



**Инструкция по администрированию программного обеспечения
системы управления очередью QuickQ V1.4.1**

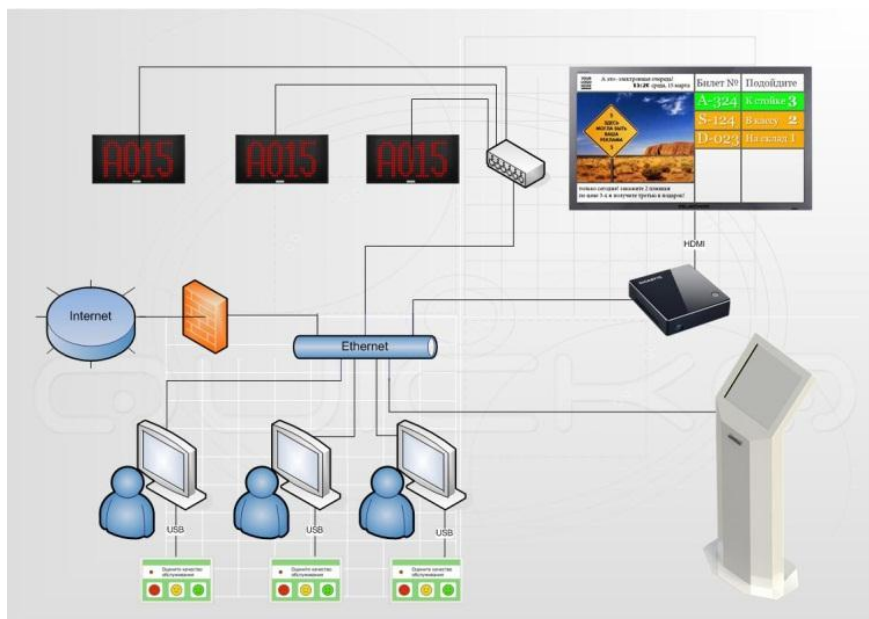
Оглавление

1.	Введение	3
2.	Рабочее место администратора.....	5
2.1.	Операции, диапазоны и услуги	7
2.1.1.	Таблица «Операции».....	7
2.1.2.	Таблица «Диапазоны талонов (префиксы услуг)»	7
2.1.3.	Таблица «Услуги».....	8
2.1.4.	Таблица "Группа услуг"	9
	Перетаскивание элементов осуществляется по принципу Drag'n'Drop – нажав на соответствующий элемент левой кнопкой мыши, переносим в соответствующую группу:	10
2.2.	Рабочие места	12
2.2.1.	Рабочие места	12
2.3.	Пользователи и роли	14
2.3.1.	Роли пользователей.....	14
2.3.2.	Пользователи.....	16
2.4.	Компоненты	18
2.4.1.	Регистраторы.....	18
2.4.2.	Информационные табло.....	21
2.4.3.	Главные табло (светодиодные)	23
2.5.	Клиенты.....	25
2.5.1.	Клиенты.....	25
2.5.2.	Клиенты будущего периода	25
2.6.	Настройки обслуживания	26
3.	Статистика.....	27
3.1.	Для просмотра статистической информации по процессам обслуживания перейдите на вкладку «СТАТИСТИКА»:.....	27
3.2.	Примеры отчётов:	27
4.	Рабочее место оператора.....	29
5.	Техническая поддержка программного обеспечения:	34

1. Введение

Система управления очередью QuickQ—программно- аппаратный комплекс, предназначенный для осуществления распределения и мониторинга клиентских потоков в общественных учреждениях и организациях, чья деятельность связана с прямым контактом с клиентом (посетителем).

Базовая топология системы управления очередью QuickQ *



Тип ЭВМ: IBM PC-совместимые ПК

Язык: C++, ECMAScript 5, Qt

ОС: Windows (XP и выше), Linux

** Установку программного обеспечения QuickQ должен производить квалифицированный и аттестованный компанией – производителем специалист.*

Минимальные требования для установки сервера системы управления очередью QuickQ:

- Процессор Pentium с частотой 800 МГц или более быстрый (рекомендуется не менее 1200 МГцx2)
- Не менее 512 МБ оперативной памяти (рекомендуется не менее 1024 МБ)
- Не менее 500мб свободного места на жестком диске
- Клавиатура, мышь MicrosoftMouse или совместимое указывающее устройство
- Видеокарта и монитор, поддерживающие режим Super VGA с разрешением не менее чем 800x600 точек

Основные компоненты программного обеспечения QuickQ:

- 1.2. Рабочее место администратора
- 1.3. Рабочее место оператора
- 1.4. Модуль регистрации
- 1.5. Модуль информационного табло
- 1.6. Модуль оценки качества обслуживания
- 1.7. Модуль предварительной регистрации

Мы настоятельно рекомендуем перед началом настройки параметров системы управления очередью QuickQ детально определиться с архитектурой, логикой, списком услуг и операций конкретной системы.

Список необходимых адресных строк для запуска компонентов (ВНИМАНИЕ! адрес чувствителен к регистру):

рабочее место с идентификатором 1 (существует по умолчанию, зарезервировано под администратора системы): http://IP_ADDRESS/?wp=1

рабочее место с идентификатором 2: http://IP_ADDRESS/?wp=2

регистратор по умолчанию: http://IP_ADDRESS/registrator

регистратор по умолчанию без отправки талонов на печать на принтер:

http://IP_ADDRESS/registrator?debug

регистратор с названием "reg" (если заведен): http://IP_ADDRESS/registrator?name=reg

регистратор с названием "reg" (если заведен) без отправки талонов на печать на принтер:

http://IP_ADDRESS/registrator?name=reg&debug

информационная панель по умолчанию: http://IP_ADDRESS/qboard

информационная панель по умолчанию в режиме отладки: http://IP_ADDRESS/qboard?debug

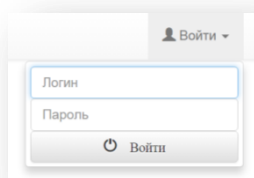
Вместо IP_ADDRESS вводим ip-адрес терминала (сервера системы).

2. Рабочее место администратора

Рабочее место администратора предназначено для настройки, управления и мониторинга системы управления очередью QuickQ

Зайти на рабочее место администратора можно, набрав в браузере: http://IP_ADDRESS/?wp=1

Где IP_ADDRESS - ip-адрес терминала (сервера системы), 1- ID (идентификатор) рабочего места

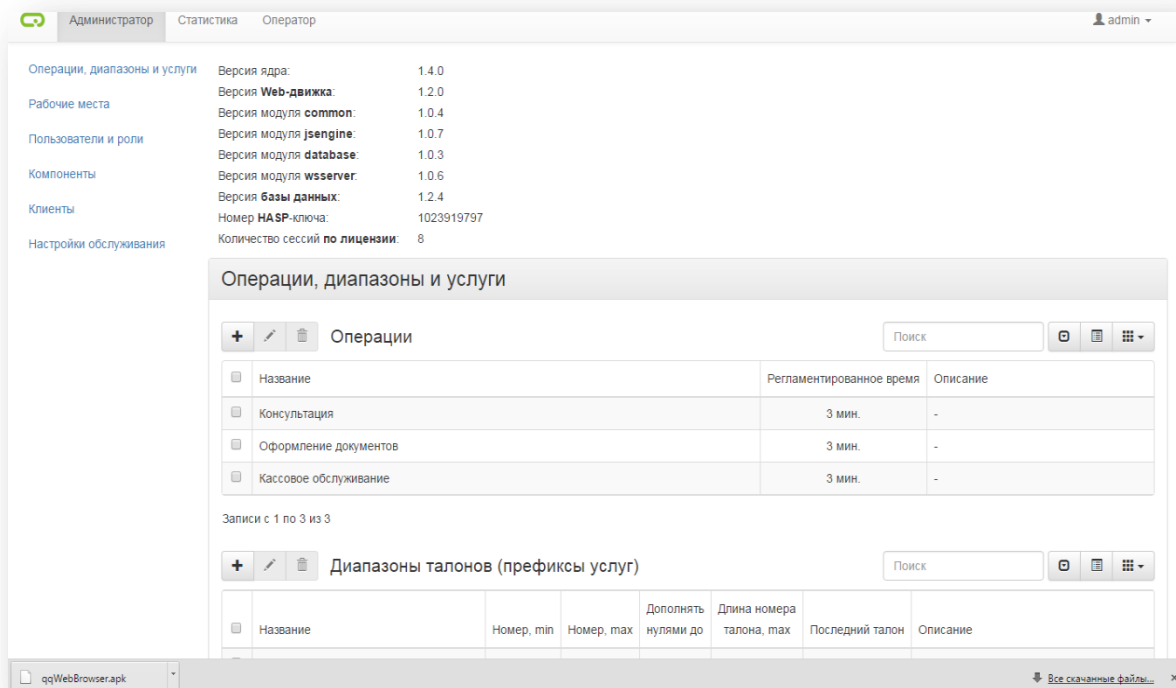


авторизуйтесь, нажав **«Войти»** введя логин и пароль (по умолчанию – Логин: **admin** Пароль: **12345**)

С помощью интерфейса администратора настраиваются следующие значения и параметры:

- Операции, диапазоны и услуги
- Рабочие места, пользователи и роли
- Компоненты (регистраторы, информационные табло)
- Настройки обслуживания

Также осуществляется мониторинг клиентов в очереди, просмотр статистической информации по процессам обслуживания.





Переключение между блоками управления происходит по ссылкам в левой части экрана и прокрутки колёсиком «мыши». С помощью окна поиска осуществляется быстрый поиск элемента таблицы.


Интерфейс управления интуитивно понятен, элементы управления оснащены всплывающими подсказками.


Описание основных элементов управления:


 - добавление элемента

 - отображаемые колонки

 - редактирование элемента

 - пагинатор

 - удаление элемента

 - переключение вида таблицы

2.1.Операции, диапазоны и услуги

Данный блок таблиц включает в себя следующие таблицы:

- Операции
- Диапазоны талонов (префиксы услуг)
- Услуги

Внимание! Добавление данных в таблицы осуществляется в порядке их размещения – Операции – Диапазоны – Услуги!

2.1.1. Таблица «Операции»

Таблица предназначена для создания и редактирования перечня операций, осуществляемых оператором в рамках оказываемых услуг.

Название	Регламентированное время	Описание
Консультация	3 мин.	-
Оформление документов	3 мин.	-
Кассовое обслуживание	3 мин.	-

Нажмите **+** для добавления операции, откроется поле ввода информации. Введите название операции, проставьте регламентированное время обслуживания данной операции, при желании добавьте описание.

Для редактирования операции нажмите на строку соответствующей операции, убедитесь, что строка выделена и нажмите **✎**. Откроется диалоговое окно изменения параметров операции.

Внимание! Нельзя осуществлять изменение операций в рамках услуг, по которым в настоящее время происходит обслуживание или имеется зарегистрированный на связанную услугу клиент.

2.1.2. Таблица «Диапазоны талонов (префиксы услуг)»

Название	Номер, min	Номер, max	Дополнять нулями до	Длина номера талона, max	Последний талон	Кол-во талонов	Описание
	1	999	3	4	4	2	Префикс по умолчанию
С	1	999	3	4	4	2	-
К	1	999	3	4	20	9	-
А	1	999	3	4	12	1	-
Т	1	999	3	4	17	0	-
П	1	999	3	4	3	1	-
Г	1	999	3	4	12	2	-
Б	1	999	3	4	5	1	-
В	1	999	3	4	11	7	-
Д	1	999	3	4	8	3	-

Таблица «**Диапазоны талонов (префиксы услуг)**» предназначена для добавления и настройки соответствующих диапазонов номеров талонов и добавления буквенно – цифрового префикса, используемого для разделения потока по услугам с использованием несквозной нумерации.

Нажмите **+** для добавления операции. Откроется диалоговое окно:

Диапазоны талонов (префиксы услуг): изменение элемента

ID: 1

Название:

Номер, min: 1

Номер, max: 999

Дополнять нулями до: 3

Длина номера талона, max: 4

Последний талон: 6

Описание:

Отменить Сохранить

Значения:

Префикс: Буквенно–цифровой префикс для разделения услуг

Номер min: Ввести значение начала нумерации для данного префикса

Номер max: Ввести максимальное значение талонов для данного префикса

Дополнять нулями до: Значение отвечает за отображение разрядов в номере талона. Т. е. при значении «3» и префиксе по умолчанию первый выданный талон будет иметь вид: «001»

Длина номера талона, max: Задаёт максимальное кол-во символов в номере талона (без учёта префикса).

Последний талон: Отображает номер последнего выданного талона в данном диапазоне.

Кол-во талонов: Показывает, сколько сейчас выдано талонов в этом диапазоне.

2.1.3. Таблица «Услуги»

+	Услуги	Поиск			
Название	Диапазон	Приоритет	ПИН-код	Операции	Описание
Оплата вождения (без консультации)	B001-B999	50	-	<ul style="list-style-type: none">приоритет 50:<ul style="list-style-type: none">Внесение денежных средств	-
Оплата вождения (с консультацией)	K001-K999	50	-	<ul style="list-style-type: none">приоритет 10:<ul style="list-style-type: none">Консультацияприоритет 20:<ul style="list-style-type: none">Внесение денежных средств	-
Первичная запись в автошколу / Активация купона	001-999	50	-	<ul style="list-style-type: none">приоритет 10:<ul style="list-style-type: none">Консультацияприоритет 50:<ul style="list-style-type: none">Подача документов / Оформление заявления	-
Занятия на тренажере	T001-T999	25	-	<ul style="list-style-type: none">приоритет 50:<ul style="list-style-type: none">Занятия на тренажере	-

Таблица «Услуги» предназначена для заведения перечня услуг, используемых в системе для регистрации посетителей.

Нажмите **+** для добавления услуги, откроется поле ввода информации.

Услуги: изменение элемента

ID: 2

Название: Оплата вождения (с консультацией)

Диапазон: K001-K999

Приоритет: 50

ПИН-код:

Операции:

Приоритет: 10	Консультация	✘
Приоритет: 20	Внесение денежных средств	✘
Приоритет:		+

Описание:

Отменить Сохранить

Введите название услуги, выберите соответствующий диапазон (префикс), введите приоритет данной услуги (чем значение меньше, тем приоритет выше!).

Значение ПИН-код вводится, если при регистрации на данную услугу клиенту требуется осуществить ввод пин – кода.

Добавьте этап (приоритет), нажав **+** и выберите операции из всплывающего списка, проставив «галочки». В рамках одного этапа (приоритета) может выполняться несколько операций. Т.е., если в один этап(приоритет) добавлены несколько операций, их обслуживание может осуществляться в любом порядке.

Для редактирования услуги нажмите «мышью» на строку соответствующей услуги, убедитесь, что строка выделена и нажмите **✎**. Откроется диалоговое окно изменения параметров услуги.

Внимание! Нельзя осуществлять изменение услуги, по которой в системе имеется зарегистрированный клиент!

2.1.4. Таблица "Группа услуг"

Группы услуг

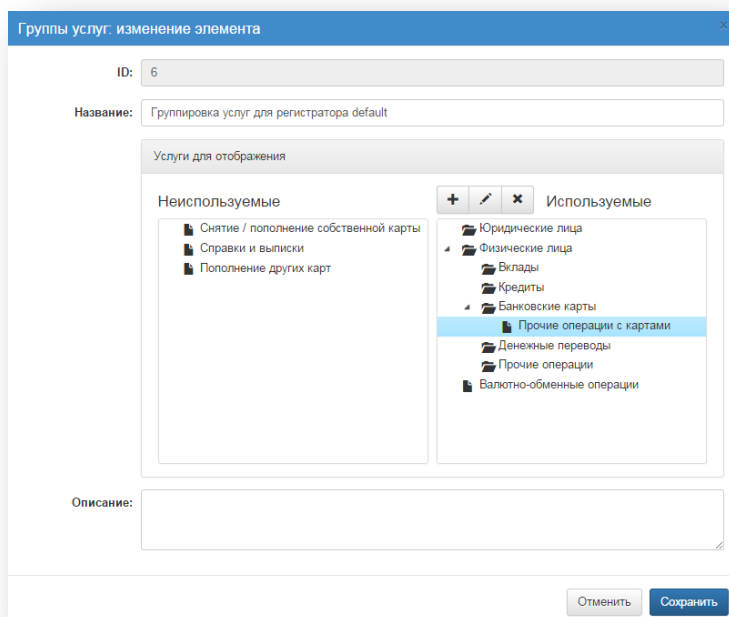
Поиск

Название	Описание
Группа для регистратора	-

Записи с 1 по 1 из 1

В таблице «Группа услуг» осуществляется настройка группировки услуг и расположения элементов на экране регистратора.

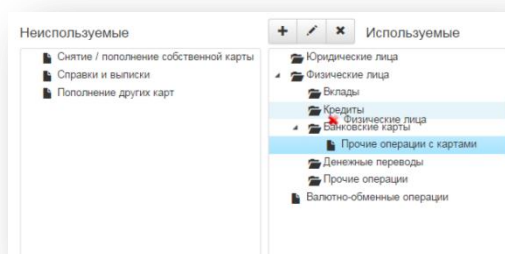
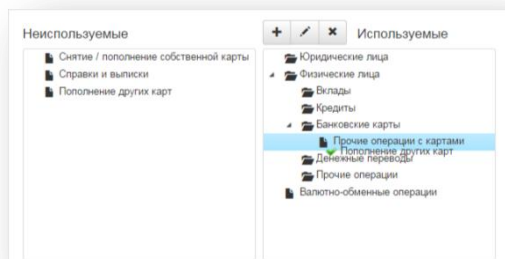
Нажав **+**, добавьте новый элемент. Откроется следующее окно:



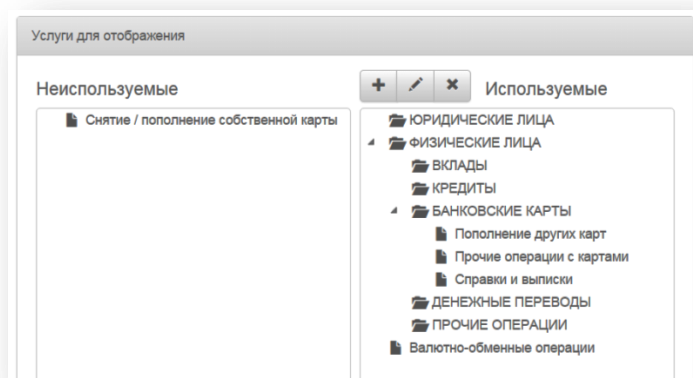
В левой части отображаются услуги, предварительно добавленные в таблице «Услуги». В правой – «дерево» услуг.

Добавьте группы услуг, выбрав **+** и перенесите услуги из левой части в правую.

Перетаскивание элементов осуществляется по принципу Drag'n'Drop – нажав на соответствующий элемент левой кнопкой мыши, переносим в соответствующую группу:

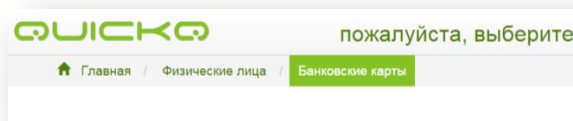


Вид готового трёхуровневого меню с группировкой:

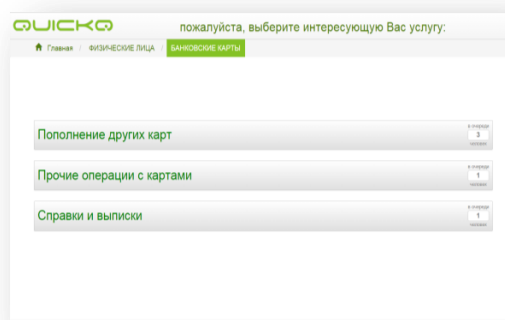
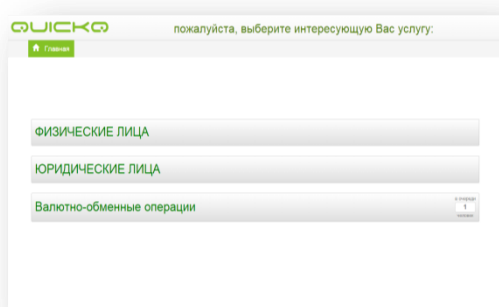


Возможно создавать группы и подгруппы с любым уровнем вложенности. Возможно размещать на одном экране регистратора как кнопки групп, так и кнопки услуг.

При использовании группировки услуг на странице регистратора появляется NAV- бар для осуществления навигации по «дереву» услуг:



Пример: Отображение на экране регистратора при выборе последовательно групп – **«Физические лица» > «Банковские карты»** :



2.2. Рабочие места

2.2.1. Рабочие места

ID	Название	Отображаемое название	Оператор	Текущий клиент	Табло РМ	Все операции	Операции	Описание
1	Рабочее место	1	admin (Администратор (полный доступ))	-	Нет	Да		по умолчанию
2	Oper1	ОКНО 1	Иванова Н.П. (Оператор)	-	QuickQ №1254	Да	<ul style="list-style-type: none">КонсультацияОформление документов	Оператор - Физилица
3	Kass	Касса	Петрова Е.М. (Оператор)	001	QuickQ №1589	Нет	<ul style="list-style-type: none">Кассовое обслуживание	Касса №1

Записи с 1 по 3 из 3

Таблица «Рабочие места» предназначена для настройки рабочих мест в системе управления очередью QuickQ


Значения таблицы:

ID: номер рабочего места в системе (это значение вводится в адресной строке для авторизации операторов на определённом рабочем месте, пример: http://IP_ADDRESS/?wp=2)


Название: Название рабочего места в системе

Отображаемое название: Название рабочего места, отображаемое при вызове посетителя на информационном табло (в случае использования LCD-мониторов).

Оператор: Отображает зарегистрированного на данный момент на рабочем месте оператора. В скобках в данной колонке отображается роль пользователя в системе.

 - при нажатии на данный символ пользователь будет принудительно разлогинен.

Текущий клиент: Отображает номер талона обслуживаемого в данный момент на данном рабочем месте клиента

 - при нажатии на данный символ будет прекращено обслуживание соответствующего клиента на данном рабочем месте (клиент будет возвращён в очередь)

Табло РМ: Показывает тип и номер светодиодного табло, осуществляющего индикацию вызова на данное рабочее место

Все операции: Значения «ДА», «НЕТ» позволяет быстро переключаться между текущими подключенными операциями и возможностью обслуживания всех операций по текущей конфигурации системы.

Операции: Доступные для обслуживания на данном рабочем месте операции.

Описание: Дополнительное описание рабочего места, комментарий.

Для добавления рабочего места нажмите **+**, откроется поле ввода информации.

Рабочие места: изменение элемента

ID: 3

Название: Kass

Отображаемое название: Касса

Табло РМ: QuickQ

Номер табло: 1589

Все операции

Операции: Кассовое обслуживание

Описание:

- Консультация
- Оформление документов
- Кассовое обслуживание

Отменить Сохранить

Введите поочерёдно: название рабочего места; название, отображаемое на информационном табло. Выберите тип табло и его ID (*идентификатор*). Если рабочее место позволяет осуществлять все операции в системе, поставьте галочку в соответствующее поле. Если рабочее место позволяет осуществлять только часть операций, выберите необходимые операции из всплывающего списка, поставив соответствующие «галочки».

При необходимости введите описание.

Внимание! Оператор может обслуживать у клиентов на определённом рабочем месте только те операции, которые прописаны и в роли данного пользователя (оператора), и в настройках рабочего места! Пример: Оператор с ролью пользователя «Кассир» может осуществлять операцию «Кассовое обслуживание», только если рабочее место также позволяет осуществлять операцию «Кассовое обслуживание» (напр., оборудовано кассовой техникой).

2.3. Пользователи и роли

Пользователи и роли

Роли пользователей

Название	Администратор	Оператор	Описание
Администратор (полный доступ)	Да	Да	-
Администратор	Да	Нет	-
Оператор	Нет	Да	-
Кассир	Нет	Да	-

Записи с 1 по 4 из 4

Пользователи

Логин	Фамилия	Имя	Отчество	Роль	Дата создания
admin	-	-	-	Администратор (полный доступ)	2015.04.26 19:59:22
o1				Оператор	2015.04.26 21:07:25
o2				Оператор	2015.04.26 21:07:33
k1				Кассир	2015.04.26 21:07:45
k2				Администратор (полный доступ)	2015.04.27 10:41:24
o3				Оператор	2015.04.27 12:27:13

Записи с 1 по 6 из 6

Блок таблиц «Пользователи и роли» предназначен для управления и настройки пользователей системы управления очередью QuickQ.

Внимание! Перед настройкой таблицы «Пользователи и роли» ознакомьтесь с информацией по количеству разрешённых одновременных сессий(подключений) для вашего лицензионного ключа!

2.3.1. Роли пользователей

Пользователи и роли


Роли пользователей

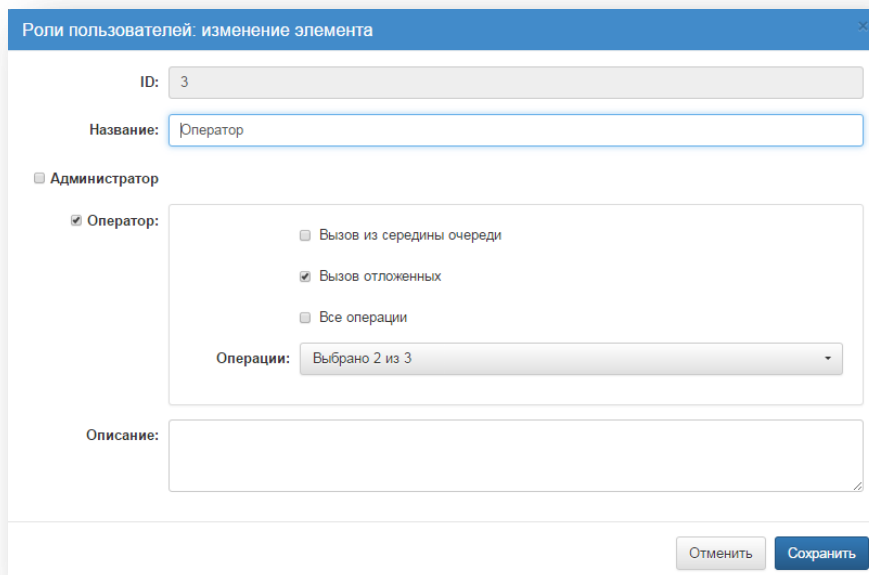
Название	Администратор	Оператор	Описание
Администратор (полный доступ)	Да	Да	-
Администратор	Да	Нет	-
Оператор	Нет	Да	-
Кассир	Нет	Да	-

Записи с 1 по 4 из 4

Таблица «Роли пользователей» отвечает за ограничение доступа пользовательских групп к возможностям системы. Данные ограничения применяются:

- А) при разграничении работы операторов по типу услуг (например, одна группа специалистов занимается операционным обслуживанием, вторая – кассовым)
- Б) при разграничении доступа к панели администрирования

Добавьте роль пользователя, выбрав  . Откроется следующее диалоговое окно:



Роли пользователей: изменение элемента

ID: 3

Название: Оператор

Администратор

Оператор:

- Вызов из середины очереди
- Вызов отложенных
- Все операции

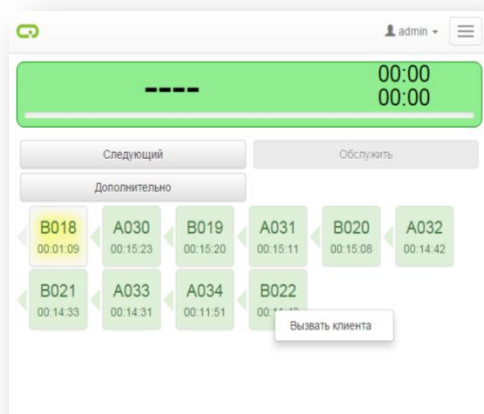
Операции: Выбрано 2 из 3

Описание:

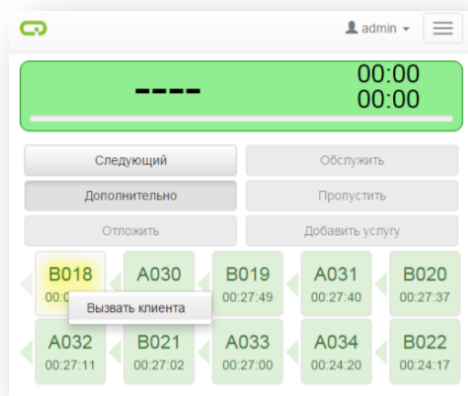
Отменить Сохранить

Где:

Вызов из середины очереди – даёт возможность оператору вызывать произвольного клиента из списка зарегистрированных, кликнув правой кнопкой на стикере соответствующего номера талона:

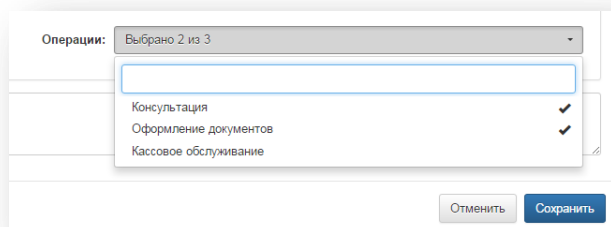


Вызов отложенных – даёт возможность вызвать отложенного клиента, не дожидаясь времени, на которое отложен талон.



Все операции – позволяет выполнение оператору с данной ролью выполнение всех операций по доступным услугам

Операции – позволяет выбрать операции, доступные для выполнения оператором с соответствующей ролью.



2.3.2. Пользователи

Логин	Фамилия	Имя	Отчество	Роль	Дата создания
admin	Адинов	Админ	Адинович	Администратор (полный доступ)	2015.04.07 18:13:58
oper1	Иванова	Мария	Ивановна	Оператор	2015.04.20 20:14:54
oper2	Сидоров	Сергей	Сергеевич	Оператор	2015.04.20 20:15:16
cash1	Касторнов	Константин	Кириллович	Кассир	2015.04.20 20:15:38
cash2	Витунова	Виталина	Валерьевна	Кассир	2015.04.20 20:16:03

Таблица «Пользователи» содержит информацию по всем возможным сессиям (пользователям) системы управления очередью QuickQ– ФИО, данные для авторизации (логин-пароль), роль пользователя в системе.

Добавление элемента:

Пользователи: изменение элемента

ID: 3

Логин: Kass

Пароль: Изменить

Фамилия: Петрова

Имя: Елена

Отчество: Модестовна

Роль: Оператор


Дата создания: 2015-11-13T14:48:05.000Z

Отменить Сохранить

Введите поочерёдно: Логин для входа в систему, пароль, ФИО. Укажите роль пользователя в системе.

Пользователи

Поиск

<input checked="" type="checkbox"/>	Логин	Фамилия	Имя	Отчество	Роль	Оценка	Дата создания
<input checked="" type="checkbox"/>	admin	-	-	-	Администратор (полный доступ)	 3.73	2015.11.16 15:32:52

В случае использования в составе системы пультов оценки качества (доступны как аппаратные пульты, так и арк – приложение для Android - планшетов), в таблице «Пользователи» будет доступна колонка с анимированной средней оценкой данного пользователя за текущий день. При наведении курсора на «смайлик» средней оценки, будет показано числовое значение оценки качества.

2.4. Компоненты

Компоненты										
Регистраторы										
Название	Заголовок	Количество колонок	Отображение билета	Группа услуг	Сортировка кнопок	Длина очереди	Активация талона	Предварительная регистрация	Изменение приоритета	Описание
default	пожалуйста, выберите интересующую Вас услугу:	1	5 сек.	Группа для регистратора	По возрастанию названия	Да	Нет	Нет	0	-
Терминал 2-й этаж	добро пожаловать!	3	3 сек.	Полный список всех услуг	По возрастанию id	Да	Нет	Нет		-

Записи с 1 по 2 из 2

Информационное табло (LCD)						
Название	Количество строк	Количество миганий	Время мигания	Все рабочие места	Рабочие места	Описание
default	5	30	1000 мсек.	Да		-

Записи с 1 по 1 из 1

Главные табло						
Название	Тип	Разделитель	Направление	Все рабочие места	Рабочие места	Описание
Табло в холле	QuickQ №1025	>	Рабочее место слева, талон справа	Да		-

Записи с 1 по 1 из 1

Блок таблиц «Компоненты» включает в себя следующие таблицы:

- Регистраторы
- Информационные табло
- Главные табло (светодиодные)

2.4.1. Регистраторы

Регистраторы										
ID	Название	Заголовок	Количество колонок	Отображение билета	Группа услуг	Сортировка кнопок	Длина очереди	Активация талона	Описание	
1	default	пожалуйста, выберите интересующую Вас услугу:	1	5 сек.	Группировка услуг для регистратора default	По возрастанию названия	Да	Да	-	
2	reg2	добро пожаловать!	3	3 сек.	Полный список всех услуг	По возрастанию id	Да	Нет	-	

Записи с 1 по 2 из 2

В случае использования в системе управления очередью QuickQ нескольких устройств регистрации клиентов, можно указать для каждого из них отдельные параметры.

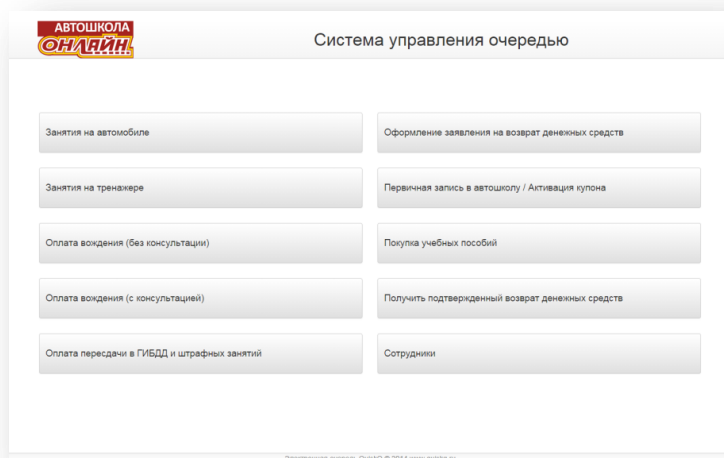
Значения таблицы:

Название: Название устройства регистрации в системе. Данное название используется для подключения к соответствующему регистратору. Пример: вызов в браузере терминала регистрации регистратора с названием **reg2** осуществляется следующей строкой:

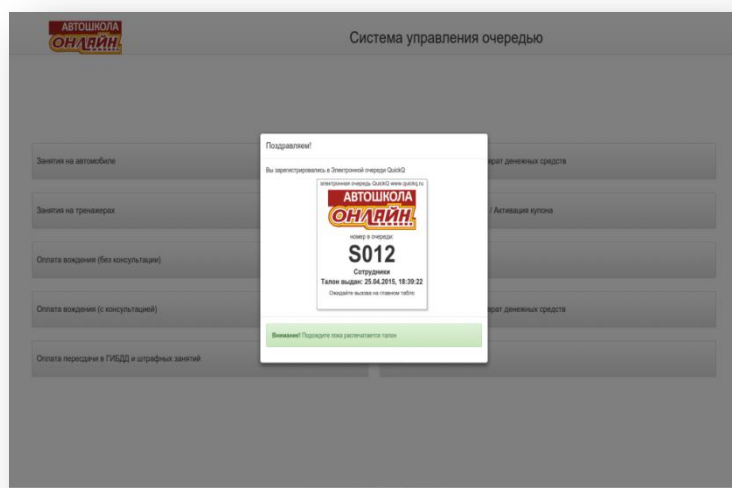
http://IP_ADDRESS/registrator?name=reg2

Заголовок: Текст, который выводится в «шапке» страницы регистрации

Количество колонок: Значение позволяет задать, во сколько колонок будут отображаться на экране устройства регистрации кнопки с наименованиями услуг

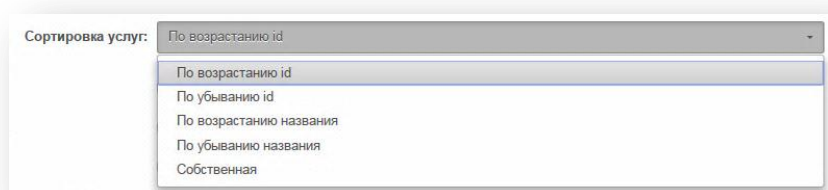


Отображение билета: Параметр задаёт время показа на экране всплывающего сообщения об успешной регистрации и печати талона



Группа услуг: Выбирается созданный в таблице «Группа услуг» макет меню. По умолчанию используется «Полный список всех услуг» - осуществляется вывод всех услуг без группировки с постраничным листингом.

Сортировка кнопок: Показывает, каким образом сортируются кнопки услуг в меню.

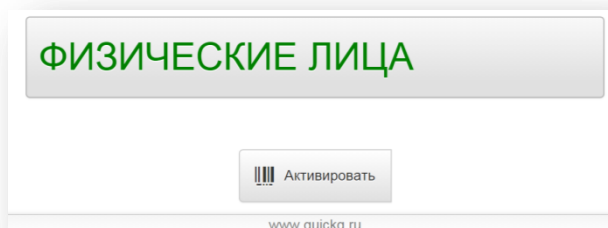


При использовании макета группировки услуг сортировка происходит в алфавитном порядке.

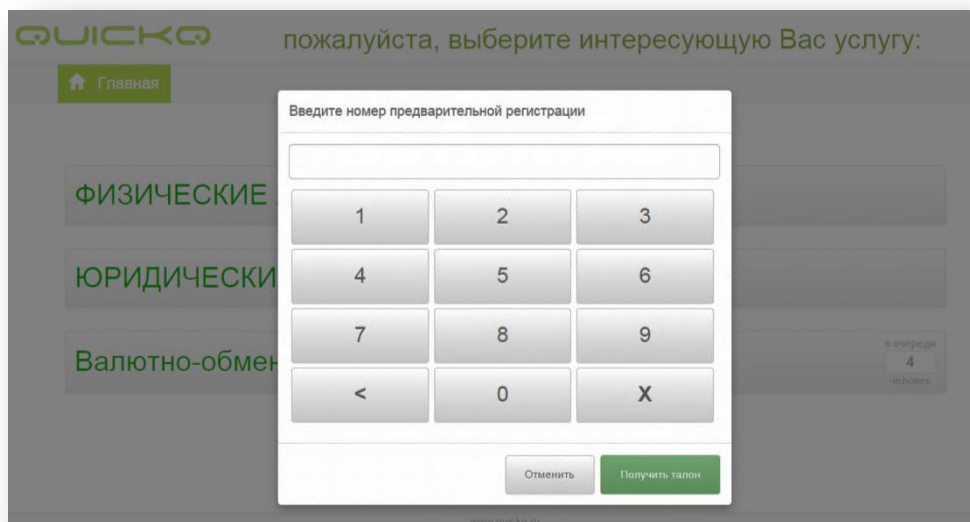
Длина очереди: Параметр отвечает за отображение на кнопке количества зарегистрированных на данную услугу клиентов (в очереди N человек):



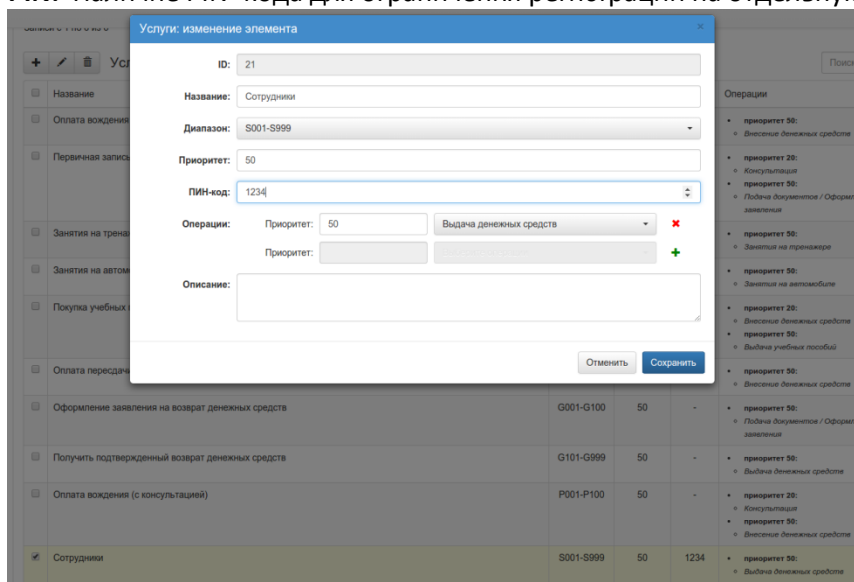
Активация талона: Если используется модуль предварительной регистрации, данный параметр отвечает за отображение на экране кнопки активации кода предварительной регистрации:



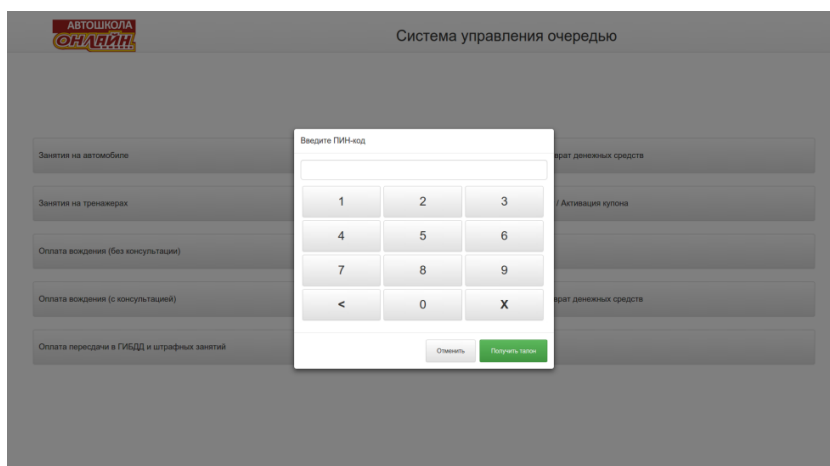
При нажатии на кнопку «Активировать» появится окно с клавиатурой для ввода кода предварительной регистрации:



PIN: Наличие PIN- кода для ограничения регистрации на отдельную услугу.



При активации данного параметра при выборе соответствующей услуги клиенту для подтверждения возможности регистрации будет предложено ввести PIN- код с помощью экранной цифровой клавиатуры (numrad):



Описание: Дополнительное описание устройства или интерфейса

2.4.2. Информационные табло

В случае использования в системе управления очередью QuickQ нескольких главных информационных табло, можно указать для каждого из них отдельные параметры:

Информационное табло (LCD)							Поиск
Название	Количество строк	Количество миганий	Время мигания	Все рабочие места	Рабочие места	Описание	
default	5	30	1000 мсек.	Да	<ul style="list-style-type: none"> Oper1 Kass 	-	

Доступные настройки:

Информационное табло (LCD): изменение элемента

ID: 1

Название: Default

Заголовок: Система Управления Очередью QuickQ

Количество строк: 5

Количество миганий: 30

Время мигания: 1000 мсек.

Все рабочие места

Рабочие места: Выберите рабочие места

Минимальная громкость контента: %

Максимальная громкость контента: %

Описание:

Отменить Сохранить

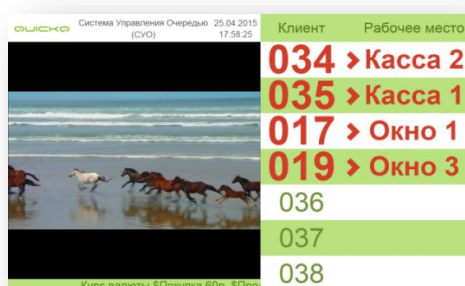
Название – набирается латиницей, без пробелов, используется для адресации на страницу с нужным информационным табло. Пример: вызов в браузере страницы информационного табло с названием **tv2** осуществляется следующей строкой: http://IP_ADDRESS/qboard?name=tv2

Страница default по умолчанию доступна по ссылке: http://IP_ADDRESS/qboard

Заголовок – введённый в данном поле текст отображается в заголовке страницы для отображения списка очереди.

Параметр **количество строк** задаёт количество строк с вызываемыми номерами талонов, которые выводятся в поле информации о состоянии очереди. **Количество миганий** – сколько раз будет мигать номер талона вызванного клиента. **Время мигания** – время (в мсек), которое будет длиться анимация вызываемого номера талона. Имеется возможность выбрать поддерживаемые данным табло рабочие места (табло будет осуществлять индикацию вызова только к выбранным рабочим местам). **Минимальная и максимальная громкость контента:** - задаёт ограничения громкости воспроизведения звуковой дорожки видеоролика в процентах. Для изменения параметров перетащите соответствующие «ползунки» с помощью мыши.

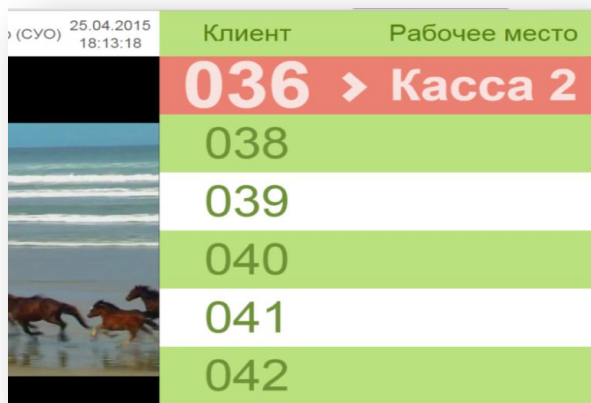
Информационное поле главного информационного табло поделено на несколько сегментов:



В левой части экрана располагаются сверху вниз:

- Поле с логотипом, текстовой информацией, текущей датой и временем
- Поле вывода медиаконтента (видеоролик, Flash, слайд-шоу и т.д.)
- Информационное текстовое сообщение «Бегущая строка»

В правой части экрана отображается информация о состоянии очереди. Красным шрифтом отображаются вновь вызванные к соответствующим рабочим местам клиенты, зелёным – те номера талонов, кому надо приготовиться (чья очередь скоро подойдёт).



При вызове нового посетителя его номер талона выделяется цветом и начинает мигать с анимационным эффектом. Время и количество миганий можно задать в настройках соответствующего информационного табло.

Чтобы изменить текст «Бегущей строки», измените содержимое файла «Text.txt» в папке с программой.

Чтобы изменить перечень воспроизводимого в медиаплеере информационного табло медиаконтента, отредактируйте файл «playlist.js» в папке с программой.

Количество одновременно используемых информационных табло может быть ограничено действующей лицензией, при добавлении нового информационного табло ознакомьтесь с перечнем доступных по лицензии компонент.

2.4.3. Главные табло (светодиодные)

Название	Тип	Разделитель	Направление	Все рабочие места	Рабочие места	Описание
Табло 1	QuickQ №1025	>	Рабочее место слева, талон справа	Нет	• Kass	-

Таблица «Главные табло» предназначена для настройки и управления светодиодными строчными информационными табло (в случае их использования в составе системы).

Поочерёдно введите: название табло, тип табло (из поддерживаемого списка), номер (идентификатор табло). Укажите разделитель (символ между номером вызываемого талона и номером рабочего места, к которому вызывается клиент).

КЛИЕНТ	ОКНО
A015	→07
A016	→08
B017	→09

Имеется возможность выбрать поддерживаемые данным табло рабочие места (табло будет осуществлять индикацию вызова только по выбранным рабочим местам).

2.5. Клиенты

2.5.1. Клиенты

Клиенты					
Клиенты					
Талон	Приоритет	Дата постановки в очередь	Состояние	Рабочее место	
П070	50	2015.05.29 17:09:10	Обслуживается	Касса 2	
В16	50	2015.05.29 17:09:19	Ожидает	-	
Б30	50	2015.05.29 17:17:31	Обслуживается	Окно 4	
Д23	50	2015.05.29 17:09:21	Обслуживается	Окно 1	
К87	50	2015.05.29 17:17:33	Ожидает	-	
П071	50	2015.05.29 17:17:35	Ожидает	-	
К88	50	2015.05.29 17:17:50	Ожидает	-	
П072	50	2015.05.29 17:17:52	Ожидает	-	

Записи с 1 по 8 из 8

В таблице «Клиенты» отображаются зарегистрированные в настоящий момент клиенты. По каждому клиенту отображается приоритет, дата постановки в очередь, текущий статус в системе («Ожидает», «Обслуживается», «Отложен»), а также рабочее место, на котором обслуживается или куда должен быть вызван клиент.

Существует возможность очистить список зарегистрированных клиентов или удалить из очереди одного (или нескольких).

2.5.2. Клиенты будущего периода

В случае если ваша лицензия включает модуль предварительной записи, под вкладкой Клиенты будет доступна также таблица «Клиенты будущего периода».

Клиенты будущего периода					
Клиенты будущего периода					
Номер	Приоритет	Зарегистрирован	Зарегистрирован на	Услуги	
1	-10	2015.09.07 11:12:27	2015.09.16 12:00:00	2: Консультационные услуги	
1	-10	2015.09.07 12:19:51	2015.09.09 13:30:00	3: Отправление контейнера	
2	-10	2015.09.07 12:21:04	2015.09.09 12:30:00	2: Консультационные услуги	
1	-10	2015.09.07 12:22:39	2015.09.08 13:00:00	2: Консультационные услуги	

Записи с 1 по 4 из 4

В таблице построчно отображается информация по клиентам, осуществившим регистрацию с помощью системы предварительной записи.

2.6.Настройки обслуживания

Настройки обслуживания

Отложить на 5,10,15,20,25,30 минуты через запятой

Время открытия 09:00 ЧЧ:ММ

Время закрытия 16:00 ЧЧ:ММ

Пред. регистрация с 1 дней

Длительность пред. регистрации 14 дней

Период пред. регистрации 30 минут

Отменить Сохранить

Во вкладке «Отложить на» вводятся через запятую значения в минутах, на которое оператор может отложить вызов клиента при нажатии кнопки «Отложить»:

Отложить клиента

Отложить на 5 минут вернуть к себе

Комментарий

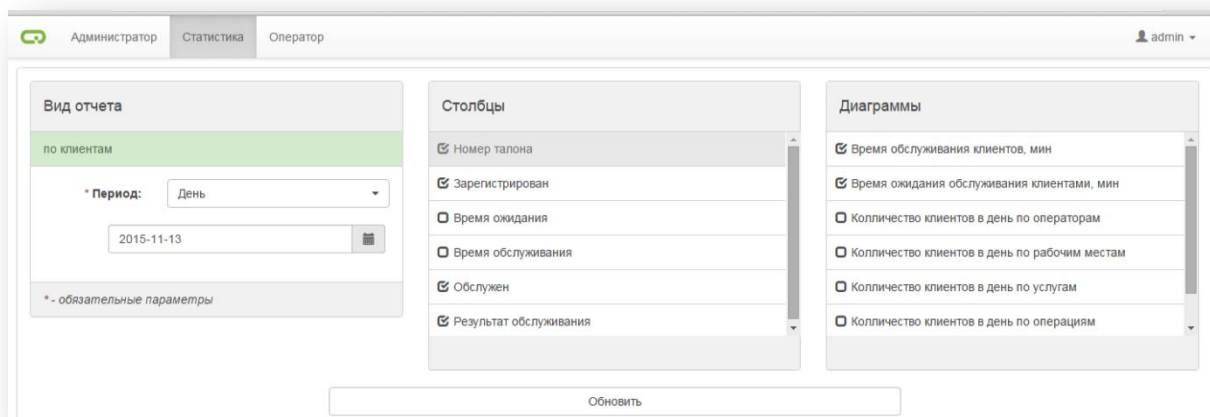
Отменить Отложить

«Время открытия» и **«Время закрытия»** - параметры, указывающие режим работы подразделения, в котором установлена СУО.

«Пред.регистрация с» - количество дней, после которых доступна запись на обслуживание в системе предварительной регистрации на будущий период.

3. Статистика

3.1. Для просмотра статистической информации по процессам обслуживания перейдите на вкладку «СТАТИСТИКА»:



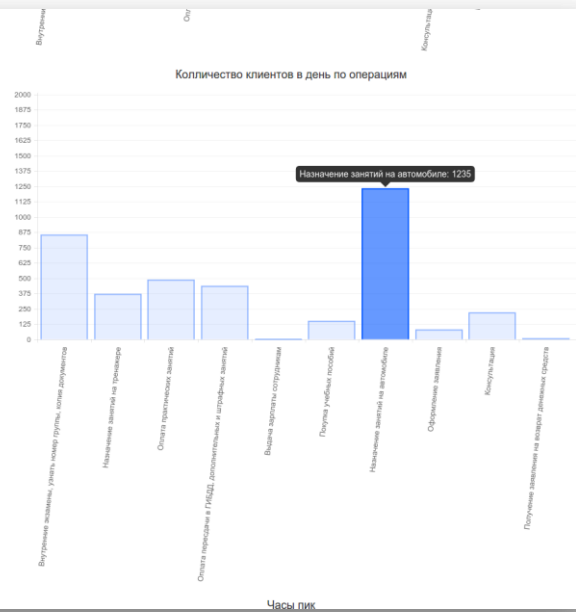
Выберите нужный вид отчёта, период, укажите нужные столбцы и диаграммы и нажмите кнопку «Обновить»

3.2. Примеры отчётов:



Диаграммы интерактивные, при наведении курсора мыши на соответствующий элемент активируются всплывающие подсказки.

№	№	Дата начала	Дата окончания	Статус
68	И010	21:29:35 01.06.2015	21:35:05 01.06.2015	Обслужен
69	И015	21:31:55 01.06.2015	21:48:36 01.06.2015	Обслужен
70	О029	21:33:03 01.06.2015	21:58:38 01.06.2015	Обслужен
71	И016	21:34:46 01.06.2015	21:53:46 01.06.2015	Обслужен
72	В003	21:36:37 01.06.2015	22:05:22 01.06.2015	Обслужен
73	И017	21:39:10 01.06.2015	22:12:13 01.06.2015	Обслужен
74	Е005	21:39:39 01.06.2015	22:07:16 01.06.2015	Обслужен
75	А011	21:42:44 01.06.2015	21:47:01 01.06.2015	Обслужен
76	И011	21:43:06 01.06.2015	21:51:34 01.06.2015	Обслужен
77	И018	21:43:16 01.06.2015	22:05:44 01.06.2015	Обслужен
78	А012	21:43:31 01.06.2015	21:55:33 01.06.2015	Обслужен
79	И019	21:44:27 01.06.2015	21:58:24 01.06.2015	Обслужен
80	О030	21:45:17 01.06.2015	22:10:24 01.06.2015	Обслужен
81	О031	21:45:44 01.06.2015	22:11:27 01.06.2015	Обслужен
82	А013	21:46:17 01.06.2015	21:56:49 01.06.2015	Обслужен
83	А014	21:49:23 01.06.2015	21:59:56 01.06.2015	Обслужен
84	И012	21:50:11 01.06.2015	22:02:07 01.06.2015	Обслужен
85	И020	21:50:17 01.06.2015	22:07:39 01.06.2015	Обслужен
86	О032	21:50:33 01.06.2015	22:16:27 01.06.2015	Обслужен
87	О033	21:50:39 01.06.2015	22:18:41 01.06.2015	Обслужен
88	О034	21:50:54 01.06.2015	22:30:13 01.06.2015	Обслужен
89	И021	21:51:09 01.06.2015	22:13:52 01.06.2015	Обслужен
90	И022	21:51:16 01.06.2015	22:09:45 01.06.2015	Обслужен
91	Е006	21:52:34 01.06.2015	22:31:56 01.06.2015	Обслужен
92	А015	21:52:56 01.06.2015	22:03:19 01.06.2015	Обслужен
93	И023	21:53:10 01.06.2015	22:19:01 01.06.2015	Обслужен
94	И024	21:53:19 01.06.2015	22:24:17 01.06.2015	Обслужен
95	Е007	21:53:48 01.06.2015	22:32:54 01.06.2015	Обслужен
96	В004	21:54:42 01.06.2015	22:33:21 01.06.2015	Обслужен
97	И025	21:55:45 01.06.2015	22:22:08 01.06.2015	Обслужен
98	И013	21:58:19 01.06.2015	22:04:32 01.06.2015	Обслужен
99	И014	21:58:25 01.06.2015	22:06:40 01.06.2015	Обслужен
100	Е008	21:58:35 01.06.2015	22:33:46 01.06.2015	Обслужен
101	И026	22:00:16 01.06.2015	23:00:24 01.06.2015	Обслужен
102	О035	22:04:24 01.06.2015	22:34:11 01.06.2015	Обслужен
103	Е009	22:05:50 01.06.2015	22:36:25 01.06.2015	Обслужен
104	И027	22:07:53 01.06.2015	22:27:57 01.06.2015	Обслужен
105	О036	22:08:06 01.06.2015	22:38:50 01.06.2015	Обслужен
106	И015	22:08:24 01.06.2015	22:38:00 01.06.2015	Обслужен
107	О037	22:08:39 01.06.2015	22:40:02 01.06.2015	Обслужен
108	О038	22:08:58 01.06.2015	22:42:35 01.06.2015	Обслужен
109	И028	22:09:53 01.06.2015	22:35:31 01.06.2015	Обслужен
110	И016	22:11:35 01.06.2015	22:16:42 01.06.2015	Обслужен
111	И029	22:12:16 01.06.2015	22:38:20 01.06.2015	Обслужен
112	А016	22:13:13 01.06.2015	22:32:20 01.06.2015	Обслужен
113	И017	22:13:53 01.06.2015	22:21:02 01.06.2015	Обслужен
114	И030	22:14:05 01.06.2015	22:57:24 01.06.2015	Обслужен



89	И021	21:51:09 01.06.2015	22:13:52 01.06.2015	Обслужен
90	И022	21:51:16 01.06.2015	22:09:45 01.06.2015	Обслужен
91	Е006	21:52:34 01.06.2015	22:31:56 01.06.2015	Обслужен
92	А015	21:52:56 01.06.2015	22:03:19 01.06.2015	Обслужен
93	И023	21:53:10 01.06.2015	22:19:01 01.06.2015	Обслужен
94	И024	21:53:19 01.06.2015	22:24:17 01.06.2015	Обслужен
95	Е007	21:53:48 01.06.2015	22:32:54 01.06.2015	Обслужен
96	В004	21:54:42 01.06.2015	22:33:21 01.06.2015	Обслужен
97	И025	21:55:45 01.06.2015	22:22:08 01.06.2015	Обслужен
98	И013	21:58:19 01.06.2015	22:04:32 01.06.2015	Обслужен
99	И014	21:58:25 01.06.2015	22:06:40 01.06.2015	Обслужен
100	Е008	21:58:35 01.06.2015	22:33:46 01.06.2015	Обслужен
101	И026	22:00:16 01.06.2015	23:00:24 01.06.2015	Обслужен
102	О035	22:04:24 01.06.2015	22:34:11 01.06.2015	Обслужен
103	Е009	22:05:50 01.06.2015	22:36:25 01.06.2015	Обслужен
104	И027	22:07:53 01.06.2015	22:27:57 01.06.2015	Обслужен
105	О036	22:08:06 01.06.2015	22:38:50 01.06.2015	Обслужен
106	И015	22:08:24 01.06.2015	22:38:00 01.06.2015	Обслужен
107	О037	22:08:39 01.06.2015	22:40:02 01.06.2015	Обслужен
108	О038	22:08:58 01.06.2015	22:42:35 01.06.2015	Обслужен
109	И028	22:09:53 01.06.2015	22:35:31 01.06.2015	Обслужен
110	И016	22:11:35 01.06.2015	22:16:42 01.06.2015	Обслужен
111	И029	22:12:16 01.06.2015	22:38:20 01.06.2015	Обслужен
112	А016	22:13:13 01.06.2015	22:32:20 01.06.2015	Обслужен
113	И017	22:13:53 01.06.2015	22:21:02 01.06.2015	Обслужен
114	И030	22:14:05 01.06.2015	22:57:24 01.06.2015	Обслужен

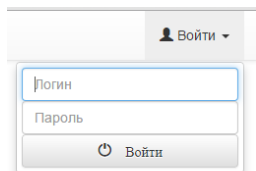


4. Рабочее место оператора

Для перехода на рабочее место оператора введите в адресной строке браузера адрес сессии.

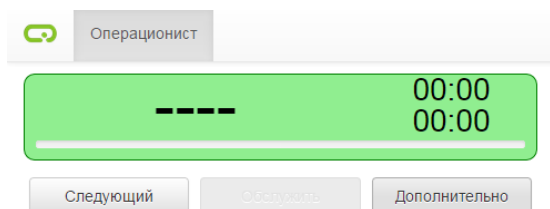
Адрес имеет вид: `http://АДРЕС_СЕРВЕРА:ПОРТ_СЕРВЕРА/?wp=ИДЕНТИФИКАТОР_РАБОЧЕГО_МЕСТА`

Для получения адреса обратитесь к администратору системы. Для облегчения последующего доступа возможно создать ярлык на рабочем столе вашей ОС для обеспечения быстрого входа в систему.



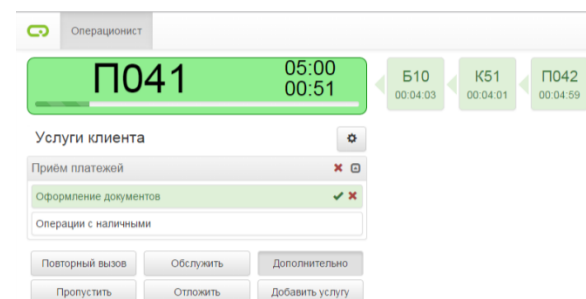
Пройдите авторизацию, введя логин и пароль для доступа к системе. Для получения пары логин- пароль обратитесь к администратору своей системы.

Интерфейс оператора по умолчанию имеет вид:



Где пунктиром отображается поле для отображения порядкового номера вызываемого посетителя, верхние значения 00:00 – регламентированное время обслуживания по данной услуге (операции), нижнее – фактическое время обслуживания данной услуги (операции). Ниже располагается прогресс-бар, на котором отображается текущее время обслуживания. При достижении регламентного времени прогресс-бар становится красным и меняет направление движения. Ниже идут элементы управления. По умолчанию активна кнопка «Следующий».

При нажатии на кнопку «Следующий» система осуществляет вызов нового посетителя к данному рабочему месту, пульт оператора приобретает следующий вид:

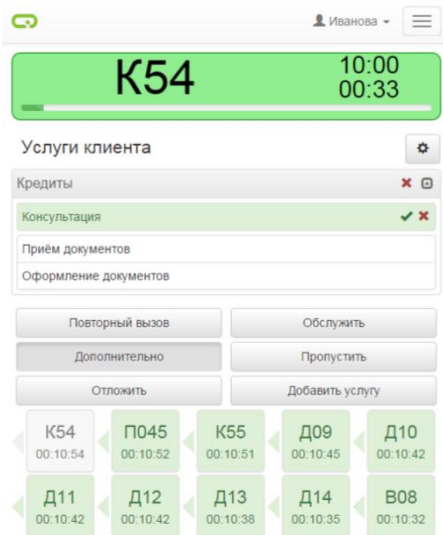


Интерфейс управления интуитивно понятен, элементы управления оснащены всплывающими подсказками.

В случае наличия зарегистрированных клиентов информация по ним отображается в правой части развёрнутого экрана браузера:



И в виде оконного приложения (или свёрнутого окна браузера):



Массив очереди состоит из элементов, в каждом из которых отображается номер талона и время ожидания соответствующего клиента.



Зелёная заливка элемента означает, что данный клиент может быть обслужен в порядке очереди



Серая заливка - перед вызовом к данному оператору клиент должен быть обслужен другим специалистом



Желтая индикация на сером фоне – обслуживание данного талона было отложено и вскоре должно быть возобновлено (таймер показывает время, оставшееся до завершения статуса «Отложен»)

Описание основных элементов управления:



- настройка



- обслужить операцию




- привязать клиента

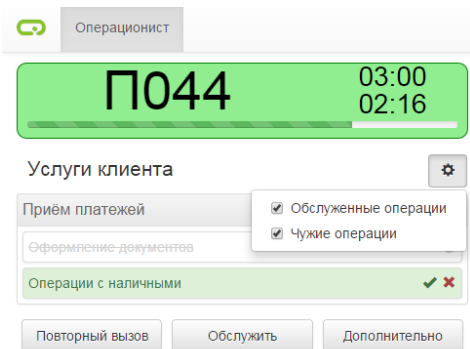



- отказать в обслуживании операции

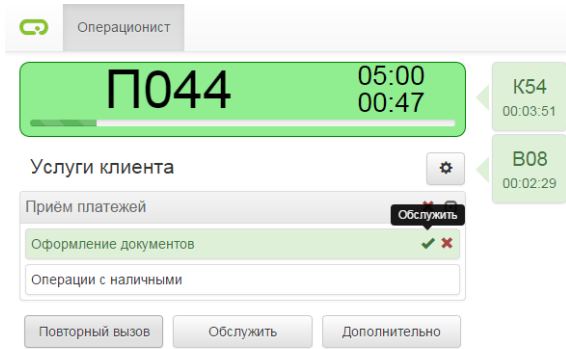


- скрыть – показать перечень операций

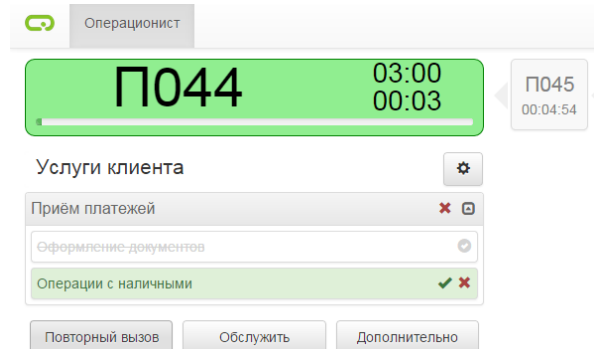
Нажав кнопку  - настройка по умолчанию можно выбрать настройку отображения уже обслуженных операций данного клиента и операций, по которым обслуживание должен произвести другой специалист (например, кассир).



Нажав кнопку , оператор отмечает успешное окончание обслуживания по соответствующей операции:



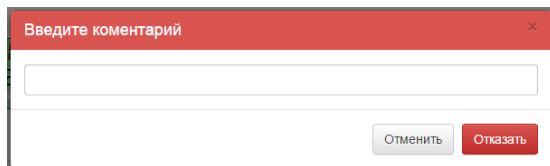
Клиента P044 обслужил оператор по услуге «Оформление документов» – клиент перенаправлен в кассу на операцию «Операции с наличными»



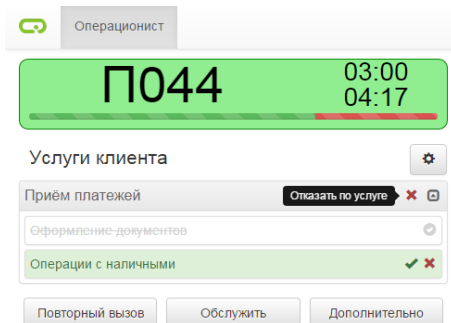
Клиента P044 вызвал кассир, услуга «Оформление документов» уже предварительно оказана другим оператором.

Можно так же воспользоваться кнопкой «Обслужить», тогда будут обслужены все операции, доступные данному оператору.

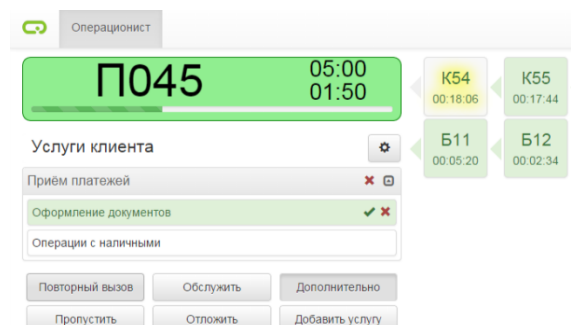
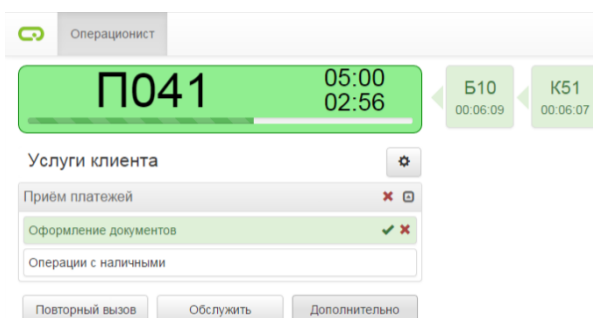
Если же по каким-то причинам операция не может быть выполнена в данный момент, оператор может отказать в выполнении операции, нажав **X** на строке соответствующей операции и введя причину отказа во всплывающем окне, например: «отсутствует требуемый документ», «неявка», и подтвердить отказ в выполнении операции:



Помимо опции «Отказать» в обслуживании по операции, можно также отказать и по всей услуге – для этого нужно нажать **X** на строке соответствующей услуги. При этом будет отказано в обслуживании по всем необслуженным операциям в рамках услуги, даже если текущий оператор не может их обслуживать.



Расширенные возможности:



«Повторный вызов»

Кнопка **«Повторный вызов»** осуществляет повторную отправку сообщения о вызове посетителя – происходит повторная индикация вызова на информационном табло и на табло рабочего места (при наличии). Вызов сопровождается звуковым сигналом (или голосовым сообщением – при наличии активированной опции «Голосовое сопровождение вызова»).

Кнопка **«Дополнительно»**

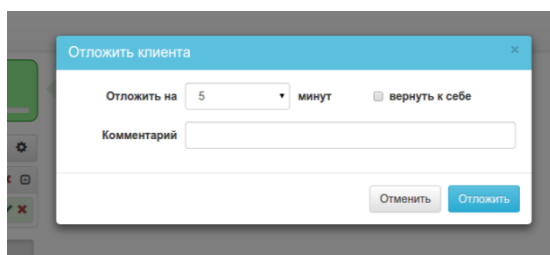
При нажатии кнопки **«Дополнительно»** появляются дополнительные кнопки обслуживания.

Кнопка **«Пропустить»**

Кнопка **«Пропустить»** - вернуть текущего клиента в очередь и одновременно вызвать следующего за ним. Опция не работает, если в очереди нет клиентов.

Кнопка **«Отложить»**

Кнопка **«Отложить»** - открывает диалоговое окно:



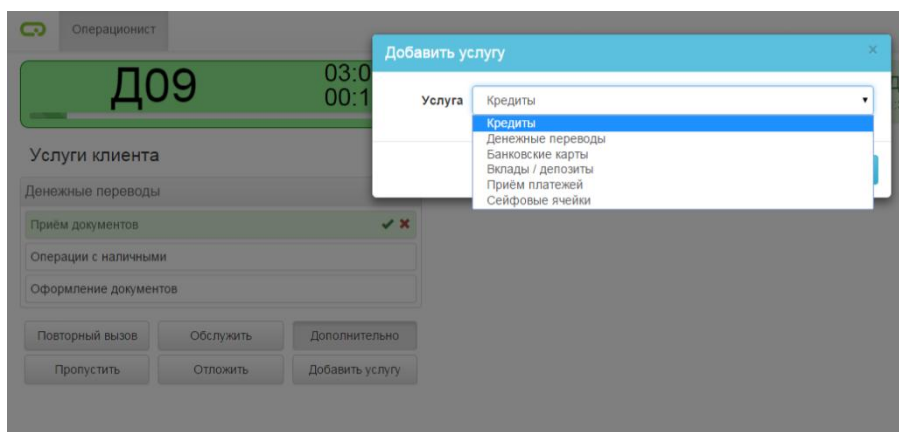
Возможности: Отложить на выбранное из списка время (перечень времён настраивается администратором).

Если установлен «флажок» «вернуть к себе» - система осуществит вызов данного клиента (после возвращения его в очередь) к данному рабочему месту. В противном случае, клиент будет вызван к любому рабочему месту, обслуживающему услугу, по которой зарегистрирован клиент.

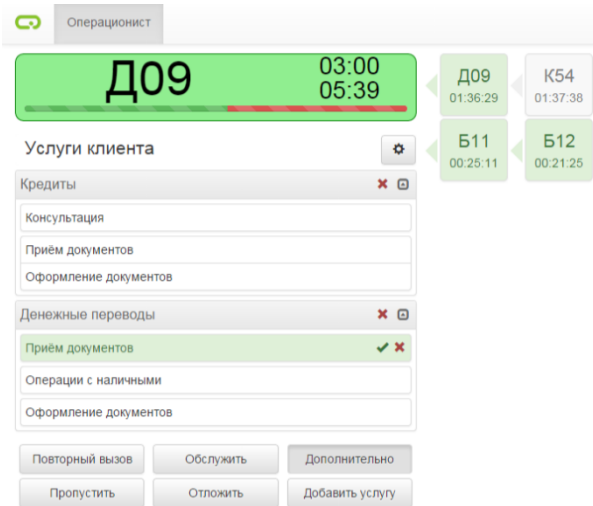
Поле «Комментарий» предназначено для указания причины, по которой происходит откладывание обслуживания.

Кнопка **«Добавить услугу»**

Кнопка **«Добавить услугу»** предназначена для регистрации обслуживаемого посетителя на новую услугу. Ей можно воспользоваться, когда необходимо перенаправить клиента к другому оператору или обслужить операции по вновь добавленной услуге самостоятельно, сохранив данные о проведённой работе в системе.



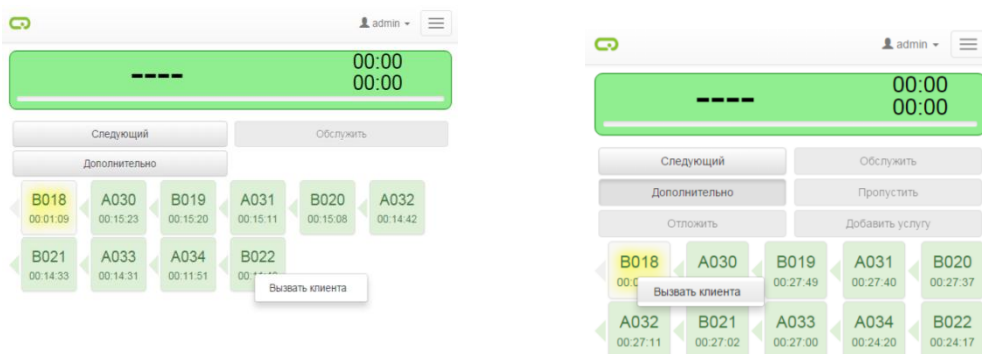
Достаточно выбрать доступную для регистрации услугу из выпадающего списка и услуга будет добавлена.



В приведённом примере клиенту Д09 добавлена услуга «Кредиты», и после обслуживания по услуге «Денежные переводы» клиент будет перенаправлен к оператору/рабочему месту, обслуживающим услугу «Кредиты» (возвращён в очередь по услуге «Кредиты» с текущим приоритетом).

Если же оператор может обслуживать операции по услуге «Кредиты», он может сделать это после завершения обслуживания операций по текущей услуге «Денежные переводы».

Функция «Вызов клиента из списка зарегистрированных»



Функция «Вызов клиента из списка зарегистрированных» может быть активирована администратором системы для роли пользователя. При нажатии правой кнопкой мыши на стикере соответствующего клиента, появится диалог «Вызвать клиента». При нажатии левой кнопкой на панели диалога вызов будет осуществлён. Данная функция может быть активирована администратором как только для списка отложенных клиентов, так и для общего списка.

5. Техническая поддержка программного обеспечения:

По вопросам технической поддержки СУО QuickQ отправьте запрос на электронную почту support@quickq.ru. При обращении в техподдержку для необходимо указать информацию по вашей лицензии:

Версия ядра:	1.0.2
Версия модуля common :	1.0.3
Версия модуля jsengine :	1.0.7
Версия модуля database :	1.0.1
Версия модуля wserver :	1.0.5
Номер HASP -ключа:	762566024
Количество сессий по лицензии :	11

По умолчанию данная информация отображается вверху страницы рабочего места администратора.

Официальный сайт системы

www.quickq.ru