Инструкция для администратора отделения

«Модуль администрирования Q5»

г. Москва, 2022

1. СОДЕРЖАНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. СОДЕРЖАНИЕ 3
2. АННОТАЦИЯ 5
3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ 6
3.1. Как начать работу в СУО пользователю с ролью администратора отделения? 6
4. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА «МОДУЛЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ» 8
4.1. Для чего нужна главная страница «Модуля администрирования»? 8
4.2. Где находится «Главное меню» «Модуля администрирования»? 8
4.3. Что означают пиктограммы в «меню разделов»? 9
4.4. Как выйти из «Модуля администрирования»? 9
5. ОТДЕЛЕНИЯ И УСТРОЙСТВА 10
5.1. Для чего нужен раздел «Отделения и устройства»? 10
5.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Отделения и устройства»? 10
6. СПРАВОЧНИКИ 13
6.1. Для чего нужен раздел «Справочники»? 13
6.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Справочники»? 13
7. ДЕРЕВЬЯ УСЛУГ 15
8. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ 16
8.1. Для чего нужна предварительная запись клиентов? 16
8.2. Как оформить предварительную запись клиента? 17
9. РОЛИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ 21
10. СПЕЦИАЛЬНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ 22
10.1. Как администратору отделения зарегистрировать клиента? 22
11. ОТЧЕТЫ 24
11.1. Для чего нужен раздел «Отчеты»? 24
11.2. Отчет «Показатели обслуживания клиентов»? 25
11.3. Отчет «Детализация обслуживания клиентов»? 27
11.4. «Сводный отчет по работе оператора»? 28

11.5. «Отчет по операциям в разрезе услуг»? 30

11.6. «Детальный отчет по работе оператора»? 31

11.7. «Отчет по талонам»? 33

11.8. Отчет «Предварительная запись»? 34

12. НАСТРОЙКИ 36

12.1. Где расположены настройки модуля администрирования отделения? 36

12.2. Настройки модуля администрирования отделения. 36

13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ 41

2. АННОТАЦИЯ

Документ содержит инструкцию для администратора отделения «Модуль администрирования Q5». Инструкция в доступной форме разьясняет основные принцыпы устройства и правила работы в системе Q5 пользователя с ролью администратора отделения. В документе описана структура модуля и назначение его разделов, дано подробное описание приёмов работы в нем.

3. АУТЕНТИФИКАЦИЯ

3.1. Как начать работу в СУО пользователю с ролью администратора отделения?

Для начала работы в системе управления очередью пользователю с ролью администратора отделения 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, выберите соответствующую роль и необходимое отделение (Рис 1.1.).

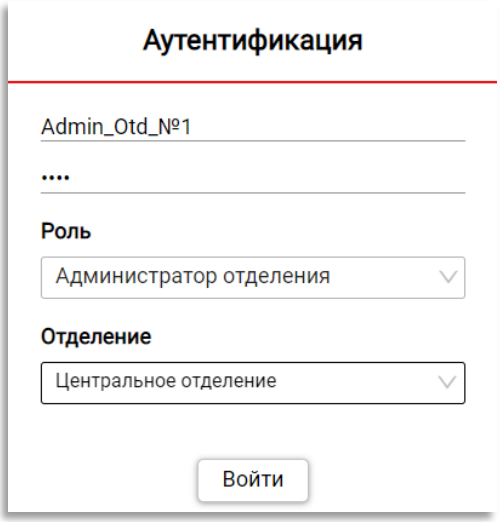


Рис 1.1. Форма аутентификации

Введите значения: логин, пароль (вводятся значения заданные ранее при настройке СУО – раздел 11 Инструкции для центрального

администратора «Модуль администрирования Q5»). В выпадающем списке ролей, выберите «Администратор отделения», в списке отделений выберите нужное отделение. Нажмите кнопку войти.

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

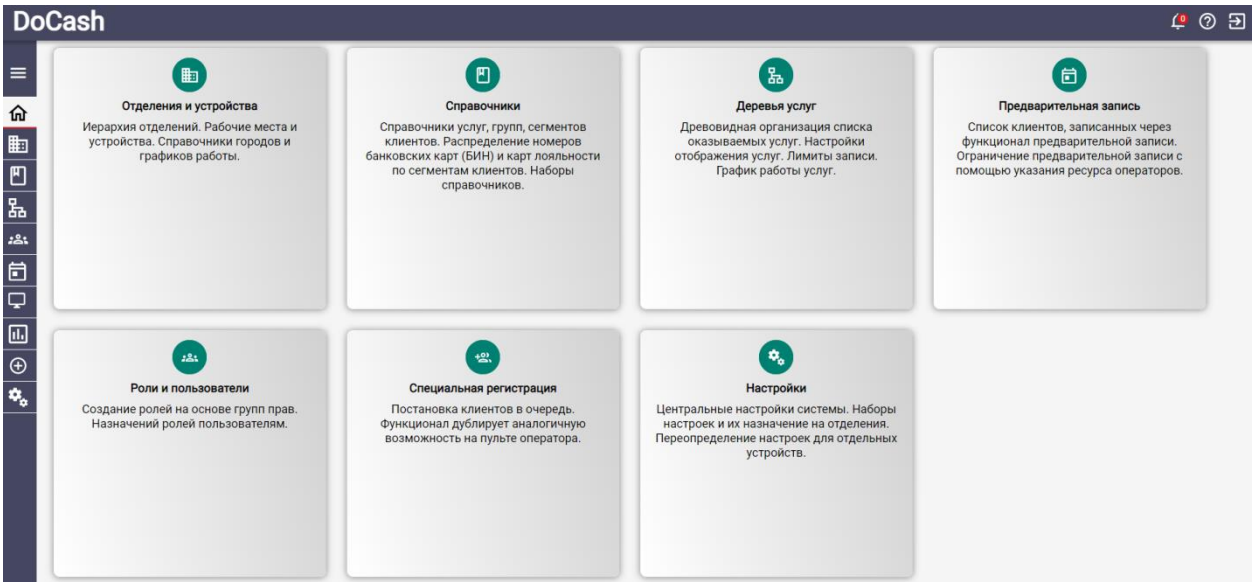


Рис 1.2. Интерфейс «Модуля администрирования» СУО

Обратите внимание, что для начала работы в СУО пользователя с ролью администратор отделения 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 администратора отделения, 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 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 пиктограмм:

Пиктограмма	Название пиктограммы	Описание
	Главная	Меню с краткой информацией по разделам.
	Отделения и устройства	Иерархия отделений. Рабочие места и устройства. Справочники городов и графиков работы.
	Справочники	Справочники услуг, групп, сегментов клиентов. Распределение номеров банковских карт (БИН) и карт лояльности по сегментам клиентов. Наборы справочников.
	Деревья услуг	Древовидная организация списка оказываемых услуг. Настройки отображения услуг. Лимиты записи. График работы услуг.
	Предварительная запись	Список клиентов, записанных через функцию предварительной записи. Ограничение предварительной записи с помощью указания ресурса операторов.
	Роли и пользователи	Создание ролей на основе групп прав. Назначение ролей пользователям.
	Специальная регистрация	Постановка клиентов в очередь.
	Отчеты	Бизнес аналитика со сводными показателями: операторы, клиенты, услуги, талоны и т.д.
	Настройки	Центральные настройки системы. Наборы настроек и их назначение на отделения. Переопределение настроек для отдельных устройств.

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. ОТДЕЛЕНИЯ И УСТРОЙСТВА

5.1. Для чего нужен раздел «Отделения и устройства»?

Раздел «Отделения и устройства» позволяет пользователю с правами «Администратор отделения» ознакомиться с актуальной информацией о графике работы отделения, наименовании отделения, месте его нахождения, количестве и наименовании рабочих мест и устройств в отделении. Данная информация предварительно вводится в СУО пользователем с правами «Центральный администратор». Администратору отделения в системе доступна только функция ознакомления, редактирование графика работы отделения, наименования, места нахождения, рабочих мест и устройств не доступно.

5.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Отделения и устройства»?

Структурно раздел «Отделения и устройства» включает в себя следующие подразделы (вкладки):

- Вкладка «Графики работы» (Рис. 2.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются

столбцы: «Наименование», «Править». Ниже отображается доступный график (графики) работы отделения. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Графики работы», позволяет синхронизировать информацию о доступных графиках работы отделения.

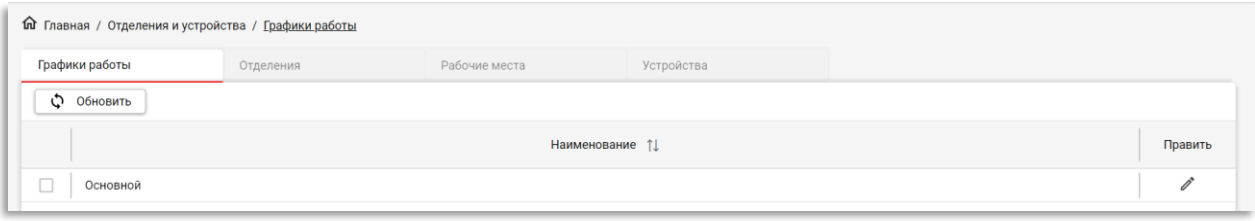


Рис. 2.1.

- Вкладка «Отделения» (Рис. 2.2.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Наименование», «Город», «Править». Ниже отображается наименование отделения и город, в котором находится отделение. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Отделения», позволяет синхронизировать информацию о доступных отделениях.

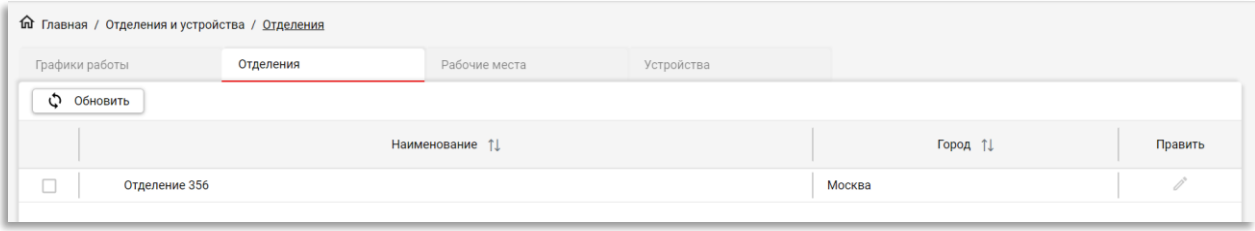


Рис. 2.2.

- Вкладка «Рабочие места» (Рис. 2.3.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Наименование», «Устройства», «Отделение», «Править». Ниже отображается наименование рабочего места, доступное устройство и наименование отделения. Нажатие на кнопку

«Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Рабочие места», позволяет синхронизировать информацию о доступных рабочих местах, устройствах и отделениях.

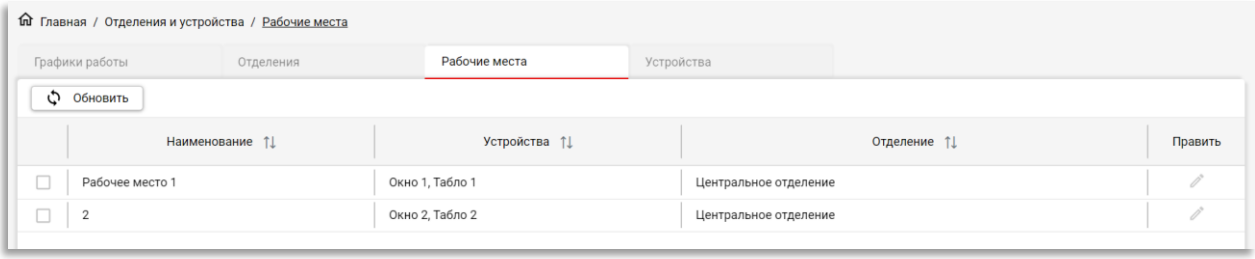


Рис. 2.3.

- Вкладка «Устройства» (Рис. 2.4.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «ID», «Наименование», «Тип», «№ Отделения», «Отделение», «Рабочее место», «Править». Ниже отображается наименование устройства, его тип, отделение и рабочее место в котором оно используется. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Устройства», позволяет синхронизировать информацию о доступных устройствах.

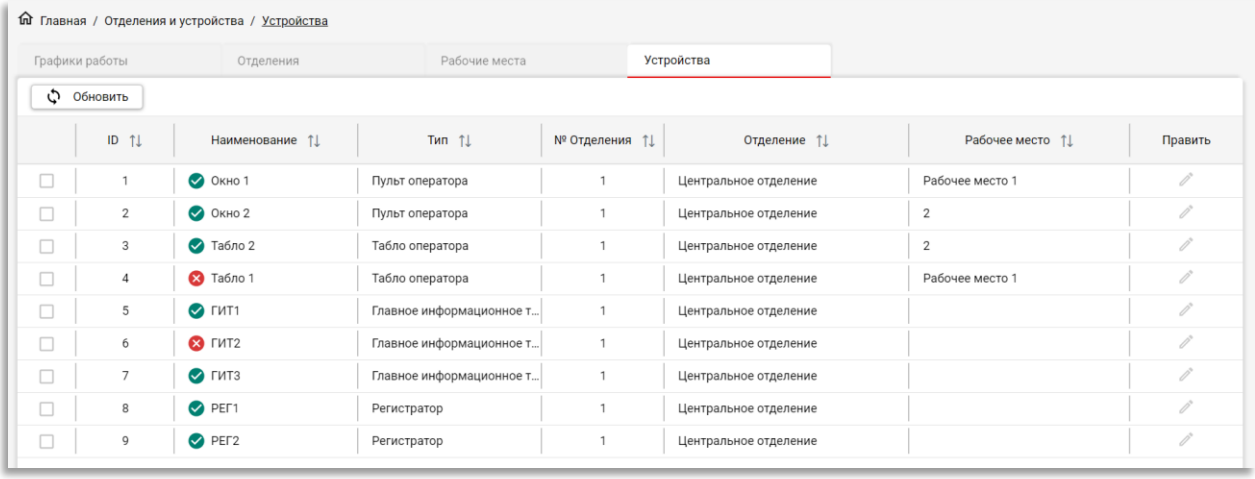


Рис. 2.4.

6. СПРАВОЧНИКИ

6.1. Для чего нужен раздел «Справочники»?

Раздел «Справочники» позволяет пользователю с правами «Администратор отделения» ознакомиться с актуальной информацией о сегментах клиентов, сегментации по банковским картам и сегментации по картам лояльности. Данная информация предварительно вводится в СУО пользователем с правами «Центральный администратор». Администратору отделения в системе доступна только функция ознакомления.

6.2. Какие подразделы включает в себя раздел «Справочники»?

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

- **Вкладка «Сегменты клиентов»** (Рис. 3.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Наименование», «По умолчанию», «Править». Ниже отображаются доступные сегменты клиентов, сегменты клиентов по умолчанию. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Сегменты клиентов», позволяет синхронизировать информацию о доступных сегментах клиентов.

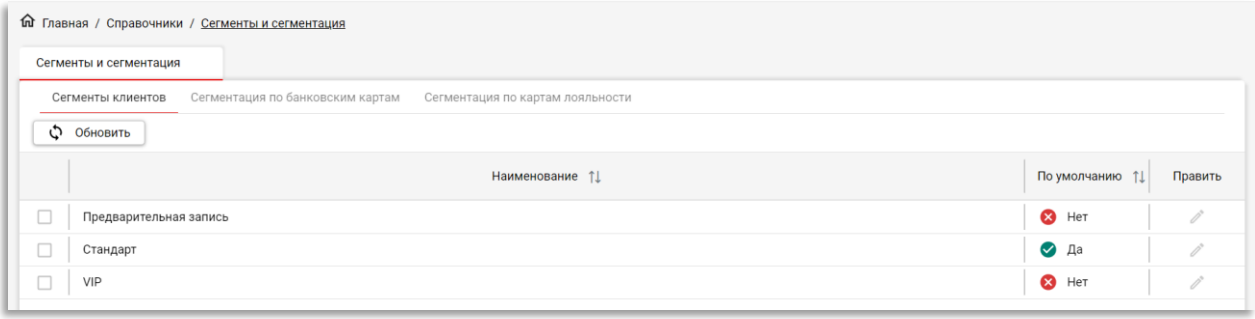


Рис. 3.1.

- Вкладка «Сегментация по банковским картам» (Рис. 3.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Начало диапазона номеров», «Конец диапазона номеров», «Сегмент клиента», «Править». Ниже отображаются установленные в системе значения диапазонов номеров (начало/конец) банковских карт, сегментов клиентов. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Сегментация по банковским картам», позволяет синхронизировать информацию о доступных диапазонах номеров.

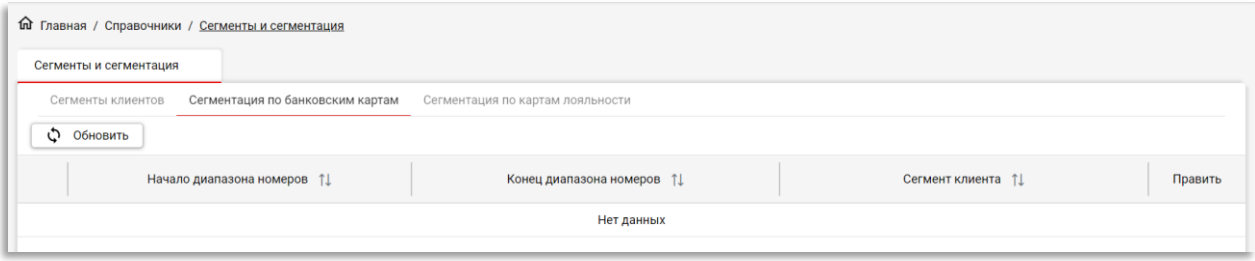


Рис. 3.2.

- Вкладка «Сегментация по картам лояльности» (Рис. 3.3.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Начало диапазона номеров», «Конец диапазона номеров», «Сегмент клиента», «Править». Ниже отображаются установленные в системе значения диапазонов номеров

(начало/конец) карт лояльности, сегментов клиентов. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Сегментация по картам лояльности», позволяет синхронизировать информацию о доступных диапазонах номеров.

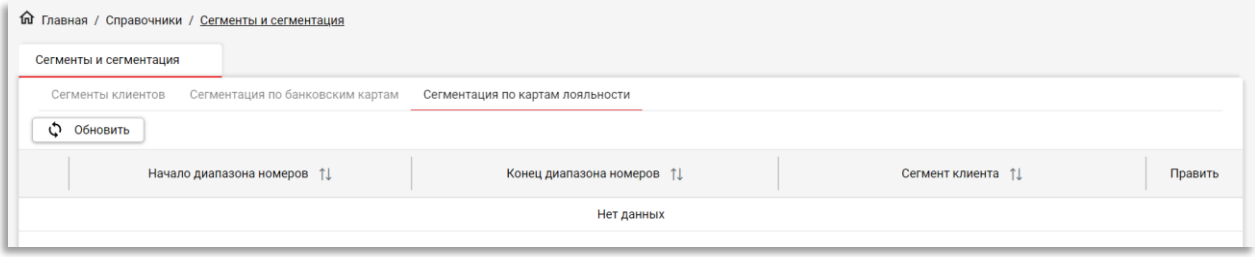


Рис. 3.3.

7. ДЕРЕВЬЯ УСЛУГ

В данном разделе модуля администрирования отображается Информация об услугах, которые ваша компания (отделение) оказывает клиентам. «Дерево услуг» это внешний вид перечня услуг, отображаемый на регистраторе СУО, который позволяет клиенту компании быстро ориентироваться и записываться на конкретную услугу. Как правило, в «Дереве услуг» услуги структурированы, однотипные – сгруппированы и объединены в родительские папки. Результат, отображаемый на экране регистратора должен максимально отвечать на возможные запросы клиентов.

Структурно раздел «Деревья услуг» включает в себя одноименную вкладку (Рис. 4.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Наименование», «Редактировать дерево услуг», «Править». Ниже отображается дерево услуг, назначенное на отделение. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Деревья услуг»,

позволяет синхронизировать информацию о доступных деревьях услуг.

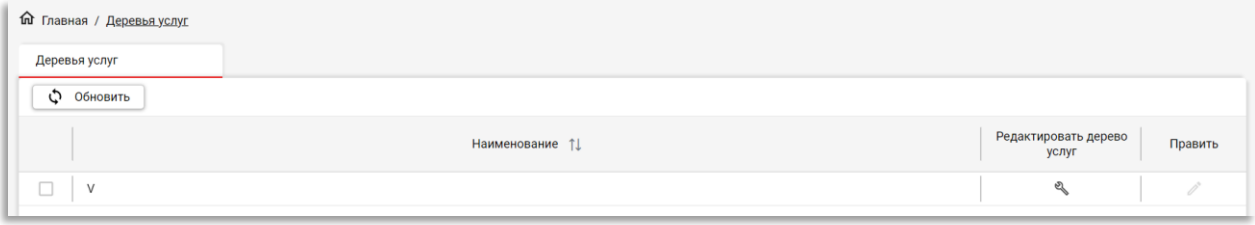


Рис. 4.1.

Обратите внимание, что в таблице вкладки «Деревья услуг» отображается только название дерева присвоенное «Центральным администратором». Для того, чтобы увидеть структуру дерева услуг, нажмите на значок расположенный в столбце «Редактировать дерево услуг» напротив названия дерева. В открывшейся форме «Редактировать дерево услуг» отобразится структура дерева услуг примененного к отделению (Рис. 4.2.).

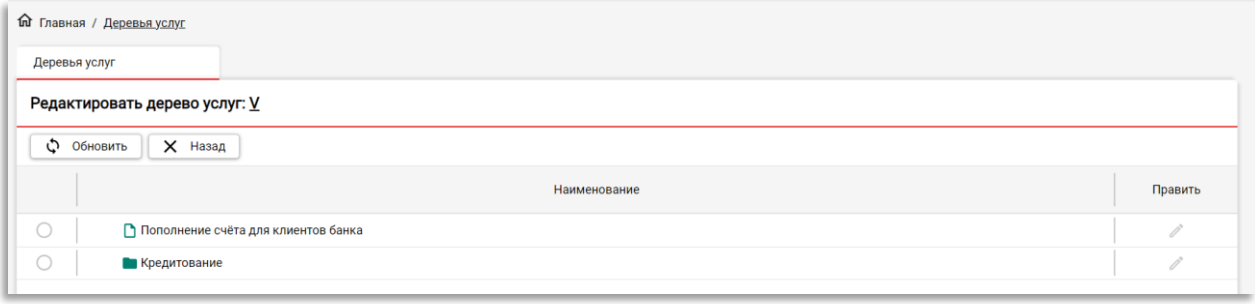


Рис. 4.2.

8. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

8.1. Для чего нужна предварительная запись клиентов?

Под предварительной записью в СУО понимается возможность резервирования даты и времени посещения (обслуживания)

клиентами структурного подразделения (отделения) вашей компании с целью максимального сокращения времени ожидания в очереди.

Для администратора отделения в СУО предусмотрена возможность предварительной записи клиентов, планирующих в будущем посетить структурное подразделение (отделения) вашей компании. В общем порядке клиент может выполнить процедуру предварительной регистрации самостоятельно на регистраторе, а также удаленно с помощью web-приложения СУО. Функциональные возможности системы помимо непосредственно предварительной записи, позволяют администратору отделения удалять и редактировать такие записи, отправлять клиентам смс сообщения.

8.2. Как оформить предварительную запись клиента?

Формирование предварительной записи осуществляется в разделе «Предварительная запись» обозначенном пиктограммой . В состав раздела включена одноименная вкладка: «Предварительная запись».

Во вкладке «Предварительная запись» можно непосредственно записать, кого-либо на обслуживание (создать предварительную запись). В этом разделе отображаются все предварительные записи, созданные на данный момент в отделении.

Структурно раздел «Предварительная запись» включает в себя одноименную вкладку (Рис. 5.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Код записи», «Город», «Отделение», «Дата», «Время», «Услуга», «Телефон», «ФИО», «Смс». Ниже отображаются предварительные записи отделения. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего

поля вкладки «Предварительная запись», позволяет синхронизировать информацию о предварительных записях в отделении.

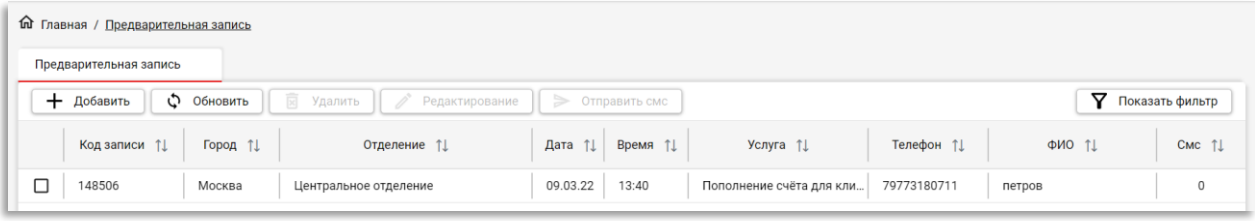


Рис. 5.1.

Для того чтобы создать новую предварительную запись войдите в соответствующую вкладку «Предварительная запись», далее нажмите кнопку «Добавить». + Добавить В окне «Предварительная запись» последовательно заполните вкладки: «Основное» и «Личные данные». Во вкладке «Основное» из соответствующего выпадающего списка выберите город, отделение и услугу, укажите дату и время визита. Во вкладке «Личные данные» заполните поля «ФИО», «Эл. почта», «Телефон» и «Комментарий». Поля «ФИО» и «Телефон» являются обязательными к заполнению. (Рис. 5.2. – 5.3.).

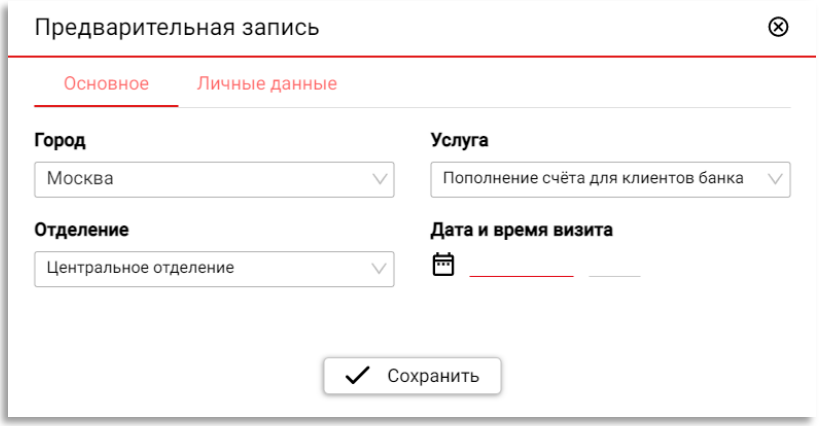


Рис. 5.2.

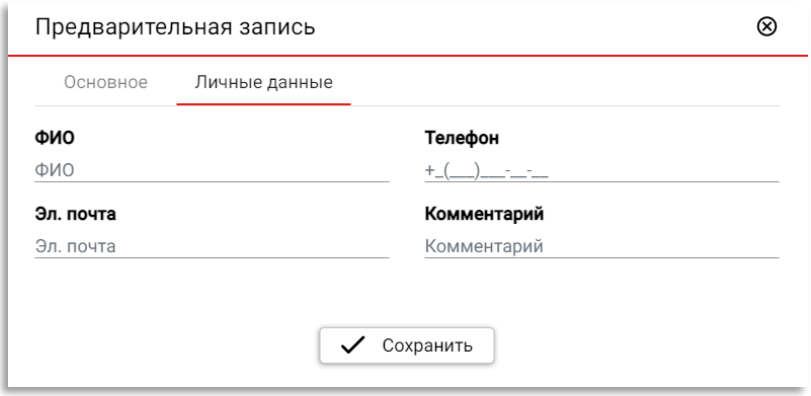


Рис. 5.3.

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

Сохраненная предварительная запись, отобразится в рабочей области раздела «Предварительная запись». Каждой записи система присваивает код, который клиент использует в день обращения для регистрации на услугу. Данный код вводится в соответствующем разделе регистратора услуг в отделении. (Рис. 5.1.).

Обратите внимание. Если после добавления новой предварительной записи информация о ней не отображается в таблице вкладки «Предварительная запись», вам необходимо проверить настройки фильтра (Рис. 5.4.) Возможно, сделанная запись не попадает во временные границы, установленные по умолчанию в фильтре. Измените временные границы и обновите таблицу.

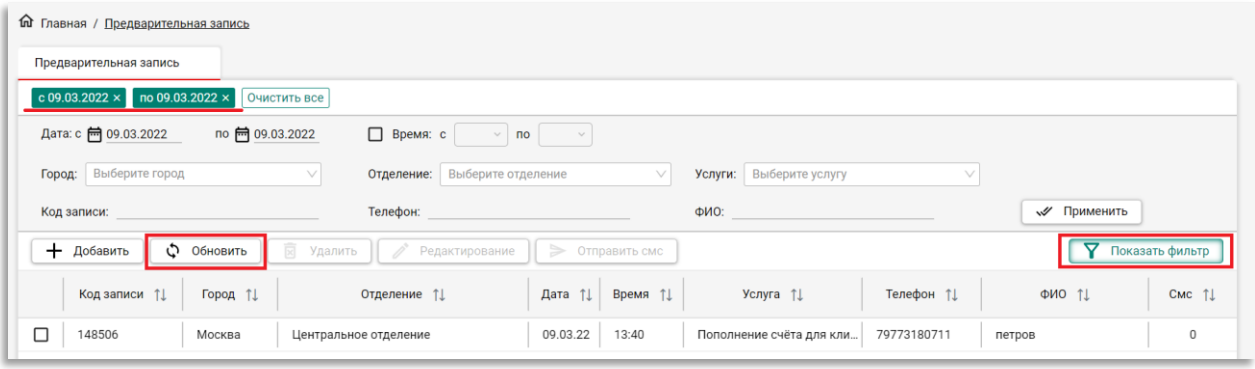


Рис. 5.4.

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

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

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

9. РОЛИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

В данном разделе модуля администрирования отображается информация о наименовании должности (роли) и присвоенной ей группе прав.

Структурно раздел «Роли и пользователи» включает в себя вкладку «Роли» (Рис. 6.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Наименование», «Группы прав», «Править». Ниже отображаются наименования должностей (ролей) отделения и присвоенных им прав. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Роли», позволяет синхронизировать информацию о ролях и правах в отделении.

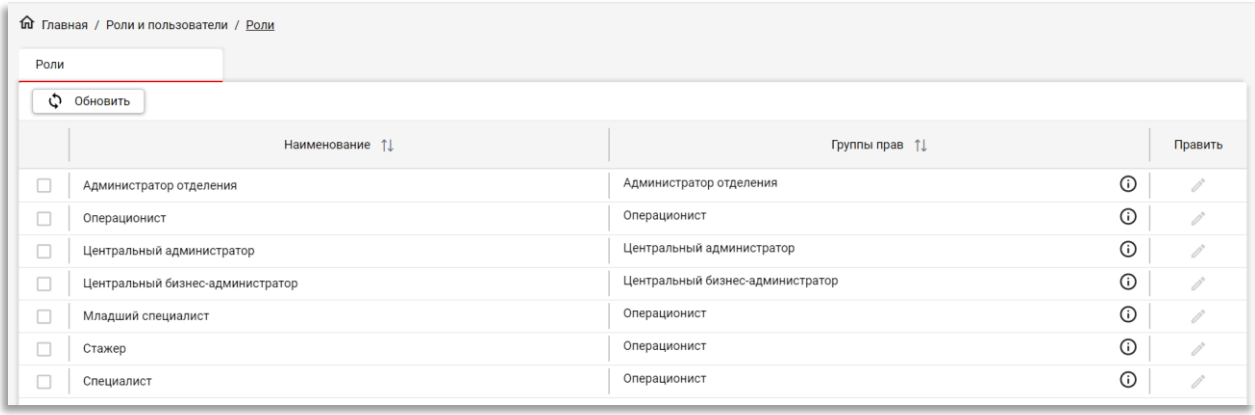


Рис. 6.1.

10. СПЕЦИАЛЬНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ

10.1. Как администратору отделения зарегистрировать клиента?

Обычно регистрация клиентов на услуги происходит с помощью регистратора. Клиент самостоятельно выбирает необходимую услугу, регистрируется на нее, получает чек с информацией об очереди. При необходимости, процедуру регистрации клиента может провести администратор отделения. Такая регистрация производится в разделе «Специальная регистрация» модуля администрирования.

Структурно раздел «Специальная регистрация» включает в себя одноименную вкладку (Рис. 7.1.). В рабочем поле данной вкладки система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Статус клиента», «Номер клиента», «Услуга», «Сегмент». Ниже отображается запись на услугу. Нажатие на кнопку «Обновить» в таблице рабочего поля вкладки «Специальная регистрация», позволяет синхронизировать информацию о записях на услуги.

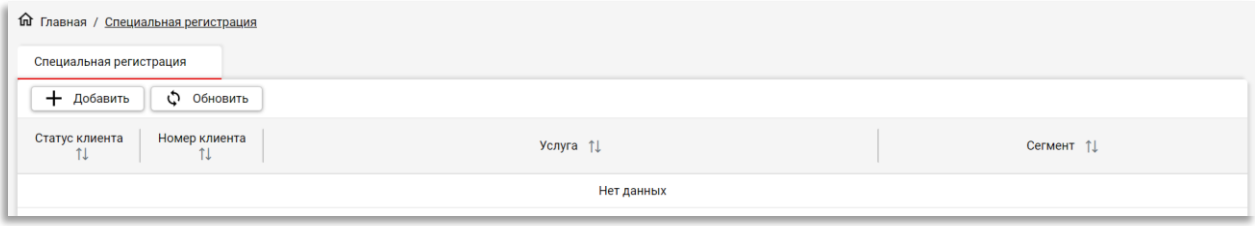
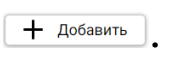


Рис. 7.1.

Для регистрации клиента на услугу в модуле администрирования, войдите в раздел «Специальная регистрация» и нажмите кнопку «Добавить» 

. В окне «Специальная

регистрация» выберите «Метод авторизации», «Сегмент клиента», «Услугу» и отметьте чек-бокс «С наивысшим приоритетом?» (Рис. 7.2.).

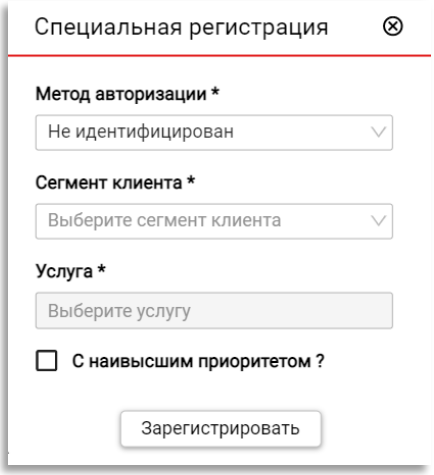


Рис. 7.2.

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

После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Зарегистрировать».

Сохраненная регистрация клиента, отобразится в таблице раздела «Специальная регистрация» (Рис. 7.3.).

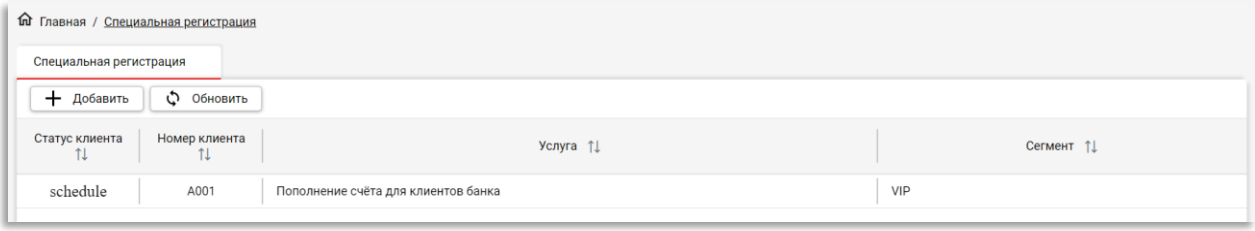


Рис. 7.3.

11. ОТЧЕТЫ

11.1. Для чего нужен раздел «Отчеты»?

Раздел «Отчеты» (Рис. 8.1.) позволяет администратору отделения получать детальную информацию о важных бизнес-процессах работы отделения.

Рис. 8.1.

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. Вам нужно лишь выбрать необходимый раздел и сформировать отчет о работе отделения.

Рабочая область раздела «Отчеты» включает набор предустановленных отчетов (Рис. 8.1.). В свою очередь, рабочая область любого отчета, при его выборе, содержит удобные функциональные и навигационные инструменты (Рис. 8.2.).

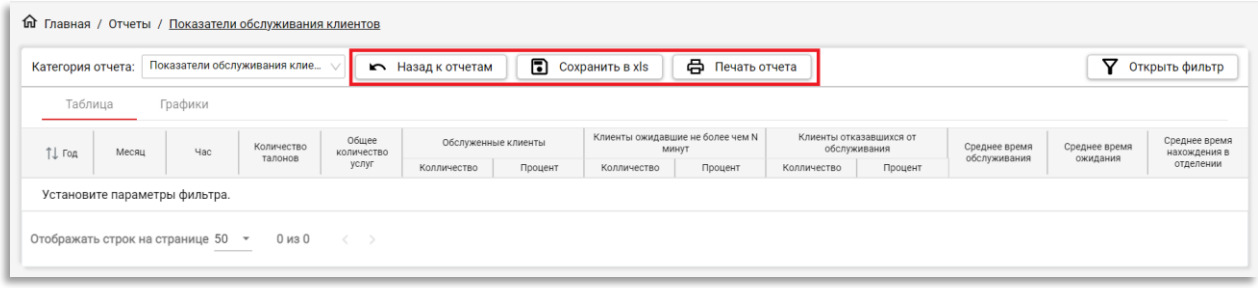


Рис. 8.2.

Кнопка « ↶ Назад к отчетам» позволяет вернуться в рабочую область раздела «Отчеты» (Рис. 8.1.).

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.

11.2. Отчет «Показатели обслуживания клиентов»?

Отчет «Показатели обслуживания клиентов» (Рис. 8.3.) формируется на основе данных об обслуженных клиентах (чеках). Данные в отчете группируются, в качестве показателей используются агрегированные величины (средние, суммы и пр.).

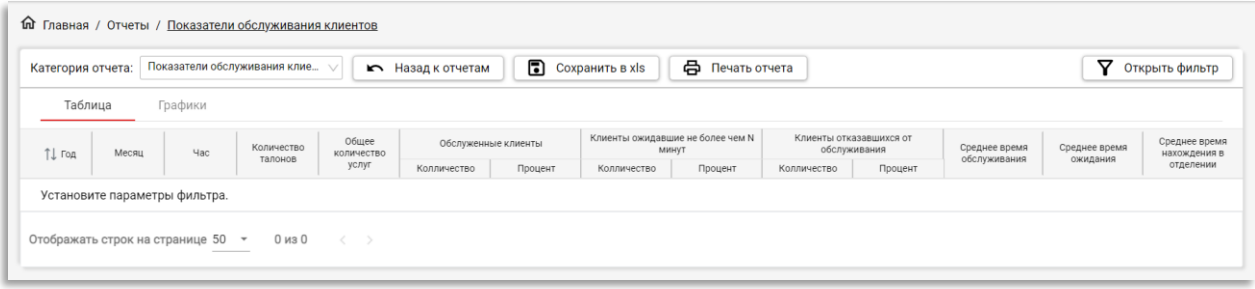


Рис. 8.3.

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. 8.4.).

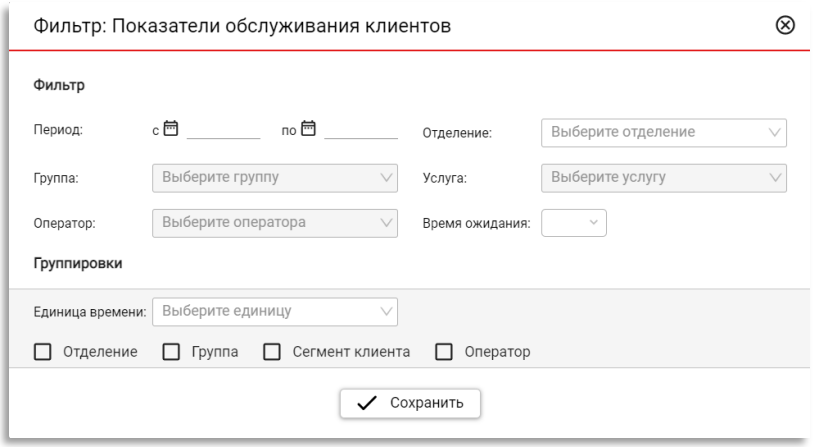


Рис. 8.4.

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.

11.3. Отчет «Детализация обслуживания клиентов»?

Отчет «Детализация обслуживания клиентов» (Рис. 8.5.) формируется на основе данных об обслуженных клиентах (чеках). В отчете отображаются детальные данные по каждому чеку.

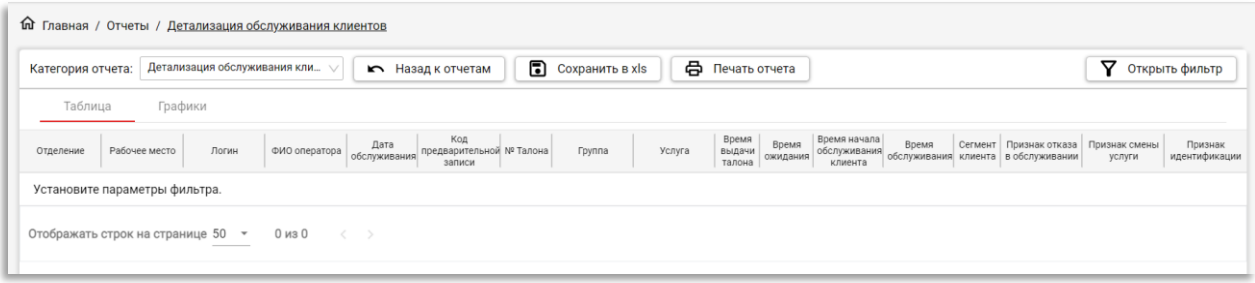


Рис. 8.5.

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. 8.6.).

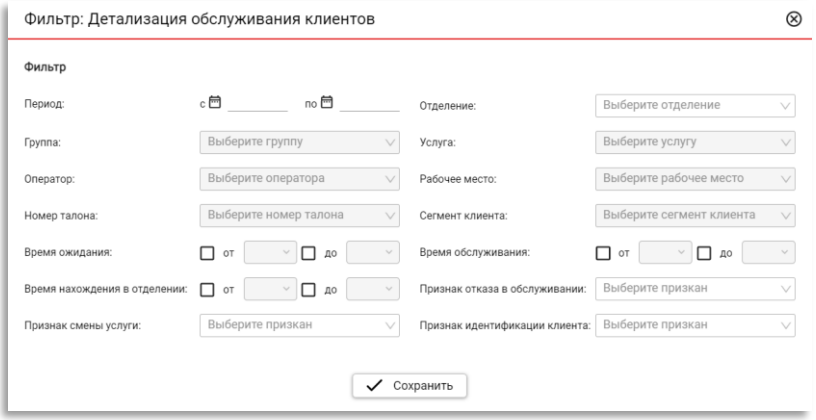


Рис. 8.6.

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.

11.4. «Сводный отчет по работе оператора»?

«Сводный отчет по работе оператора» (Рис. 8.7.) формируется на основе данных о нахождении операторов в системе с учетом выставляемого ими статуса «Отошел».

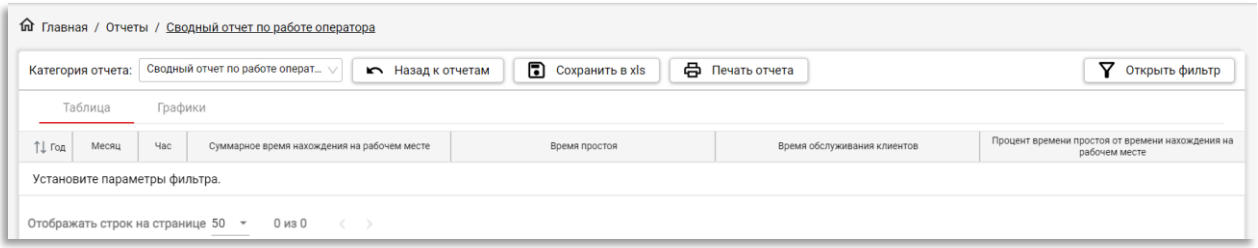


Рис. 8.7.

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. 8.8.).

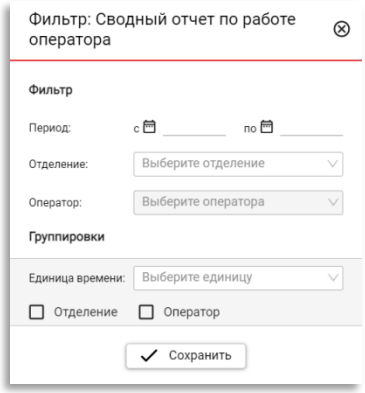


Рис. 8.8.

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.

11.5. «Отчет по операциям в разрезе услуг»?

«Отчет по операциям в разрезе услуг» (Рис. 8.9.) 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.

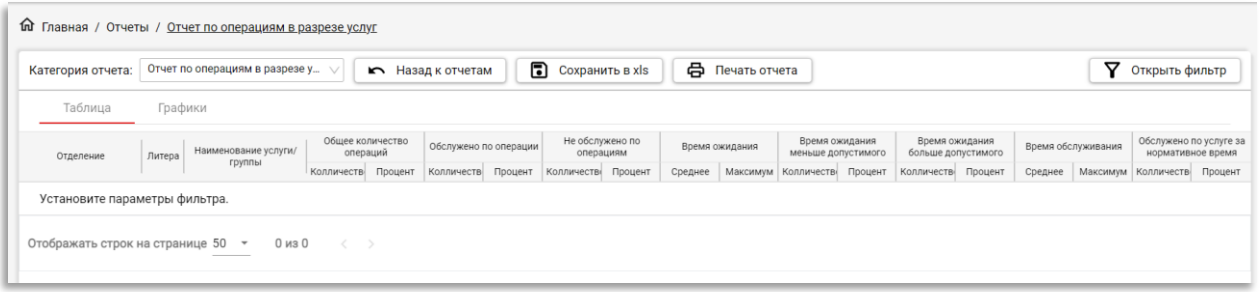


Рис. 8.9.

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. 8.10.).

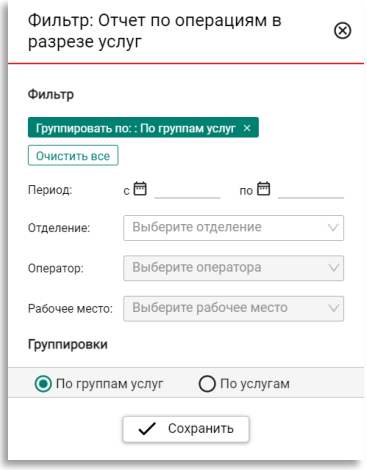


Рис. 8.10.

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.

11.6. «Детальный отчет по работе оператора»?

«Детальный отчет по работе оператора» (Рис. 8.11.) формируется на основе данных о нахождении операторов в системе с учетом выставляемого статуса «Отошел». Каждая строка отчета отражает интервал присутствия/отсутствия сотрудника за стойкой (местом) обслуживания.

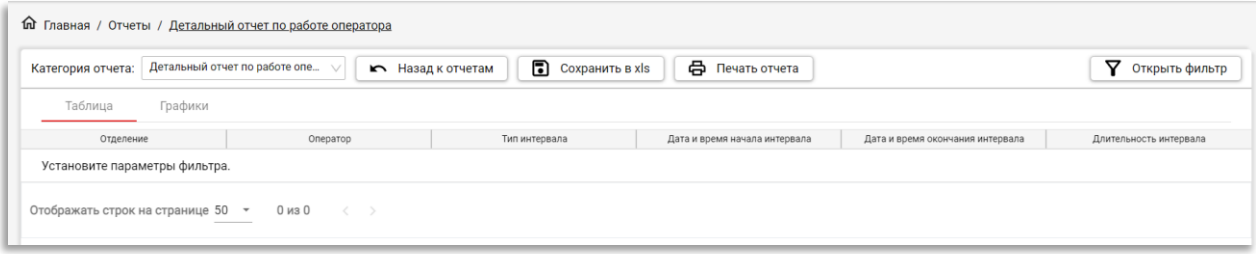


Рис. 8.11.

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. 8.12.).

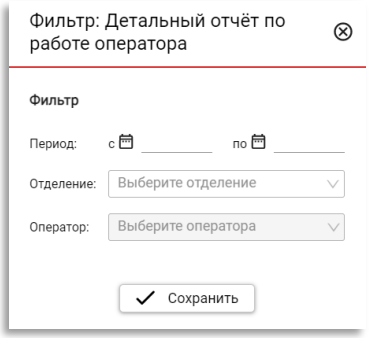


Рис. 8.12.

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.

11.7. «Отчет по талонам»?

«Отчет по талонам» (Рис. 8.13.) 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.

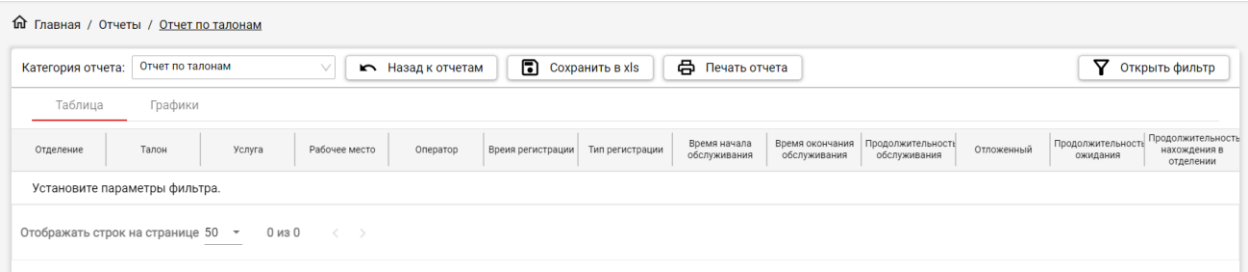


Рис. 8.13.

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. 8.14.).

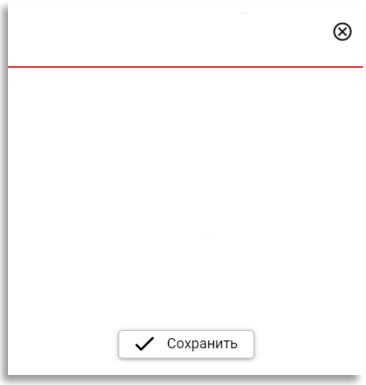


Рис. 8.14.

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.

11.8. Отчет «Предварительная запись»?

Отчет «Предварительная запись» (Рис. 8.15.) позволяет проанализировать, какие услуги были востребованы клиентами через предварительную запись, оформленную по различным каналам коммуникации (интернет, модуль администрирования, регистратор).

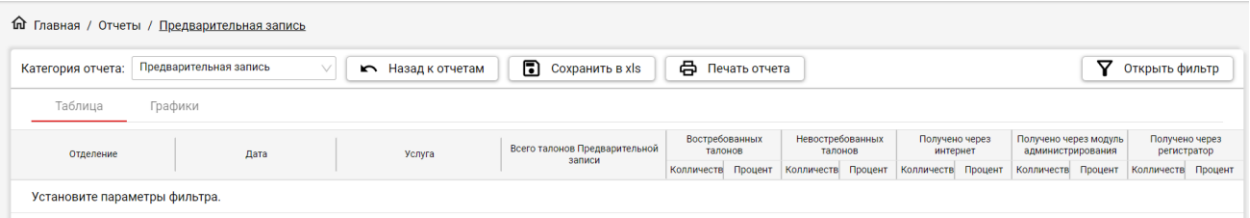


Рис. 8.15.

В рабочем поле данного отчета система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: отделение, дата, услуга, всего талонов предварительной записи, востребованных талонов (количество/процент), невостребованных талонов (количество/процент), получено через интернет (количество/процент), получено через модуль администрирования (количество/процент), получено через регистратор (количество/процент). При нажатии на кнопку « Открыть фильтр» в правой части рабочей области отчета «Предварительная запись», отобразится окно соответствующего фильтра (Рис. 8.16.).

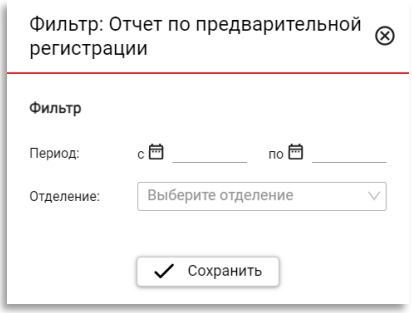


Рис. 8.16.

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.

12. НАСТРОЙКИ

12.1. Где расположены настройки модуля администрирования отделения?

Настройка модуля администрирования отделения осуществляется в разделе «Настройки» (пиктограмма в меню разделов).

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

Настройки «Отделений» позволяют регулировать группы параметров настроек.

Настройки «Устройств» отображают описание и значение примененных в отделении рабочих параметров устройств.

12.2. Настройки модуля администрирования отделения.

Рабочая область вкладки «Для отделений» состоит из следующих групп параметров (Рис. 9.1.):

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

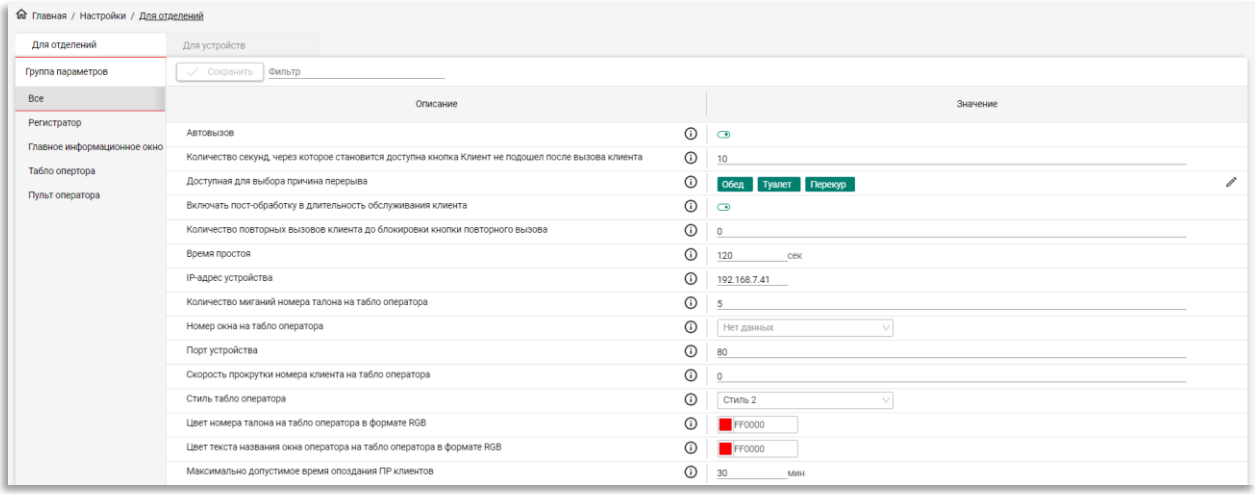


Рис. 9.1.

В рабочем поле вкладки «Для устройств» (Рис. 9.2.) система формирует таблицу, в которой отображаются столбцы: «Описание», «Значение». Ниже отображаются описание параметров настроек устройств, назначенных на отделение и их значение. Нажатие на кнопку «Показать фильтр» позволяет выбрать «Устройство» и «Тип устройства» настройки которого необходимо отобразить в таблице. После выбора устройства и его типа нажмите на кнопку применить фильтр. В рабочем поле вкладки «Для устройств» отобразится информация о настройках устройств по заданным параметрам.

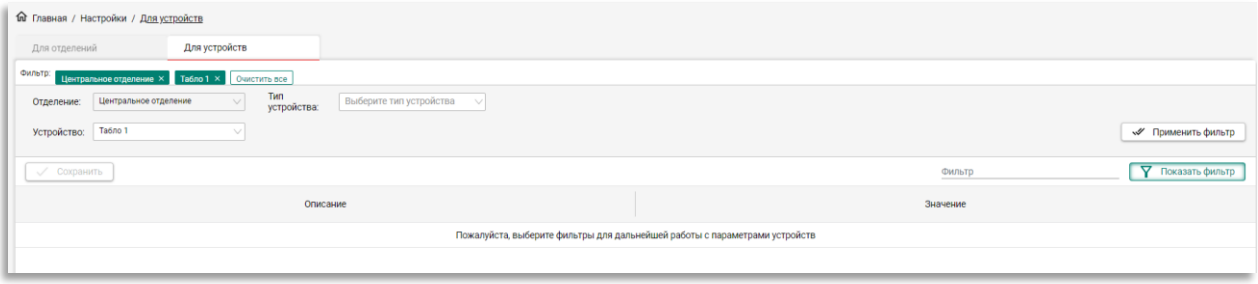


Рис. 9.2.

В таблице представлены настройки для отделений:

Описание	Значение	Расшифровка
1.Регистратор		
Максимально допустимое время опоздания ПР клиентов	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Максимально допустимое время опоздания при предварительной регистрации в минутах.
Допустимое время до активации кода ПР клиентов	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Допустимое время до активации кода при предварительной регистрации.
Разрешить регистрировать клиента при отсутствии бумаги на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Регистрировать клиента в случае, если в принтере закончилась бумага.
Сообщение о запросе на регистрацию	Текст сообщения. Пример: Перед Вами в очереди на данную услугу %clientsCount% человек(а). Встать в очередь?	Сообщение о запросе на регистрацию Для ввода сообщения нажмите кнопку
Таймер возврата на главную страницу Регистратора услуг при бездействии клиента	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Таймер возврата в начальное состояние регистратора (в секундах).
Отображать кнопку для регистрации по карте со штрих-кодом	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по карте со штрих-кодом
Отображать кнопку для регистрации по карточке	Вкл./Выкл.	Отображать кнопку для регистрации по карточке
Отображать список услуг на экране Регистратора услуг при шаблоне welcome	Вкл./Выкл.	Отображать список услуг на экране Регистратора услуг при шаблоне welcome
Отображать описание услуг на Регистраторе услуг	Вкл./Выкл.	Отображать описание услуг на Регистраторе услуг
2.Главное информационное табло		
Параметры отсутствуют		
3.Табло оператора		
IP-адрес устройства		IP-адрес устройства

Количество миганий номера талона на табло оператора	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Количество миганий номера талона на табло оператора при вызове или повторном вызове клиента.
Номер окна на табло оператора		Номер окна, который будет отображаться на табло оператора.
Порт устройства		Порт устройства. По умолчанию все устройства работают на 80 порту.
Скорость прокрутки номера клиента на табло оператора (только для DoCashQ3 RGB)	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Скорость прокрутки номера клиента на табло оператора
Стиль табло оператора	Стиль 1 Стиль 2 Стиль 3 Стиль 4	Стиль отображения номера окна на табло оператора
Цвет номера талона на табло оператора в формате RGB	FF0000	Цвет номера талона, отображаемого на табло оператора. При нажатии на квадрат с цветом открывается спектр цветов
Цвет текста названия окна оператора на табло оператора в формате RGB	FF0000	Цвет текста названия окна оператора на табло оператора в формате RGB. При нажатии на квадрат с цветом открывается спектр цветов.
4.Пульт оператора		
Автовызов	Вкл./Выкл.	Автоматически вызывать на обслуживание следующего клиента после добавления клиента в очередь, авторизации оператора на пульте, выходе оператора с перерыва, сбрасывании текущего клиента, переводе текущего клиента, откладывании текущего клиента и специальной регистрации клиента на услугу, которую оператор не может оказать.
Количество секунд, через которое становится доступна кнопка «Клиент не подошёл» после вызова клиента	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Принцип работы: если клиент был вызван на обслуживание, то для того чтобы найти окно, на которое был произведен вызов, клиенту требуется определённое время дойти до окна. В некоторых случаях этот процесс может занимать до минуты и более. Для того чтобы оператор не мог раньше времени нажать на кнопку «Клиент не подошел» настройка позволяет заблокировать кнопку на определённое время.
Доступная для выбора причина перерыва	Текст причины перерыва. Пример: Обед.	Причина, которую может выбрать оператор при уходе на перерыв. Для ввода причины перерыва нажмите кнопку ✎. С помощью кнопки «Добавить» добавляется новая причина для перерыва.

Включать пост-обработку в длительность обслуживания клиента	Вкл./Выкл.	Время, затраченное на пост-обработку клиента включать в длительность обслуживания клиента. Влияет на отчетность.
Количество повторных вызовов клиента до блокировки кнопки повторного вызова	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	После нескольких повторных вызовов клиента кнопка повторного вызова блокируется, и оператор может только сбросить клиента. Настройка задает их количество.
Время простоя	Числовое значение (0,1,2,4 и т.д.)	Время между вызовами клиентов, если настройка автовызова отключена.
Статус обслуживаемого клиента в случае выхода оператора из системы	Сброшен; Отложен; Обслужен.	В случае выхода оператора из системы, статус обслуживаемого клиента должен смениться на указанное в настройке значение.

13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№№ п/п.	Дата	Описание изменения	Автор	Версия документа
1	24.02.2022	Редакция и оформление в соответствии со стандартом «Гамма-Центр»	Сейя М.В.	01

14. ДЛЯ ЗАМЕТОК

14. ДЛЯ ЗАМЕТОК