

Инструкция по установке и настройке системы
«СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ Q5 WEB»

г. Москва, 2022

1. СОДЕРЖАНИЕ

1. СОДЕРЖАНИЕ.....	2
2. АННОТАЦИЯ.....	3
3. НАЗНАЧЕНИЕ СУО	4
3.1. Назначение СУО Q5 WEB	4
3.2. Состав СУО Q5 WEB	4
3.3. Методы постановки в очередь	4
3.4. Группы прав в системе	5
4. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСТРОЙСТВА, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СУО Q5 WEB. 6	
4.1. Регистратор услуг	6
4.2. Главное информационное табло	6
4.3. Табло RGB.....	6
4.4. Пульт оператора	7
5. УСТАНОВКА МОДУЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ СУО Q5 WEB..... 8	
5.1. Установка Java Development Kit.....	8
5.2. Установка СУБД PostgreSQL.....	10
5.3. Создание базы данных «qms»	11
5.4. Файл конфигурации запуска СУО Q5 WEB	11
5.5. Лицензионная защита СУО Q5 WEB	12
5.6. Запуск файла .jar.....	12
6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	14
7. ДЛЯ ЗАМЕТОК	15

2. АННОТАЦИЯ

Документ содержит описание системы управления очередью СУО Q5 WEB, её применения в различных организациях, а также подробное описание процесса установки, настройки, приёмов работы и технических условий, необходимых для работы компонентов системы.

Интерфейс СУО 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. НАЗНАЧЕНИЕ СУО

3.1. Назначение СУО Q5 WEB

СУО Q5 WEB — это современный инструмент оптимизации потока клиентов и улучшения качества обслуживания. СУО Q5 WEB – мультязычный инструмент, что позволяет применять данную систему для банков и организаций расположенных по всему миру.

Применение СУО Q5 WEB позволяет решать следующие задачи:

Автоматизация распределения потока посетителей;

Оптимизация процесса обслуживания клиентов;

Организация предварительной записи клиента на прием на определенное время и дату;

Сокращение времени ожидания клиента в очереди;

Эффективное обслуживание клиентов, то есть распределение клиентов на обслуживание согласно их запросам;

Повышение качества предоставления услуг;

Повышение качества сервиса и лояльности клиентов;

Анализ процесса обслуживания и использования трудовых ресурсов;

Получение статистических данных о клиентопотоке, качестве предоставляемых услуг и оптимизация бизнес-процессов на основе полученных данных;

Рост кросс-продаж;

Ознакомление клиента с рекламно-информационными материалами.

3.2. Состав СУО Q5 WEB

В состав входят следующие подсистемы:

Модуль администрирования - это централизованное управление отделениями, где осуществляется настройка процесса работы отделений, а также устанавливаются обновления;

Модуль «Виртуальный пульт» - это модуль, который предназначен для вызова и обслуживания клиентов. Реализовано как web-приложение, которое устанавливается на рабочем месте оператора;

Приложение «Предварительная запись» - это приложение для резервирования времени для посещения отделения, учитывая загруженность оператора;

Модуль «Удаленная точка обслуживания» - это модуль для обслуживания клиентов в удалённой точке обслуживания.

3.3. Методы постановки в очередь

1. Через регистратор услуг (живая очередь);

2. Через предварительную запись:

Web-приложение «Предварительная запись» (Интернет);

Регистратор услуг (кнопка на регистраторе услуг «Предварительная запись»);

Модуль администрирования (на предварительную запись клиента регистрируют пользователи системы).

3. Через специальную регистрацию:

Модуль администрирования;

Пульт оператора.

3.4. Группы прав в системе

Для аутентификации в модули системы необходимо указывать роль. Наименование роли может быть различное, но при этом группа прав неизменна. Согласно группе прав даётся полный или частичный доступ к функционалу системы.

К каждой роли в системе назначается группа прав:

Центральный администратор – доступ ко всей конфигурации системы, включая к ролям и пользователям. Доступ распространяется на все отделения.

Центральный бизнес-администратор – доступ к мониторингу, отчётности, медиа-контенту (в виде ссылки на web-ГИТ). Доступ распространяется на все отделения.

Администратор отделения - доступ к мониторингу, отчётности, медиа-контенту (в виде ссылки на web-ГИТ), а также доступ к режиму работы услуг и к просмотру ролей и пользователей. Доступ распространяется на одно отделение.

Операционист – доступ только к пульту оператора. Доступ распространяется на одно отделение.

4. ТЕХНИЧЕСКИЕ УСТРОЙСТВА, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В СУО Q5 WEB

4.1. Регистратор услуг

Регистратор услуг – аппаратно-программный компонент системы управления очередью (СУО), предназначенный для выбора услуг и печати талонов, оснащённый сенсорным экраном и принтером для печати талона с выбранной услугой и дополнительной информацией организации.

Клиент взаимодействует с регистратором в момент посещения подразделения (отделения) вашей компании для выбора услуг (группы услуг) и постановки в очередь на обслуживание. На сенсорном экране регистратора отображается дерево услуг, предоставляемых вашей организацией.

4.2. Главное информационное табло

Главное информационное табло – компонент СУО, информирующий клиентов о продвижении очереди и необходимости проследовать на обслуживание к определенному окну.

На ГИТе отображаются номера талонов клиентов и номера окон, в которых клиенту будет оказана услуга, таким образом клиент может следить за ходом очереди в отделении. Также осуществляется звуковое и голосовое оповещение клиента с приглашением на обслуживание к необходимому окну. Дополнительно ГИТ может демонстрировать информационный и рекламный медиа-контент. Шаблон для ГИТа формируется с помощью приложения WebDesigner.

4.3. Табло RGB

Табло RGB – это светодиодная панель, установленная в непосредственной близости от рабочего места оператора.

Табло RGB отображает информацию на светодиодной панели. Параметры отображения данного табло позволяют реализовать бегущую строку, мигание текстового фрагмента и выбор цвета отображаемой информации (Рис. 4.1.).



Рис.4.1.

4.4. Пульт оператора

«Пульт оператора» - это модуль, который предназначен для вызова и обслуживания клиентов (Рис. 4.2.). В СУО реализован как web-приложение, которое устанавливается на рабочем месте оператора. Пульт оператора интегрирован в модуль администрирования СУО Q5 WEB, поэтому его установка производится одновременно с установкой модуля администрирования (см. раздел 5 настоящей инструкции). Описание настройки и принципов работы пульта оператора содержится в Инструкции для оператора «Пульт оператора Q5 WEB».

Рис. 4.2.

5. УСТАНОВКА МОДУЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ СУО Q5 WEB

Работа модуля администрирования СУО Q5 WEB требует предварительной установки программ Java Development Kit, PostgreSQL версии 10.x. и последующее создание базы данных «qms».

5.1. Установка Java Development Kit

Модуль администрирования СУО Q5 WEB предоставляется в виде файла .jar. Для того чтобы открыть файл .jar необходимо установить Java Development Kit версии 11.x. Данный инструмент можно скачать по ссылке (<https://libericajdk.ru/pages/downloads/#/java-11-lts>).

В меню центра загрузок Liberica JDK (Рис. 5.1.) выберите вкладку загрузок «JDK 11 LTS» (Рис. 5.2.).



Рис. 5.1.

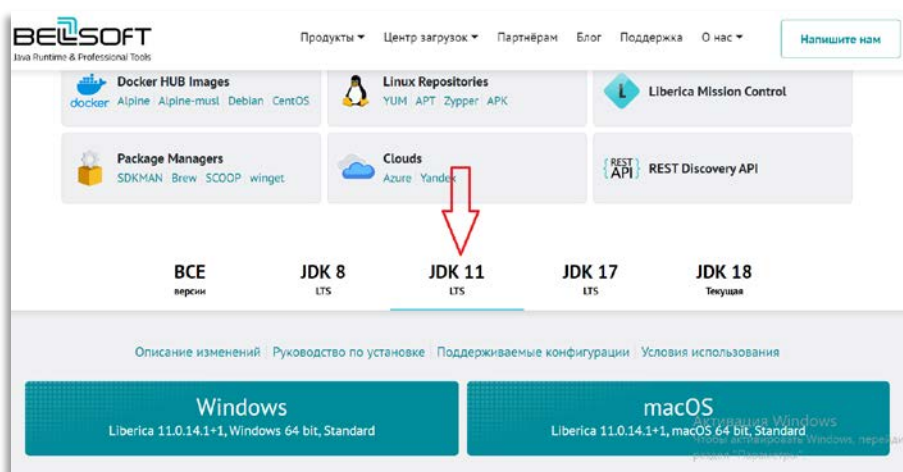


Рис. 5.2.

В таблице загрузок (Рис. 5.3.) выберите вариант загрузки для вашей операционной системы (архитектуры).

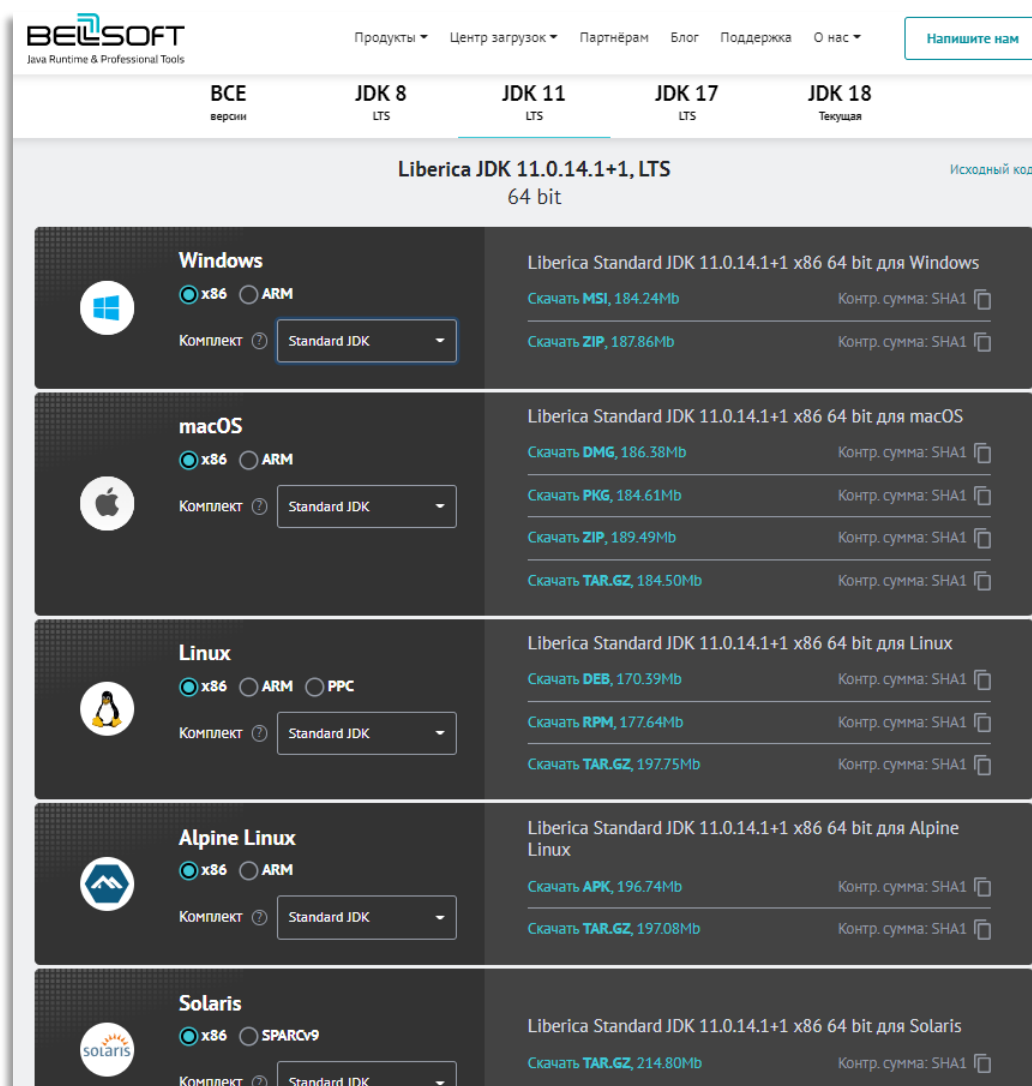


Рис. 5.3.

Для установки Java Development Kit (Java) необходимо иметь права администратора (перезагрузить компьютер, если необходимо смените учетную запись). Запустите установщик Java. После запуска установщика на экране отобразятся окна установки, в них все настройки можно оставить по умолчанию.

Проверьте, установлены ли другие версии Java на компьютере (Пункт «Установка и удаление программ в панели управления Windows»). Если на компьютере уже установлены другие версии Java, сделайте одно из следующих действий:

- Удалите другие версии java;
- Установите значение переменной среды JAVA_HOME на только что установленную версию Java (Liberica JDK 11);

5.2. Установка СУБД PostgreSQL

Запустите установщик PostgreSQL версии 10.x. (<https://www.enterprisedb.com/downloads/postgres-postgresql-downloads>). В ходе установки выберите устанавливаемые компоненты (Рис. 5.4.). Снимите отметку с поля «StackBuilder», остальные компоненты оставьте выбранными.

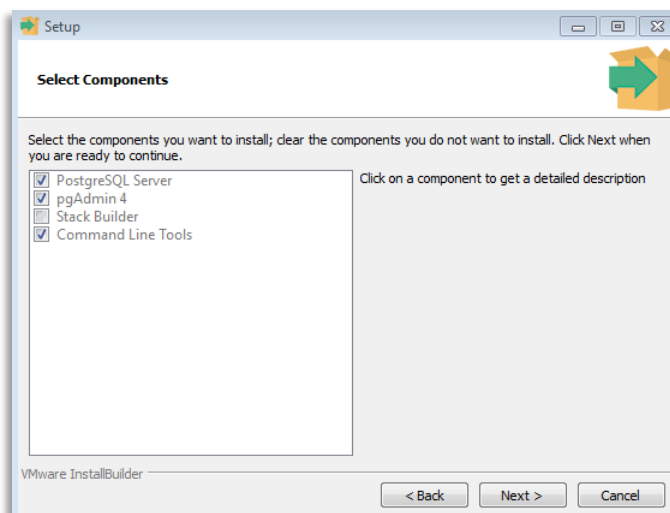


Рис. 5.4.

Установите значение пароля от базы данных «postgres». Установите (оставьте) значение порта «5432» (Рис. 5.5.).

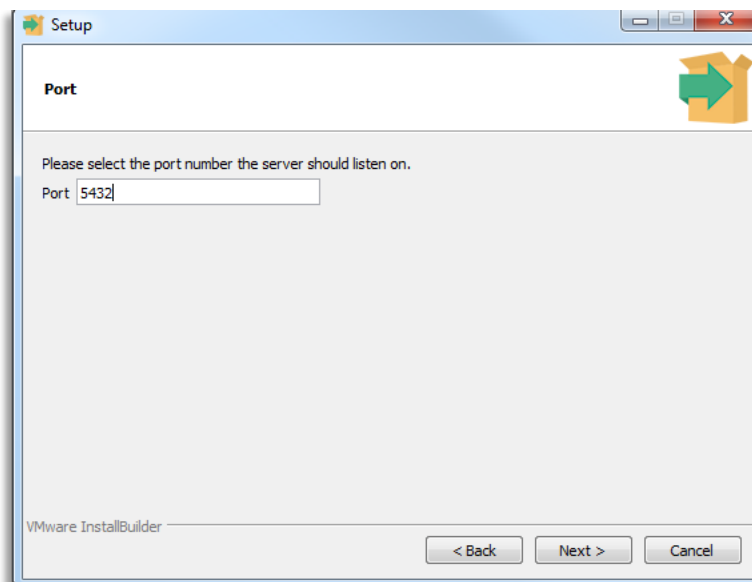


Рис. 5.5.

Значения остальных настроек оставьте по умолчанию.

5.3. Создание базы данных «qms»

Для создания базы запустите приложение pgAdmin (браузер «Internet Explorer 11» не поддерживается в pgAdmin 4). При запуске введите пароль, который был задан при установке базы данных (postgres).

Далее создайте базу данных, задайте название базы «qms». Алгоритм создания данной базы отображен на рисунках 5.6. - 5.7.

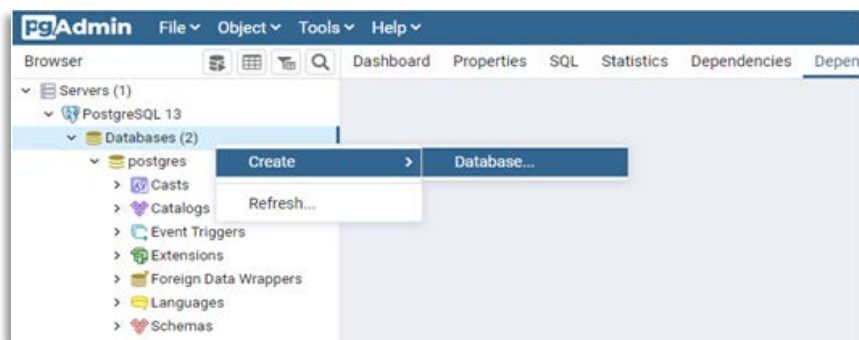


Рис. 5.6.

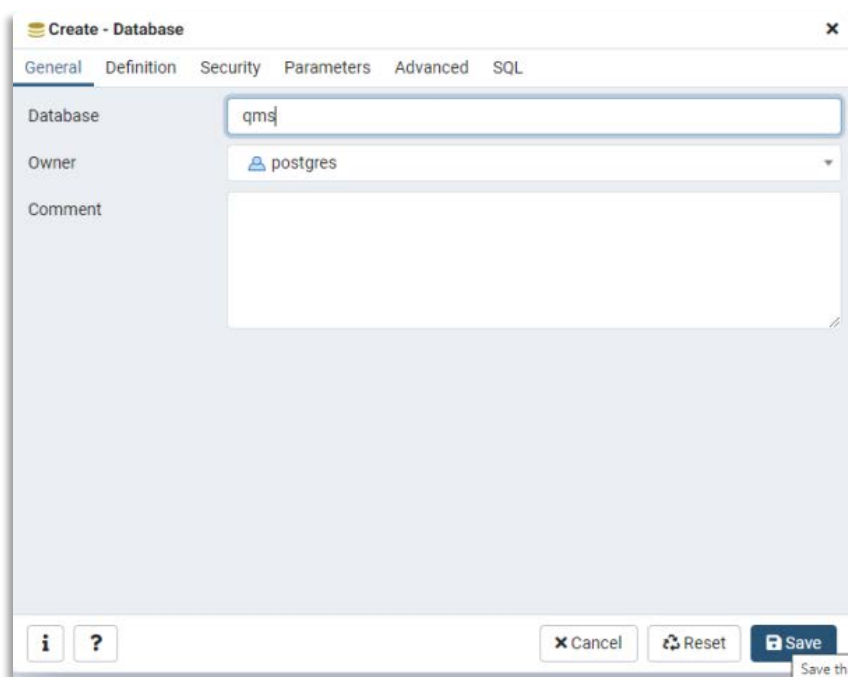


Рис. 5.7.

Завершите создание базы нажатием на кнопку «Save».

5.4. Файл конфигурации запуска СУО Q5 WEB

СУО Q5 WEB позволяет настраивать ряд ключевых параметров запуска системы (в том числе использовать доступ к находящейся удаленно базе данных). Для этого в комплекте с jar-файлом Q5 WEB поставляется файл конфигурации application.properties.

Для корректной работы необходимо скопировать данный файл в папку с файлом Q5 WEB-

1.0.jar.

Варианты расположения файлов:

.../ Q5 WEB-1.0.jar – приложение;

.../application.properties - 1-й вариант расположения файла конфигурации;

.../config/application.properties - 2-й вариант расположения файла конфигурации.

Важно: изменение названия файла application.properties не допускается!

Список параметров настройки файла конфигурации application.properties:

Имя пользователя: spring.datasource.username=postgres

Пароль: spring.datasource.password=postgres;

Хост, порт и имя БД (в формате

jdbc:postgresql://ХОСТ:ПОРТ/ИМЯ_БД): spring.datasource.url=jdbc:postgresql://127.0.0.1:5432/qms;

Порт указывать необязательно (будет использован дефолтный - 5432). Формат без порта - jdbc:postgresql://ХОСТ/ИМЯ_БД.

5.5. Лицензионная защита СУО Q5 WEB

Для обеспечения лицензионной защиты программного обеспечения, в комплекте с jar-файлом Q5 WEB поставляется лицензионный файл license.lic. С помощью него в момент авторизации пользователя происходит проверка сертификата в системе. В случае если файл license.lic отсутствует или не прошел проверку выдается уведомление об ошибке. Для корректного запуска и работы СУО Q5 WEB расположите файл license.lic в одной директории с jar-файлом Q5 WEB.

5.6. Запуск файла .jar.

Запустите поставляемый разработчиком СУО Q5 WEB файл модуля администрирования «Q5 WEB-1.0.jar» (название поставляемого файла может отличаться от указанного в настоящей Инструкции). В консоли браузера перейдите в директорию с файлом «Q5 WEB-1.0.jar». В командной строке запустите следующую команду: «java -jar Q5 WEB-1.0.jar». После запуска оставьте командную строку открытой.

После первого запуска данной команды на экране появится информация о создании таблиц и их заполнении данными. После успешно завершеного процесса установки модуль администрирования СУО Q5 WEB будет доступен по адресу: «localhost:8080/admin/login» (Рис. 5.8.).

Рис. 5.8.

При переходе по указанной ссылке в браузере «Internet Explorer 11» окно запроса аутентификации может не отображаться. В таком случае смените браузер.

Далее проведите настройку комплекта СУО Q5 WEB в соответствии с Инструкцией центрального администратора «Модуль администрирования Q5 WEB».

6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

7. ДЛЯ ЗАМЕТОК

