

Пульт менеджера.

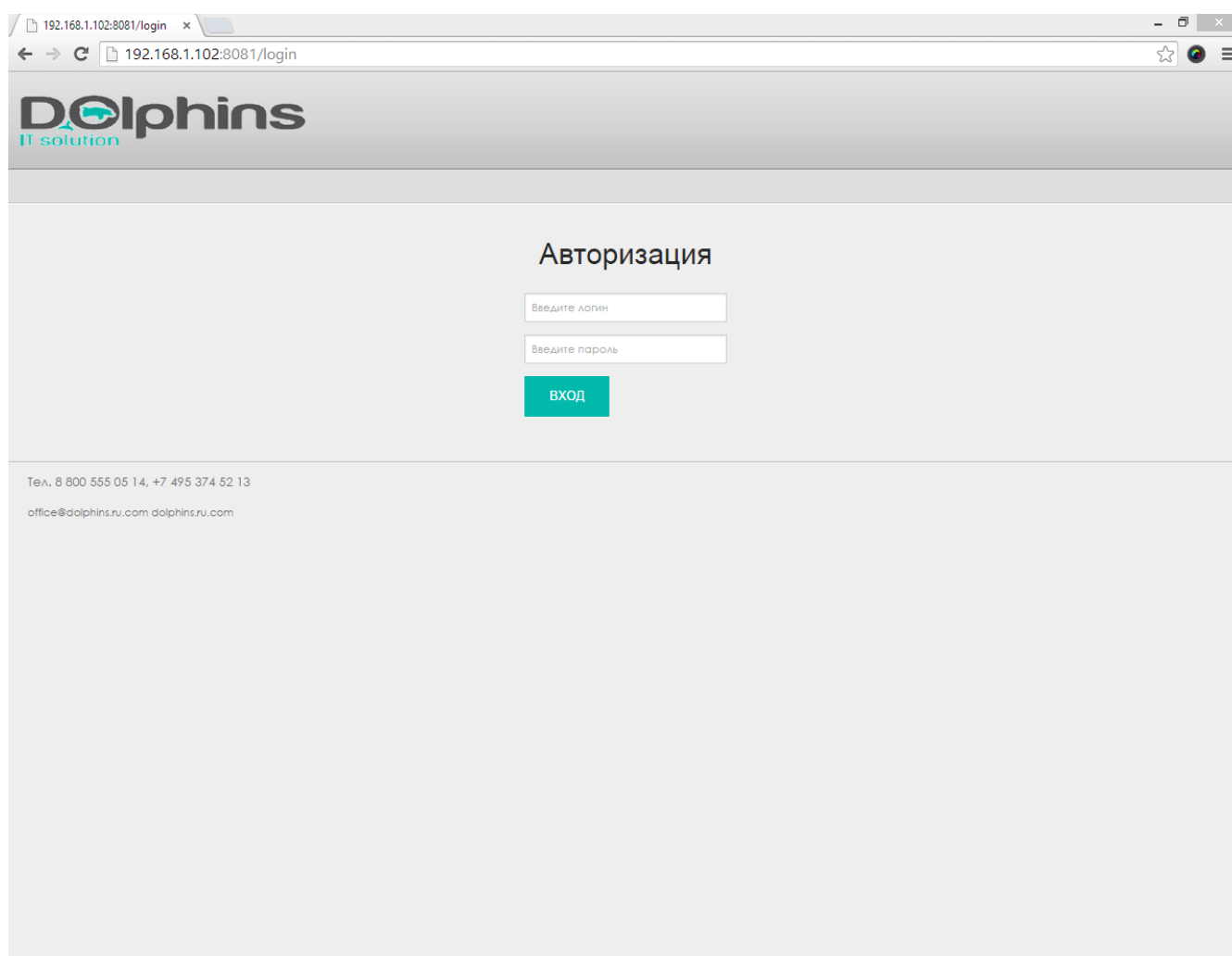
Пульт менеджера в основном предназначен для управляющих, начальников, менеджеров и других лиц ответственных(заинтересованных)за сбор статистики, изменение логики работы электронной очереди.

Оглавление

1. Вход в систему.....	2
2. Мониторинг.....	3
2.1 Посетители.....	5
2.2 Сотрудники.....	7
2.3 Рабочие места.....	8
2.4 Услуги.....	10
3. Администрирование.....	11
3.1 Приоритеты.....	11
3.2 Пользователи.....	13
3.3 Рабочие места.....	15
3.4 Расписания.....	17
3.4.1 Расписание.....	17
3.4.2 Интервалы.....	18
3.5 Интервалы.....	19
3.6 Услуги.....	20
3.7 Роли.....	22

1. Вход в систему.

Для входа в систему используется логин с паролем, наделенный соответствующими правами. Логин и пароль(права на пульт менеджера) выдаются при настройке системы.



192.168.1.102:8081/login x

← → ↻ 192.168.1.102:8081/login ☆ 🌐 ☰

DOLPHINS
IT solution

Авторизация

Введите логин

Введите пароль

ВХОД

Тел. 8 800 555 05 14, +7 495 374 52 13
office@dolphins.ru.com dolphins.ru.com

Рисунок 1: Вход

В случае успешной авторизации, будет доступно 4 основных раздела пульта:

- «Мониторинг»
- «Администрирование»
- «Статистика»
- «Талоны»

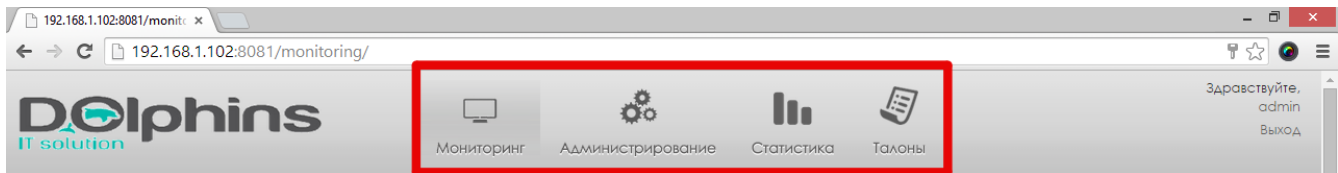


Рисунок 2: Разделы

2. Мониторинг

После входа в систему, по умолчанию открывается страница мониторинга. Мониторинг предназначен для отображения оперативных данных (в реальном времени), описывающих состояние очереди на данный момент(рис. 3).

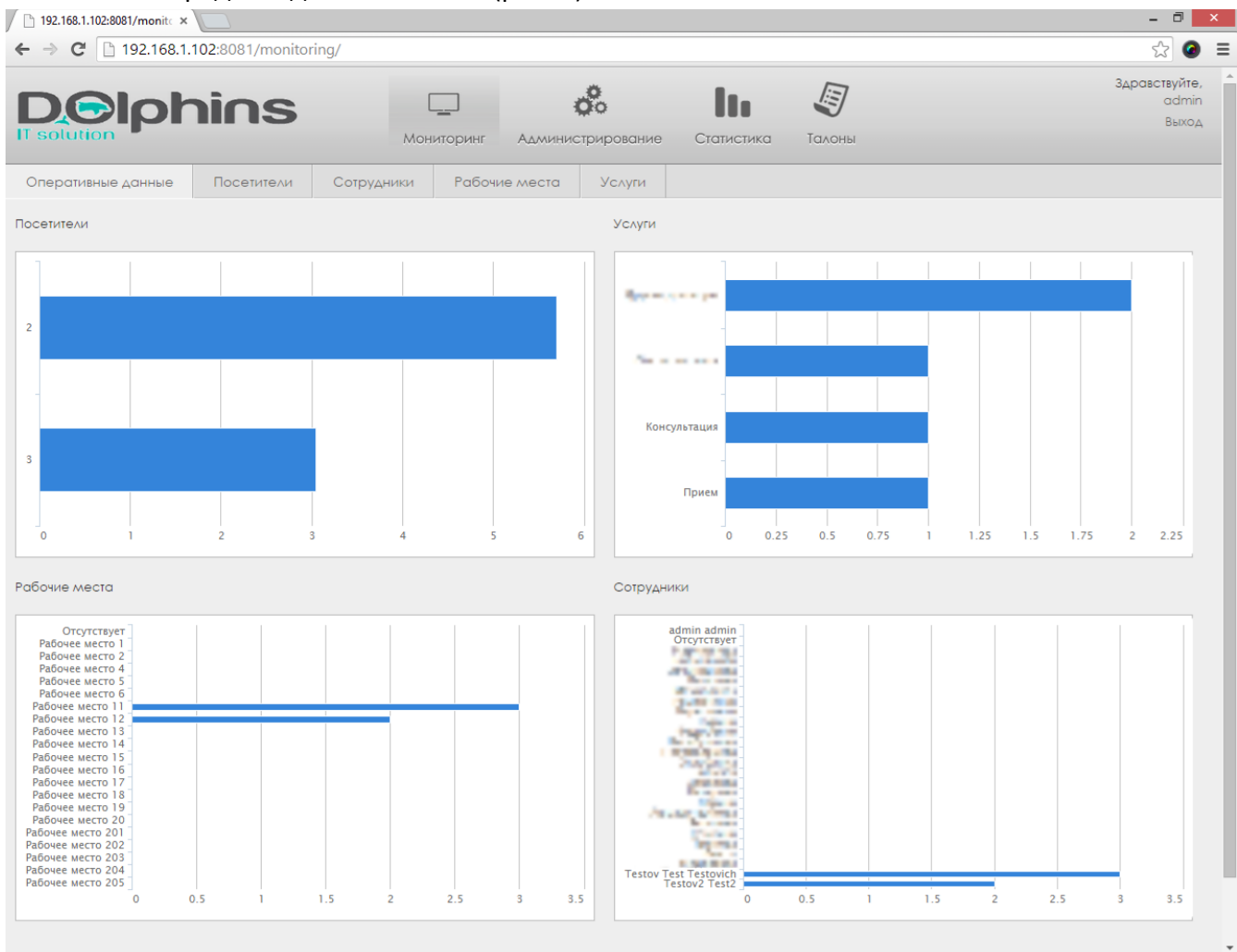


Рисунок 3: Мониторинг. Главная

На главной странице мониторинга отображаются общие данные о Посетителях, Услугах, Рабочих местах и Сотрудниках. При наведении на график, появляется информация по конкретному столбцу (рисунок 4, 1). Внизу появляется подсказка о том какие оси за что отвечают (рисунок 4, 2).

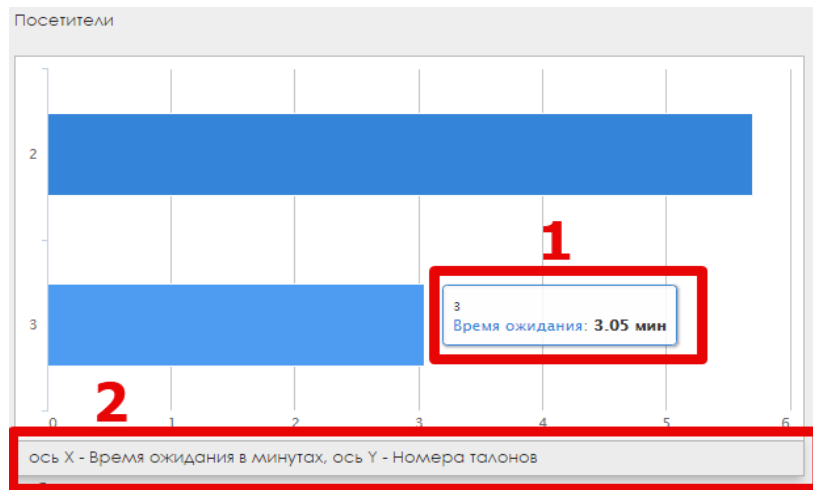


Рисунок 4: Всплывающие подсказки

Так же в мониторинге доступны более подробные данные представленные во вкладках (рисунок 5) Посетители(1), Сотрудники(2), Рабочие места(3), Услуги(4).

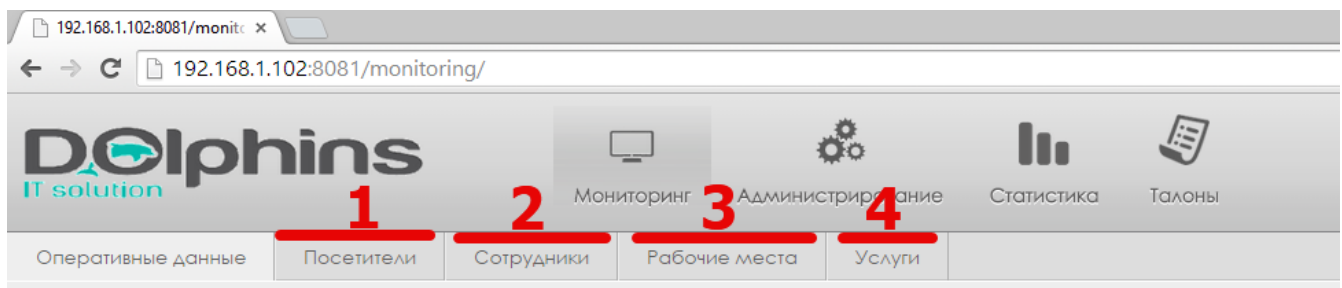


Рисунок 5: Мониторинг. Вкладки

2.1 Посетители.

В данной вкладке отображается подробная информация о посетителях ожидающих вызова, а так же находящихся на обслуживании.

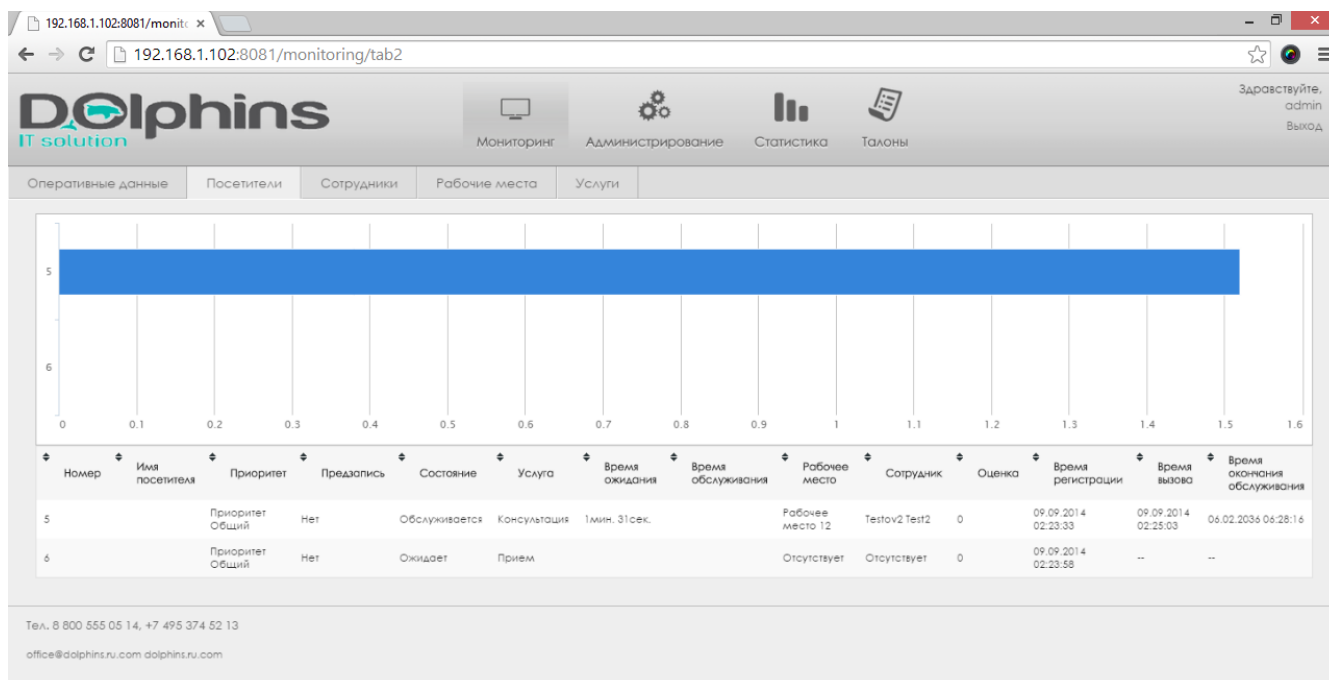


Рисунок 6: Мониторинг. Посетители

Описание столбцов таблицы (рисунок 6).

Номер	Номер талона выданного посетителю.
Имя посетителя	ФИО посетителя если оно было указано, посетителем или оператором.
Приоритет	Приоритет, назначенный для данного талона при регистрации.
Предзапись	Зарегистрирован посетитель по предварительной записи или в живую очередь.
Состояние	Текущее состояние посетителя.
Услуга	Наименование услуги, по которой был зарегистрирован посетитель.
Время ожидания	Время ожидания посетителя (время регистрации — время вызова)
Время обслуживания	Время затраченное на обслуживание данного посетителя.
Рабочее место	Название рабочего места за которым производится обслуживание.
Сотрудник	ФИО сотрудника ведущего обслуживание данного посетителя.
Оценка	Оценка поставленная посетителем сотруднику. <i>(выставляется только при наличии пультов оценки качества).</i>

Время регистрации	Время, в которое был получен талон посетителем.
Время вызова	Время, в которое посетитель был вызван на обслуживание.
Время окончания обслуживания	Время, в которое посетитель был обслужен.

2.2 Сотрудники.

В этой вкладке отображается информация о всех сотрудниках зарегистрированных в системе, их ролях, времени работы и т.д.

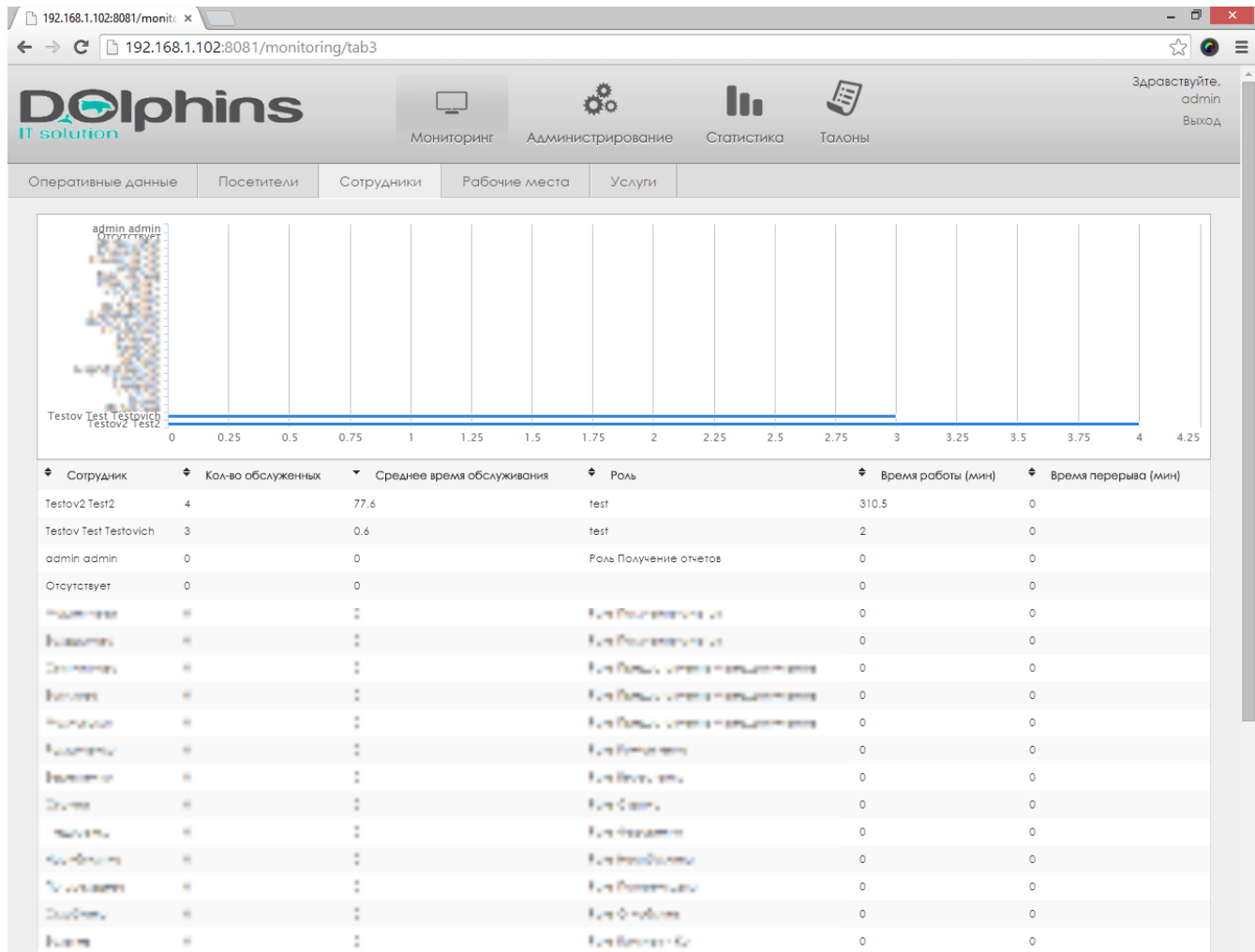


Рисунок 7: Мониторинг. Сотрудники

Описание столбцов таблицы (рисунок 7).

Сотрудник	ФИО сотрудника.
Кол-во обслуженных	Количество обслуженных посетителей на данный момент.
Среднее время обслуживания	Усредненное время обслуживания посетителя.
Роль	Роль назначенная данному сотруднику.
Время работы(мин)	Суммарное время обслуживания посетителей.
Время перерыва(мин)	Суммарное время перерывов за день.

2.3 Рабочие места.

В данной вкладке содержится информация по рабочим местам.

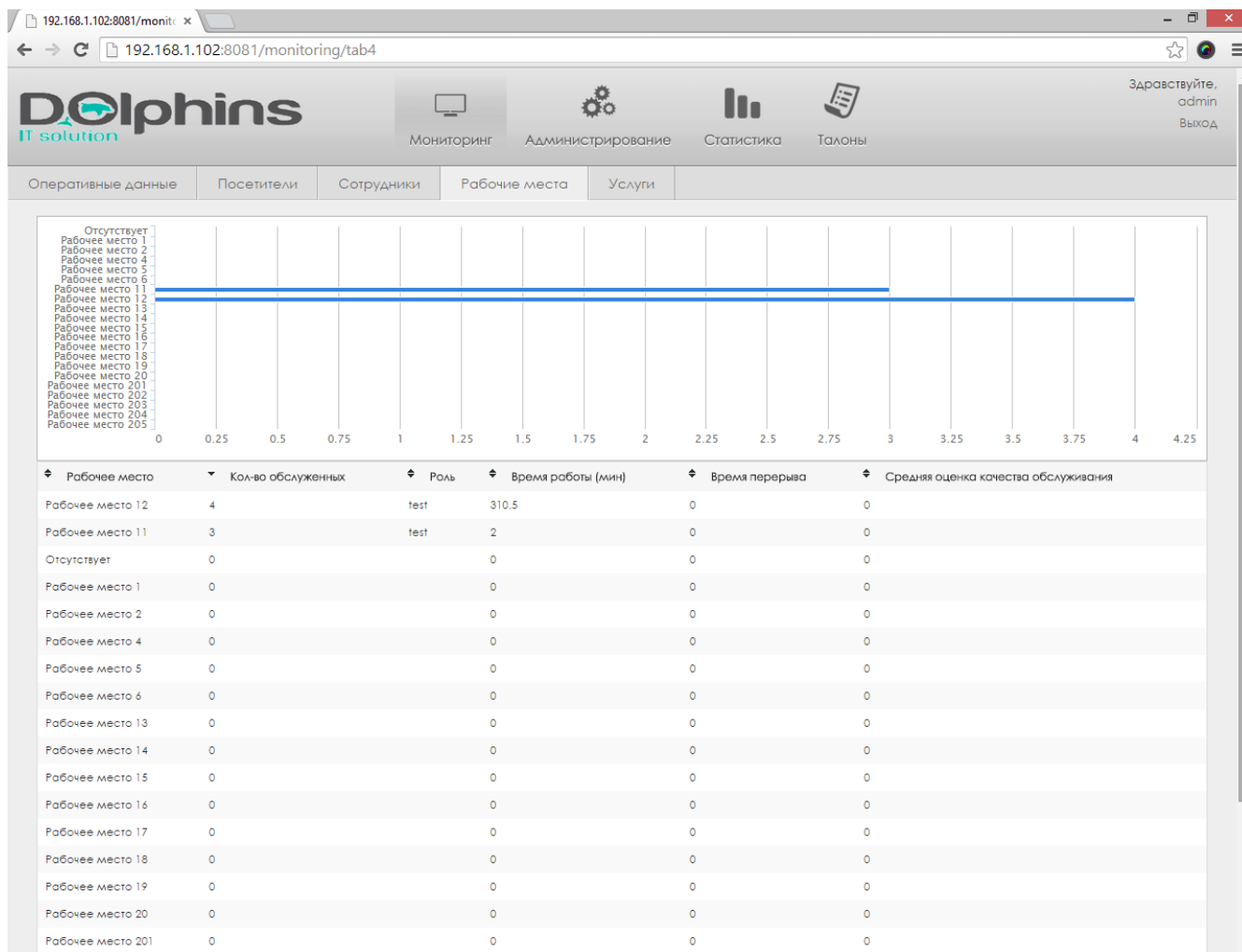


Рисунок 8: Мониторинг. Рабочие места

Описание столбцов таблицы (рисунок 8)

Рабочее место	Наименование рабочего места в системе.
Кол-во обслуженных	Общее количество обслуженных посетителей за данным рабочим местом.
Роль	Роль привязанная к данному рабочему месту.
Время работы(мин)	Общее время работы за данным рабочим местом.
Время перерыва	Общее время перерыва за данным рабочим местом.
Средняя оценка качества обслуживания	Усредненная оценка качества обслуживания за данным рабочим местом. (только в случае установленных пультов оценки качества обслуживания)

2.4 Услуги.

В данной вкладке отображена информация по услугам, такая как количество обслуженных посетителей по данной услуге, среднее время на обслуживание и т.д.

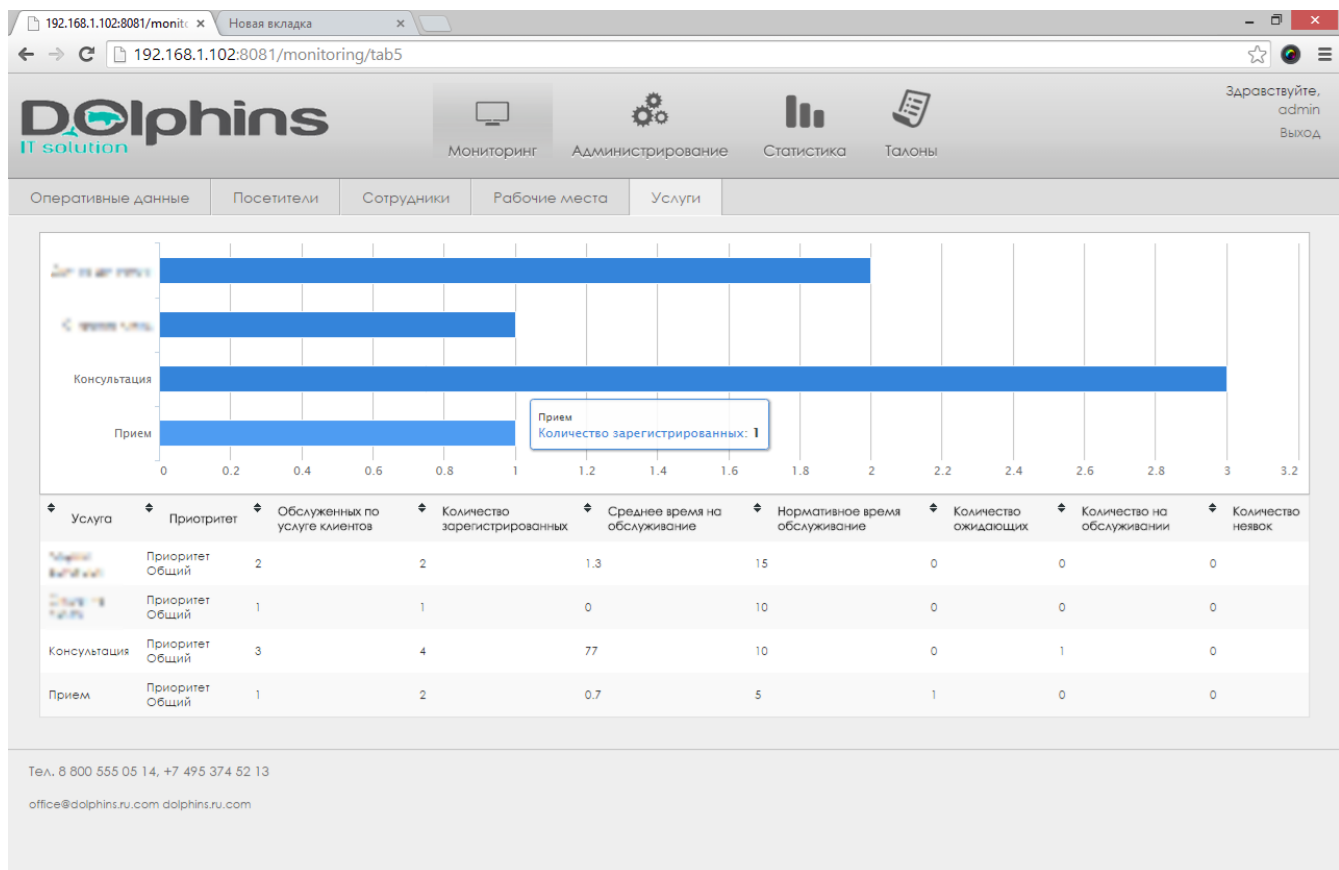


Рисунок 9: Мониторинг. Услуги

Описание столбцов таблицы (рисунок 9)

Услуга	Наименование услуги в системе.
Приоритет	Приоритет привязанный к данной услуге.
Обслуженных по услуге клиентов	Количество посетителей обслуженных по данной услуге.
Количество зарегистрированных	Количество посетителей зарегистрированных по данной услуге.
Среднее время на обслуживание	Усредненное время на обслуживание посетителей.
Нормативное время ожидания	Время ожидания, после которого посетитель становится «долго ожидающим».
Количество ожидающих	Количество посетителей ожидающих по данной услуге.
Количество на обслуживании	Количество посетителей находящихся на обслуживании по данной услуге.
Количество неявок	Количество посетителей не подошедших на

обслуживание по данной услуге.

3. Администрирование.

Данный раздел предназначен для конфигурирования системы, изменения логики работы системы. Схож с конфигуратором АСУЭО.

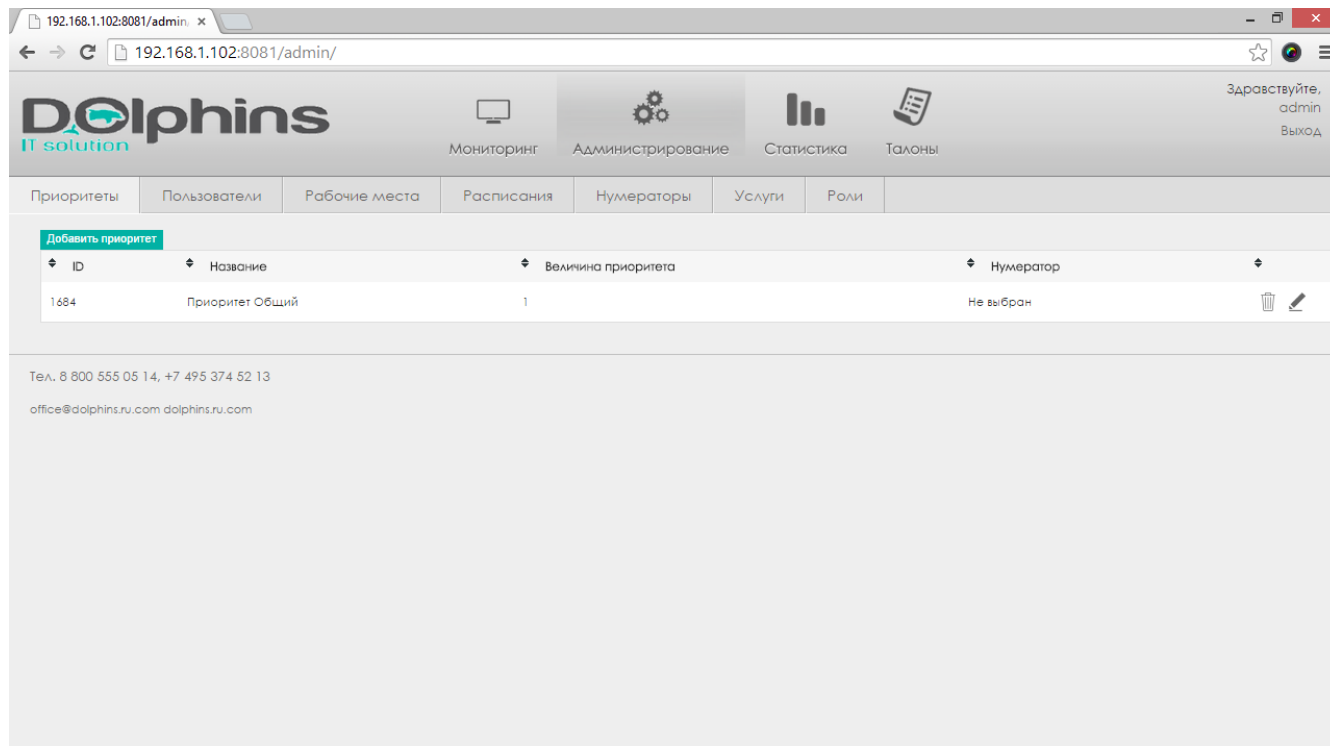


Рисунок 10: Администрирование

3.1 Приоритеты.

Настройка приоритетов.

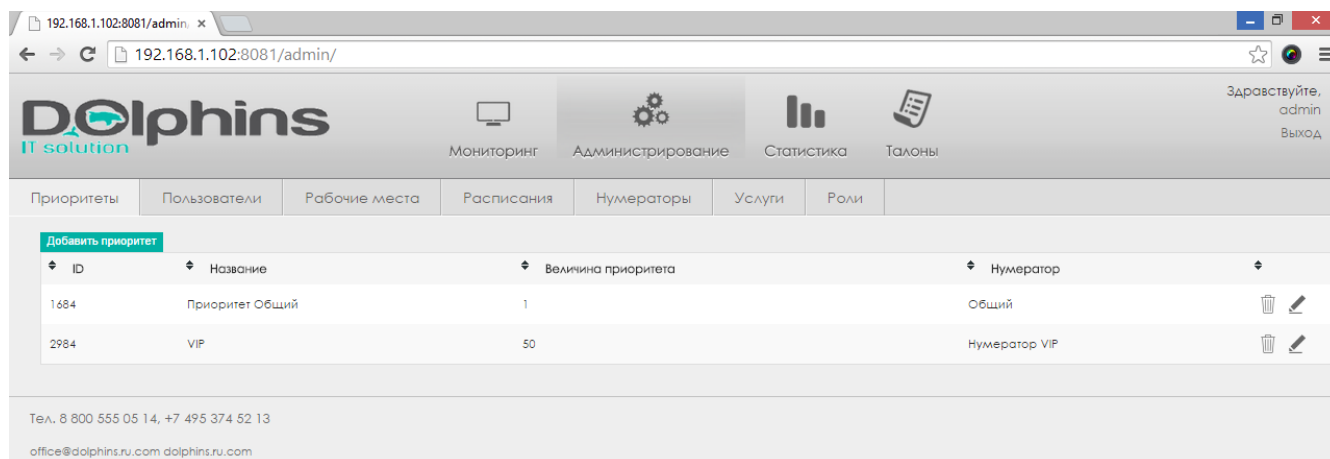



Рисунок 11: Администрирование. Приоритеты

 - Удаление приоритета

 - Редактирование приоритета

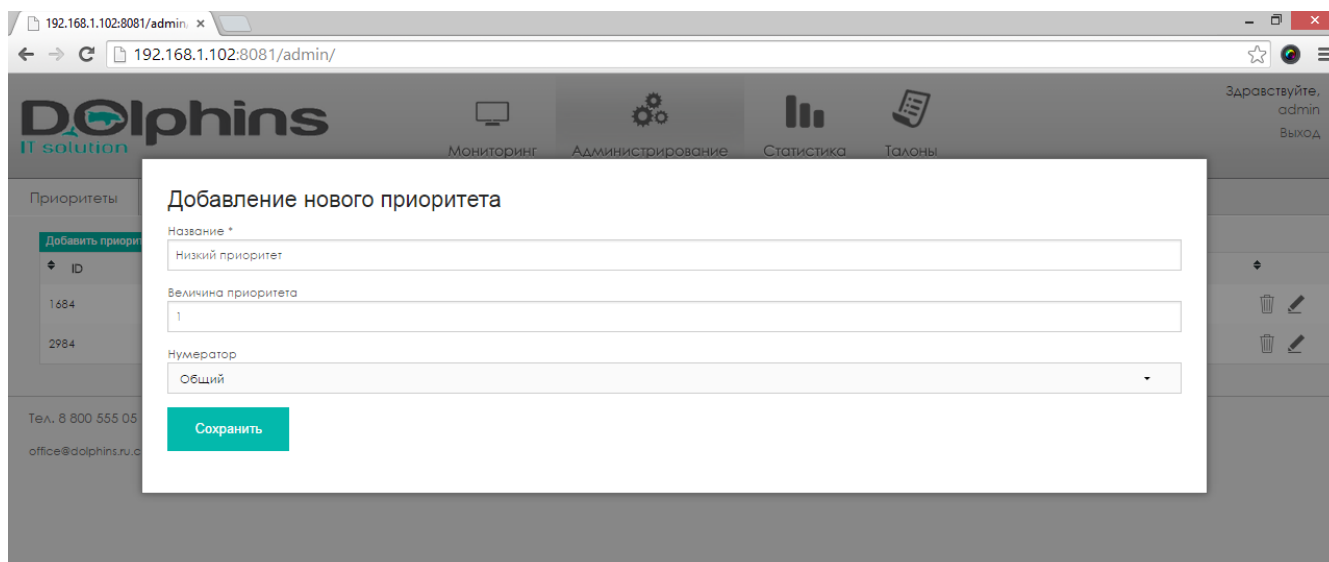


Рисунок 12: Администрирование. Приоритеты. Добавление

Название*	Название приоритета — то как оно будет отображаться в других настройках системы. Например «Кассовые операции».
Величина приоритета	Коэффициент для расчета приоритета вызова посетителя, учитывая его время ожидания. Приоритет рассчитывается по формуле: $Приоритет\ вызова = Время\ ожидания\ (секунд) * Коэффициент$
Нумератор	Выбор ранее добавленного нумератора , который привязывается к данному приоритету. Выбор не обязателен.

* - поля обязательные для заполнения

Примечание:

Очередность вызова посетителей зависит от величины приоритета вызова. Посетитель с наибольшим приоритетом вызова будет вызван в первую очередь.

3.2 Пользователи.

Добавление, удаление и изменение списка сотрудников организации, работающих с Электронной очередью и не только. В данном разделе так же назначаются права на изменение конфигурации, мониторинг посетителей и статистику.

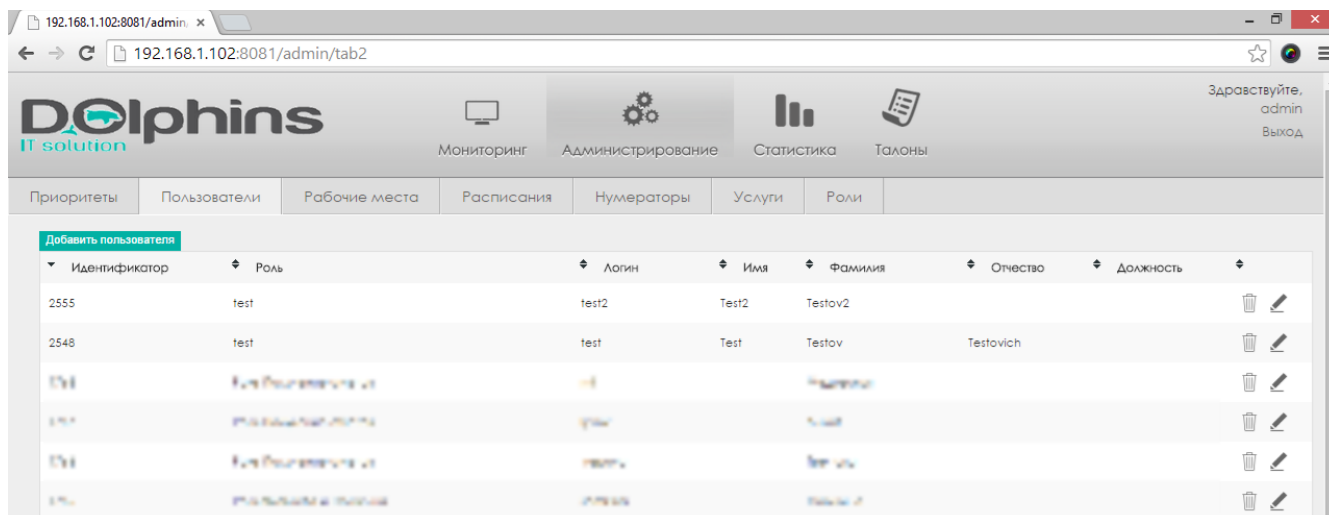




Рисунок 13: Администрирование. Пользователи

-  - Удаление пользователя
-  - Редактирование пользователя

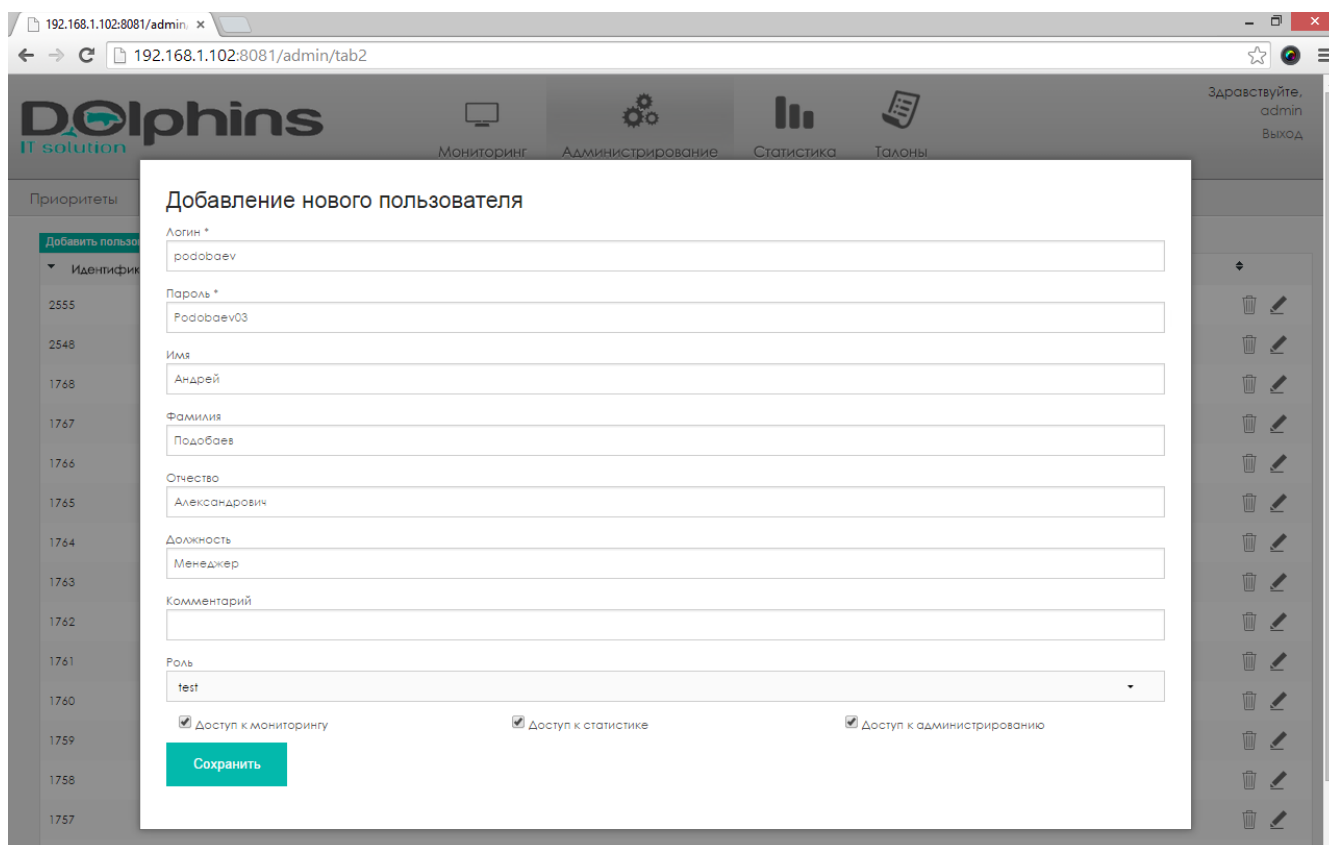


Рисунок 14: Администрирование. Пользователи. Добавление

Логин*	Имя для учетной записи пользователя в системе.
Пароль*	Пароль для учетной записи пользователя в системе.

Имя	Реальное имя пользователя.
Фамилия	Реальная фамилия пользователя.
Отчество	Реальное отчество пользователя.
Должность	Должность занимаемая данным пользователем.
Комментарий	Комментарий к данному пользователю.
Роль	Роль привязанная к данному пользователю.
Доступ к мониторингу	Права на просмотр мониторинга.
Доступ к статистике	Права на просмотр статистики.
Доступ к администрированию	Права на внесение изменений в логику работы АСУЭО и изменение параметров.

* - поля обязательные для заполнения

3.3 Рабочие места.

Настройка номеров окон, привязка конфигураций, ролей.

ID	Название конфигурации	Роль	Название	Номер окна	Описание
1769	Настройка пульта пароль	Не выбрана	Рабочее место 1	1	
1774	Настройка пульта пароль	Не выбрана	Рабочее место 2	2	
1775	Настройка пульта пароль	Не выбрана	Рабочее место 4	4	
1776	Настройка пульта пароль	Не выбрана	Рабочее место 5	5	
1777	Настройка пульта пароль	Не выбрана	Рабочее место 6	6	
1782	Настройка пульта пароль	test	Рабочее место 11	11	
1783	Настройка пульта логин пароль	test	Рабочее место 12	12	

Рисунок 15: Администрирование. Рабочие места



- Удаление рабочего места.



- Редактирование рабочего места.

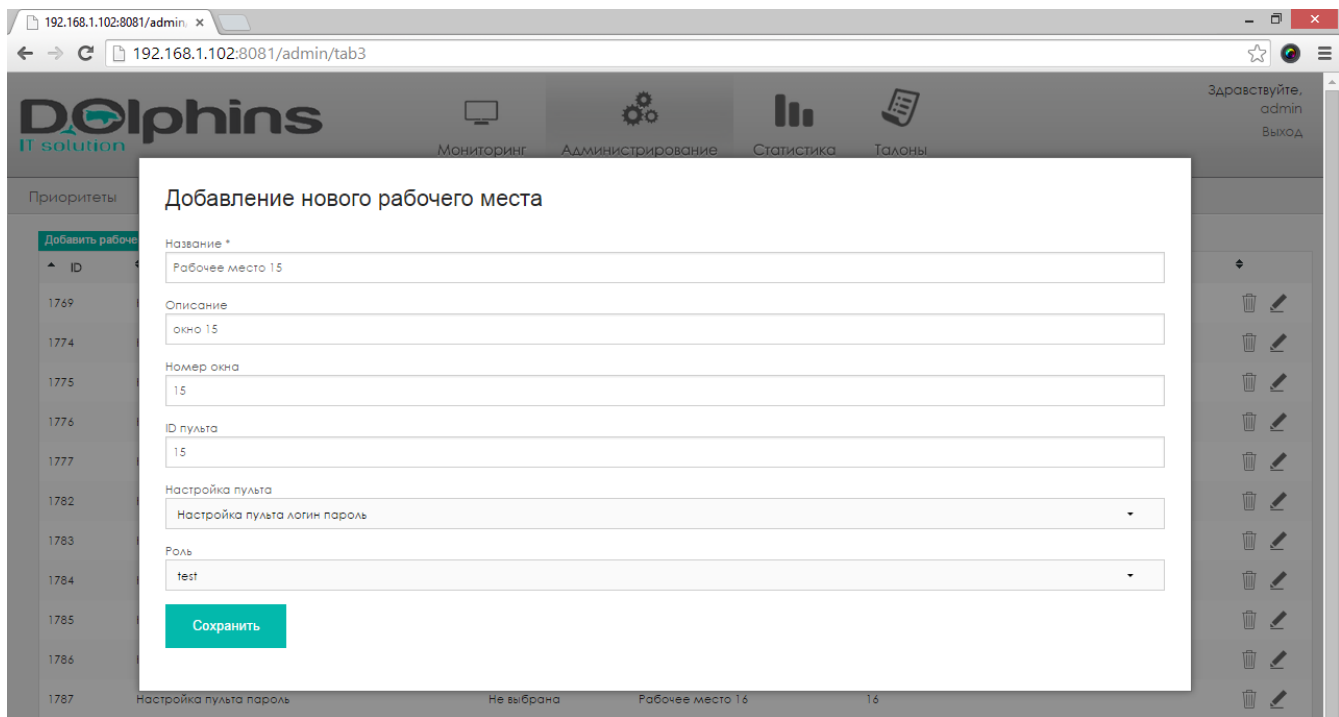


Рисунок 16: Администрирование. Рабочие места. Добавление

Название*	Наименование рабочего места в системе.
Описание	Краткое описание рабочего места.
Номера окна	Номер рабочего места, который будет отображаться с помощью модулей вывода.
ID пульта	<p>Зависит от схемы взаимодействия с пультом оператора.</p> <p>1) Если указан ID в настройках пульта оператора, то используется его значение. Может быть указан как любое уникальное символьное значение (0-9, A-z, A-я);</p> <p>2) Если пульт оператора используется на тонком клиенте (RDP или опубликованные приложения Citrix), то можно использовать имя компьютера оператора, указанное в переменной окружения %CLIENTNAME% его компьютера. В этом поле указывается значение данной переменной. А в настройках пульта оператора указывается %CLIENTNAME%;</p> <p>3) Возможно использование IP адреса компьютера оператора в качестве ID пульта оператора. В настройках пульта оператора в качестве ID указывается строка %IP%.</p>
Настройка пульта	Выбор ранее сконфигурированной настройки пульта оператора.
Роль	Роль привязанная к данному рабочему месту.

* - поля обязательные для заполнения

3.4 Расписания.

Настройка рабочих и не рабочих интервалов в расписаниях, которые в дальнейшем будут привязаны к услугам и предварительной записи. По расписанию определяется будет ли выдан например талон по данной услуге в данное время.

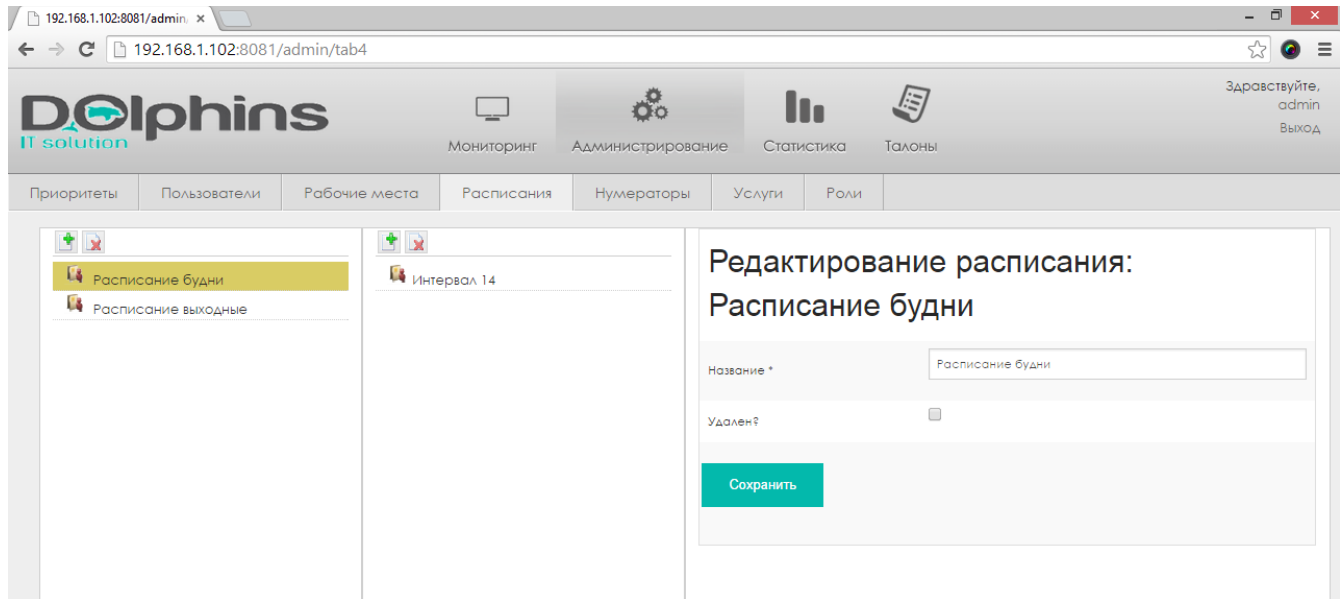


Рисунок 17: Администрирование. Расписания



- Добавить расписание/интервал



- Удалить расписание/интервал

3.4.1 Расписание.

Добавление, удаление и редактирование Расписаний, которые будут привязаны к услугам и предварительно записи.

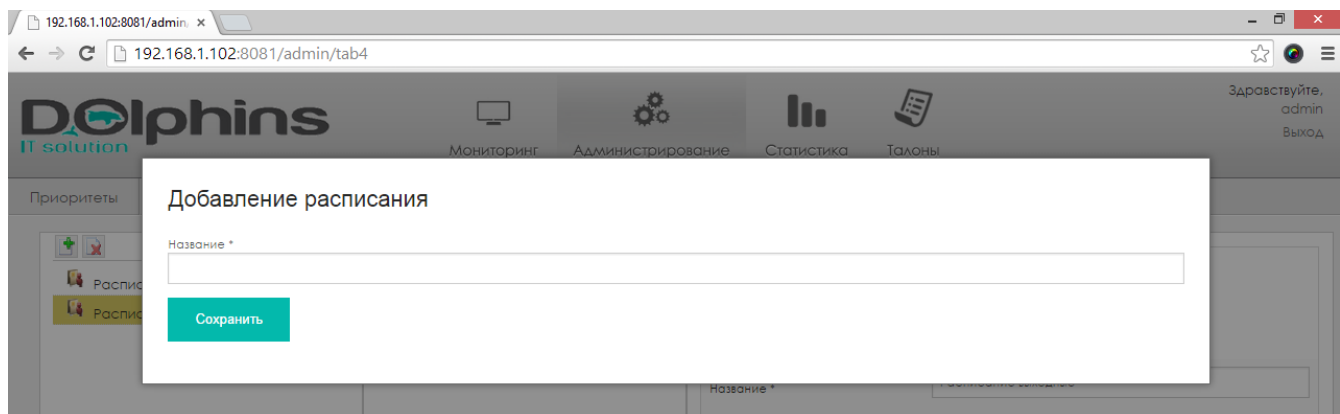


Рисунок 18: Администрирование. Расписания. Добавление

Для добавления расписания достаточно указать его название, которое будет отображаться в других разделах.

3.4.2 Интервалы.

Добавление, удаление и редактирование интервалов, которые задаются для каждого расписания.

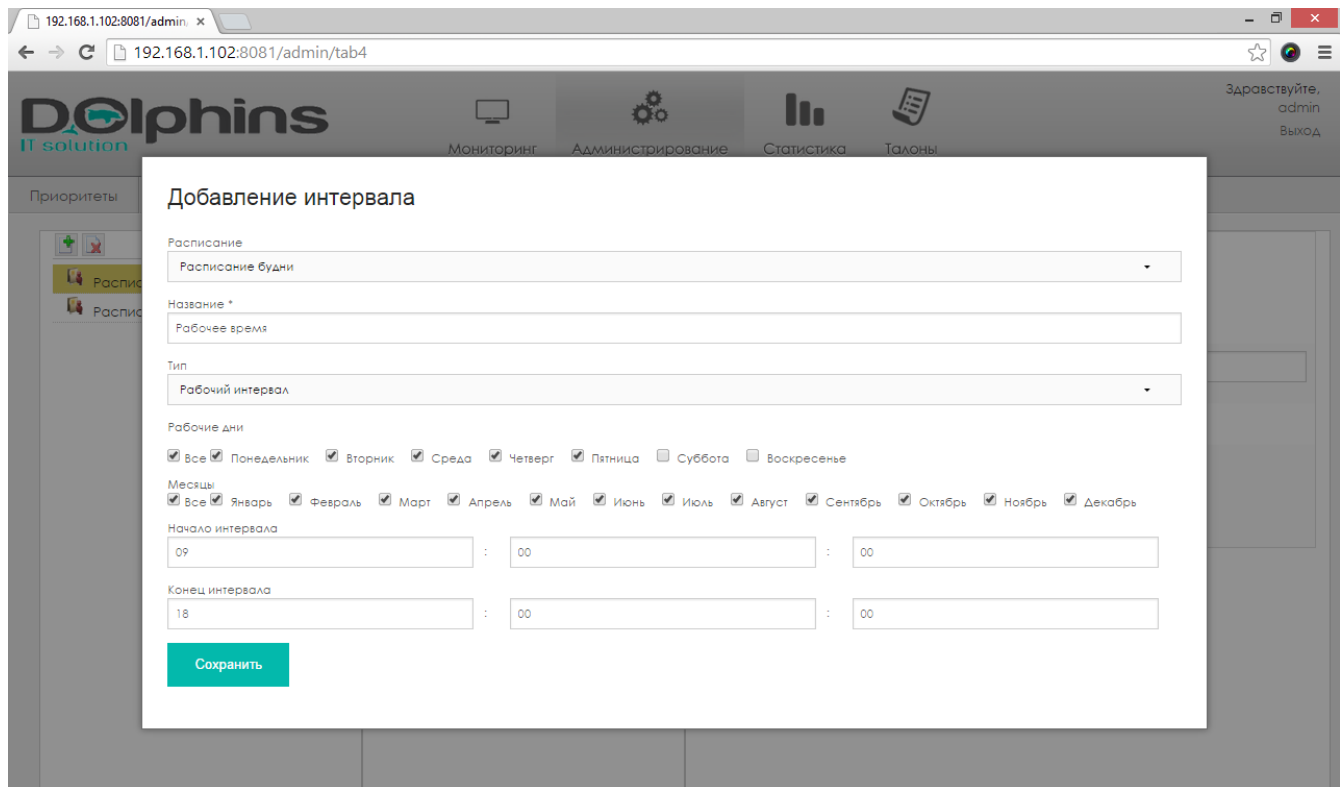


Рисунок 19: Администрирование. Интервалы. Добавление

Расписание	Выбор расписания, к которому будет привязан данный интервал.
Название*	Наименование данного интервала.
Тип	Рабочий — обслуживание услуг будет работать в указанное время, дни недели и месяцы. Нерабочий — обслуживание услуг в не будет работать в указанное время, дни недели и месяцы.
Рабочие дни	Выбор дней недели для данного интервала.
Месяцы	Выбор месяцев для данного интервала.
Начало интервала	Время начала действия интервала (чч:мм:сс)
Конец интервала	Время завершения действия интервала (чч:мм:сс)

* - поля обязательные для заполнения

3.5 Интервалы.

С помощью нумераторов разграничиваются услуги как по цифрам так и по буквам. Нумераторы привязываются как к самим услугам, так и приоритетам. То есть, например если к приоритету услуги привязан нумератор, то будет использоваться он, если не привязан, то будет использоваться нумератор услуги.

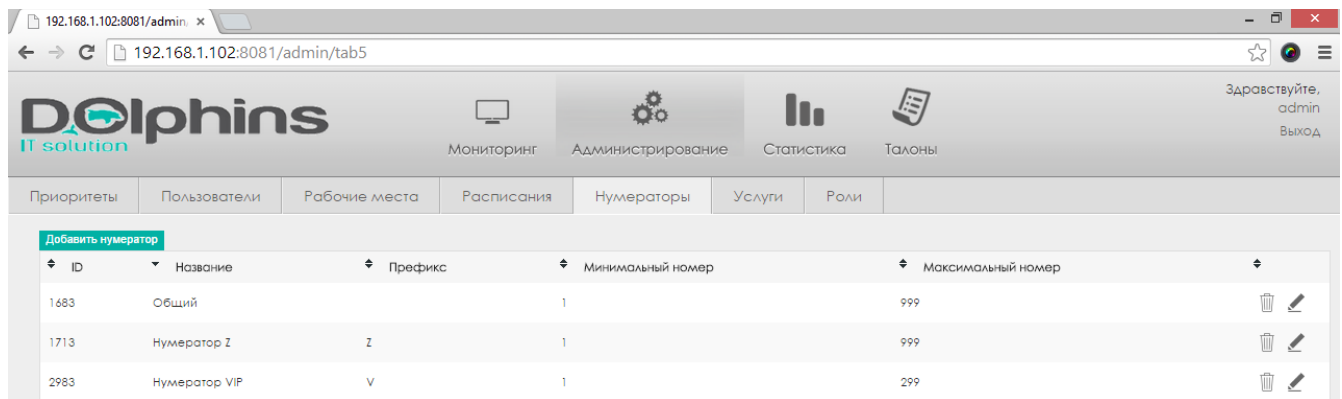




Рисунок 20: Администрирование. Нумераторы

 - Удаление нумератора.

 - Редактирование нумератора.

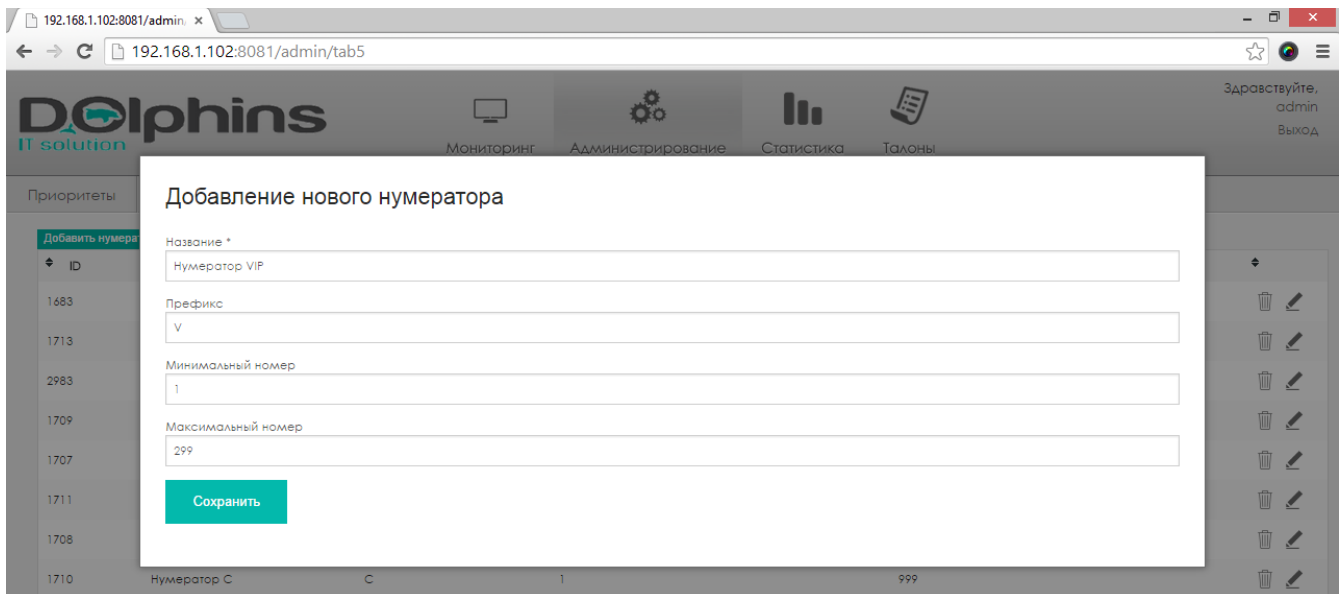


Рисунок 21: Администрирование. Нумераторы. Добавление

Название*	Наименование нумератора в системе.
Префикс	Буква или цифра, перед порядковым номером на талоне, указывающая на принадлежность к данному нумератору.
Минимальный номер	Минимальный номер для данного нумератора(может отличаться от единицы)
Максимальный номер	Максимальный номер для данного нумератора.

* - поля обязательные для заполнения

3.6 Услуги.

Настройка иерархической структуры услуг, оказываемых организацией. Построение иерархии услуг (группы, подгруппы), влияет не только на логику их оказания, но так же и на отображение данной структуры на экране терминала выдачи талонов.

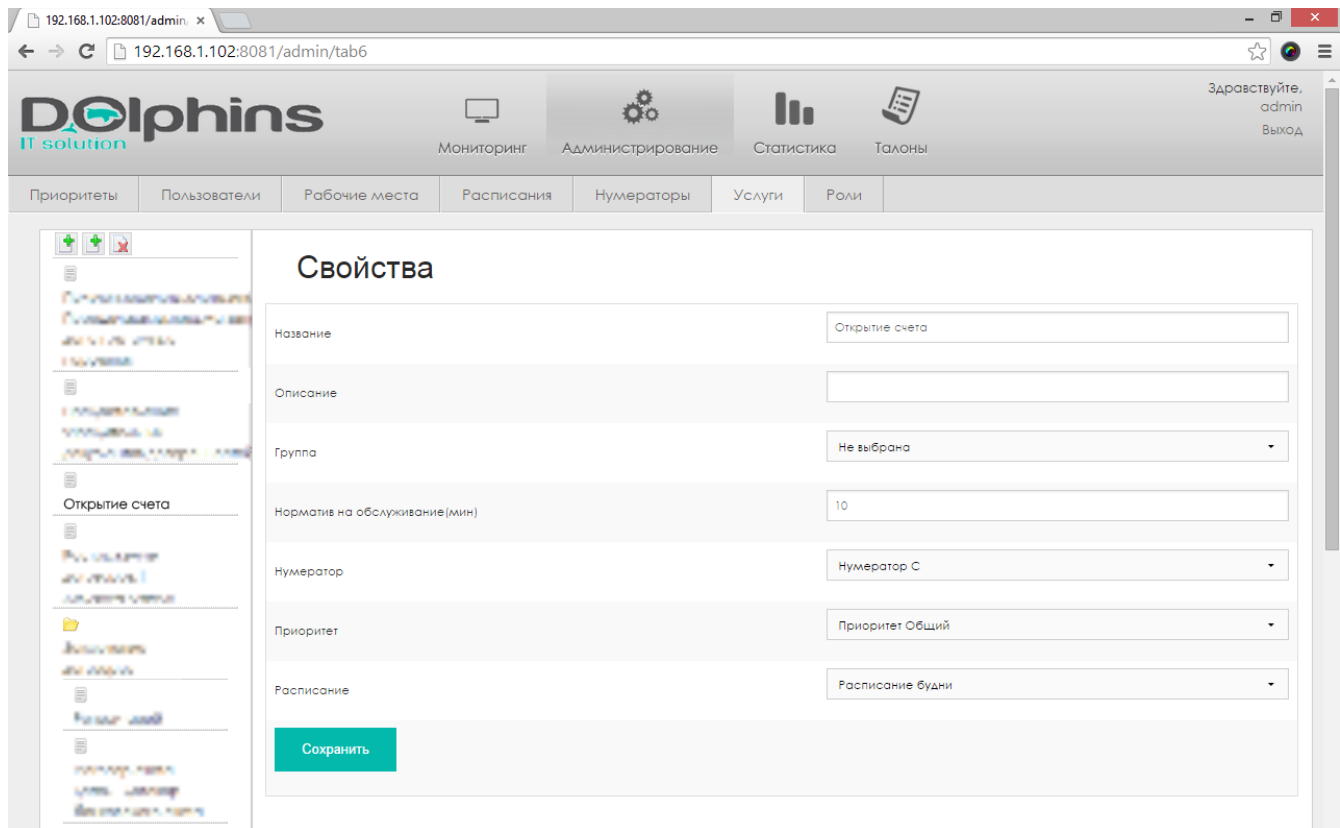




Рисунок 22: Администрирование. Услуги

 - Добавление услуги/группы.

 - Удаление услуги/группы.

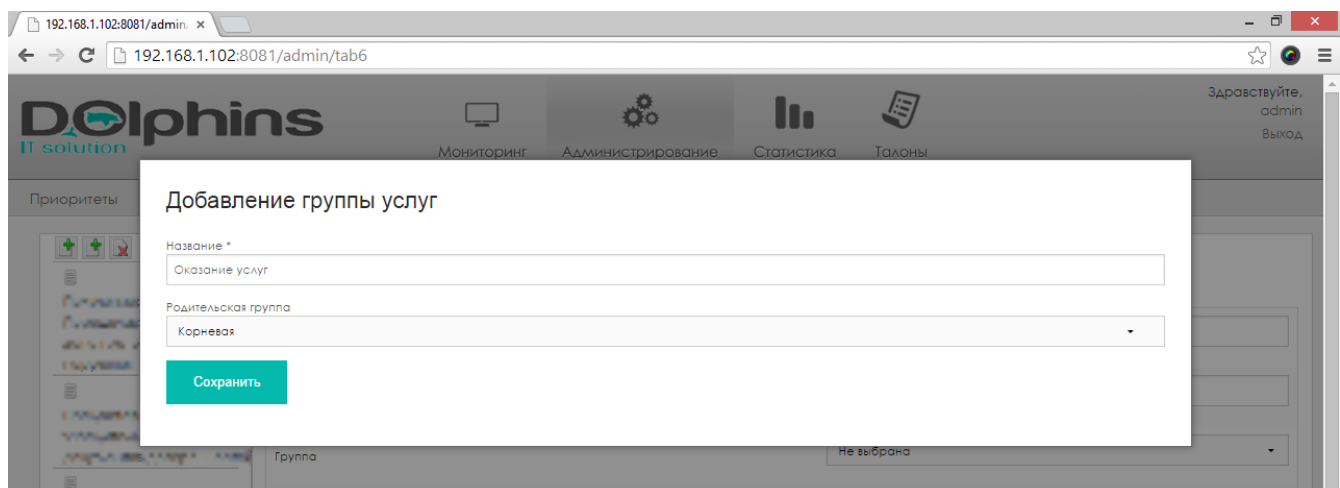


Рисунок 23: Администрирование. Услуги. Добавление группы

Название*	Наименование группы услуг в системе.
Родительская группа	Группа услуг в которую стоит отнести добавляемую.

* - поля обязательные для заполнения

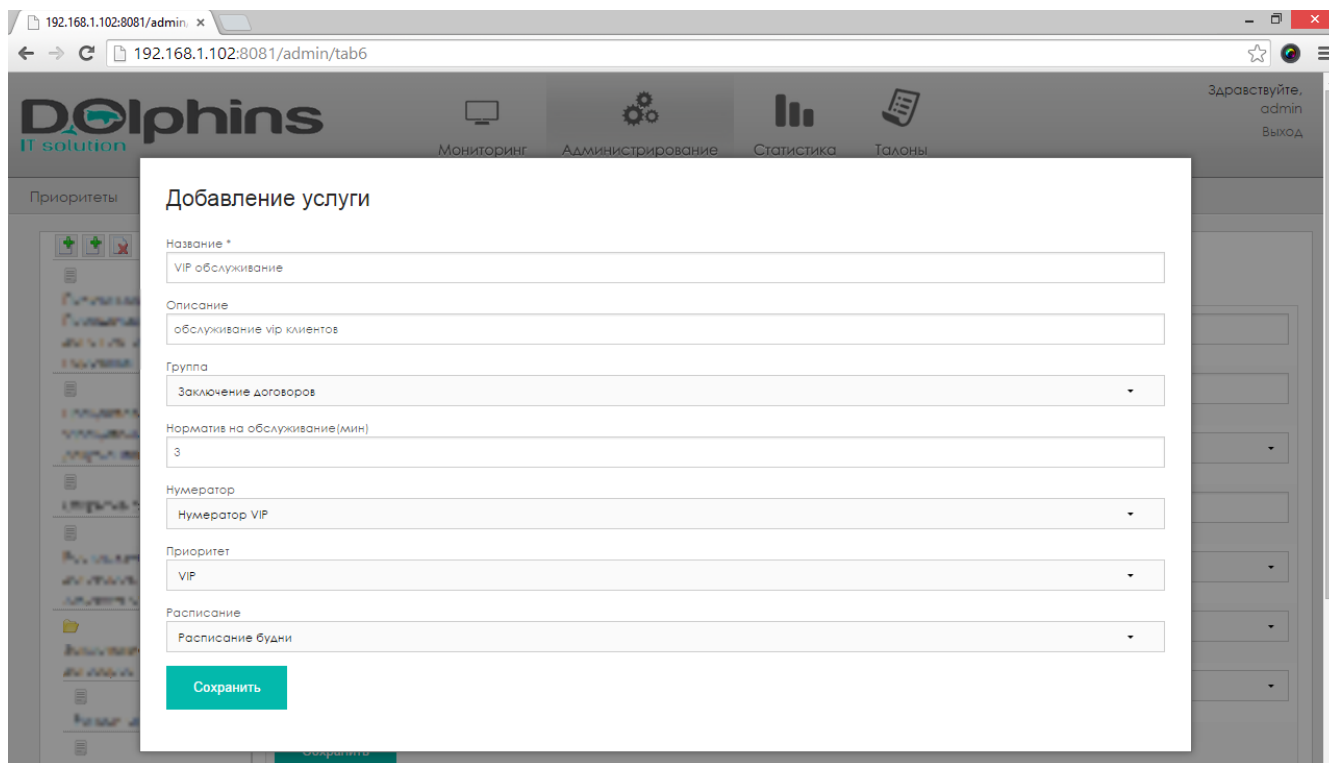


Рисунок 24: Администрирование. Услуги. Добавление услуги

Название*	Наименование услуги в системе.
Описание	Краткое описание услуги.
Группа	Выбор группы услуг, в которую будет добавлена данная услуга.
Нормативное время ожидания	Время ожидания, после которого посетитель становится «долго ожидающим».
Нумератор	Выбор нумератора для группы/услуги (если нумератор не назначен, то будет взят нумератор от приоритета).
Приоритет	Выбор приоритета услуги.
Расписание	Выбор ранее настроенного расписания обслуживания для услуги.

* - поля обязательные для заполнения

3.7 Роли.

Набор услуг необходимый для выполнения конкретных функций, назначенный определенному рабочему месту или оператору.

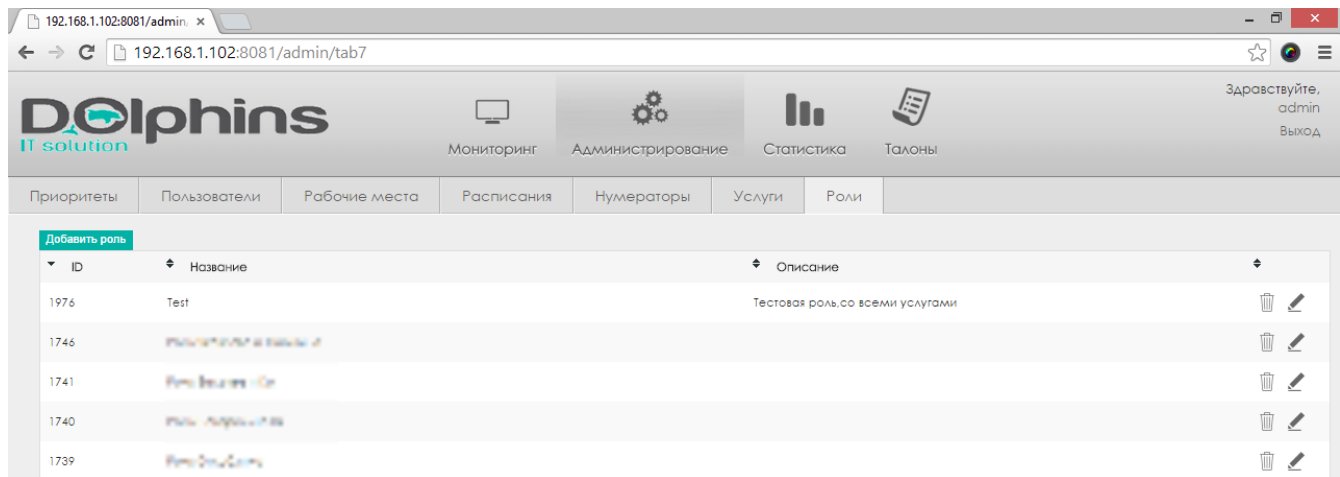



Рисунок 25: Администрирование. Роли

 - Удаление роли

 - Редактирование роли

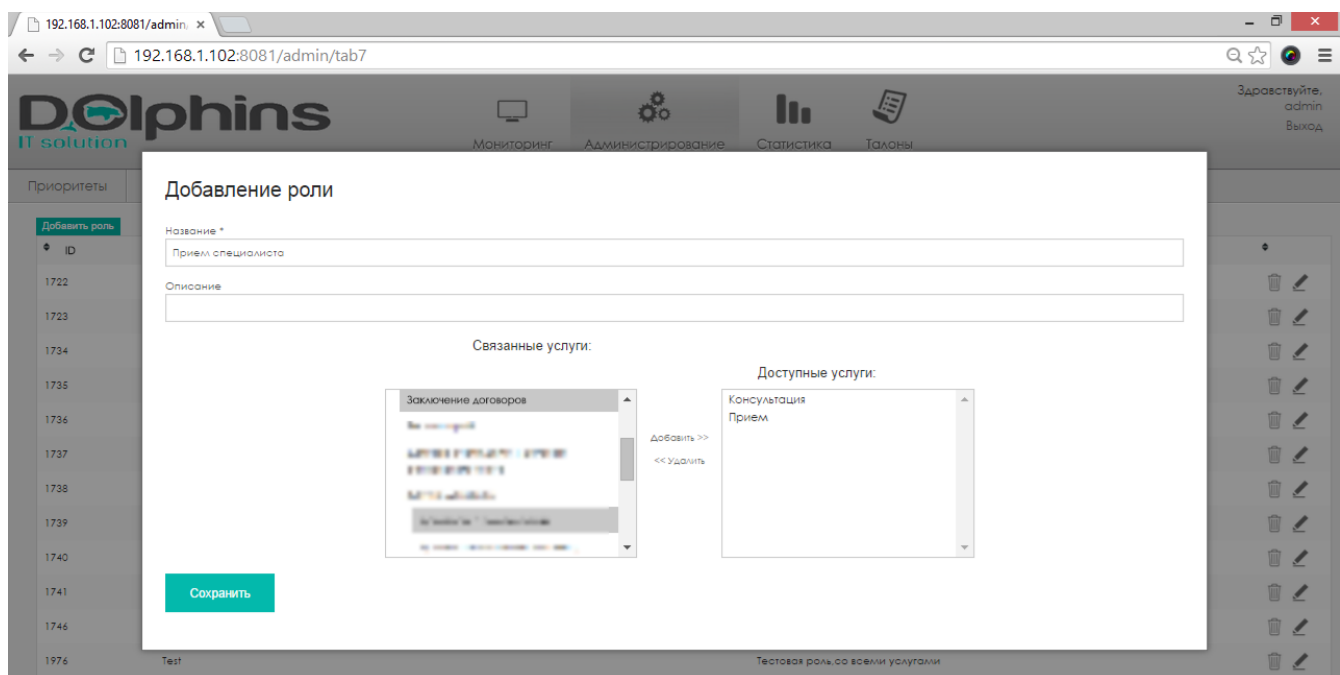


Рисунок 26: Администрирование. Роли. Добавление