



Электронная система

**управления очередью, вызовом клиентов,
оценки качества обслуживания,
электронного опроса, анкетирования.**

2012

Важное замечание:

Предлагаемая система не содержит никаких Систем Управления Базами Данных (СУБД). Благодаря этому её установка, настройка и эксплуатация доступна любому Windows пользователю. Просто включил и работай!

Также теперь никаких конструкторов, конфигураторов и дизайнеров! Простые, лёгкие настройки в стиле Windows.

Ограниченная ответственность:

Настоящий документ представляет собой лицензионное соглашение между Вами, конечным пользователем, и Производителем ПО.

Установка программного обеспечения на Ваш компьютер является согласием выполнять условия данного соглашения. Если Вы не согласны с этими условиями, Вам необходимо отказаться от установки данного программного продукта.

1.ЛИЦЕНЗИОННЫЕ ПРАВА.

Производитель ПО передаёт Вам право использовать программный комплекс «Электронная система управления очередью, вызовом клиентов, оценки качества обслуживания, электронного опроса, анкетирования». Запрещается устанавливать компонент "Сервер" программного комплекса более чем на одном компьютере или компьютерном терминале.

2.АВТОРСКОЕ ПРАВО.

Любое программное обеспечение, разработанное фирмой Производителем ПО, является собственностью Производителя ПО и защищена законами РФ о правовой охране программного обеспечения.

Таким образом, Вы должны обращаться с ПРОГРАММОЙ как с другими защищенными авторским правом материалами, за исключением того, что если ПРОГРАММА не защищена от копирования, то Вы имеете право сделать одну копию с поставляемых носителей информации, с целью иметь контрольную копию или архив.

Запрещается вскрывать технологию, декомпилировать или деассемблировать программное обеспечение за исключением случая и только в той степени, когда такие действия явно разрешены действующим законодательством, несмотря на наличие в лицензионном соглашении данного ограничения.

Если ПРОГРАММА защищена от копирования, то Вы имеете право сделать копию с жесткого диска после инсталляции программы, с целью восстановления на данном компьютере работоспособности ПРОГРАММЫ вследствие ремонта компьютера и пр. Возможность нескольких инсталляций с защищенного носителя информации предназначена исключительно для смены компьютера, при этом подразумевается, что предыдущая копия ПРОГРАММЫ и ее дубль, полученные в процессе предыдущей инсталляции, должны быть удалены и не

подлежат восстановлению.

3.ОГРАНИЧЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Производителем ПО гарантирует Вам следующее:
ПРОГРАММА будет нормально функционировать в соответствии с прилагаемым описанием в течение одного года после приобретения, в этот же срок Вам будет оказываться бесплатная техническая поддержка ПРОГРАММЫ, включая консультации по ПРОГРАММЕ, информацию о новых версиях ПРОГРАММЫ и другого программного обеспечения Производителя ПО.

Производитель ПО не несет ответственности за проблемы, вызванные изменениями рабочих характеристик аппаратных средств или операционных систем, созданных после выпуска ПРОГРАММЫ.

Производителем ПО не гарантирует, что ПРОГРАММА сможет удовлетворить всем Вашим требованиям и что ее работа будет свободна от ошибок.

Единственное Ваше право защиты в соответствии с настоящими обязательствами состоит в том, что Производителем ПО предпримет в течение приемлемого времени меры для:

- устранения обнаруженной ошибки в ПРОГРАММЕ (неспособность ПРОГРАММЫ выполнять функции, описанные в документации);
- исправления ошибок в документации;
- бесплатной замене электронного носителя с обнаруженными дефектами.

Ни при каких обстоятельствах ответственность Производителем ПО не превышает стоимости ПРОГРАММЫ.

Для осуществления технической поддержки Вам необходимо зарегистрировать Вашу копию ПРОГРАММЫ в течение двух недель после приобретения.

Подробное описание отдельных компонент системы смотрите в соответствующих файлах документов.

Применение системы в офисе обслуживания клиентов обеспечит:

- избавление от «живых» очередей, распределение и оптимизацию потоков клиентов;
- сокращение времени обслуживания клиентов при повышении качества работы операционистов;
- улучшение условий работы персонала;
- получение *оперативной информации в реальном масштабе времени* о текущей работе каждого операциониста, количестве работающих окон, количестве обслуженных клиентов, количестве клиентов, ждущих в очереди и др.
- получение *статистической информации* в виде таблиц, графиков и диаграмм за различные периоды времени о работе офиса в целом и каждого операциониста в отдельности (количество обслуженных клиентов по различным операциям, среднее

время ожидания в очереди, среднее время обслуживания и т.д.), что позволяет эффективно оценивать и планировать работу офиса.

Принцип работы системы электронной очереди

Войдя в помещение, клиент подходит к диспенсеру талонов (номерковому аппарату), выбирает на нем вид услуги из перечня, нажимает на соответствующую кнопку, получает талон с наименованием услуги и номером очереди и ждет вызова, расположившись в зоне ожидания.

Операционист, обслужив очередного клиента, нажимает кнопку "следующий" на пульте вызова.

На главном табло появляется следующий по порядку номер талона и номер окна, к которому приглашается для обслуживания клиент. Световая индикация на табло сопровождается звуком гонга.

Одновременно на табло операциониста, расположенном над окном обслуживания, также появляется номер вызываемого к этому окну клиента.

Вызванный клиент подходит к соответствующему окну для обслуживания.

В случае если требуемая клиентом услуга предполагает обслуживание в нескольких окнах, операционист легко может переадресовать клиента в любое другое окно. При этом получать новый талон с номером не нужно. Система поставит клиента в очередь к новому окну с прежним номером.

Преимущества системы электронной очереди по сравнению с аналогичными импортными системами:

1. Программное обеспечение (ПО) системы управления очередью и вызова клиентов значительно дешевле импортных аналогов.
2. Срок поставки системы электронной очереди не превышает 2 дней.
3. В системе электронной очереди используется стандартная термобумага, применяемая в кассовых аппаратах и купить которую не составляет никаких проблем. В импортных системах применяется только специальная дорогостоящая бумага, приобрести которую можно лишь у поставщика системы.
4. В гарантийный период осуществляется доработка и настройка ПО системы электронной очереди (например, формы статистических таблиц) под индивидуальные требования Заказчика по дополнительной договорённости.
5. Гарантия на систему (программное обеспечение) – 1 ГОД.
6. Развитые возможности по администрированию системы электронной очереди
 - установка списков доступных операций для каждого рабочего места;
 - возможность создания на сенсорном диспенсере талонов многоуровневого меню для выбора клиентом необходимой операции, вплоть до выбора фамилии необходимого клиенту операциониста;
 - автоматическое исключение названий операций из меню выбора на сенсорном диспенсере талонов в заданное время в заданное время, например, Например, в 19-00 автоматически станут недоступны для выбора клиентом все операции, кроме «Обмена валюты»;
 - задание приоритетов обслуживания для тех или иных операций и другие возможности.

Краткое описание системы

Ядром системы является серверное ПО, управляющее работой всех ее компонентов. Серверное ПО устанавливается на компьютере, встроенном в сенсорный номерковый аппарат. По желанию Заказчика сервер может быть установлен на любом компьютере, подключенном к локальной сети.

Основным структурным элементом системы является рабочее место оператора. Каждое рабочее место должно быть оснащено виртуальным пультом, с помощью которого оператор производит вызов и переадресацию клиентов.

На рабочих местах, оснащенных виртуальными пультами, для визуализации номера вызываемого клиента можно использовать плазменные табло оператора.

Регистрация клиентов в системе производится с помощью сенсорных номерковых аппаратов, подключенных через локальную сеть LAN. Вывод статистической информации и отчетов производится с помощью персонального компьютера администратора либо на экран монитора, или на принтер.

Состав системы управления очередью и вызова клиентов

Диспенсер талонов (номерковый аппарат)

Диспенсер талонов служит для выбора клиентом из перечня необходимой услуги и получения талона на обслуживание. На талоне указывается: название услуги (операции); номер клиента в очереди; количество людей, находящихся в очереди перед клиентом; текущее время, дата и т.д.

В настоящее время наиболее широкое применение получили сенсорные Диспенсеры талонов Рис.1.



Рис.1.

Модуль «Билетная машина» системы - отвечает за распределение входящего потока клиентов между существующими очередями обслуживания. Он реализован с помощью программы (TM.exe) и работает под управлением ОС WINDOWS NT/2000/XP/Vista/W7. Программа (TM.exe) устанавливается на компьютере, снабженном сенсорным экраном. После запуска модуля (TM.exe) на экран выводится окно (Рис 1), предназначенное для выбора клиентом необходимой ему операции и регистрации его в электронной очереди или приглашения ввода регистрационных данных в зависимости от настроек

- Модуль «Билетная машина» поддерживает иерархическое меню, количество вложений не более 254, количество дочерних операций для каждой корневой не более 10.
- Для взаимодействия с внешними приложениями введена посылка по TCP/IP протоколу в указанный в настройках IP адрес и порт посылки специального формата:

Посылка производится при условии её разрешения при выдачи клиенту талончика.

Для проверки правильности работы в комплекте поставки имеется приложение со слушающим сокетом ListenPort.exe.

- Количество билетных машин в системе не более 6.
- Имеется возможность переводить работу в дежурный режим на ночь «Разрешить ночной режим» с установкой «Время начала ночного режима» и «Время окончания ночного режима».
- Имеется возможность выключать компьютер на ночь «Разрешить выключение машины» с установкой «Время выключения».
- Имеется возможность установить приложение в автозагрузку.
- Имеется возможность выбрать тему оформления (не менее 10).
- Имеется возможность требовать перед выдачей талона предварительную идентификацию с экранной клавиатуры.

- Операции для обслуживания могут быть заданы по дням недели.
- Выдача талона для любой операции может начинаться с установленного времени.
- Выдача талона для каждой операции может заканчиваться в определённое время.
- Выдача талона для каждой операции может не производиться в заданном интервале времени (обеденный перерыв).
- Выдача талона для каждой операции может заканчиваться при достижении количества клиентов по данной операции заданного количества.
- Выдача талона для каждой операции может заканчиваться при достижении количества не обслуженных клиентов по данной операции заданного количества.
- Выдача талона для каждой операции может заканчиваться при невозможности обслуживания по данной операции по нехватке времени .
- Название операций на кнопке могут состоять из нескольких строк.
- На кнопке операции может быть размешено соответствующее изображение.
- На талоне для каждой операции распечатывается название операции и может быть распечатана также дополнительная информация.
- Перед номером клиента для каждой операции может быть задан индивидуальный префикс.
- Возможна как сквозная нумерация клиентов, так и отдельная для каждой операции.
- Реализованы широкие настройки вида талона, позволяющие или экономно использовать бумажную ленту или предлагать клиентам максимальное количество информации с различными типами выравнивания и размерами шрифта по строкам.
- Поддерживаются различные типы принтеров (SEWOO WTP-150, EPSON EU-T4**, CUSTOM VKP80, TSP*** SERIES). По дополнительной договоренности могут быть введены и другие.
- Для принтеров SEWOO WTP-150, CUSTOM VKP80 имеется возможность печати в талоне предварительно записанного в принтер в NV память логотипа. По дополнительной договоренности могут быть введена печать логотипа и в другие принтеры.
- Имеется возможность синхронизировать системное время с сервером, если локальная сеть не имеет синхронизации по серверу времени.
- Имеется возможность вывести на талоне форму опроса клиентов о качестве обслуживания (Рис.2), и таким образом организовать простую, бюджетную систему опроса.

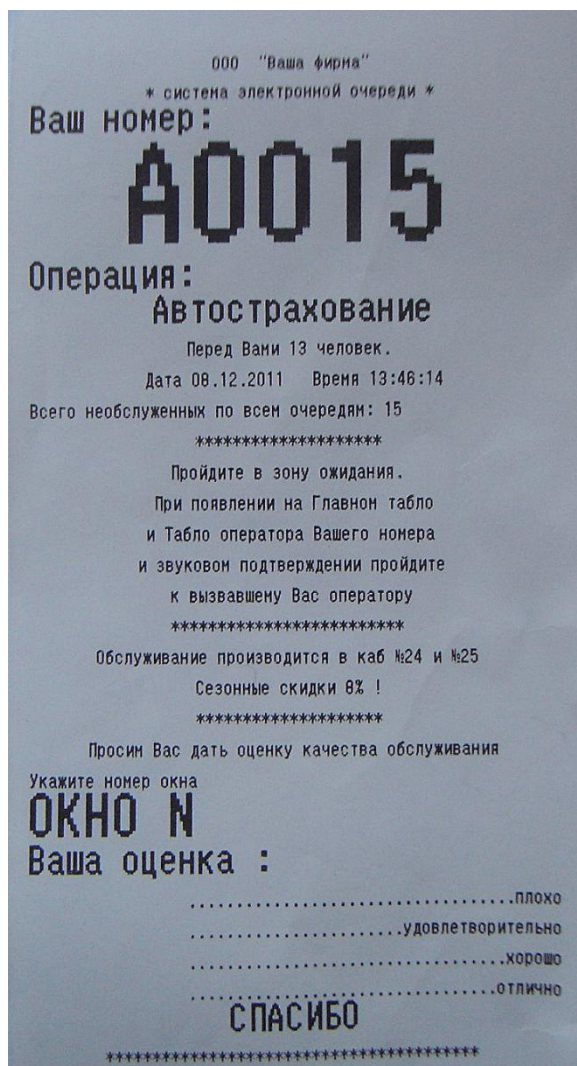


Рис.2.

Пульт оператора

Каждое рабочее место оператора оборудовано пультом вызова. Следующий по очереди клиент вызывается нажатием кнопки «следующий». На экране пульта отображается номер обслуживаемого клиента, количество человек в очереди по данной категории и другая информация.

При необходимости оператор может с помощью пульта вызова перевести клиента для обслуживания в другую очередь или окно без получения дополнительного талона.

Модуль «Виртуальный пульт» системы - отвечает за распределение входящего потока клиентов между существующими окнами обслуживания. Он реализован с помощью программы (VirtualBoard.exe) и работает под управлением ОС WINDOWS NT/2000/XP/Vista/W7. Программа (VirtualBoard.exe) устанавливается на компьютере оператора. После запуска модуля (VirtualBoard.exe) на экран выводится

окно (Рис 3), предназначенное для входа оператора в систему по своему паролю в соответствии с настройками.

Рис.3.

После ввода правильного пароля открывается главная форма Рис.4

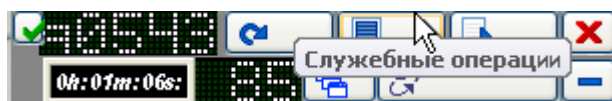


Рис.4.

При наведении указателя мыши на любую часть формы всплывает подсказка о выполняемых этим элементом формы действием. Поэтому работа с приложением легка и интуитивно понятна и не требует специального обучения.

При нажатии на кнопку «Службная информация» можно посмотреть информацию о текущей операции или Текущее состояние очередей.

При нажатии на кнопку «Переадресация» можно переадресовать текущего клиента в выбранное окно или очередь со временем регистрации или в конец очереди.

При нажатии на кнопку «Службные операции» можно вызвать клиента по номеру, отложить, удалить.

Модуль «Виртуальный пульт» использует в качестве табло оператора монитор, подключенный ко второму выходу видеокарты с расширением рабочего стола в право или вверх Рис. 5.



Рис.5.

Табло оператора помещаются над окнами обслуживания, показывая номер окна и номер клиента, вызываемого для обслуживания. При вызове нового клиента информация на табло мигает, помогая клиенту сориентироваться.

Для взаимодействия с внешними приложениями введена посылка по ТСР/ІР протоколу в указанный в настройках ІР адрес и порт посылки.

1. Модуль «Виртуальный пульт» поддерживает :
 - номер клиента: 4 разряда плюс префикс
 - номер окна: 3 разряда плюс префикс.ВНИМАНИЕ: префикс - латинская прописная или заглавная буква.
2. Имеется возможность автозагрузки приложения при запуске операционной системы.
3. Имеется возможность выбрать тему оформления(не менее 10).
4. Правила вызова:
 - Только необслуженных - По мин времени регистрации
 - Только необслуженных - С учётом таблицы приоритетов
 - Только переадресованных в окно - По мин времени регистрации
 - Только переадресованных в окно - С учётом таблицы приоритетов
 - Только переадресованных в окно - Без учёта обслуживаемых очередей
 - Только переадресованных в очередь - По мин времени регистрации
 - Только переадресованных в очередь - С учётом таблицы приоритетов
 - Вызывать всех по правилам обслуживания
5. Правилам обслуживания:
 - Приоритет переадресованных
 - Чередовать(через указанное колич переадр-х -> из общей очереди)
 - По времени регистрации с учётом таблицы приоритетов
 - По минимальному времени регистрации
 - По минимальному времени регистрации с учётом веса
6. Порядок вызова VIP клиентов:
 - Вызывать VIP клиентов
 - Не Вызывать VIP клиентов
7. Порядок вызова клиентов, зарегистрированных по телефону
 - Вызывать клиентов, зарегистрированных по телефону
 - Не Вызывать клиентов, зарегистрированных по телефону
8. Порядок вызова клиентов, зарегистрированных по интернету
 - Вызывать клиентов, зарегистрированных по интернету
 - Не Вызывать клиентов, зарегистрированных по интернету
9. Для каждой операции предусмотрено:
 - время начала обслуживания,
 - время окончания обслуживания,
 - перерыв в обслуживании,
 - обслуживания в определённые дни недели,
 - обслуживание только при достижении определенного заданного количества не обслуженных клиентов по данной операции.

Табло

В качестве табло системы электронной очереди могут применяться любые LCD-мониторы для отображения информации.

Главное табло

Главное табло устанавливается в зале ожидания, в удобном для обзора месте. В момент вызова клиента на табло высвечивается его номер, номер окна к которому необходимо подойти для обслуживания, воспроизводится видеофайл. Мигающая индикация на табло сопровождается звуком гонга, встроенного в табло (Рис 6).

Система предусматривает использование в качестве табло плазменных или LCD-панелей от любого производителя, любого размера.

Сообщения на плазменную панель выводятся последовательно, друг за другом, от каждого виртуального пульта.

Внешний вид показан на рис. 6

 Межрайонная ИФНС России №10 по Тульской области			
19 Октябрь 2011 г. 11:08:09		Клиент	Окно
	e0516		N008
	e0370		R012
	e0367		U002
	e0179		C041
	e0122		e031
	e0331		e021

Рис. 6.

- ✓ Формат вывода номера клиента – четыре знака, впереди ведущие нули, плюс префикс.
- ✓ Формат вывода номера окна – три знака, впереди ведущие нули, плюс префикс.
- ✓ Количество строк – 6.
- ✓ В верхней строке показывается направление к вызвавшему окну в момент вызова.
- ✓ Возможно воспроизведение гонга.
- ✓ Возможно воспроизведение медиафайлов.
- ✓ Реализована активная защита матрицы.
- ✓ Реализованы различные стили оформления.
- ✓ Реализован дежурный режим:
- ✓ компьютер работает, монитор гасит.
- ✓ Возможность установки времени выключения компьютера.
- ✓ Возможность автоматической загрузки.

Рекомендация к монтажу плазменных панелей и LCD Мониторов.

1. В качестве главного табло рекомендуется использовать плазменную или LCD –панель с VGA-входом, с диагональю от 32” до 50” - в зависимости от размера помещения и удаленности до зоны ожидания клиентов. Например, Samsung PS-42C7HR.
2. В качестве табло операторов рекомендуется использовать широкоформатные LCD-мониторы с диагональю от 19” до 22”. Например, Samsung 931BW.
3. Главное табло в виде плазменной панели или LCD-монитора должно иметь свой собственный системный блок, предназначенный для вывода информации системы электронной очереди на экран плазмы (LCD).
4. На компьютерах рабочих мест для подключения LCD-табло операторов должны быть установлены видеоплаты с двумя видеовыходами, например:
PCI-E 256mb Sapphire Radeon x1650Pro Ultimate GDDR3 DVI TV out RTL или аналог.
5. Для подсоединения плазменной панели и LCD мониторов к системным блокам рекомендуем использовать кабели VGA+звук фирм KRAMER, LYXMANN или TEKSTRON. Длина кабеля не должна превышать 22 метра. При увеличении длины кабеля, для гарантированной передачи видеосигнала, необходимо использовать дополнительное оборудование - усилители видеосигнала, перечисленных ранее фирм.
6. Все компьютеры рабочих мест, а также диспенсер талонов, сервер системы электронной очереди, системный блок для вывода на главное плазменное или LCD-табло - должны работать под управлением ОС Windows 2000/XP и быть объединены в локальную сеть, работающую по протоколу TCP/IP.
7. Плазменную панель (LCD) – главное табло, а также LCD мониторы - табло операторов можно установить как на стену, так и на потолок с помощью специальных металлоконструкций.

Модуль голосового оповещения

Модуль «**Модуль голосового оповещения**» системы - отвечает за приглашение клиентов ожидающих в очереди к окну с помощью голосового сообщения. Он реализован с помощью программы (Speech.exe) и работает под управлением ОС WINDOWS NT/2000/XP/Vista/W7. Программа (Speech.exe) устанавливается на любом компьютере в сети с установленной звуковой картой и подключенными динамиками (Рис 7).

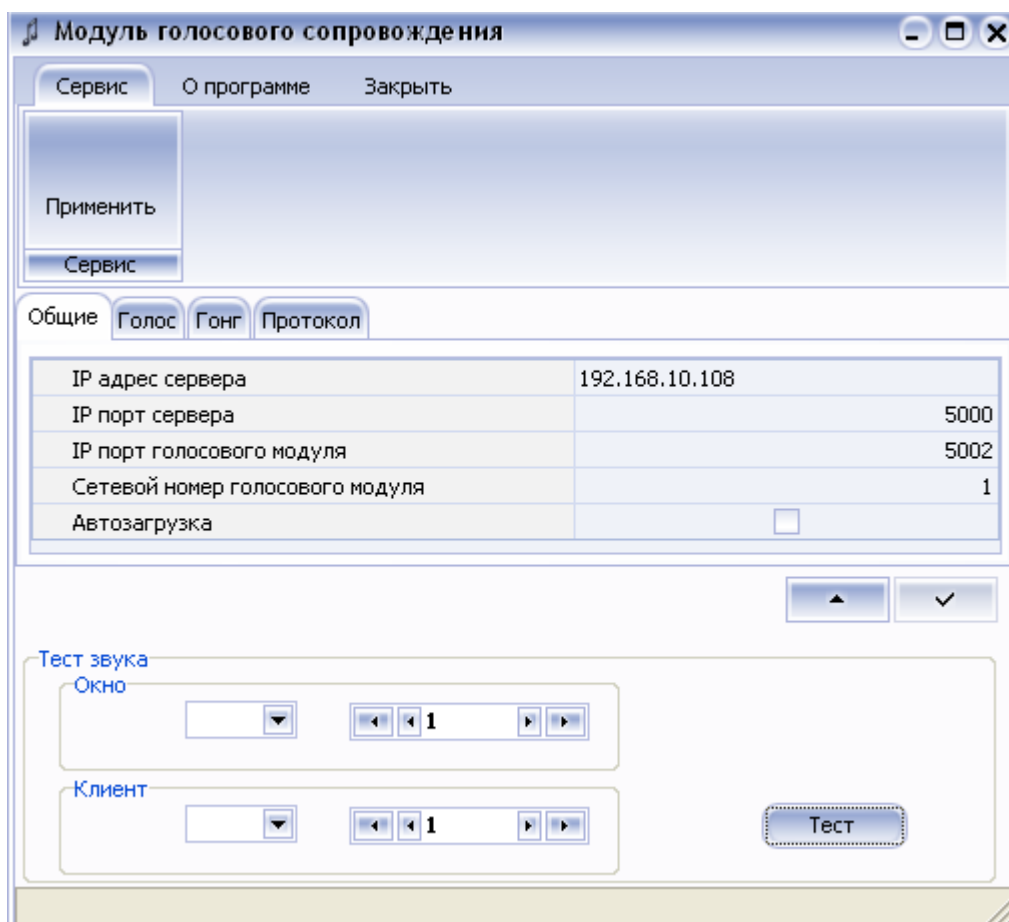


Рис 7.

- ✓ Модуль «**Модуль голосового оповещения**» поддерживает :
 - - номер клиента: 4 цифровые разряда (до 1999) плюс префикс
 - - номер окна: 3 цифровые разряда (до 999) плюс префикс.
 - ВНИМАНИЕ: префикс - латинская прописная или заглавная буква.
- ✓ Имеется возможность автозагрузки приложения при запуске операционной системы.
- ✓ Имеется возможность выбрать один из двух встроенных голосов или голос пользователя (звуковые файлы расположены в папке CustomWav).
- ✓ Имеется возможность выбрать один из шести встроенных гонгов или гонг
- ✓ пользователя (звуковой файл расположен в папке CustomWav) или отказаться от его воспроизведения.

Модуль оперативного контроля, настройки и управления, предварительной записи

Модуль системы позволяет производить оперативный контроль, настройку системы электронной очереди, настройку системы оценки качества обслуживания, электронного опроса и анкетирования, настройку предварительной записи по телефону и интернету, производить предварительную запись по телефону на текущий день и предварительную запись на следующие дни в интернет базу (при подключении компьютера к интернету).

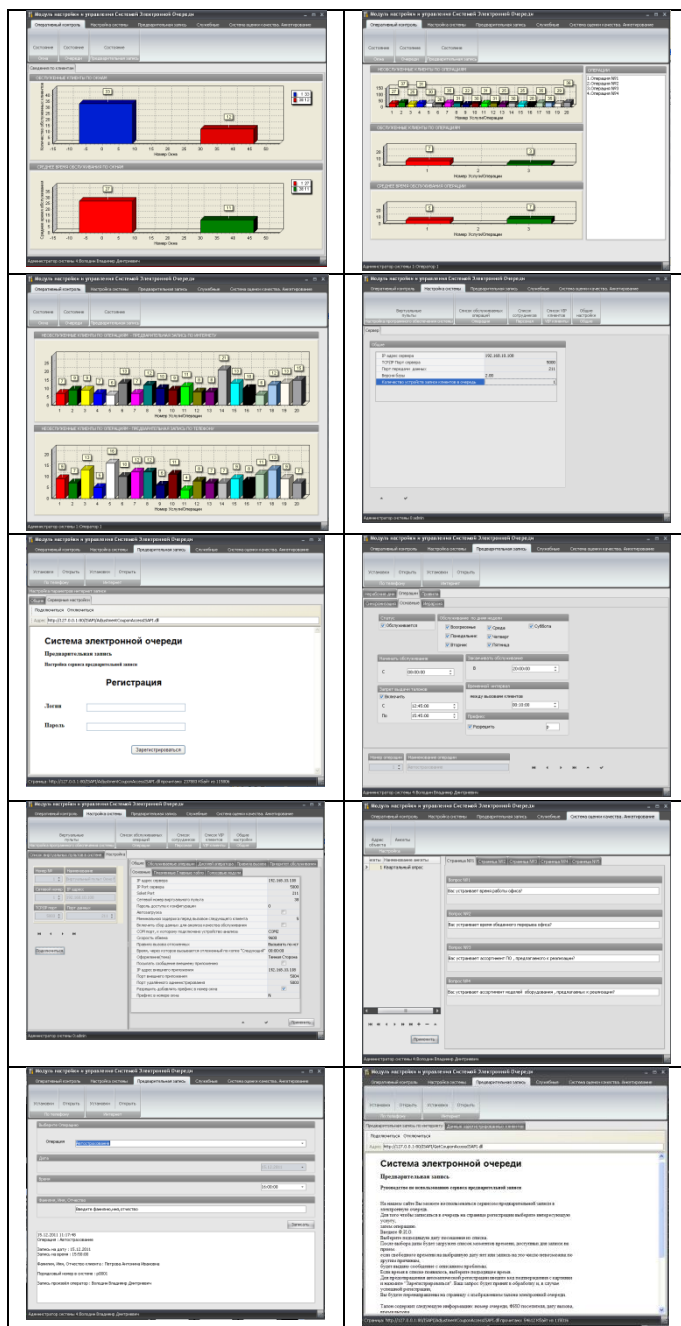


Рис.8.

Оперативный контроль

Оперативный контроль позволяет получать сведения в реальном времени:

- по количеству клиентов, обслуженных по окнам ,
- среднее время обслуживания по каждому окну,
- количество не обслуженных клиентов по операциям,
- количество обслуженных клиентов по операциям,
- среднее время обслуживания клиентов по операциям,
- количество не обслуженных клиентов по операциям, записанных по телефону,

- количество не обслуженных клиентов по операциям, записанных по интернету.

Настройка системы

Имеется возможность:

- производить общие настройки,
- настраивать список обслуживаемых операций ,
- настраивать список сотрудников,
- настраивать список VIP клиентов,
- производить настройку правил записи клиентов по телефону,
- производить настройку правил записи клиентов по интернету,
- производить настройку системы оценки качества обслуживания ,
- производить оперативно настройку всех виртуальных пультов в системе.**

Предварительная запись

Имеется возможность:

- Производить предварительную запись по телефону на текущий день,
- Производить предварительную запись на следующие дни в интернет базу (при подключении компьютера к интернету).

Модуль отчётов

Модуль «**Модуль отчётов**» системы предназначен для работы в системах электронной очереди.

Модуль «**Модуль отчётов**» системы - позволяет получить различные типы отчётов для анализа и планирования деятельности предприятия обслуживания в разрезе клиентов, операторов, операций, интервала дат.

Доступны следующие отчёты:

- Объект
- Сотрудники
- Операции
- Клиенты: количество обслуженных клиентов по интервалу дат
- Клиенты: количество обслуженных клиентов (с группировкой операция-дата)
- Клиенты: количество обслуженных клиентов (с группировкой дата-операция)
- Клиенты: время ожидания, время обслуживания, время в офисе
- Операции: время ожидания, время обслуживания, время в офисе клиентов (с группировкой операция-дата)
- Операции: время ожидания, время обслуживания, время в офисе клиентов(с группировкой дата-операция)
- Операторы: количество обслуженных клиентов, время обслуживания (с группировкой по дате)
- Операторы: количество обслуженных клиентов, время обслуживания (с группировкой по операторам)
- Оценка тенденции качества обслуживания всей организации в целом
- Оценка качества обслуживания каждого окна (оператора) в отдельности

- Книга жалоб, предложений, замечаний, благодарностей
- Отчет по ответам на вопросы анкеты.

Возможен экспорт отчётов в наиболее востребованные форматы (Рис 9).

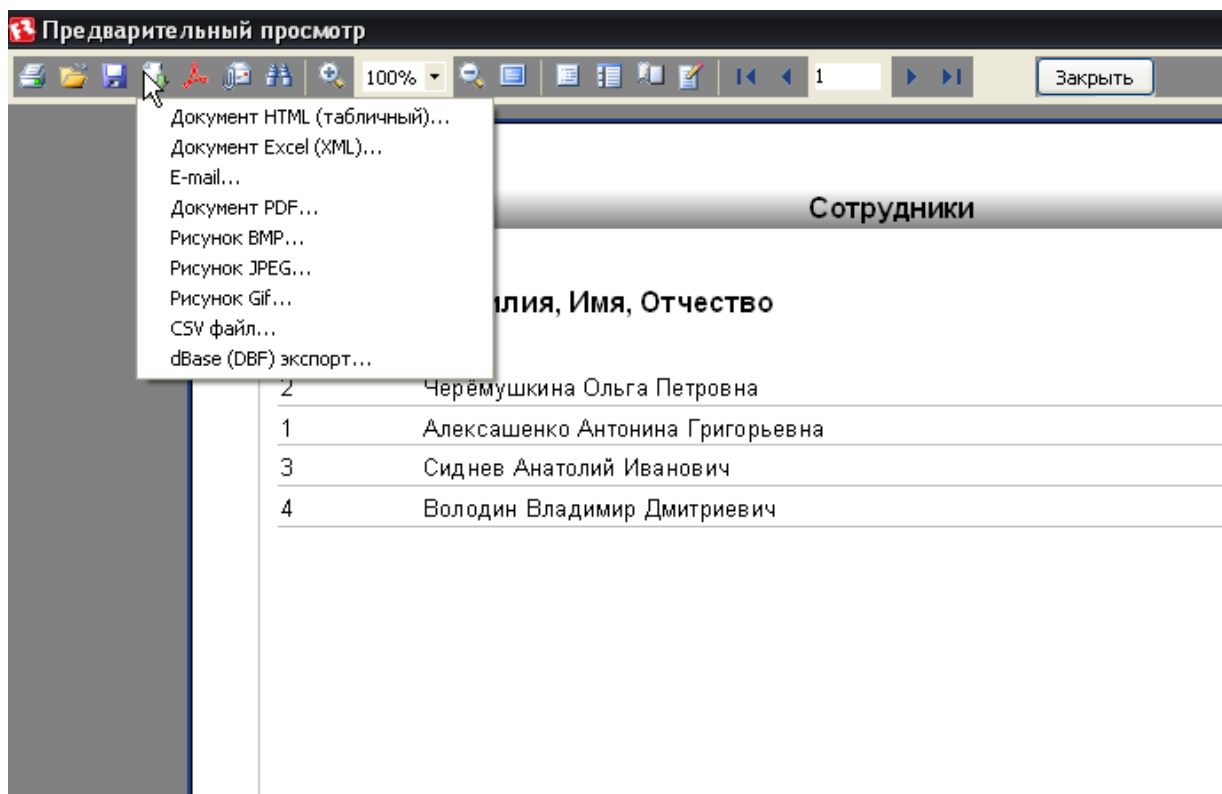


Рис.9.

По дополнительной договорённости возможна доработка отчётов или разработка новых по Вашим требованиям.

Примеры некоторых отчётов:

Предварительный просмотр

100%

1

Заккрыть

Отчет по обслуженным клиентам по интервалу дат

Компания

НПО "Cat3689"

Регион

Московская обл.

Город

Электросталь

Микрорайон

Северный

Улица

Костюцко

Дом

3

Телефон

8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011

по: 16.12.2011 12:58:54

Дата: 23.09.2011

Всего обслужено: 11

Дата: 28.09.2011

Всего обслужено: 9

Дата: 03.10.2011

Дата: 05.10.2011

Дата: 06.10.2011

Всего обслужено: 59

Дата: 07.10.2011

Дата: 10.10.2011

Дата: 11.10.2011

Дата: 13.10.2011

Дата: 02.12.2011

Дата: 12.12.2011

Всего обслужено по интервалу: 255

16

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

1	Автострахование
23.09.2011	
28.09.2011	
03.10.2011	
05.10.2011	
1	
Всего по дате обслужено: 1	
06.10.2011	
07.10.2011	
10.10.2011	
11.10.2011	
13.10.2011	
02.12.2011	
Всего по операции обслужено: 36	
2	Потребительский кредит
3	Обслуживание пластиковых карт
4	Обслуживание корпоративных клиентов

Всего обслужено: 102

Предварительный просмотр

100% 1 Закрыть

Компания	НПО "Cat3689"
Регион	Московская обл.
Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюцко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

23.09.2011	1 Автострахование	4 Обслуживание корпоративных клиентов	Всего по дате обслужено: 4
28.09.2011			
03.10.2011			
05.10.2011			
06.10.2011			
07.10.2011			
10.10.2011			
11.10.2011			
13.10.2011			
02.12.2011			

Всего обслужено: 102

Предварительный просмотр

100% 1 Закрыть

Улица	Костюцко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
Дата: 23.09.2011								
Дата: 28.09.2011								
Дата: 03.10.2011								
4	5	6	1	2	2	4	5	6
Дата: 05.10.2011								
Дата: 06.10.2011								
Дата: 07.10.2011								
Дата: 10.10.2011								
Дата: 11.10.2011								
Дата: 13.10.2011								
Дата: 02.12.2011								
Дата: 12.12.2011								

Обобщенные характеристики

Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
0	78,55	385	0	3,82	274	0	91,55	417

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

**Операции: время ожидания, время обслуживания, время в офисе по интервалу дат
(с группировкой операция-дата)**

Компания	НПО "Cat3689"
Регион	Московская обл.
Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
№ Операции: 1			Операция: Автострахование					
№ Операции: 2			Операция: Потребительский кредит					
№ Операции: 3			Операция: Обслуживание пластиковых карт					
№ Операции: 4			Операция: Обслуживание корпоративных клиентов					
Обобщенные характеристики								
Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
0	56,70	350	0	3,17	53	0	84,77	366

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
Дата: 23.09.2011								
№ Операции: 1			Операция: Автострахование					
64	67	69	1	1	1	64	66	69
№ Операции: 4			Операция: Обслуживание корпоративных клиентов					
0	0	0	0	0	0	0	0	0
Обобщенные характеристики по дате по всем операциям								
Время ожидания			Время обслуживания			Время в офисе		
Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс	Мин	Среднее	Макс
0	33,50	69	0	0,50	1	0	33,00	69
Дата: 28.09.2011								
Дата: 03.10.2011								
Дата: 05.10.2011								

Предварительный просмотр

100% 1 Закреть

Операторы: количество обслуженных клиентов, время обслуживания (с группировкой по дате)

Компания	НПО "Cat3689"
Регион	Московская обл.
Город	Электросталь
Микрорайон	Северный
Улица	Костюшко
Дом	3
Телефон	8-903-958-12-45

Интервал с: 04.07.2011 по: 16.12.2011 12:58:54

Количество обслуженных клиентов	Время обслуживания		
	Мин	Среднее	Макс
23.09.2011			
28.09.2011			
03.10.2011			
04.10.2011			
05.10.2011	5	0	1,00 3
06.10.2011			
07.10.2011	50	0	7,00 24
10.10.2011			
11.10.2011			
13.10.2011			
02.12.2011			

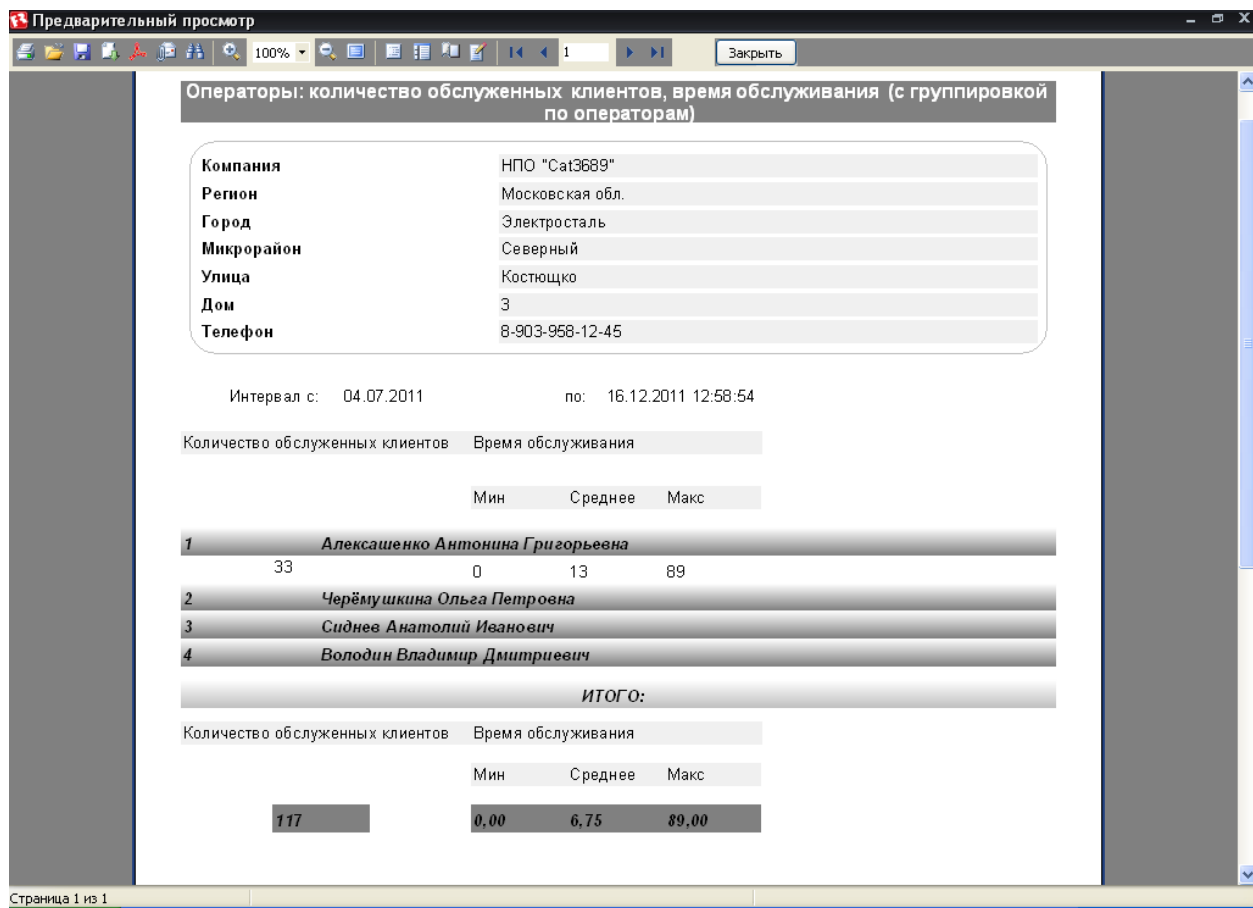


Рис.10.

МОДУЛЬ

«Предварительная запись по интернету»

1. Общие сведения

Модуль «**Предварительная запись по интернету**» системы предназначен для работы в системах электронной очереди.

Модуль «**Предварительная запись по интернету**» системы состоит из трех WEB модулей

- AdjustmentCouponAccessISAPI.dll предназначен для настройки правил предварительной записи,
- GetCouponAccessISAPI.dll предназначен для обработки запросов клиентов для записи в выбранную очередь и выдачи виртуального талона.
- GetDataAccessISAPI.dll предназначен для взаимодействия с основным локальным ПО.

Для поддержки работы этих модулей в поставке имеются два файла:

- ticket.mdb файл базы Access,
- Guess.dat файл инициализации (подробное описание в модуле управления и настройки Management.exe),
- connectionStringAccess.txt файл строки подключения к базе.

На сервере все файлы должны быть расположены в виртуальной исполняемой папке вашего сайта. Для OmniHTTPd это обычно ISAPI, для IIS это обычно Scripts, для APACHE это обычно Cgi-Bin.

2. Модуль обработки запросов клиентов

Для обращения к модулю обработки запросов клиентов для записи в выбранную очередь и выдачи виртуального талона на вашем сайте должна быть добавлена кнопка или подраздел меню с линком на GetCouponAccessISAPI.dll без действий и параметров.

При этом данный модуль сгенерирует HTML страницу с предложением прочитать условия предварительной записи Рис. 11. Все страницы генерируются в кодировке UTF-8, поэтому если вы загружаете данную страницу в фрейм вашей страницы вы должны быть уверены, что она также имеет такую же кодировку. В противном случае браузер не сможет правильно отобразить сформированную страницу.

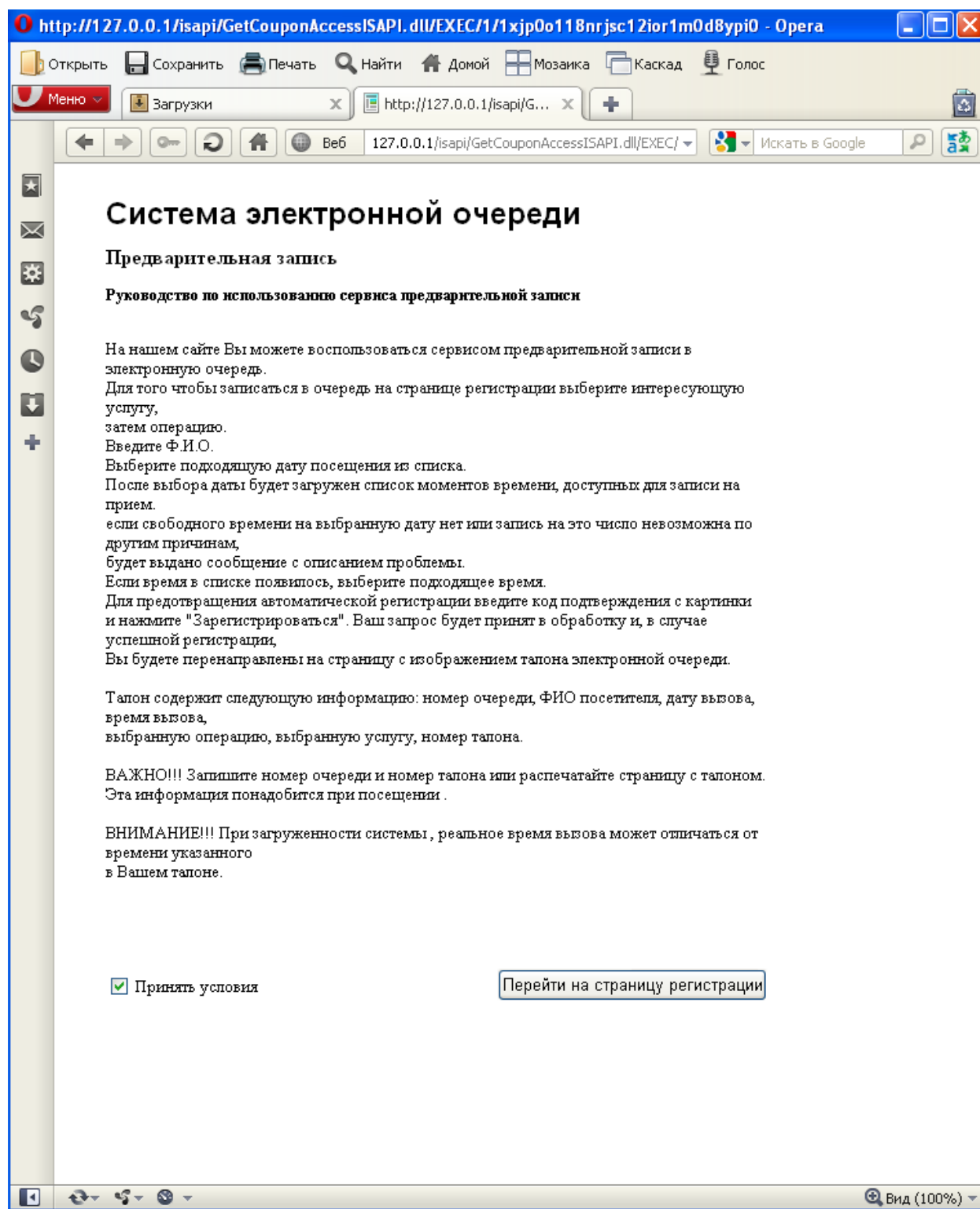


Рис.11.

После принятия условий открывается главная форма Рис.12

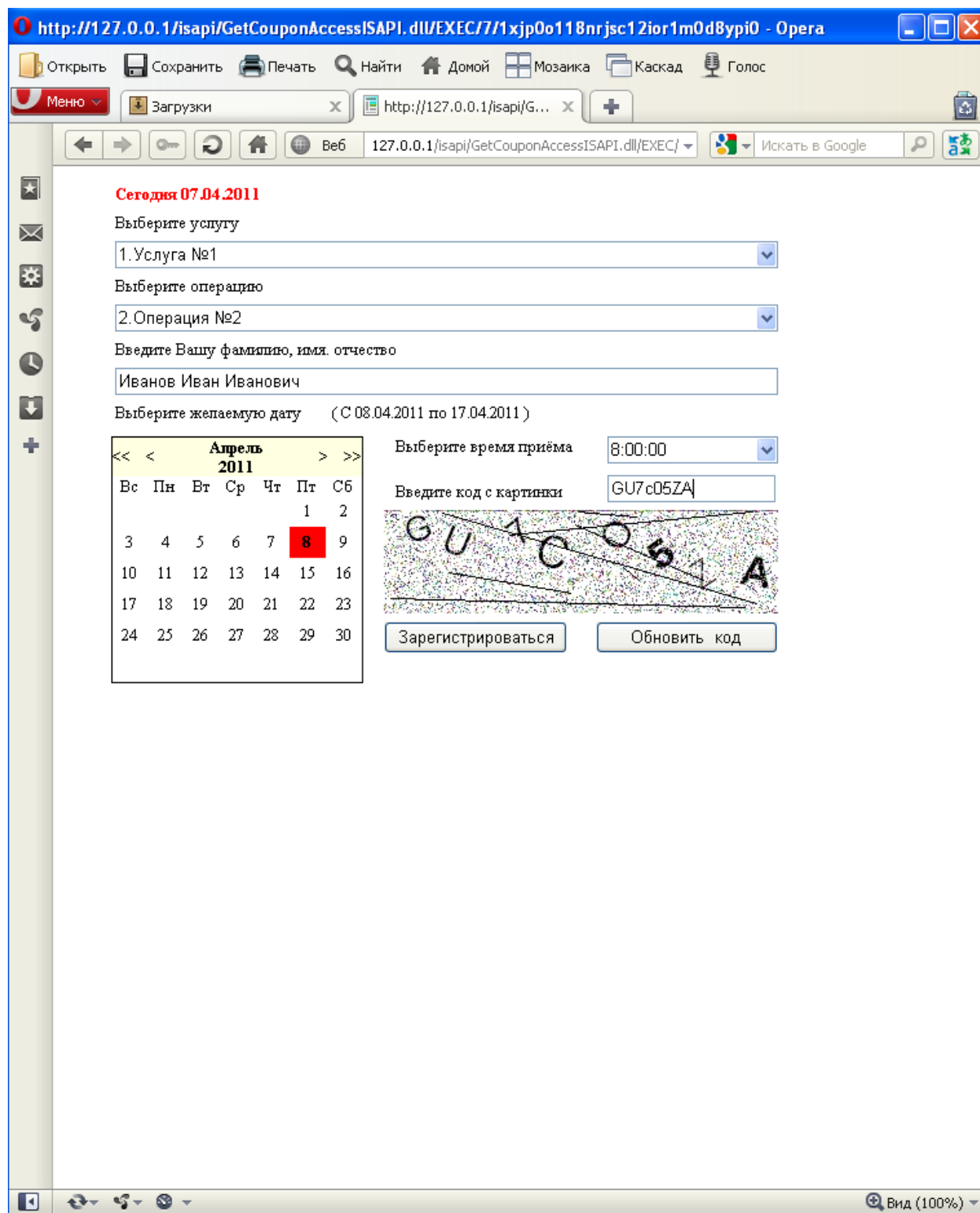


Рис.12.

После выбора услуги, операции, даты, времени, ввода фамилии кода антиспама при нажатии кнопки «Зарегистрироваться» открывается форма виртуального талона Рис. 13.

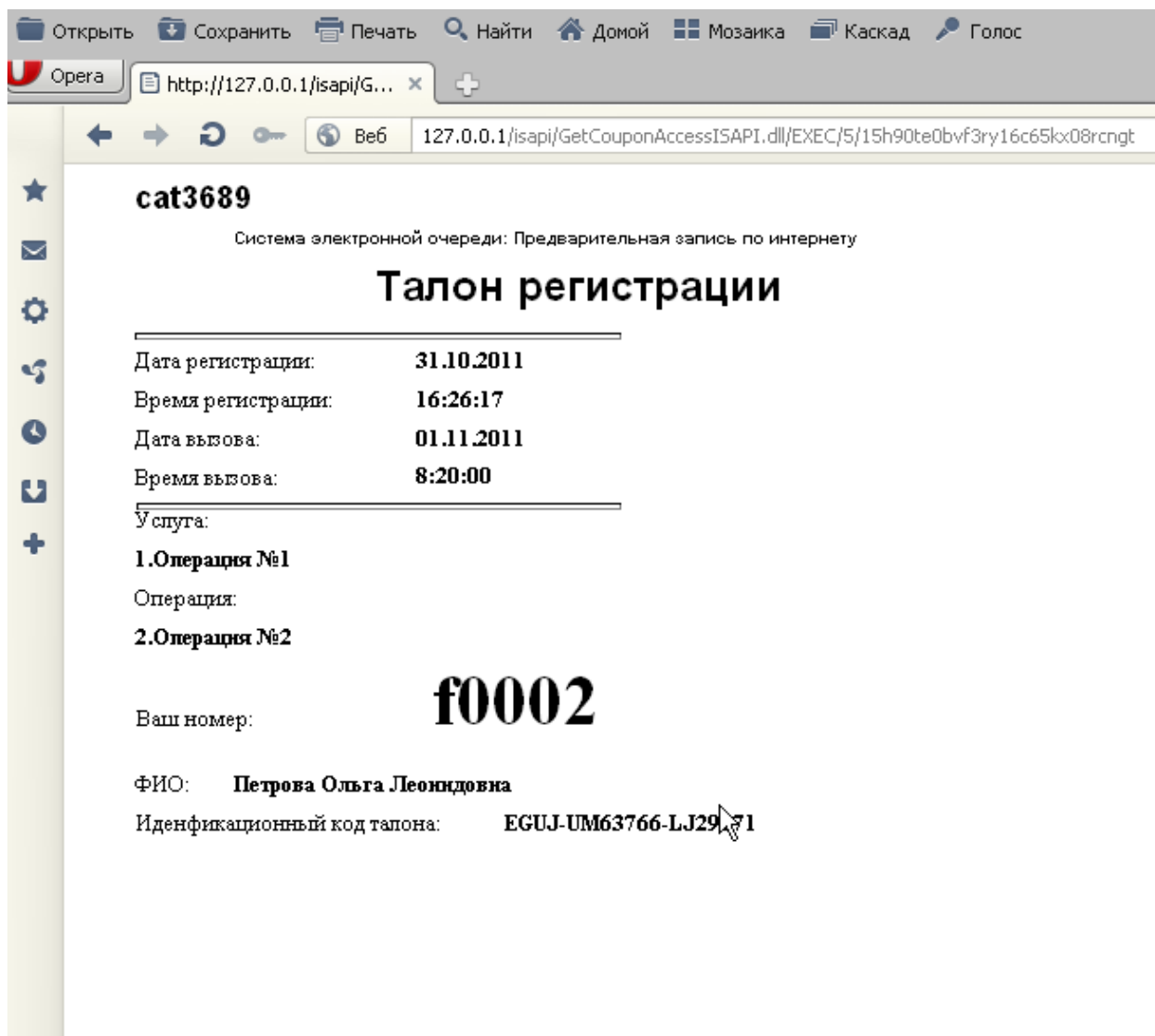


Рис.13.

Данный талон клиент может распечатать средствами браузера.

3. Модуль настройки правил предварительной записи

Настройку правил предварительной записи можно осуществить с помощью программы настройки и управления системой электронной очереди Management.exe или с помощью браузера. Адрес модуля настройки:

`http://имя_вашего_сайта/имя_исполняемой_виртуальной_папки/ AdjustmentCouponAccessISAPI.dll`

При успешном подключении выводится страница идентификации Рис.14.

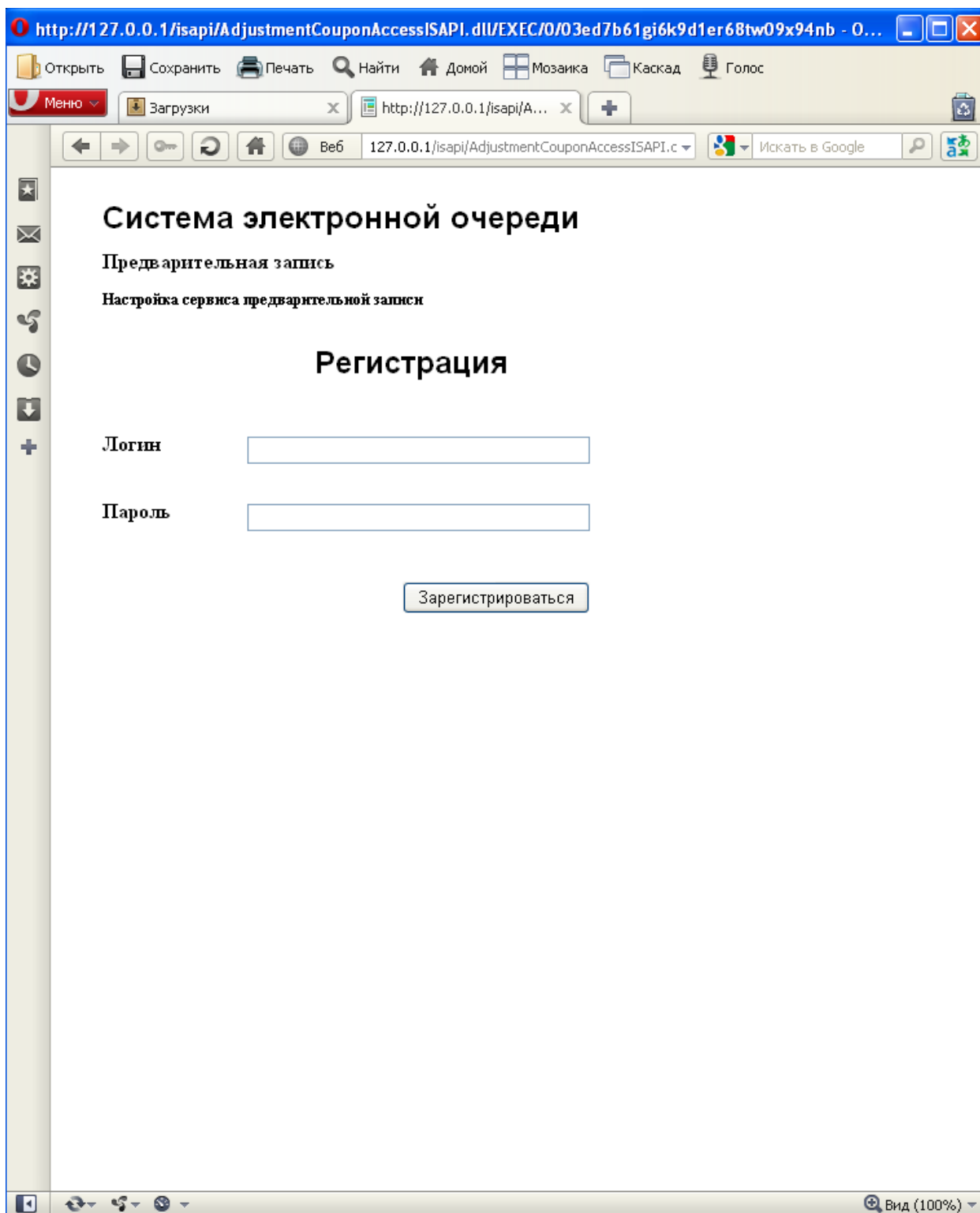


Рис. 14.

После успешного ввода Логина \Пароля происходит переход на страницу настройки Рис. 15., Рис. 16
По умолчанию Логин 1234567890, Пароль 0987654321.

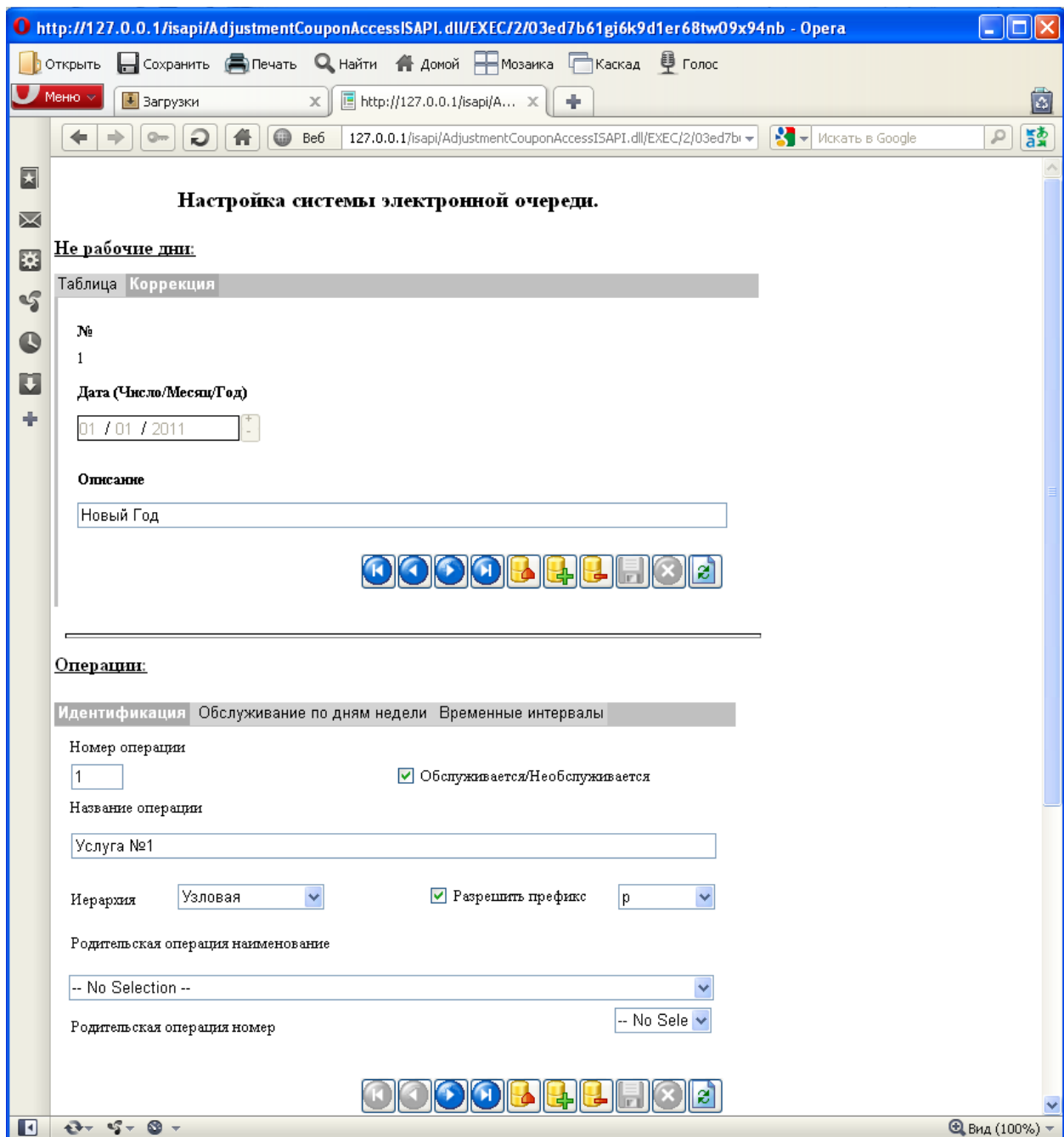


Рис. 15.

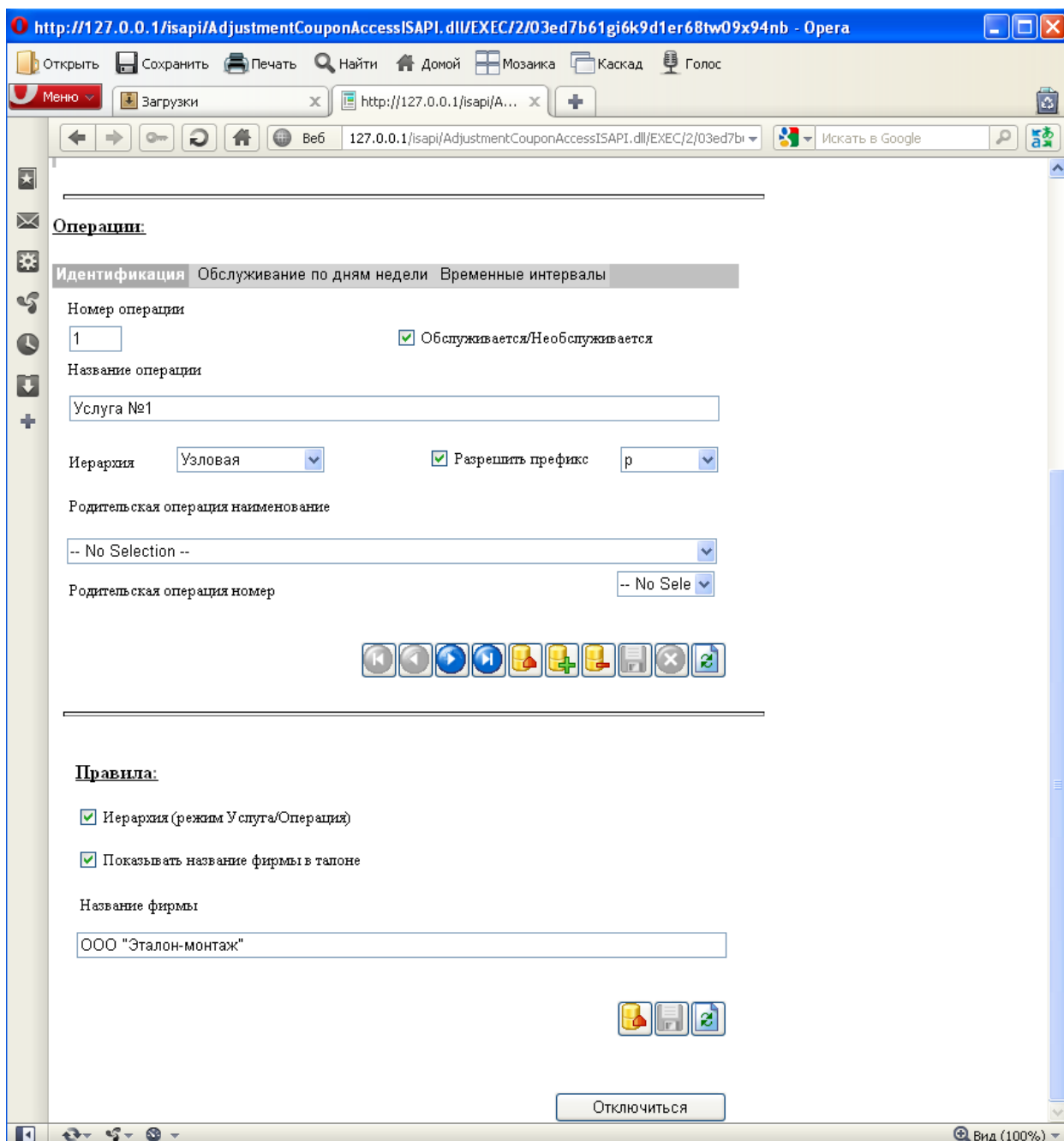


Рис. 16.

Особое внимание при настройке следует обратить на полное соответствие номера операции и её наименования на вашем сайте и в локальной базе на сервере электронной очереди в вашей организации.

4. База данных

Для работы предварительной записи по интернету используется автономная база Access (файл ticket.mdb). Этим обеспечивается полная независимость данной системы от СУБД на сервере и обеспечивается дополнительная безопасность и сохранность основных данных вашей организации. Для работы данной базы должно быть разрешено инициализация COM и установлена поддержка ADO не ниже версии 3.6.

Пароль доступа к базе по умолчанию 0987654321. Вы должны сменить его перед размещением файла на сервере.

5. Файл поддержки Guess.dat

Guess.dat - это файл инициализации (подробное описание в модуле управления и настройки Management.exe).

6. Файл поддержки connectionStringAccess.txt

ConnectionStringAccess.txt - этот файл содержит строку подключения к базе. Пароль пустой. При обработке он будет сформирован из файла Guess.dat.

Пример строки подключения:

```
Provider=Microsoft.Jet.OLEDB.4.0;Data Source=c:\httpd\ISAPI\ticket.mdb;Mode=ReadWrite|Share Deny None;Persist Security Info=False;Jet OLEDB:Database Password=
```

Строка не должна иметь разрывов (переход на другую строку).

МОДУЛЬ

«Предварительная запись по интернету MSSQL»

1. Общие сведения

Модуль «**Предварительная запись по интернету MSSQL**» системы предназначен для работы в системах электронной очереди.

Модуль «**Предварительная запись по интернету MSSQL**» системы состоит из трех WEB модулей

- AdjustmentCouponMSSQLISAPI.dll предназначен для настройки правил предварительной записи,
- GetCouponMSSQLISAPI.dll предназначен для обработки запросов клиентов для записи в выбранную очередь и выдачи виртуального талона.
- GetDataMSSQLISAPI.dll предназначен для взаимодействия с основным локальным ПО.

Для поддержки работы этих модулей в поставке имеются два файла:

- ConnectionStringMSSQL.txt файл формирования строки подключения к базе MSSQL,
- Guess.dat файл инициализации (подробное описание в модуле управления и настройки Management.exe).

На сервере все файлы должны быть расположены в виртуальной исполняемой папке вашего сайта. Для OmniHTTPd это обычно ISAPI, для IIS это обычно Scripts, для APACHE это обычно Cgi-Bin.

2. Модуль обработки запросов клиентов

Для обращения к модулю обработки запросов клиентов для записи в выбранную очередь и выдачи виртуального талона на вашем сайте должна быть добавлена кнопка или подраздел меню с линком на GetCouponMSSQLISAPI.dll без действий и параметров.

При этом данный модуль генерирует HTML страницу с предложением прочитать условия предварительной записи. Все страницы генерируются в кодировке UTF-8, поэтому если вы загружаете данную страницу в фрейм вашей страницы вы должны быть уверены, что она также имеет такую же кодировку. В противном случае браузер не сможет правильно отобразить сформированную страницу.

3. Модуль настройки правил предварительной записи

Настройку правил предварительной записи можно осуществить с помощью программы настройки и управления системой электронной очереди Management.exe или с помощью браузера. Адрес модуля настройки:

http://имя_вашего_сайта/имя_исполняемой_виртуальной_папки/ AdjustmentCouponMSSQLISAPI.dll

По умолчанию Логин 1234567890, Пароль 0987654321.

Особое внимание при настройке следует обратить на полное соответствие номера операции и её наименования на вашем сайте и в локальной базе на сервере электронной очереди в вашей организации.

4. База данных

Для работы предварительной записи по интернету используется база MSSQL (файл ticket.mdf и ticket_log.ldf).

Формат таблиц в базе:

DataFull.txt

```
USE Ticket
CREATE TABLE DataFull
(
    DateTimeRegistrations datetime NULL,
    DateRegistrations date NULL,
    TimeRegistrations datetime NULL,
    TimeReaddressing datetime NULL,
    Status nvarchar(30) NULL,
    NumberClientOrdinal int NULL,
    NumberManager int NULL,
    NumberOperations int NULL,
    DateTimeCall datetime NULL,
    DateTimeRemove datetime NULL,
    DateTimeDelete datetime NULL,
    DateTimeEnd datetime NULL,
    HourRegistrations int NULL,
    Prefix nvarchar(1) NULL,
    VIP bit NULL,
    IdVIPClient nvarchar(255) NULL,
    Operator nvarchar(255) NULL,
    WhoWritten nvarchar(255) NULL,
    StatusEnd nvarchar(255) NULL,
    IdentifierClient nvarchar(255) NULL,
    DateTimeBeginWork datetime NULL,
    PrefixOperations nvarchar(1) NULL,
);
```

Holiday.txt

```
USE Ticket
CREATE TABLE Holiday
(
id int NULL,
Holiday datetime NULL,
Description nvarchar(255) NULL,
);
```

Operations.txt

```
USE Ticket
CREATE TABLE Operations
(
NumberOperation int NULL,
NameOperation nvarchar(255) NULL,
Servised bit NULL,
ServisedMonday bit NULL,
ServisedTuesday bit NULL,
ServisedWednesday bit NULL,
ServisedThursday bit NULL,
ServisedFriday bit NULL,
ServisedSaturday bit NULL,
ServisedSunday bit NULL,
AllowLook bit NULL,
TimeLookBegin datetime NULL,
TimeLookEnd datetime NULL,
TimeBeginWork datetime NULL,
TimeEndWork datetime NULL,
TimeInterval datetime NULL,
Parent nvarchar(255) NULL,
ParentOperation nvarchar(255) NULL,
ParentNumberOperation int NULL,
AllowPrefix bit NULL,
Prefix nvarchar(1) NULL,
);
```

RulesRecord.txt

```
USE Ticket
CREATE TABLE RulesRecord
(
id int NULL,
Hierarchy bit NULL,
ShiftDate int NULL,
AllowNameBank bit NULL,
NameBank nvarchar(255) NULL,
TypeNumbering nvarchar(255) NULL
);
```

Пароль доступа к базе по умолчанию 0987654321, ID пользователя 1234567890. Вы должны сменить его перед размещением файла на сервере.

5. Файл поддержки Guess.dat

Guess.dat - это файл инициализации (подробное описание в модуле управления и настройки Management.exe). Он содержит пароль и идентификатор доступа к странице настройки и пароль и идентификатор доступа к базе.

6. Файл **ConnectionStringMSSQL.txt**

ConnectionStringMSSQL.txt – содержит строку подключения к базе без идентификатора пользователя и пароля доступа. Например:

```
Provider=SQLNCLI10.1;Integrated Security="";Persist Security Info=False;Initial Catalog=Ticket;Data Source=.\SQLEXPRESS;Trust Server Certificate=False;Use Encryption for Data=False;
```

Если вы не используете интегрированную проверку подлинности, то сформируйте логин и пароль пользователя базы в приложении Management.exe. Они будут зашифрованы в файле Guess.dat. Поместите его в исполняемую папку. В файле ConnectionStringMSSQL.txt добавьте вторую строку с наименованием идентификатора пользователя и третью строку с наименованием пароля, принятый в используемом провайдере базы данных.

Для SQLNCLI10 это:

```
Uid  
Pwd
```

Для других провайдеров это:

```
User Id  
Password
```

На большинстве хостов это почему-то несовместимо.

Реальные имя и пароль будут сформированы в процессе обработки и строка в приложении примет вид:

```
Provider=SQLNCLI10.1;Integrated Security="";Persist Security Info=False;Initial Catalog=Ticket;Data Source=.\SQLEXPRESS;Trust Server Certificate=False;Use Encryption for Data=False;  
Uid=1234567890;Pwd=0987654321;
```

Система оценки качества обслуживания, опроса/анкетирования клиентов. Электронная книга жалоб и предложений. (СОКО)

Программа может быть установлена на отдельном информационном киоске или на билетной машине с двумя мониторами с расширением рабочего стола вправо и выводом формы приложения на дополнительный монитор (Рис. 17).

ЭЛЕКТРОННАЯ КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	
	Оценка качества обслуживания нашей организации. Вы можете дать оценку качества обслуживания в нашей организации, также дать оценку тенденциям.
	Оценка качества обслуживания конкретного окна. Вы можете дать оценку качества обслуживания нашему операционисту в конкретном окне.
	Вы можете оставить жалобу, предложение, благодарность нашему сотруднику.
	Анкета. Просим Вас ответить на вопросы нашей анкеты. Ваши ответы позволят нам значительно улучшить обслуживание.
ООО " Cat3689", Московская область, г. Электросталь, м-р Южный, ул. Радченко, дом №8, (09657)-543-22-11	

Рис.17.

Данная система «СОКО» позволяет клиентам вашей организации дать оценку качества обслуживания всей организации в целом, определить тенденцию качества обслуживания, позволяет дать оценку качества обслуживания каждого окна в отдельности, написать в электронной книге свои жалобы, предложения, замечания, благодарности, ответить на вопросы анкеты. Вы можете с помощью различных анкет провести нужный вам опрос клиентов по интересующей вас тематике.

Модуль «СОКО» системы отвечает за запись на сервер данных, введенных опрашиваемым клиентом.. Он реализован с помощью программы QualityService.exe и работает под управлением ОС WINDOWS NT/2000/XP/Vista/W7. Программа QualityService.exe устанавливается на любом компьютере в сети имеющем связь с сервером.

Формы программы:

Качество обслуживания по отдельным окнам.

Общая оценка качества обслуживания

Текущая оценка

Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

Тенденция качества обслуживания

Тенденция

Стало хуже	Стало лучше

Закреть

OK

000 " Cat3689", Московская область, г. Электросталь, м-р Южный, ул. Радченко, дом №8, (09657)-543-22-11

Окно

000

Выберите окно

+

-

Плохо Удовлетворительно Хорошо Отлично

Закреть OK

000 " Cat3689", Московская область, г. Электросталь, м-р Южный, ул. Радченко, дом №8, (09657)-543-22-11



Рис.18.

Установка программного обеспечения.

Программное обеспечение поставляется в виде установочного файла Setup.exe для каждой компоненты. Вам необходимо запустить данный файл на исполнение и далее следовать инструкциям.

Рекомендуется устанавливать «Сервер» и «Билетную машину» на терминале билетной машины. «Виртуальные пульты» устанавливаются на рабочих местах операторов. «Модуль администратора» и «Модуль отчётов» устанавливается на компьютере администратора зала. Модуль «Плазма» и «Голосовой модуль»

устанавливаются на компьютере в конструктиве, прикрепляемым к задней стенке плазменного монитора(например ASER Aspire R3610 или аналогичном).

Модуль «Система оценки качества обслуживания, опроса/анкетирования клиентов, Электронная книга жалоб и предложений» может быть установлена на отдельном информационном киоске или на билетной машине с двумя мониторами с расширением рабочего стола вправо и выводом формы приложения на дополнительный монитор. Файлы предварительной записи по интернету размещены на удалённом сервере.

Программное обеспечение после установки работает в демонстрационном режиме.

При этом:

Максимальное количество билетных машин: 1;
Максимальное количество виртуальных пультов: 1;
Максимальное количество голосовых модулей:1;
Максимальное количество плазменных табло: 1;
Максимальное количество модулей интернет записи: 1;

Максимальное количество клиентов: 20;

Время непрерывной работы сервера не более 1 часа.

Работоспособность ограничена предельной датой.

Для снятия ограничений Вам необходимо получить файл лицензии License.slip и поместить его в папку License в каталоге установки сервера.

Для получения файла лицензии Вам необходимо сформировать файл License.txt на закладке ЛИЦЕНЗИЯ и отослать его поставщику ПО.

Также необходимо указать необходимое Вам количество:

Максимальное количество виртуальных пультов;
Максимальное количество голосовых модулей;
Максимальное количество модулей интернет записи;

Модуль «Система оценки качества обслуживания, опроса/анкетирования клиентов, Электронная книга жалоб и предложений» лицензируется отдельно.

Программа после установки работает в демонстрационном режиме.

При этом не происходит запись оценок, жалоб и предложений, ответов на анкету в базу на сервере для дальнейшей обработки.

Для снятия ограничений Вам необходимо получить файл лицензии License.slip и поместить его в папку License в каталоге установки программы.

Для получения файла лицензии Вам необходимо сформировать файл License.txt на закладке ЛИЦЕНЗИЯ . (формируется в папке License в каталоге установки) и отослать его поставщику ПО.

Спасибо за покупку!

