

Электронная очередь «ДругЗаДругом»

Версия 1.1

Руководство пользователя

ВОРОНЕЖ, 2023

Аннотация

Настоящий документ содержит общее описание и руководство пользователя системы электронной очереди «ДругЗаДругом», сокращенное наименование СЭО «ДругЗаДругом» (далее по тексту – Система). Руководство пользователя содержит описание работы пользователя с Системой и является одним из документов эксплуатационной документации. Настоящее руководство содержит подробное описание работы с Системой, пошаговые инструкции по выполнению различных реализуемых ею задач.

Разработчик: ООО «К-Софт» (далее - Разработчик).

Содержание

Содержание.....	3
1. Общие сведения	5
1.1. Назначение системы.....	5
1.2. Ключевые функции	6
1.2.1. Работа персонала учреждения:	6
1.2.2. Работа клиента на сайте учреждения:.....	7
1.2.3. Работа клиента на входе в учреждение:.....	7
1.2.4. Работа клиента в зале ожидания в учреждении:	7
2. Системные требования	8
2.1. Требования к рабочим местам пользователей.....	8
2.2. Требования к квалификации пользователей	8
3. Интерфейс менеджера.....	9
3.1. Выбор офиса и окна	9
3.2. Режим "По записи"	9
3.3. Очередь талонов	11
3.4. Взятие талона в работу	11
3.5. Действия с талонами	11
3.6. Общий список талонов	11
4. Информационное табло	13
4.1. Отображение информации	13
5. Запись клиентов на сайте	14
5.1. Получение талонов	14
6. Получение талона с помощью терминала.....	15
7. Администрирование.....	16
7.1. Пользователи	16
7.2. Офисы.....	17
7.3. Окна.....	17
7.4. Типы талонов	17

7.5. Выходные.....	18
--------------------	----

1. Общие сведения

1.1. Назначение системы

Система позволяет управлять потоками клиентов (посетителей учреждения) с помощью электронной очереди, реализованной на базе комплекса программно-аппаратных средств, а также оптимизировать работу персонала учреждения, деятельность которого направлена на предоставление услуг клиентам.

Система имеет широкие функциональные возможности и помогает:

- структурировать потоки клиентов по различным направлениям обслуживания;
- равномерно распределять посетителей по окнам предоставления услуг;
- уменьшить время ожидания получения услуги с помощью предварительной записи;
- организовать правильную маршрутизацию посетителей по окнам предоставления услуг с помощью талонов;
- избегать конфликтных ситуаций в «живой» очереди;
- оптимизировать и контролировать рабочие процессы предоставления услуг;
- обеспечить сбор статистики для оценки нагрузки на персонал, времени ожидания в очереди, скорости обслуживания, производительности;
- анализировать наиболее востребованные виды услуг и время их оказания.

Система представляет собой комплекс программных средств, тесно взаимодействующий с различными аппаратными устройствами отображения информации и выдачи талонов.

Основные компоненты Системы исполняются в среде веб-браузеров на пользовательских устройствах (PC, MAC, мобильные устройства с операционной системой IOS 9+, Android 5.1+, Windows 10, устройства типа Smart TV (телевизор), устройства-приставки типа Android TV с операционной системой Android 5.1+), и обеспечивает:

- масштабируемость на несколько офисов учреждения в рамках единого комплекса;
- подключение неограниченного количества информационных табло;
- отображение табличного представления электронной очереди в интерфейсе персонала;
- отображение графического представления электронной очереди на устройствах в зале ожидания посетителей;
- голосовое оповещение посетителей в зале ожидания;
- управление процессами работы с электронной очередью с помощью форм и других элементов.

Дополнительные компоненты Системы исполняются в среде встраиваемой операционной системы Windows на терминальных устройствах и обеспечивают:

- отображение графического интерфейса выбора востребованного посетителем вида услуги;
- управление печатью талонов на принтере или другом устройстве вывода.

1.2. Ключевые функции

Система реализует следующие функции:

1.2.1. Работа персонала учреждения:

- Выбор офиса и окна менеджером;
- Прерывание работы персонала на технический перерыв;
- Запись клиента для посещения офиса в определенное время в будущем, с отображением календаря с сеткой времени приема в офисе и отображение свободных и занятых интервалов времени разными цветами;
- Отмену записи клиента для посещения офиса;
- Информирование клиента по электронной почте о записи для посещения учреждения и отмене записи;
- Отображение общего списка талонов в очереди с возможностью фильтрации по офису, дате, типу, состоянию, персоналу и сортировки по столбцам;
- Отображение списка талонов разных типов, доступных к взятию на обработку персоналом;
- Взятие очередного талона из электронной очереди на обработку;
- Создание персоналом талона нужного типа;
- Возможность вернуть талон в очередь;
- Возможность отложить обработку талона в очереди на определенное время;
- Завершение обработки и/или аннулирование талона в очереди;
- Возможность вернуть талон на обработку персоналу первой линии;
- Выбор персонала второй линии;
- Отображение клиентов, ожидающих приема более заданного промежутка времени;
- Отображение статистики обработки талонов в очереди;
- Отображение перечня персонала, имеющего доступ к Системе с возможностью поиска и фильтрации;
- Создание/удаление и редактирование параметров персонала;
- Редактирование прав доступа персонала;
- Создание/удаление и редактирование офисов учреждения и окон;

- Создание/удаление и редактирование типов талонов (видов услуг);
- Создание/удаление и редактирование выходных и рабочих дней.

1.2.2. Работа клиента на сайте учреждения:

- Запись для посещения учреждения в определенное время в будущем с подтверждением записи по электронной почте;
- Аннулирование талона предварительной записи.

1.2.3. Работа клиента на входе в учреждение:

- Получение талона в электронной очереди в текущем офисе;
- Выбор вида предоставляемой услуги;
- Печать талона на подключенное устройство вывода (принтер).

1.2.4. Работа клиента в зале ожидания в учреждении:

- Отображение талонов, ожидающих в очереди;
- Отображение талонов, принятых персоналом на обработку с указанием окна;
- Отображение талонов, отложенных для последующей обработки;
- Отображение талонов по предварительной записи, время приема которых еще не наступило;
- Голосовое приглашение клиента в окно.

2. Системные требования

2.1. Требования к рабочим местам пользователей

Рабочее место пользователя Системы может быть развернуто на любой конфигурации рабочей станции, операционная система которой поддерживает работу веб-браузера.

Для корректной работы приложения требуется один из нижеперечисленных браузеров:

- Google Chrome, версия 49 и выше;
- Mozilla Firefox, версия 49 и выше;
- Opera, версия 40 и выше;
- Apple Safari, версия 9 и выше;
- Яндекс.Браузер, версия 16.9 и выше;
- Microsoft Edge Browser, версия 14.14 и выше.

2.2. Требования к квалификации пользователей

Для выполнения своих должностных обязанностей с использованием системы пользователи должны обладать соответствующей квалификацией и быть ознакомлены с функциональностью системы. Пользователи системы должны иметь представление о принципах работы с персональными компьютерами на базе операционной системы Windows или Linux и использовании навигации в веб-браузере.

3. Интерфейс менеджера

Интерфейс менеджера по умолчанию открывается на закладке **Очередь**.

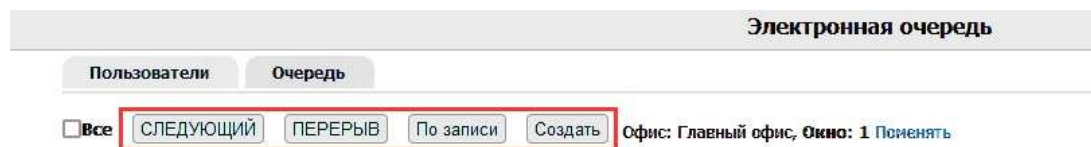
3.1. Выбор офиса и окна

Очередь устроена по принципу «активного менеджера». Все решения о взятии/продвижении талона принимает сам менеджер.

В начале работы менеджер должен выбрать **Офис** и **Окно**, в котором он будет работать. Если у менеджера нет постоянного окна – эту процедуру нужно проделывать каждый раз на новом рабочем месте.



При использовании второй линии, обработчик (менеджер второй линии) выбирает только свой офис в первом выпадающем списке (у него нет прямого контакта с клиентом и выделенного окна). После выбора окна интерфейс менеджера приобретает следующий вид:



У менеджера есть следующие варианты действий:

- **СЛЕДУЮЩИЙ** - взять следующего клиента из очереди;
- **ПЕРЕРЫВ** - нажимается при уходе с рабочего места. Используется только в схеме работы с менеджерами 2-ой линии;
- **По записи** - записать клиента на определенное время;
- **Создать** - Менеджер может самостоятельно создать талон нужного типа. Нужно для случая, когда клиент подошел к менеджеру, не взяв при этом талона(в случае отсутствия очереди).

3.2. Режим “По записи”

Подробнее рассмотрим вариант **По записи**. При нажатии на эту кнопку менеджер оказывается в окне выбора даты визита:

Дата:

← →

Пн, 12.12

08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Вт, 13.12

08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Ср, 14.12

08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Чт, 15.12



08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Пт, 16.12

08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Здесь можно выбрать интересующую дату. При этом зеленым цветом помечены незанятые даты, красным – занятые и красной точкой на зеленом фоне отмечены частично занятые даты.

При нажатии на нужное время откроется окно:

Талон ВЗ akov@  

Запись на время: 16.12.2022 12:00

Тип:

ИНН:

Название организации (ФИО для физлица):

Email:

В верхней части окна находятся уже имеющиеся на это время талоны – их можно удалить или изменить в них время визита по звонку клиента.

Для создания нового талона на время нужно заполнить **тип** – причину визита, **ИНН** (необязательно к заполнению) и **Название организации/ФИО** – они будут видны менеджеру и отображаться на информационном табло, чтобы клиенту было проще сориентироваться, а также электронную почту клиента – на нее придет письмо с подтверждением визита и номером талона. Также в письме может содержаться ссылка для отмены визита, без необходимости звонить менеджеру.

3.3. Очередь талонов

На картинке ниже представлен пример отображения нескольких талонов разных типов, доступных к взятию менеджером.

ID	Номер	Создан	На время	Клиент инф.	Тип	Состояние	Менеджер	Обработка	Комментарий	Действия
По записи										
23	K1	15.12.22 10:15	15.12.2022 10:30	1111123456 Тест1	По записи	В очереди				
Табло										
20	O1	15.12.22 10:14			ОПЛАТА	В очереди				
21	K1	15.12.22 10:14			КОНСУЛЬТАЦИЯ	В очереди				
22	K2	15.12.22 10:14			КОНСУЛЬТАЦИЯ	В очереди				

При этом талон по записи начинает быть виден менеджеру (и на информационном табло) за 10 минут до назначенного времени, но сначала он подсвечивается серым цветом. Менеджер его уже может взять по кнопке **Взять в работу**, но по кнопке **Следующий** он еще не доступен. По наступлению времени визита он становится доступным.

3.4. Взятие талона в работу

При взятии талона на клиентском экране будет выдано мигающее приглашение, а также звуковое уведомление. В случае если клиент по записи не пришел к назначенному времени, менеджер может принять решение либо вернуть его талон в очередь и взять новый талон кнопкой **Взять в работу** - в этом случае его можно будет взять позднее, либо нажать на кнопку **Клиент не пришел** - в этом случае обработка талона завершится.

3.5. Действия с талонами

Действия, возможные с талоном:

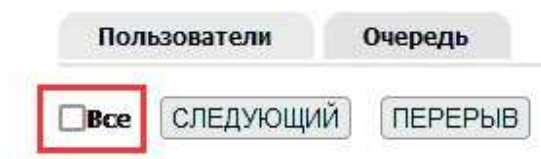
- **Взять в работу**
- **Вернуть в очередь**
- **Отложить**
- **Завершить обслуживание (успешно)**
- **Завершить обслуживание (клиент не пришел)**

Действия при наличии второй линии:

- **Передать на обработку**
- **Вернуть менеджеру** (тому который передал на обработку)
- **Выбрать менеджера**

3.6. Общий список талонов

Для того чтобы просмотреть общий список талонов и увидеть статистику по обработке на экране менеджера, отметьте флажок **Все** на экране менеджера.



После этого появится набор фильтров, которые позволяют отфильтровать талоны по офису, дате, типу, состоянию, менеджеру и обработчику. Также есть возможность сортировки по всем столбцам – для этого нужно нажать на нужном столбце левой кнопкой мыши. Можно сделать сортировку по нескольким столбцам одновременно, если удерживать при этом клавишу CTRL на клавиатуре.

Ниже приведен пример отображения списка талонов:

Все
 Дата с: по:
 Состояние:
 Тип:
 Менеджер:
 Обработчик:
 Офис:

ТИПЫ ТАЛОНОВ | ОКНА | ОФИСЫ | ВЫХОДНЫЕ

ID	Номер	Создан	Приглашен	Завершен	На время	Клиент инф.	Тип	Состояние	Менеджер	Обработка	Комментарий	Действия
Прочие												
24	B2	15.12.22 14:35	20:55	20:55	15.12.2022 15:00	2222123456 Тест2	По записи	Обработан	Администратор			
23	B1	15.12.22 10:15	15:37	16:09	15.12.2022 10:30	1111123456 Тест1	По записи	Обработан	Администратор			
22	K2	15.12.22 10:14	20:55	20:55			КОНСУЛЬТАЦИЯ	Обработан	Администратор			
21	K1	15.12.22 10:14	11:47	20:55			КОНСУЛЬТАЦИЯ	Обработан	Администратор	Сидоров С		
20	O1	15.12.22 10:14	11:48	20:55			ОПЛАТА	Клиент не пришел	Администратор		нужно в красных очках, заполнять документы	
19	B1	14.12.22 16:55	15.12.2022 10:10	10:10	14.12.2022 17:00	5555123456 Тест5	По записи	Клиент не пришел	Администратор			
18	K2	14.12.22 16:47	16:47	15.12.2022 16:09			КОНСУЛЬТАЦИЯ	Обработан	Администратор			
17	O1	14.12.22 16:46	15.12.2022 16:09	16:10			ОПЛАТА	Обработан	Администратор			
16	K1	14.12.22 16:46	15.12.2022 16:10	16:10			КОНСУЛЬТАЦИЯ	Обработан	Администратор			
12	K1	09.12.22 10:02	10:02	15.12.2022 16:09			КОНСУЛЬТАЦИЯ	Обработан	Администратор			
11	B1	09.12.22 09:08	10:02	10:02	09.12.2022 09:30	1111123456 Тест	По записи	Обработан	Администратор			
10	B4	08.12.22 14:58	09.12.2022 09:09	09:09	08.12.2022 15:30	222212345678 Тестов Тест	По записи	Обработан	Администратор			
9	O1	08.12.22 14:56	15.12.2022 16:10	16:10			ОПЛАТА	Обработан	Администратор			
8	B3	08.12.22 14:39	09.12.2022 09:08	09:09	08.12.2022 15:00	3333123456 Тест	По записи	Обработан	Администратор			
7	B2	08.12.22 12:59	14:37	14:38	08.12.2022 13:00	3666123456 Тест5	По записи	Обработан	Администратор			
6	B1	08.12.22 11:10	14:37	14:37	08.12.2022 11:30	1234567890 Тест1	По записи	Обработан	Администратор			
5	B1	06.12.22 16:15	08.12.2022 14:37	14:37	06.12.2022 16:30	3666125216 Тест	По записи	Обработан	Администратор			
4	O2	02.12.22 09:27	09:27	15.12.2022 16:09			ОПЛАТА	Клиент не пришел	Администратор	Сидоров С		

В этом списке дата приглашения подсвечивается красным, если клиент прождал более 15 минут. Дата завершения подсвечивается красным жирным, если работа с клиентом заняла более 30 минут. Дата завершения отображается в градациях красного, чем более яркий цвет, тем дольше шла работа с клиентом. Максимальная яркость достигается по истечении часа.

4. Информационное табло

Для отображения экрана электронной очереди на устройстве информационного табло необходимо запустить веб-браузер и открыть страницу:

`http://{ip-адрес сервера}/elqueue/ElectroQueueDisplay?office=1`

где {ip-адрес сервера} – сетевой адрес сервера электронной очереди. Для простоты дальнейшей работы лучше будет добавить эту страницу в «избранные». Открывшуюся страницу необходимо развернуть во весь экран средствами браузера.

Отображение курсора на странице с дисплеем электронной очереди отключено, чтобы он не мешал отображению информации о талонах. В телевизорах Samsung отображается собственный курсор встроенного браузера – он со временем исчезает сам при бездействии пользователя.

4.1. Отображение информации

На информационном табло очередь выглядит следующим образом:

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ - ВОЗЬМИТЕ ТАЛОН		
01	K1 <small>окно 1</small> K2	V1 <small>окно 1</small> 1111123456 B2 2222123456

На экране имеются следующие обозначения:

- **Красным цветом** - указаны талоны взятые менеджерами с указанием окна;
- **Жирным красным мигающим** - обозначены только что взятые талоны;
- **Синим цветом** - отложенные менеджером талоны;
- **Черным** – обозначены талоны в очереди;
- **Серым** – талоны предварительной записи, время обработки которых еще не наступило.

5. Запись клиентов на сайте

Системой предусмотрена возможность самостоятельной записи клиентов на определенное время в электронной очереди. Предварительно произведите настройку вашего сайта в соответствии с руководством.

5.1. Получение талонов

Процесс получения талонов в целом аналогичен записи клиента менеджером за исключением того, что при самостоятельной регистрации требуется подтверждение со стороны пользователя. Подтверждение отправляется пользователю на электронную почту и он должен подтвердить визит в течение 30 минут, иначе талон будет автоматически отменен.

6. Получение талона с помощью терминала

В дистрибутив Системы входит приложение **ElectroQueueTerminal**, которое может быть запущено на операционных системах семейства Windows. Возможно использование планшета, кассового терминала или специализированного терминала, работающего под управлением операционной системы семейства Windows. Печать талона идет на принтер, установленный в системе «По умолчанию».

Перед запуском приложения предварительно произведите его настройку в соответствии с руководством.

После того, как приложение запустится его нужно развернуть во весь экран с помощью стандартной кнопки (выделена красным на рисунке):



Внимание! Чтобы свернуть приложение обратно, нужно дважды нажать на логотип «К-Софт»

7. Администрирование

Пользователь с правами администратора может настраивать параметры электронной очереди. Они находятся на закладке **Очередь**. Также можно давать права другим пользователям на редактирование участков Системы.

Пользователи | Очередь

Все Дата с: 01.12.2022 по: 15.12.2022 Состояние: Тип: Менеджер: Обработчик: Офис: Главный офис

Применить

ТИПЫ ТАЛОНОВ | ОКНА | ОФИСЫ | ВЫХОДНЫЕ

Для первого входа под администратором необходимо использовать следующие учетные данные:

Логин: **admin**

Пароль: **electroqueue**

В дальнейшем пароль рекомендуется изменить.

7.1. Пользователи

В разделе **Пользователи** можно управлять пользователями для работы с электронной очередью. Есть несколько фильтров для удобного отбора пользователей. Первый фильтр – возможность поиска по ФИО/логину/email:

Фильтр: Тип: ACL: Группа:

Добавить пользователя

Применить

ID	ФИО	Логин	Телефон	Email	Тип	Группа	ACL
1	Администратор	admin		akov@kkt.ru	Администратор		
3	Петров Петр Петрович	handler2	3333	petr@kkt.ru	Менеджер		ElectroQueueReceiveTicket
2	Сидоров Сидор Сидорович	handler1	2222	sidor@kkt.ru	Менеджер		ElectroQueueReceiveTicket

У пользователей есть следующие реквизиты:

- **Логин/пароль** – учетные данные для доступа в систему;
- **Email** – адрес электронной почты;
- **Телефон** – телефон сотрудника;
- **Тип** – тип пользователя:
 - **Менеджер** – для работы с электронной очередью;
 - **Администратор** – для возможности настройки электронной очереди и редактирования пользователей. *(Крайне не рекомендуется давать права администратора обычным менеджерам.)*
- **ACL** – необходимы для более тонкой настройки менеджеров, есть возможность одновременного добавления нескольких настроек:
 - **EditUsers** – менеджер сможет создавать/редактировать пользователей;

- **ElectroQueueReceiveTicket** – назначается для менеджеров второй линии, чтобы на них можно было переназначать талоны;
- **ElectroQueueChangeSettings** – доступ к настройкам электронной очереди. Дает возможность редактирования офисов, типов, окон

7.2. Офисы

Система обеспечивает работу электронной очереди одновременно в нескольких офисах компании, при этом менеджеры могут переходить из одного офиса в другой без необходимости дополнительной настройки со стороны администратора.

При добавлении нужно указать **Название** и **Адрес**. **Внимание!** Адрес офиса может быть использован в рассылке информации о талоне пользователю.

Название

Адрес(указывается в письмах)

Активен

Важно! Будьте внимательны при добавлении новых офисов. Удалить офис потом будет невозможно, но можно переименовать его или сделать неактивным.

7.3. Окна

Для каждого офиса можно настроить перечень окон, в которых будет производиться прием клиентов. Доступны только числовые значения для номеров окон.

Номер

Офис

7.4. Типы талонов

Система позволяет организовать очереди по различным типам (направлениям). Это дает возможность менеджерам принимать клиентов по разным направлениям видов обслуживания с учетом собственной специализации и загрузки на направлении.

Типы талонов привязаны к офисам. В каждом офисе может быть свой набор направлений по работе с клиентами.

При добавлении типа нужно указать букву префикса. Эта буква будет использоваться в идентификации талона и проговариваться в голосовом оповещении клиента.

Название

Буква префикса

Офисы

Активен

Важно! Интерфейс информационного табло оптимизирован для количества типов талонов не более трех. Если их будет больше – талоны будут отображаться на информационном табло со смещением.

Важно! Будьте внимательны при добавлении новых типов. Удалить окно потом будет нельзя, но можно переименовать или сделать неактивным.

7.5. Выходные

В Системе предусмотрена возможность добавлять дополнительные выходные дни и/или рабочие дни, выпадающие на выходные. На эти дни будет невозможна или наоборот возможна соответственно выдача талонов по записи.

Дата

Рабочий день (установить для рабочих суббот и воскресений)

Для реализации режима «сокращенного рабочего дня» рекомендуется заранее сформировать талоны на весь нерабочий интервал времени, чтобы клиенты не смогли получить талоны на этот промежуток времени.