можете выбрать необходимое отделение. В таблице рабочего поля вкладки «Операторы» отобразится запрошенная вами актуальная информация.

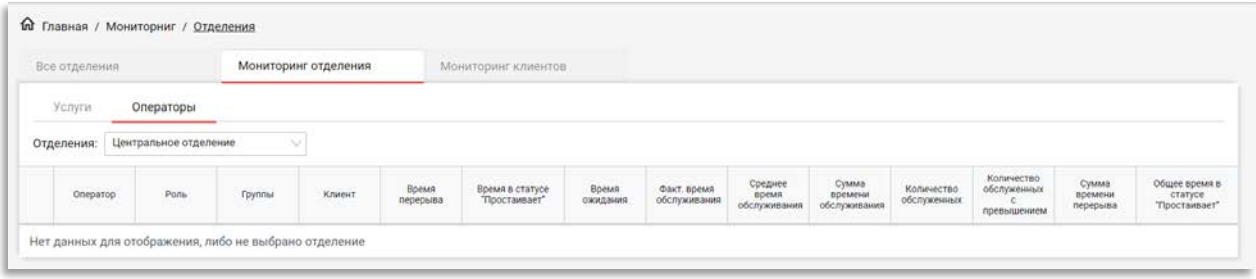


Рис. 13.3.

➢ Вкладка «Мониторинг клиентов» (Рис. 13.4.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: номер талона, оператор, услуга, сегмент, группы, время регистрации, фактическое время ожидания/обслуживания, коэффициент наведенного времени, максимальное время ожидания, ФИО. В выпадающем списке «Отделения»

вы можете выбрать необходимое отделение. В таблице рабочего поля вкладки «Мониторинг клиентов» отобразится запрошенная вами актуальная информация о клиентах отделения. С помощью кнопки «Удалить из очереди» вы можете удалить клиента из очереди, предварительно выделив его в таблице рабочего поля вкладки «Мониторинг клиентов».

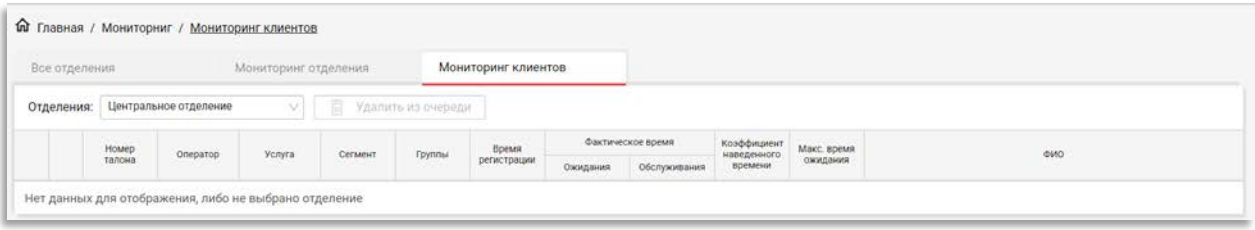


Рис. 13.4.

16. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№№ п/п.	Дата	Описание изменения	Автор	Версия документа
1	13.12.2022	Редакция и оформление в соответствии со стандартом «КреативПрог»	Сейя М.В.	01

17. ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК