



Инструкция для центрального бизнес-администратора «МОДУЛЬ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ Q5»



1. СОДЕРЖАНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СОДЕРЖАНИЕ	2
2. АННОТАЦИЯ	3
3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ	4
3.1. Как начать работу в СУО пользователю с ролью центрального бизнес-администратора?	4
4. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА «МОДУЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»	5
4.1. Для чего нужна главная страница «Модуля администрирования»?	5
4.2. Где находится «Главное меню» «Модуля администрирования»?	6
4.3. Что означают пиктограммы в «меню разделов»?	6
4.4. Как выйти из «Модуля администрирования»?	7
5. МОНИТОРИНГ 	7
5.1. Для чего нужен раздел «Мониторинг»?	7
5.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Мониторинг»?	9
6. ОТЧЕТЫ 	11
6.1. Для чего нужен раздел «Отчеты»?	11
6.2. Отчет «Показатели обслуживания клиентов»?	13
6.3. Отчет «Детализация обслуживания клиентов»?	15
6.4. «Сводный отчет по работе оператора»?	16
6.5. «Отчет по операциям в разрезе услуг»?	18
6.6. «Детальный отчет по работе оператора»?	19
6.7. «Отчет по талонам»?	20
6.8. Отчет «Предварительная запись»?	22

2. АННОТАЦИЯ

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

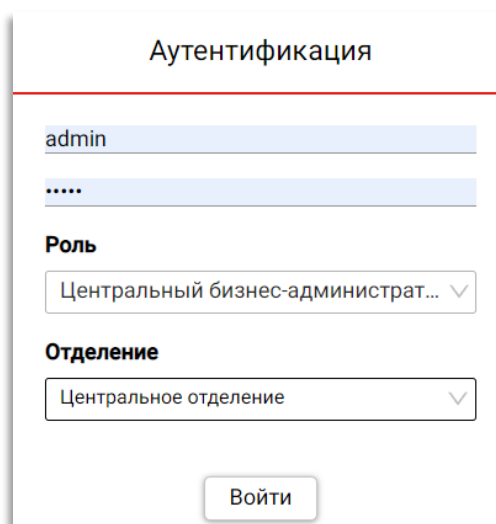
3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ

3.1. Как начать работу в СУО пользователю с ролью центрального бизнес-администратора?

Для начала работы в системе управления очередью пользователю с ролью центрального бизнес-администратора выполните установку и активацию системы в соответствии с рекомендациями, приведенными в «Инструкции по установке СУО Q5». 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.).



Аутентификация

admin

....

Роль

Центральный бизнес-администрат... ▾

Отделение

Центральное отделение ▾

Войти

Рис 1.1. Форма аутентификации

Введите значения: логин - admin, пароль - admin. В выпадающем списке ролей, выберите «Центральный бизнес-администратор», в списке отделений выберите нужное отделение.

Нажмите кнопку войти.

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

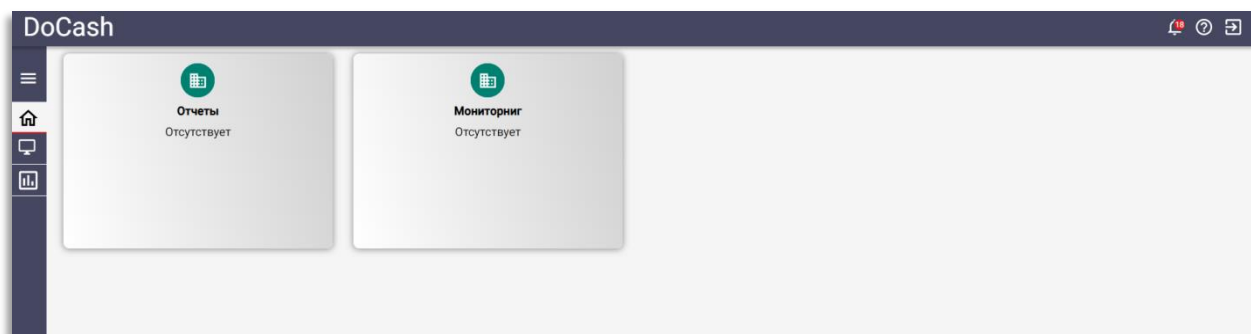


Рис 1.2. Интерфейс «Модуля администрирования» СУО

Обратите внимание, что для начала работы в СУО пользователя с ролью центральный бизнес-администратор необходимо выполнить настройку системы с правами центрального администратора. Подробно настройка СУО описана в Инструкции для центрального администратора «Модуль администрирования Q5». В противном случае, пользователю с правами центрального бизнес-администратора, при аутентификации не будет доступен выбор отделения. Аутентификация не будет доступна.

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 СУО Q5. 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 графическая 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 графических 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 соответствующий ей раздел СУО.




4.3. Что означают пиктограммы в «меню разделов»?


Для вашего удобства, ниже приведена таблица с описанием графических пиктограмм:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Главная	Меню с краткой информацией по разделам.
	Мониторинг	Мониторинг работы отделений. Мониторинг активности клиентов.
	Отчеты	Бизнес аналитика со сводными показателями: операторы, клиенты, услуги, талоны и т.д.

4.4. Как выйти из «Модуля администрирования»?

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

5.1. Для чего нужен раздел «Мониторинг»?

Раздел «Мониторинг» позволяет пользователю с правами «Бизнес-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.

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

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

- **Вкладка «Все отделения»** (Рис. 2.1.). 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.

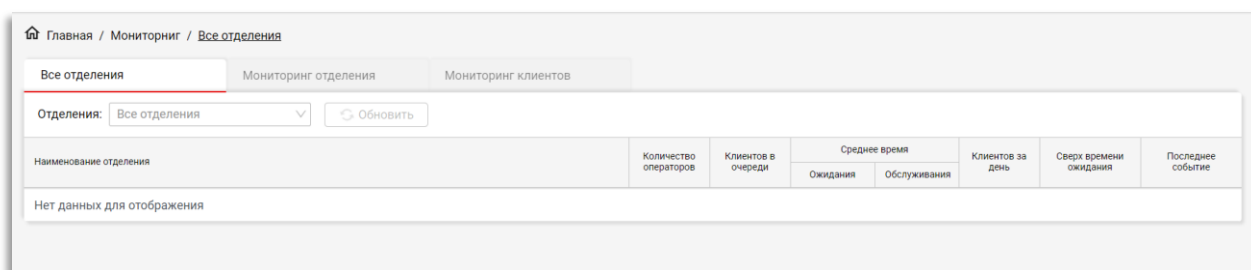


Рис. 2.1.

- **Вкладка «Мониторинг отделения»**. Данная вкладка содержит дополнительные вкладки: «Услуги» и «Операторы». В рабочем поле вкладки «Услуги» (Рис. 2.2.) система формирует таблицу, в которой

отображаются столбцы: группа, клиенты в очереди, максимальное время ожидания, среднее время ожидания/обслуживания, фактическое время ожидания, 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.

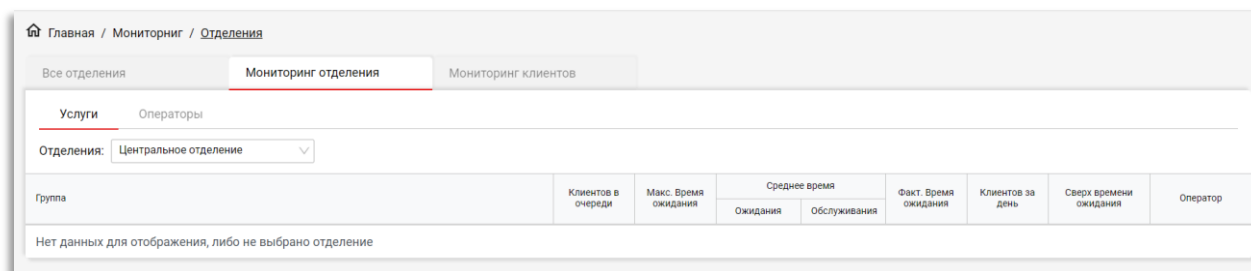


Рис. 2.2.

В рабочем поле вкладки «Операторы» (Рис. 2.3.) 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.

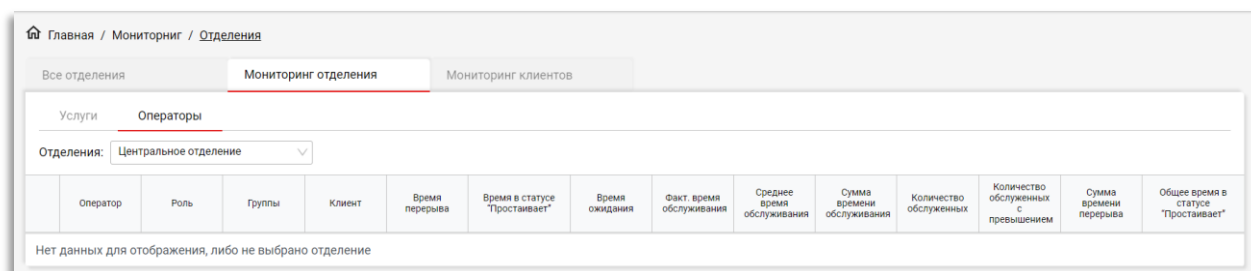


Рис. 2.3.

- Вкладка «Мониторинг клиентов» (Рис. 2.4.). 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».

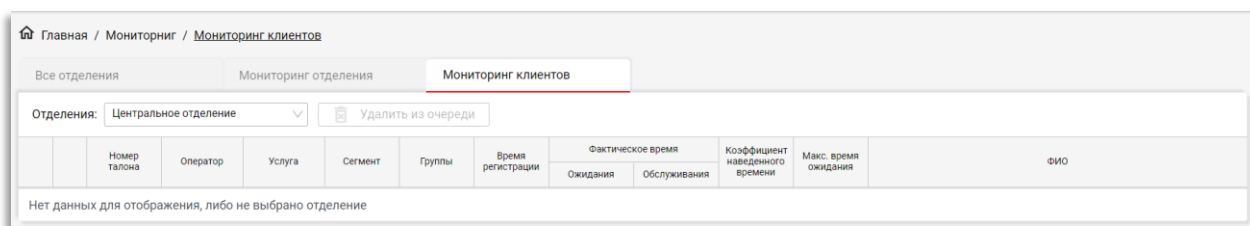


Рис. 2.4.

6. ОТЧЕТЫ

6.1. Для чего нужен раздел «Отчеты»?

Раздел «Отчеты» (Рис. 3.1.) позволяет пользователю с правами «Бизнес-администратор» получать детальную информацию о важных бизнес-процессах работы структурного подразделения (отделения) вашей компании.



Рис. 3.1.

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 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. 3.1.). В свою очередь, рабочая

область любого отчета, при его выборе, содержит удобные функциональные и навигационные инструменты (Рис. 3.2.).

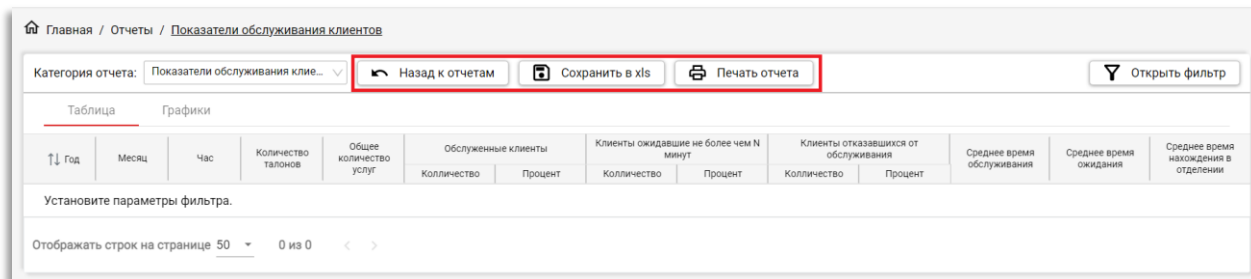





Рис. 3.2.

Кнопка « Назад к отчетам» позволяет вернуться в рабочую область раздела «Отчеты» (Рис. 3.1.).

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

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

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.

6.2. Отчет «Показатели обслуживания клиентов»?

Отчет «Показатели обслуживания клиентов» (Рис. 3.3.) формируется на основе данных об обслуженных клиентах (чеках). Данные в отчете группируются, в качестве показателей используются агрегированные величины (средние, суммы и пр.).

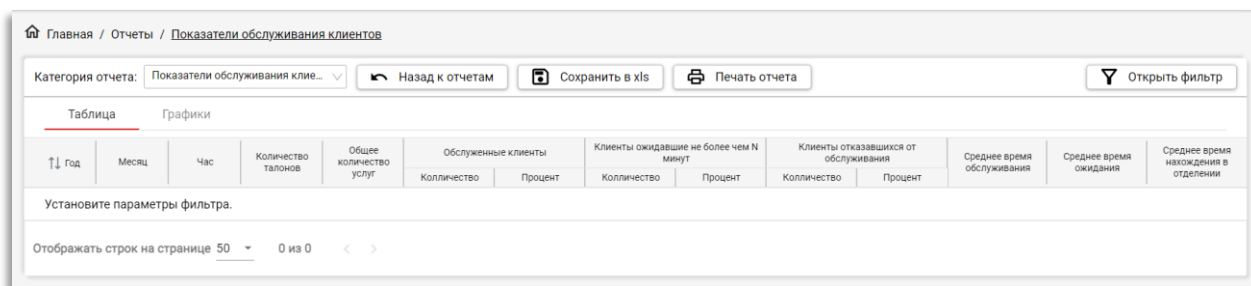


Рис. 3.3.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: год, месяц, час, количество талонов, общее количество услуг, 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. 3.4.).

Рис. 3.4.

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

На вкладке «Графики» отчета «Показатели обслуживания клиентов» информация отображается в графическом виде.

6.3. Отчет «Детализация обслуживания клиентов»?

Отчет «Детализация обслуживания клиентов» (Рис. 3.5.) формируется на основе данных об обслуженных клиентах (чеках). В отчете отображаются детальные данные по каждому чеку.

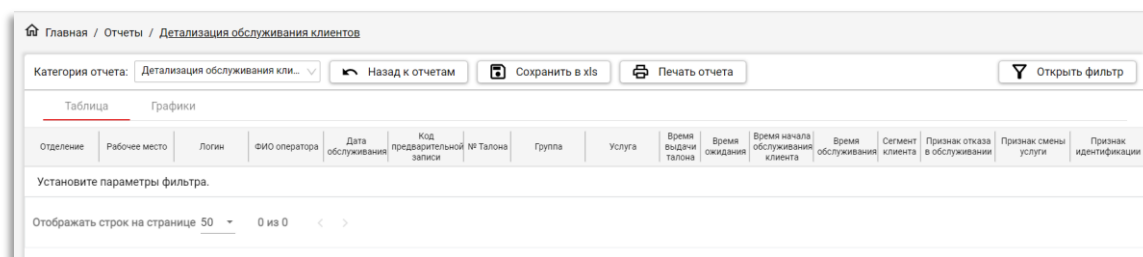



Рис. 3.5.

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. 3.6.).

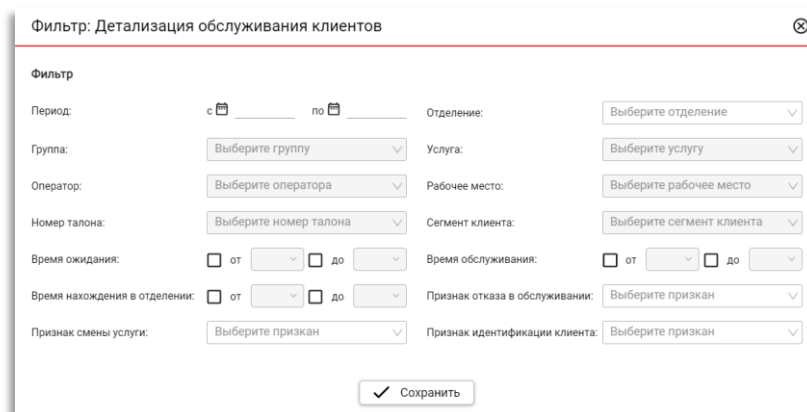


Рис. 3.6.

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

На вкладке «Графики» отчета «Детализация обслуживания клиентов» информация отображается в графическом виде.

6.4. «Сводный отчет по работе оператора»?

«Сводный отчет по работе оператора» (Рис. 3.7.) формируется на основе данных о нахождении операторов в системе с учетом выставляемого ими статуса «Отошел».

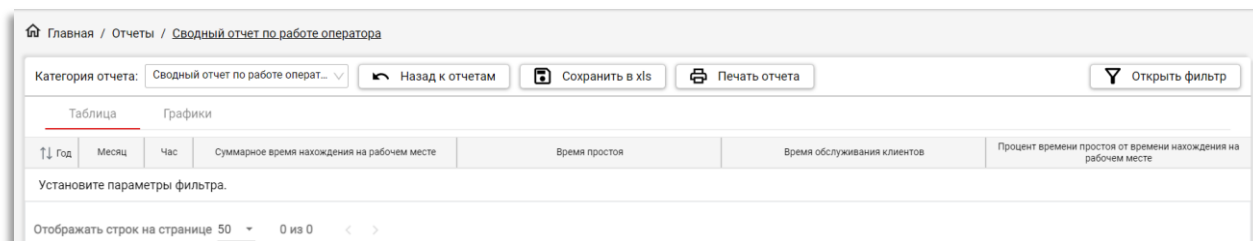



Рис. 3.7.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: год, месяц, час, 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. 3.8.).

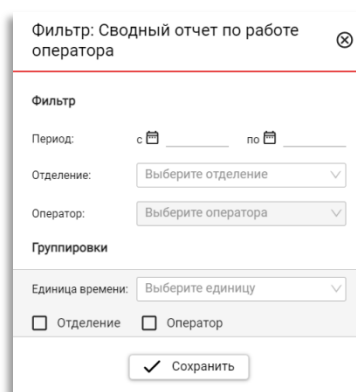


Рис. 3.8.

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

На вкладке «Графики» отчета «Сводный отчет по работе оператора» информация отображается в графическом виде.

6.5. «Отчет по операциям в разрезе услуг»?

«Отчет по операциям в разрезе услуг» (Рис. 3.9.) 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.

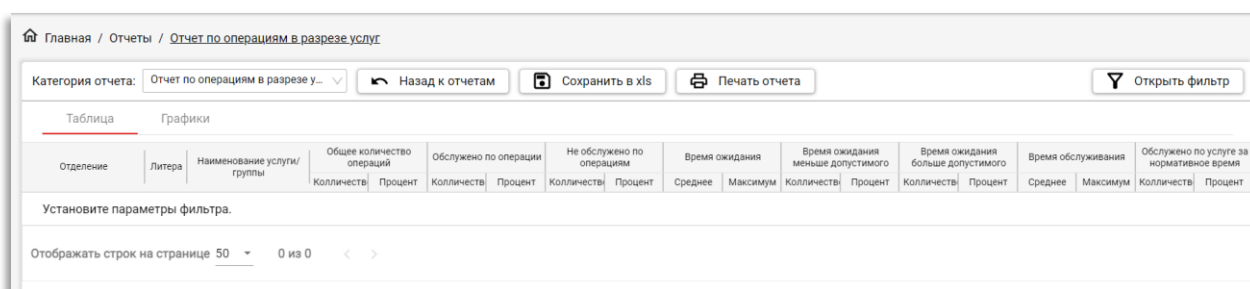



Рис. 3.9.

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. 3.10.).

Фильтр: Отчет по операциям в разрезе услуг

Фильтр

Группировать по: По группам услуг

Очистить все

Период: с _____ по _____

Отделение: Выберите отделение

Оператор: Выберите оператора

Рабочее место: Выберите рабочее место

Группировки

☒ По группам услуг ☐ По услугам

Сохранить

Рис. 3.10.

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».

На вкладке «Графики» отчета «Отчет по операциям в разрезе услуг» информация отображается в графическом виде.

6.6. «Детальный отчет по работе оператора»?

«Детальный отчет по работе оператора» (Рис. 3.11.) 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.

Главная / Отчеты / Детальный отчет по работе оператора

Категория отчета: Детальный отчет по работе опе... Назад к отчетам Сохранить в xls Печать отчета Открыть фильтр


Таблица Графики

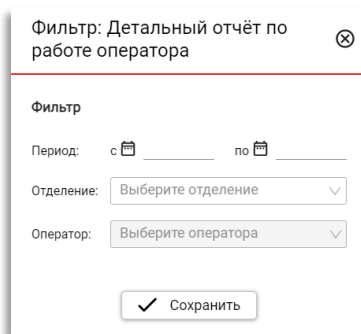
Отделение	Оператор	Тип интервала	Дата и время начала интервала	Дата и время окончания интервала	Длительность интервала
-----------	----------	---------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------

Установите параметры фильтра.

Отображать строк на странице 50 0 из 0

Рис. 3.11.

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. 3.12.).



Фильтр: Детальный отчёт по работе оператора

Фильтр

Период: с по

Отделение:

Оператор:

☒ Сохранить

Рис. 3.12.

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

На вкладке «Графики» отчета «Детальный отчет по работе оператора» информация отображается в графическом виде.

6.7. «Отчет по талонам»?

«Отчет по талонам» (Рис. 3.13.) 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.

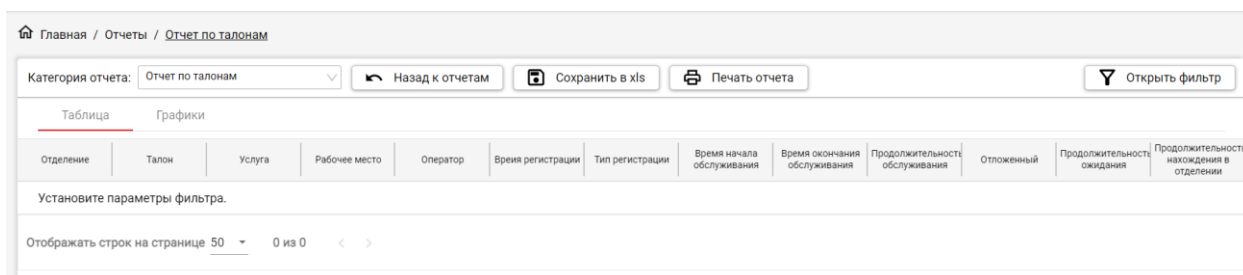



Рис. 3.13.

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. 3.14.).

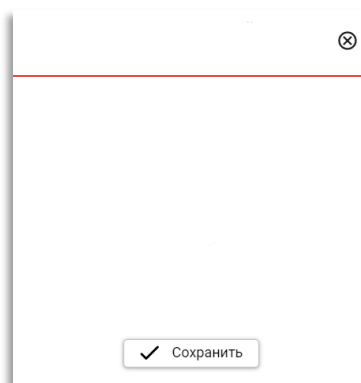


Рис. 3.14.

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

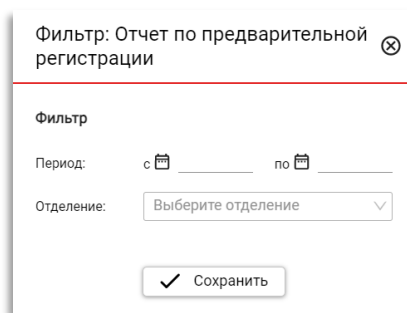
На вкладке «Графики» отчета «Отчет по талонам» информация отображается в графическом виде.

6.8. Отчет «Предварительная запись»?

Отчет «Предварительная запись» (Рис. 3.15.) позволяет проанализировать, какие услуги были востребованы клиентами через предварительную запись, оформленную по различным каналам коммуникации (интернет, модуль администрирования, регистратор).

Рис. 3.15.

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 регистратора (количество/процент). При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Предварительная запись», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 3.16.).



Фильтр: Отчет по предварительной регистрации

Фильтр

Период: с по

Отделение:

✓ Сохранить

Рис. 3.16.

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

На вкладке «Графики» отчета «Предварительная запись» информация отображается в графическом виде.

7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№№ п/п.	Дата	Описание изменения	Автор	Версия документа
1	08.02.2022	Редакция и оформление в соответствии со стандартом «Гамма-Центр»	Сейя М.В.	01

14. ДЛЯ ЗАМЕТОК

14. ДЛЯ ЗАМЕТОК

