

Система управления электронной очередью



СОСТАВ И НАЗНАЧЕНИЕ

Аппаратный модуль (Основное и дополнительное оборудование)

Система управления электронной очередью (СУО)

Программный модуль

• Сервер системы

Осуществляет сетевое взаимодействие системы
Конфигурирует, контролирует и администрирует программное обеспечение системы
Управляет функциями встроенной базы данных
Управляет мультимедийными функциями системы (графика табло, звук, видеоряд и т.д.)

• Компьютер (пульт) оператора

Обеспечивает весь спектр функций системы по работе с электронной очередью

• Информационный сенсорный киоск

Обеспечивает выбор услуг и печать номерных талонов

• Главное информационное табло

Обеспечивает общую сервисную визуализацию

• Табло оператора

Обеспечивает визуализацию работы пульта оператора

• Дополнительное оборудование

Обеспечивает коммутационные, сервисные и др. функции системы

• Программный модуль сервера системы

Осуществляет сарт-стоп сервера, блокировку системы

Конфигурирует настройки сервера, операции, услуги, группы услуг, пользователей, нерабочие дни, звуки, бегущие строки, сенсорные киоски, пульта операторов, табло операторов, информационные экраны, стоп-лист, управление приоритетами, отчеты

Обеспечивает мониторинг работы сервера, подключений и сообщений в системе

Обеспечивает резервное копирование настроек сервера и встроенной базы данных

• Программный модуль пульта оператора

Обеспечивает функции системы непосредственно по работе с электронной очередью

• Программный модуль информационного сенсорного киоска

Обеспечивает работу по выбор услуг и печать номерных талонов

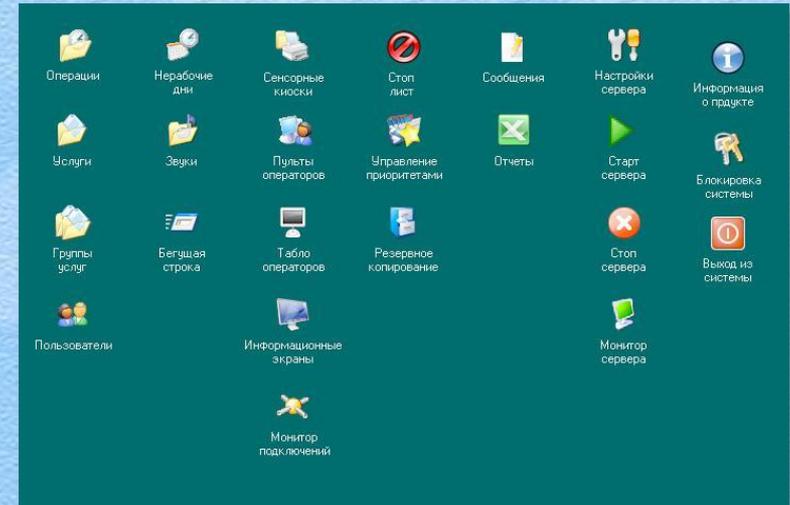
ОПИСАНИЕ СЕРВЕРА СИСТЕМЫ

СЕРВЕР СИСТЕМЫ



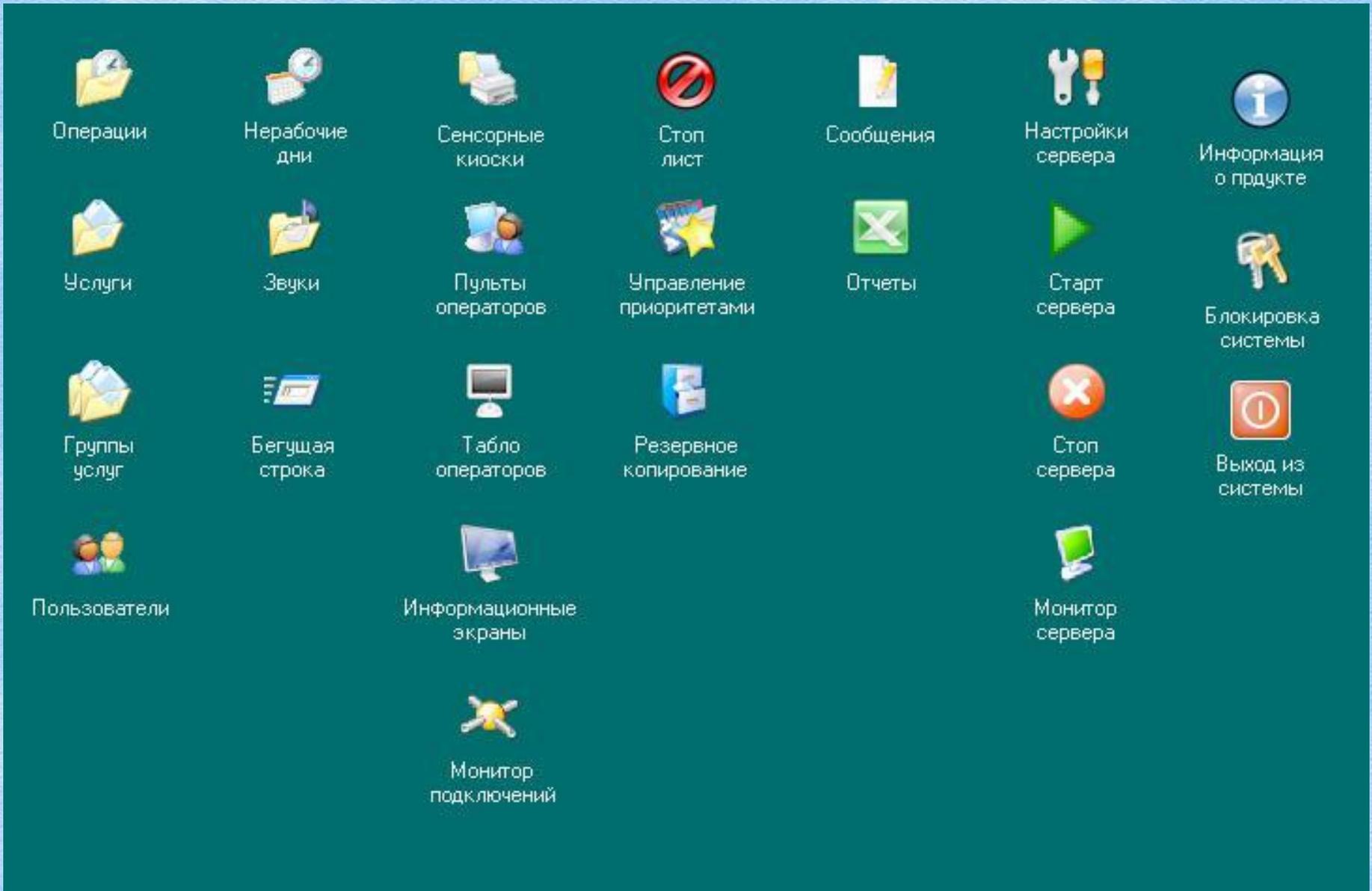
Осуществляет сетевое взаимодействие системы
Конфигурирует, контролирует и администрирует программное обеспечение системы
Управляет функциями встроенной базы данных
Управляет мультимедийными функциями системы (графика табло, звук, видеоряд и т.д.)

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СЕРВЕРА

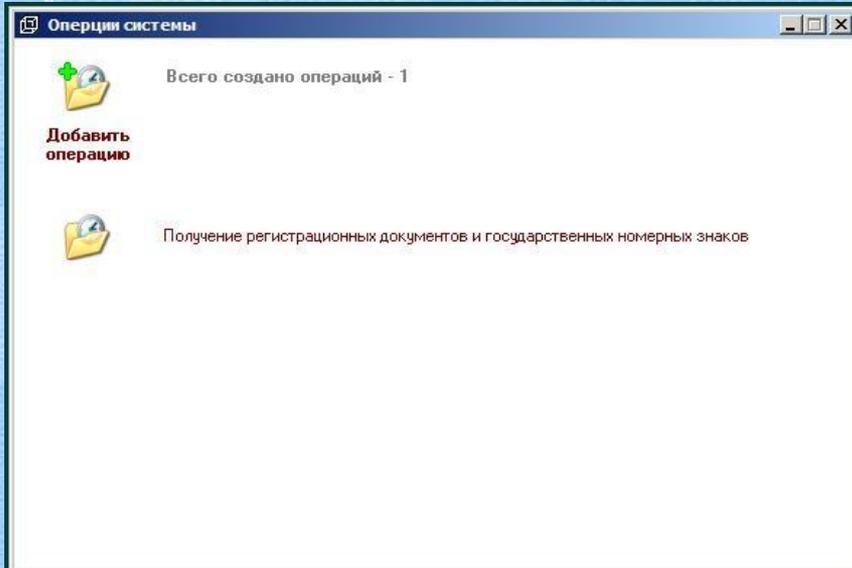


- Операции
- Услуги
- Группы услуг
- Пользователи
- Нерабочие дни
- Звуки
- Бегущая строка
- Сенсорные киоски
- Пульты операторов
- Табло операторов
- Информационные экраны
- Монитор подключений
- Стоп-лист
- Управление приоритетами
- Резервное копирование
- Сообщения

ТИПОВОЙ ВАРИАНТ ПРОГРАММНОЙ ОБОЛОЧКИ СЕРВЕРА



ОПЕРАЦИИ



ОПЕРАЦИЯ - базовая и самая основная информационная единица системы. От качества заполнения формы зависит как функционирование пультов операторов, так и качество внешнего вида и работа серверных киосков. Потратив максимум времени на детальную настройку операции вы получите удобную в использовании и презентабельную **СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ!**

Создание операции

Для создания **НОВОЙ ОПЕРАЦИИ** необходимо заполнить следующие поля

Название операции
Новая операция

Информационное описание операции
Нет описания

Префикс операции для нумерации талонов

Регламентное время обслуживания

<input checked="" type="checkbox"/>	Понедельник	с	8	00	до	18	00
<input checked="" type="checkbox"/>	Вторник	с	8	00	до	18	00
<input checked="" type="checkbox"/>	Среда	с	8	00	до	18	00
<input checked="" type="checkbox"/>	Четверг	с	8	00	до	18	00
<input checked="" type="checkbox"/>	Пятница	с	8	00	до	18	00
<input type="checkbox"/>	Суббота	с	8	00	до	18	00
<input type="checkbox"/>	Воскресенье	с	8	00	до	18	00

Поля для обязательного заполнения

<input type="checkbox"/>	Паспортные данные	<input type="checkbox"/>	Фамилия, Имя, Отчество	<input type="checkbox"/>	Резервное поле 3
<input type="checkbox"/>	Домашний адрес	<input type="checkbox"/>	Резервное поле 1	<input type="checkbox"/>	Резервное поле 4
<input type="checkbox"/>	Дата рождения	<input type="checkbox"/>	Резервное поле 2	<input type="checkbox"/>	Резервное поле 5

Ориентировочное время выполнения операции 15 минут

Предварительная запись на операцию разрешена 1 дней вперед

Добавить Закрыть

УСЛУГИ



Добавление услуги

Для создания **НОВОЙ УСЛУГИ** необходимо заполнить следующие поля

Наименование услуги
Услуга по операциям типа 2

Описание услуги
Нет описания

Операции включенные в услугу
Операция 2а
Операция 2б

Доступные операции в системе

Операция 1а
Операция 1б
Операция 1в
Операция 2а
Операция 2б
Операция 3а
Операция 3б

Добавить операцию в услугу Удалить операцию из услуги

Добавить Закрыть

Услуги системы

Всего создано услуг - 1

Добавить услугу

Услуга по операциям типа 1

Операции добавляются в услугу по одному клику

УСЛУГА — базовая единица информации. В каждую услугу могут включаться десятки операций.

УСЛУГИ

В этом меню мы можем видеть как операции которые включены в данную услугу так и доступные операции в системе

Просмотр и изменение свойств услуги

Для изменения свойств УСЛУГИ редактируйте доступные поля

Наименование услуги
Услуга по операциям типа 3

Описание услуги
Описание Услуги по операциям 3-го типа. Информация будет доступна как помощь в сенсорном киоске!

Операции включенные в услугу
Операция 3а
Операция 3б

Доступные операции в системе

Добавить операцию в услугу Удалить операцию из услуги

Операция 1а
Операция 1б
Операция 1в
Операция 2а
Операция 2б
Операция 3а
Операция 3б

Изменить Закрыть

ГРУППЫ УСЛУГ



ГРУППЫ УСЛУГ — базовая единица информации. Данное меню предназначено в основном для организаций, с огромным количеством кабинетов (офисов) и услуг, которые они представляют. Для того чтобы клиенты могли более быстрее сориентироваться в меню системы на информационном киоске мы можем все услуги и операции по ним объединить в группы.

ГРУППЫ УСЛУГ

Для добавление новой группы услуг нам будет предложено заполнить следующие поля:

- Наименование группы услуг (данная информация будет отображаться на главном меню информационного киоска)
- Описание группы услуг (информация будет помещена в значок Помощи на информационном киоске. Сюда можно внести всю необходимую информацию, а так же в последствие эту информацию вы можете редактировать)

Добавление группы услуг

Для создания **НОВОЙ ГРУППЫ УСЛУГ** необходимо заполнить следующие поля

Наименование группы услуг
Группа услуг операций 2 и 3 типов

Описание группы услуг
Информация

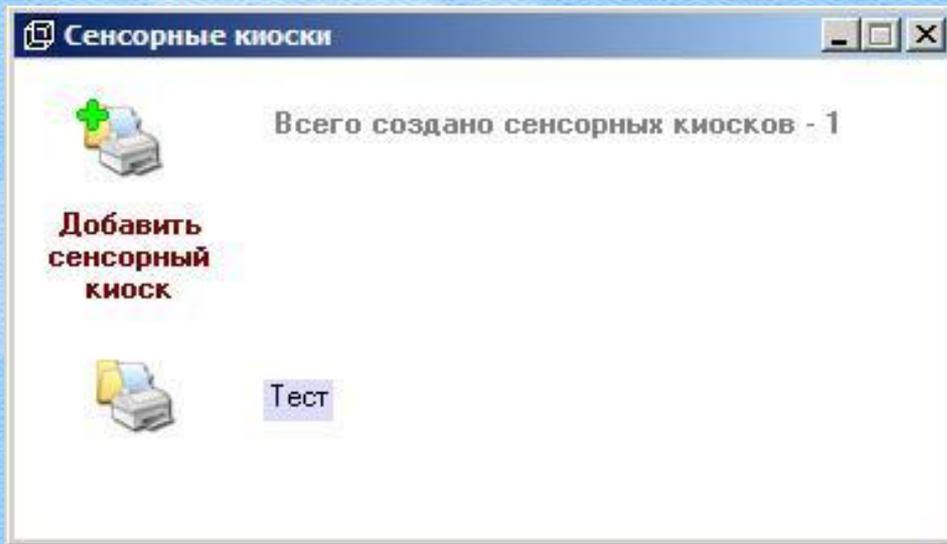
Услуги включенные в группу услуг
Услуга по операциям типа 2
Услуга по операциям типа 3

Доступные услуги в системе

 Добавить услугу в группу услуг  Удалить услугу из группы услуг

Услуга по операциям типа 1
Услуга по операциям типа 2
Услуга по операциям типа 3

СЕНСОРНЫЕ КИОСКИ



СЕНСОРНЫЕ КИОСКИ— Это меню создано для добавления и управлением всеми Сенсорными (Информационными) киосками зарегистрированных в системе.

- Для добавления сенсорных (информационных) киосков нам необходимо на главном меню сервера системы найти иконку «Сенсорные киоски». После вызова меню мы видим все зарегистрированные киоски в системе. Что бы добавить новый сенсорный киоск выбираем «Добавить сенсорный киоск». После чего мы приступаем к заполнению информационных полей. Первое поле, которое нам необходимо заполнить, это «Название Сенсорного киоска». Эта информация отображается в системе только для управления. Далее заполняем поле «Информационное описание сенсорного киоска» Эта информация в последствие нам поможет ориентироваться с какой целью был создан сенсорный киоск и какие функции он выполняет. Переходим к полю «Группы услуг, услуги и операции доступные для обслуживания на данном сенсорном киоске». В этом поле мы видим все группы услуг, услуги и операции, которые добавлены для отображения на экране киоска.

СЕНСОРНЫЕ КИОСКИ

общие настройки. Настройка «Кнопка «Операций» на экране» позволяет нам более удобно скомпоновать изображение операций на экране сенсорного киоска.

Настройка «Разрешать предварительную запись».

Позволяет клиентам

записываться на прием по данным операциям за несколько дней до обслуживания.

Так же Нам предоставляется возможность выбрать меню «Разрешать выбор нескольких операций» для того чтобы

клиенты могли получить талон для обслуживания по разным операциям, а сотрудник

(оператор) Вашей организации мог узнать по каким операциям у клиента еще есть вопросы.

Создание нового сенсорного киоска

Для создания **НОВОГО СЕНСОРНОГО КИОСКА** необходимо заполнить следующие поля

Название сенсорного киоска
Сенсорный киоск 2

Информационное описание сенсорного киоска
Окно ввода необходимой информации

Группы услуг, услуги и операции доступные для обслуживания на данном сенсорном киоске

- > Группа услуг операций 1 и 3 типов --> Услуга по операциям типа 3 --> Операция 3а
- > Группа услуг операций 1 и 3 типов --> Услуга по операциям типа 3 --> Операция 3б
- > Услуга по операциям типа 2 --> Операция 2а
- > Услуга по операциям типа 2 --> Операция 2б
- > Услуга по операциям типа 3 --> Операция 3а
- > Услуга по операциям типа 3 --> Операция 3б
- > Операция 1б

Группы услуг, услуги и операции созданные в системе

- Операция 1а
- Операция 1б
- Операция 1в**
- Операция 2а
- Операция 2б
- Операция 3а
- Операция 3б

Группы услуг
 Услуги
 Операции

Общие настройки

Кнопка "Групп услуг" на экране

Кнопка "Услуг" на экране

Кнопка "Операций" на экране

Кнопка "Операторов" на экране

Разрешать предварительную запись

Разрешать выбор нескольких операций

Разрешать выбор оператора

Проверять период действия операций

Системные настройки

Убирать курсор мыши Печатать логотип на талоне Звук кнопок

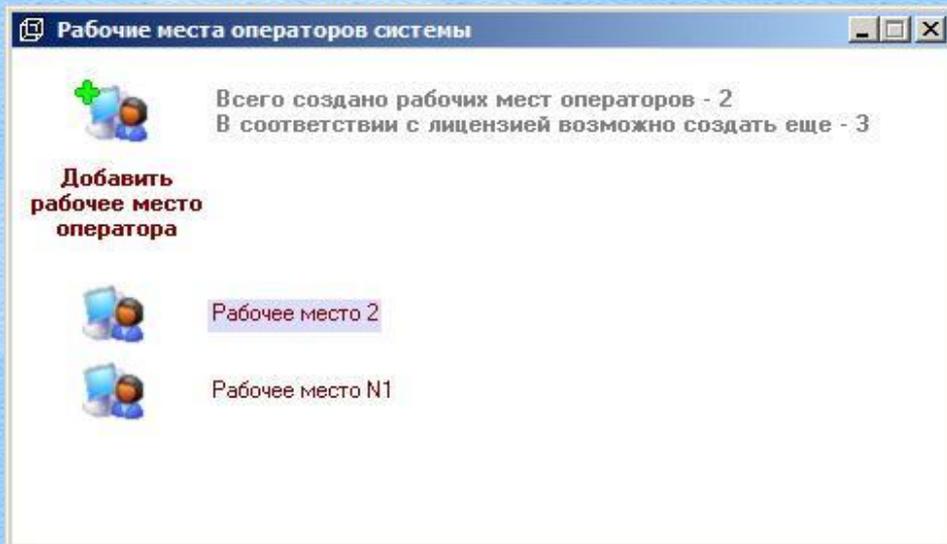
Полноэкранный режим Печатать штрих код на талоне

Ширина бумаги в принтере (мм) Длина талона (мм)

Длина рулона бумаги (м) Таймаут ответа сервера (сек)

Координаты окна киоска на рабочем столе X = Y =

РАБОЧИЕ МЕСТА ОПЕРАТОРОВ СИСТЕМЫ



РАБОЧИЕ МЕСТА ОПЕРАТОРОВ СИСТЕМЫ – довольно важная настройка для руководителей организации и администраторов системы

- В этой настройке собран весь спектр необходимых функций, которые потребуются для эффективного обслуживания клиентов вашего офиса вашими сотрудниками:
- Мы можем настроить какие услуги оказывает то или иное рабочее место оператора
- По какому алгоритму воспроизводить голосовое оповещение. (Клиенты, кабинеты, столы, этажи и т.д.)
- Откуда воспроизводить голосовое оповещение (с центрального блока воспроизведения информации или с рабочих мест оператора)
- Где будет отображаться информация о вызываемом клиенте (Главное табло системы, табло оператора, второй монитор и т.д.)
- Настройка какую очередь обслуживает оператор (он может обслуживать: текущую очередь, очередь только предварительной записи, текущую очередь и очередь предварительной записи вместе)

РАБОЧИЕ МЕСТА ОПЕРАТОРОВ СИСТЕМЫ

Добавление рабочего места оператора системы

 Для создания **НОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА** необходимо заполнить следующие поля

Название рабочего места оператора

Информационное описание рабочего места оператора

Имя компьютера на котором работает данный оператор

Номер точки обслуживания посетителя (окна, кабинета, комнаты и т.п.) Этаж

Группы услуг, услуги и операции доступные для обслуживания на данном рабочем месте

Группы услуг, услуги и операции созданные в системе

<input type="checkbox"/> Операция 1а	<input type="button" value="Удалить выбранное"/>
<input type="checkbox"/> Операция 1б	
<input type="checkbox"/> Операция 1в	
<input checked="" type="checkbox"/> Операция 2а	
<input type="checkbox"/> Операция 2б	
<input type="checkbox"/> Операция 3а	
<input type="checkbox"/> Операция 3б	

Группы услуг
 Услуги
 Операции

Формула звукового оповещения

Звуковое оповещение при вызове посетителя включено

сигнал 1 + номер + Этаж

Звуковое оповещение выполняется сервером Звуковое оповещение выполняется компьютером оператора

Средства отображения номера вызываемого посетителя

Вызов посетителя производится посредством

Оператор обслуживает

Текщую очередь Очередь предварительной записи Текщую очередь и очередь предварительной записи

ТАБЛО ВЫЗОВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ



ТАБЛО ВЫЗОВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ –

данное меню позволяет настроить и добавить табло для отображения информации о состоянии очереди либо рекламного материала Вашей организации

- Функционал нашего Программного обеспечения позволяет довольно гибко и практически настроить все табло отображения информации и вызова посетителей зарегистрированные в системе:
- Каждое табло зарегистрированное в системе имеет свое название, которое Вы лично присваиваете ему;
- Назначение данного табло(внутренняя информация);
- Возможность выбора куда именно подключено табло(к серверу системы или к рабочему месту оператора)
- В системе изначально заложены несколько типов табло в которых нет необходимости проводить точную настройку
- Профессиональная настройка табло(порт, скорость, длина данных, четность, старт бит, стоп бит и т.д.
- Возможность настройки как основной так и дополнительной секции.

ТАБЛО ВЫЗОВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Добавление табло вызова посетителей

Для создания **НОВОГО ТАБЛО ВЫЗОВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ** необходимо заполнить следующие поля

Название табло
Табло оператора 1

Информационное описание табло
Окно 1. Кабинет 203. Этаж 2

Табло подключено к серверу системы Табло подключено к компьютеру оператора

Основная секция (номер вызываемого посетителя)

Тип табло ТЭМ4-СЗ **Адрес основной секции** 1

Порт COM1 **Выравнивание текста** по левому краю

Скорость 1200 бод

Длина данных 8 бит

Четность None

Старт бит 1

Стоп бит 1

Дополнительная секция (номер окна)

Тип табло ТЭО-З/01 **Адрес дополнительной секции** 1

Порт COM1

Скорость 1200 бод

Длина данных 8 бит

Четность None

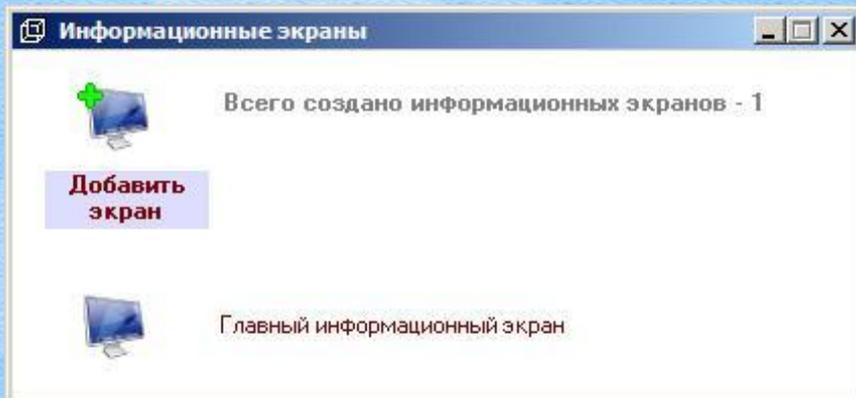
Старт бит 1

Стоп бит 1

Конфигурирование состава табло вызова посетителей желательно производить опытному пользователю, знакомому с аппаратным обеспечением электронной очереди. Разработчики системы приветствуют обращения производителей электронных табло с целью включения их в состав системы.

Добавить Закрыть

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЭКРАНЫ



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЭКРАНЫ –

Меню используется в том случае если вместе либо дополнительно с табло вызова посетителей используется информационный экран

Создание нового информационного экрана

Для создания **НОВОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ЭКРАНА** необходимо заполнить следующие поля

Название информационного экрана
Информационный экран 2

Информационное описание
Висит у лифта второго этажа

Отображать на информационном экране бегущую строку

Отображать на информационном экране этаж

Отображать на информационном экране фамилию посетителя

Отображать на информационном экране количество вызовов клиента

Период прокрутки экранов (при большом списке очереди) сек.

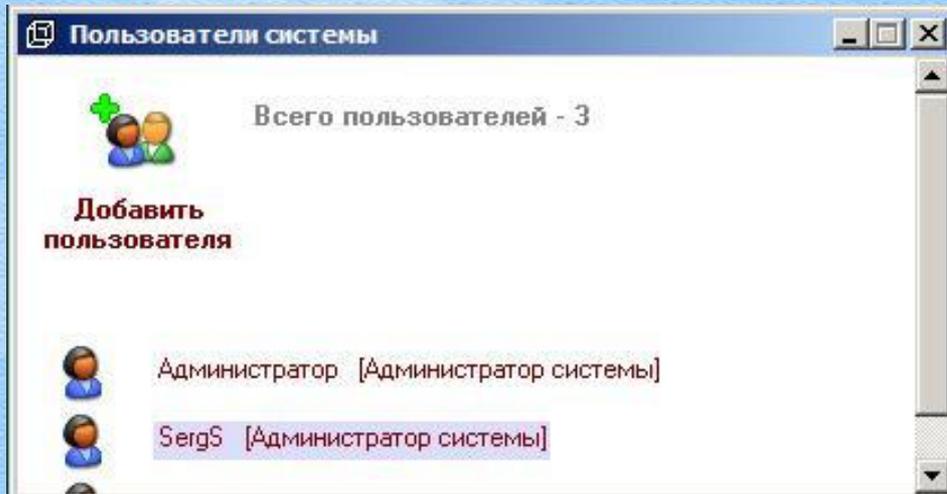
Добавить Закрыть

На информационном экране мы можем отображать следующую информацию:

- Бегущую строку (причем мы можем настраивать размер шрифта, скорость и т.д. в меню сервера системы «Бегущая строка»)
- Отображать этаж
- Фамилию посетителя
- Количество вызовов клиента

Можем настроить период прокрутки экранов

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СИСТЕМЫ



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СИСТЕМЫ — меню позволяющее добавлять и редактировать информацию о пользователях системы и их ролей в работе Системы

Как и в любом программном продукте, который позволяет совместную работу нескольких пользователей предусмотрена аутентификация сотрудником при запуске Сервера системы либо клиентской части. Для аутентификации пользователя Вам будет предложено ввести следующую информацию:

- Имя пользователя;
- Роль пользователя (администратор системы либо штатный сотрудник)
- Пароль

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СИСТЕМЫ

Добавление пользователя

Для создания **НОВОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ** заполните следующие поля

Имя пользователя (логин)

Роль пользователя

Пароль

Подтверждение пароля

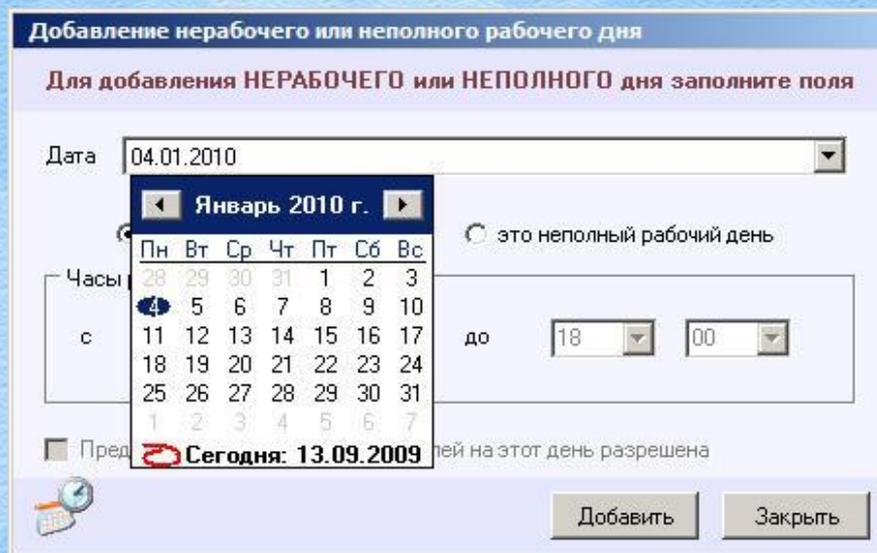


ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НЕРАБОЧИЕ ДНИ



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НЕРАБОЧИЕ ДНИ

— В данном меню вводятся дополнительные нерабочие дни, которые не указываются в операциях. Меню создано для более удобного управления системой. Здесь мы добавляем те дни которые являются праздничными или техническими и в которые не ведется обслуживание клиентов.



УПРАВЛЕНИЕ СТОП-ЛИСТОМ

Управление стоп-листом

 Для прекращения обслуживания по группе услуг, услуге или операции добавляйте их в стоп лист

Группы услуг, услуги и операции находящиеся в стоп-листе

ОПЕРАЦИЯ --> Операция 3а

Группы услуг, услуги и операции созданные в системе

 Добавить выбранное  Удалить выбранное

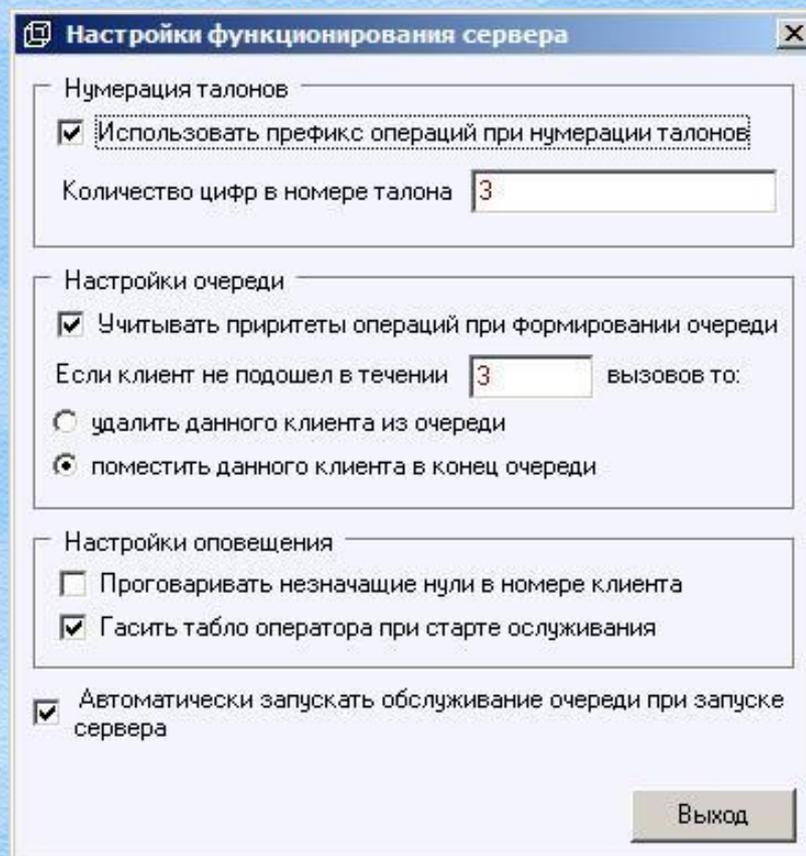
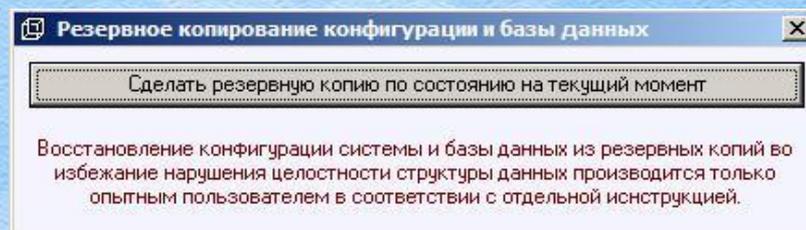
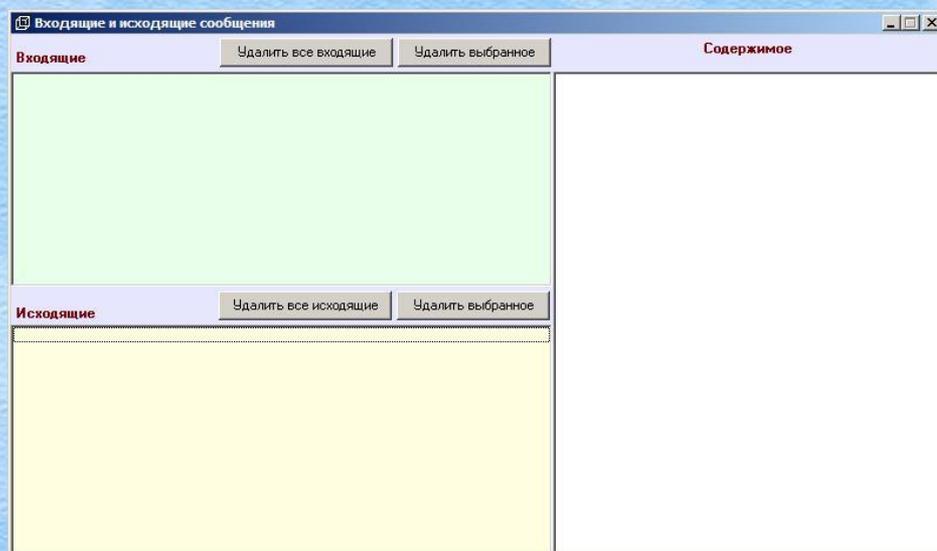
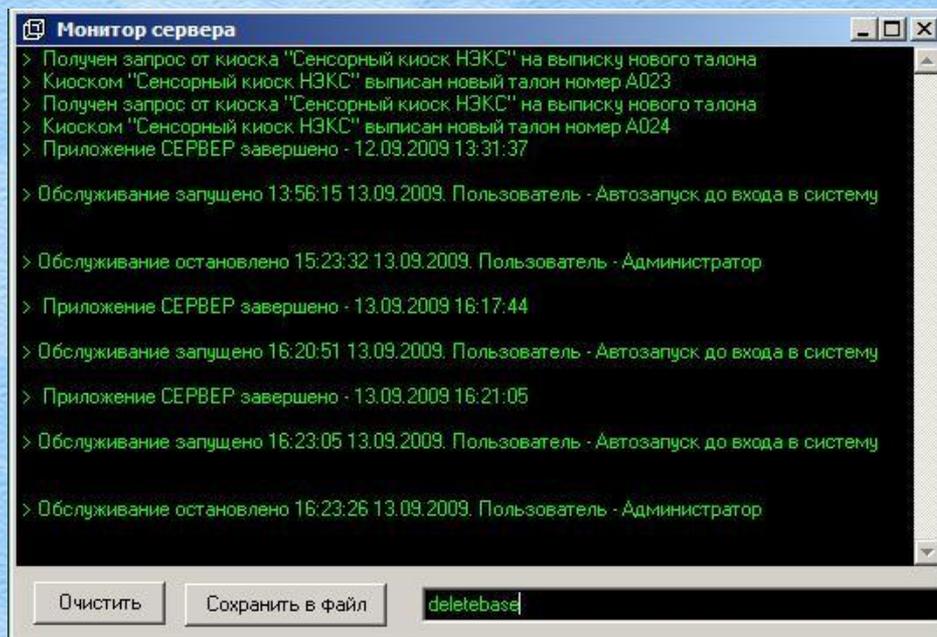
Операция 1а
Операция 1б
Операция 1в
Операция 2а
Операция 2б
Операция 3а
Операция 3б

Группы услуг Услуги Операции

Закреть

УПРАВЛЕНИЕ СТОП-ЛИСТОМ-
Предназначено для добавления услуг по которым обслуживание временно приостановлено

СЕРВИСНЫЕ НАСТРОЙКИ И МОНИТОРИНГ СИСТЕМЫ





СЕРВИСНЫЕ НАСТРОЙКИ И МОНИТОРИНГ СИСТЕМЫ

Управление приоритетами

Изменяйте приоритеты обслуживания операций

Наименование операции	Приоритет
Операция 1а	0
Операция 1б	0
Операция 1в	0
Операция 2а	0
Операция 2б	0
Операция 3а	0
Операция 3б	0

Закреть

Монитор подключений

Сенсорный киоск 2

Тест

Рабочее место 2

Рабочее место N1

Добавление системных звуков

Добавляйте звуки с распределением их по категориям

Сигналы, гонги

Приглашения

Точки обслуживания

Добавить

Закреть

Информация для бегущей строки информационных табло

Добавить строку

Уважаемые клиенты! Мы сделаем все для Вашего удобства!

Добавить

Время жизни сообщения (секунды) -1

Закреть

Добавить сообщение

Удалить выделенное

Удалить все