



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

ИНСТРУКЦИЯ ПО НАСТРОЙКЕ МОДУЛЯ

«Модуль оперативного контроля, настройки и управления, предварительной записи»

Системные требования

**Здесь приведены системные требования для МОДУЛЯ
«Модуль оперативного контроля, настройки и управления, предварительной
записи»**

Пользуясь списком системных требований, проверьте следующее:

права доступа

аппаратное обеспечение

операционная система

ПРАВА ДОСТУПА

**Для установки программного обеспечения на компьютере необходимы
права администратора.**

АППАРАТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Частота процессора

Не менее 1.8 ГГц

Рекомендуется 2.2 ГГц

Жесткий диск

Не менее 200 ГБ

Рекомендуется 400 ГБ

Оперативная память

Не менее 512 МБ

Рекомендуется 1 ГБ

Монитор -

Разрешение не менее 1024x768, цвет 32 бита

Рекомендуется Разрешение 1280x1024, цвет 32 бита

Графическая плата

Не менее 256 МБ

Рекомендуется 512 МБ

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА

Рекомендуется:

**Windows XP, 32-разрядная версии Professional, с пакетом обновления 3
или более поздней версии,**

**Windows Vista, 32- разрядная версии,
Windows 7, 32- разрядная версии.**

1. Общие сведения

Модуль системы предназначен для работы в системах электронной очереди.

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).

2. Оперативный контроль

Оперативный контроль позволяет получать сведения в реальном времени:

- по количеству клиентов, обслуженных по окнам (Рис. 1),
- среднее время обслуживания по каждому окну (Рис. 1),
- количество не обслуженных клиентов по операциям (Рис. 2),
- количество обслуженных клиентов по операциям (Рис. 2),
- среднее время обслуживания клиентов по операциям (Рис. 2),
- количество не обслуженных клиентов по операциям, записанных по телефону (Рис. 3),
- количество не обслуженных клиентов по операциям, записанных по интернету (Рис. 3).

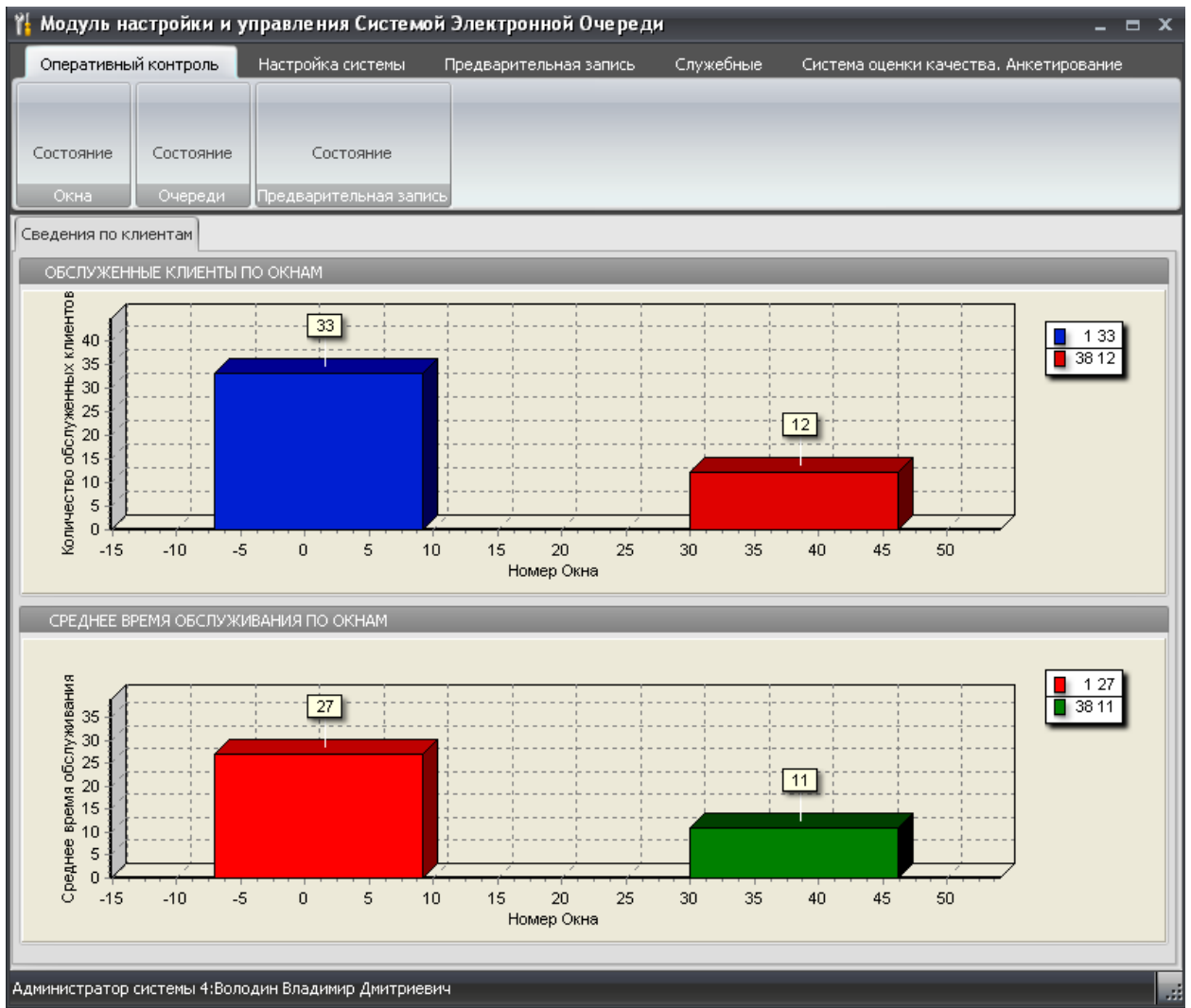


Рис. 1.

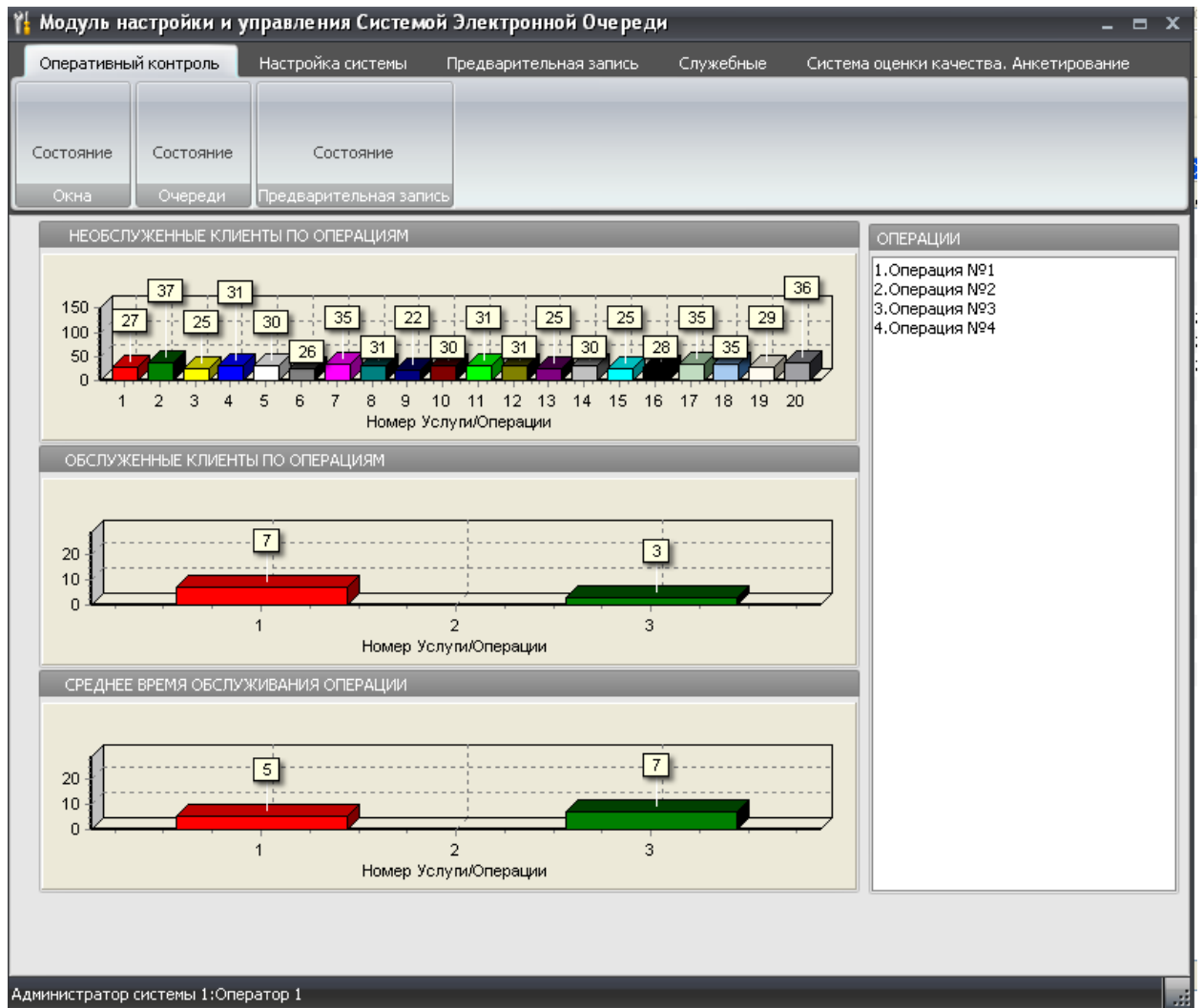


Рис. 2.

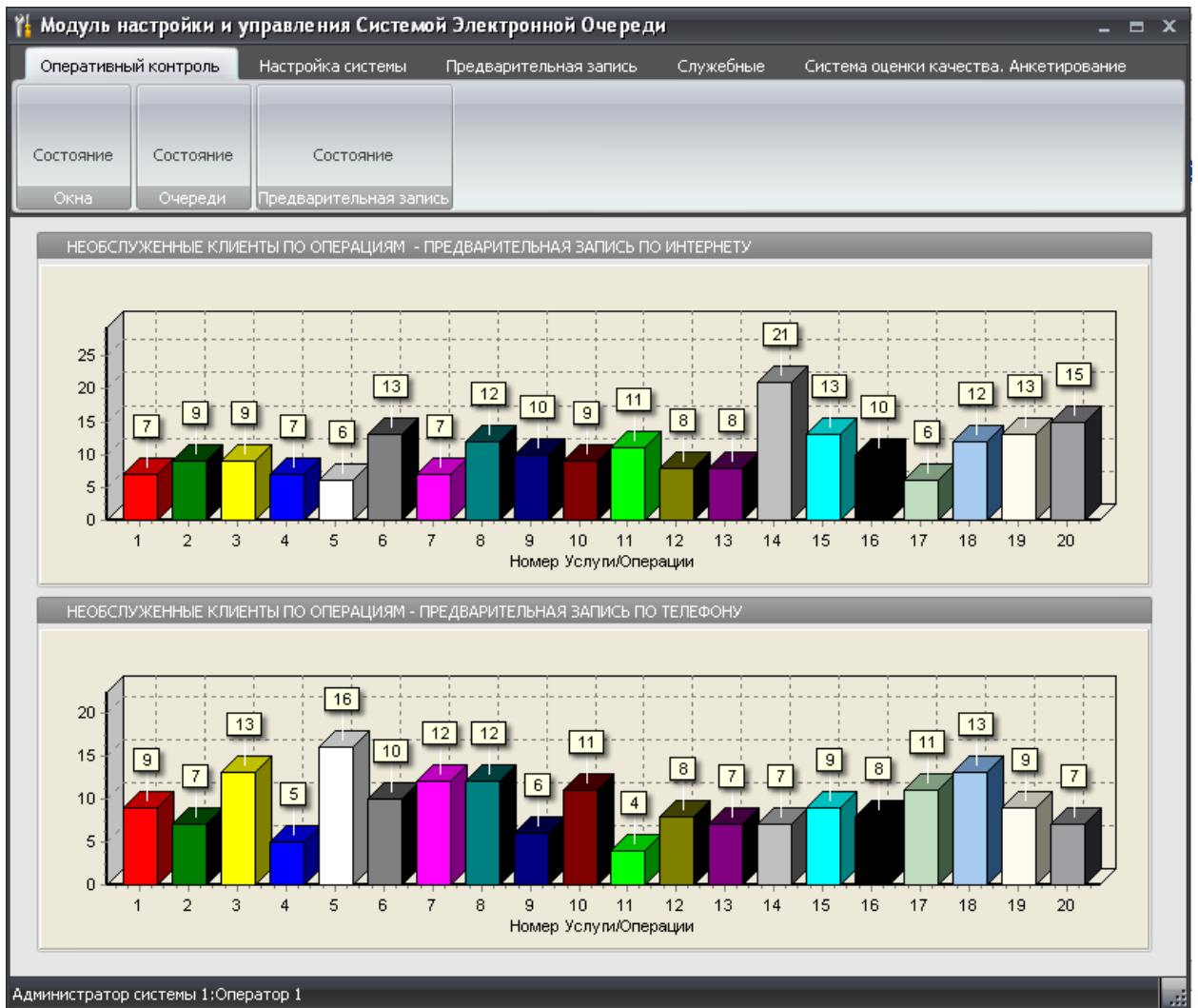


Рис. 3.

3. Настройка системы

Имеется возможность:

- производить общие настройки (Рис. 4),
- настраивать список обслуживаемых операций (Рис. 5),
- настраивать список сотрудников (Рис. 6),
- настраивать список VIP клиентов (Рис. 7),
- производить настройку правил записи клиентов по телефону (Рис. 8),
- производить настройку правил записи клиентов по интернету (Рис. 9),
- производить настройку системы оценки качества обслуживания (Рис. 10), (Рис. 11),
- производить оперативно настройку всех виртуальных пультов в системе (Рис. 12), (Рис. 13).**

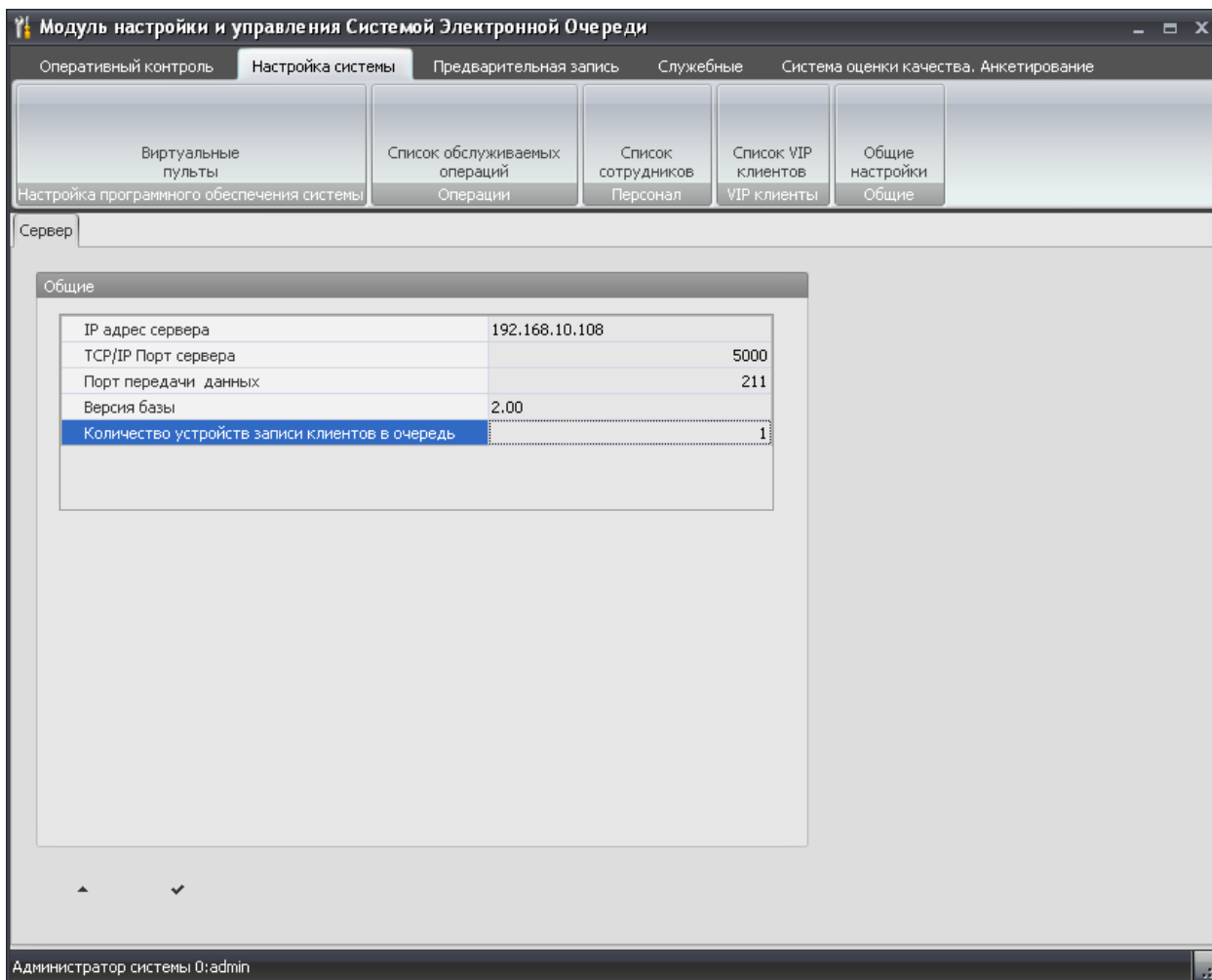


Рис. 4.

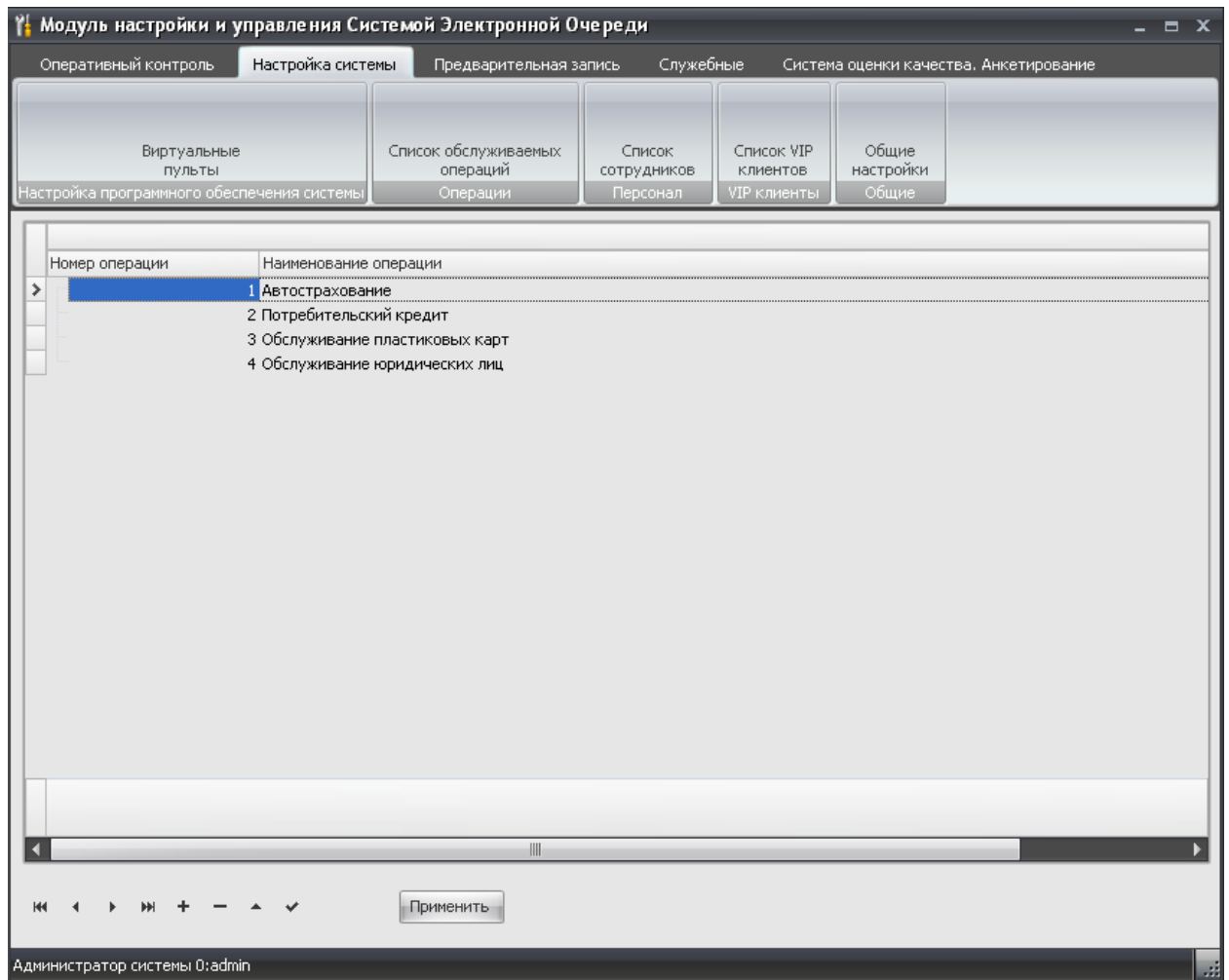


Рис. 5.

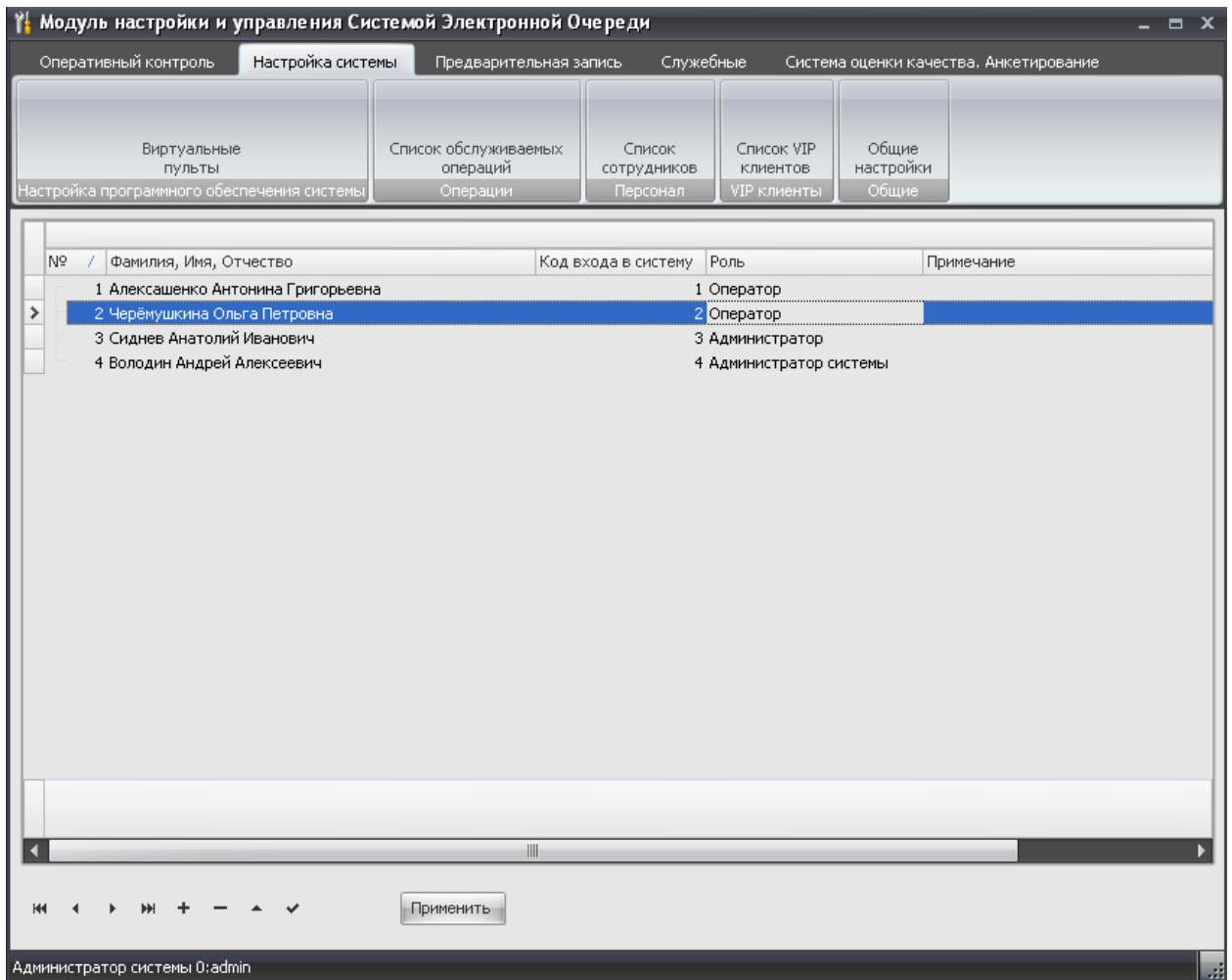


Рис. 6.

В зависимости от роли сотрудника ему разрешены различные действия в программе:

Администратор системы – разрешено всё,

Администратор системы – запрещены Общие настройки, настройки Предварительной записи, настройки Системы оценки качества-Анкетирования, Списка сотрудников и VIP клиентов.

Оператор – разрешён только оперативный контроль и предварительная запись.

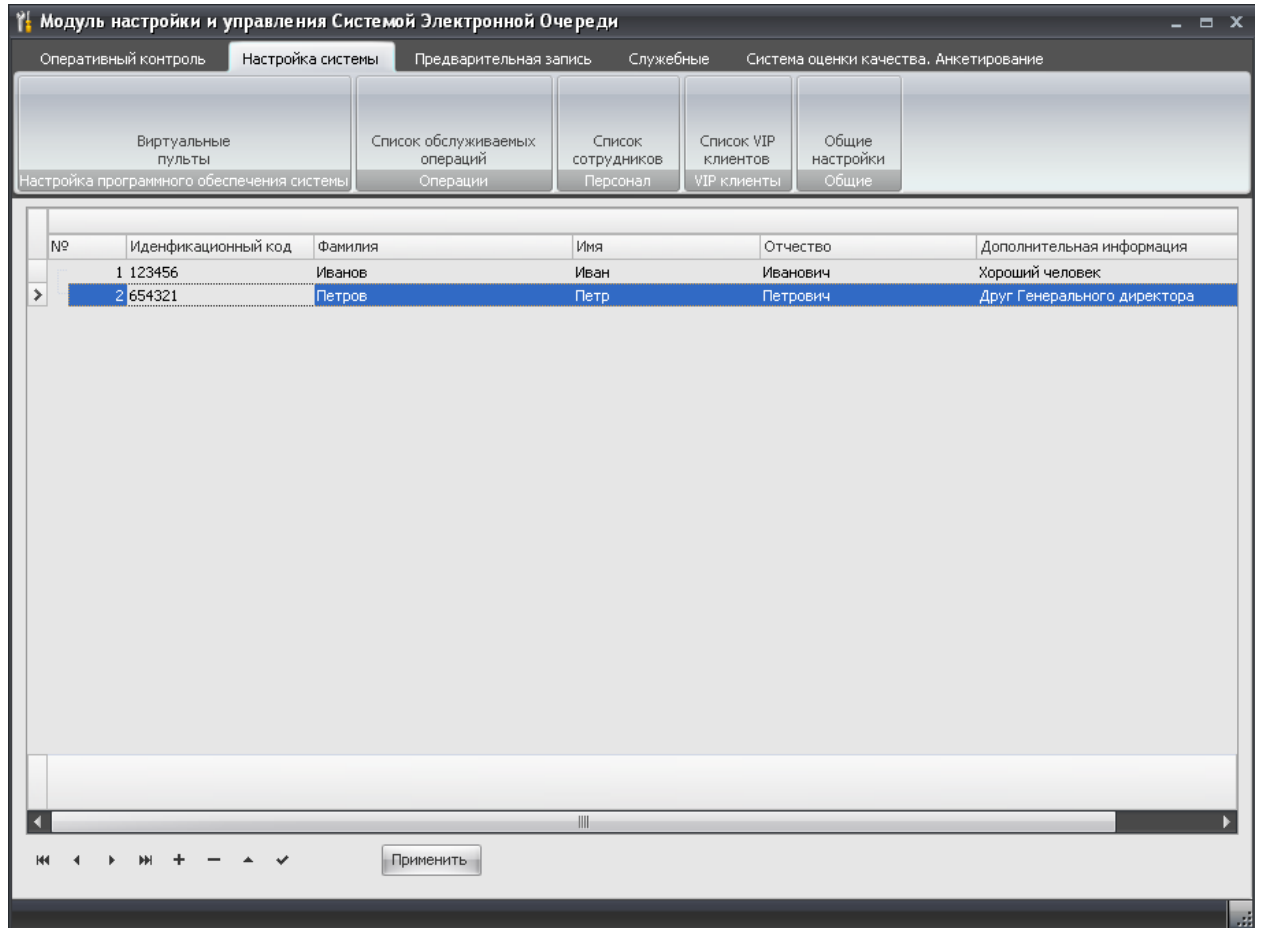
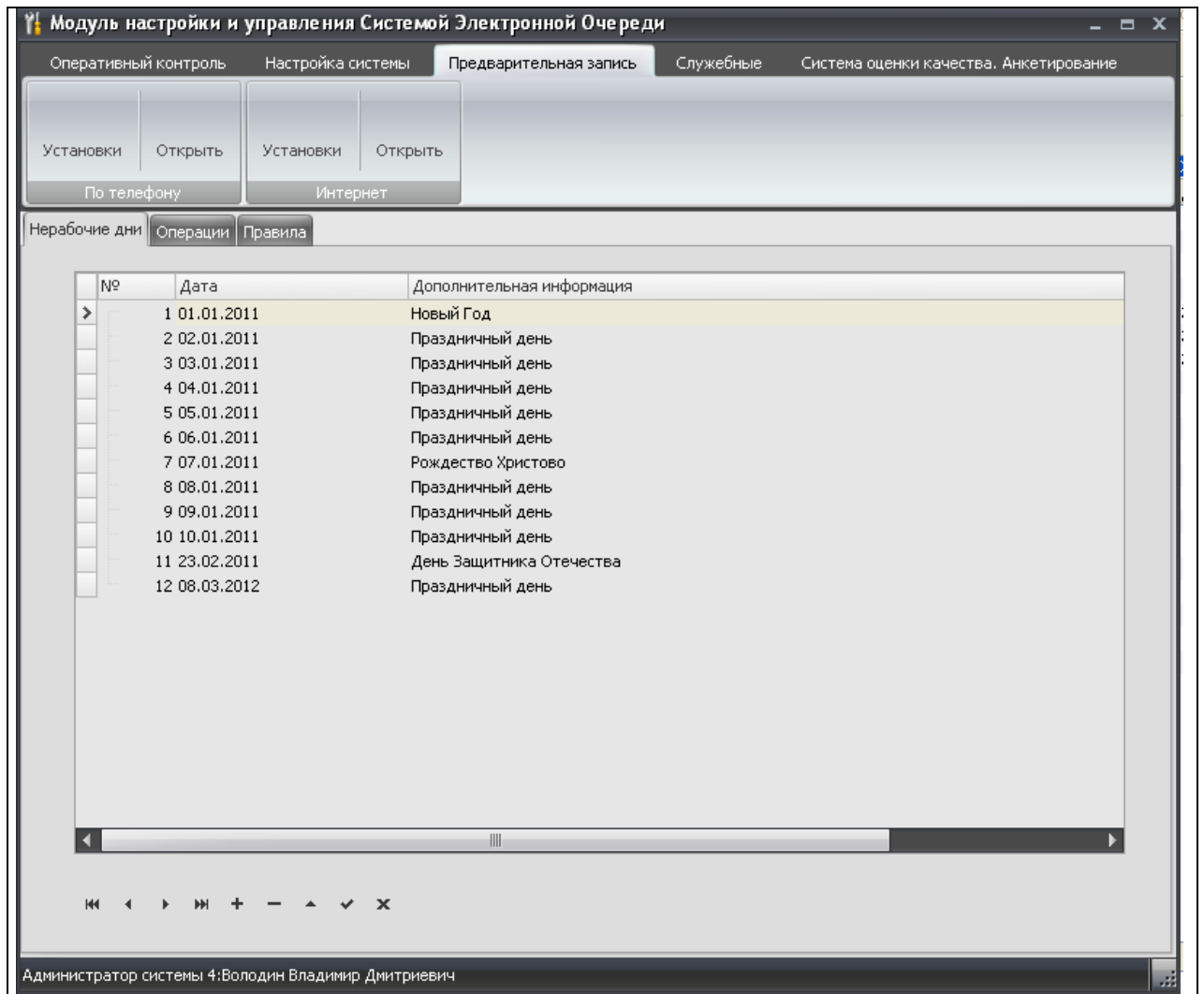
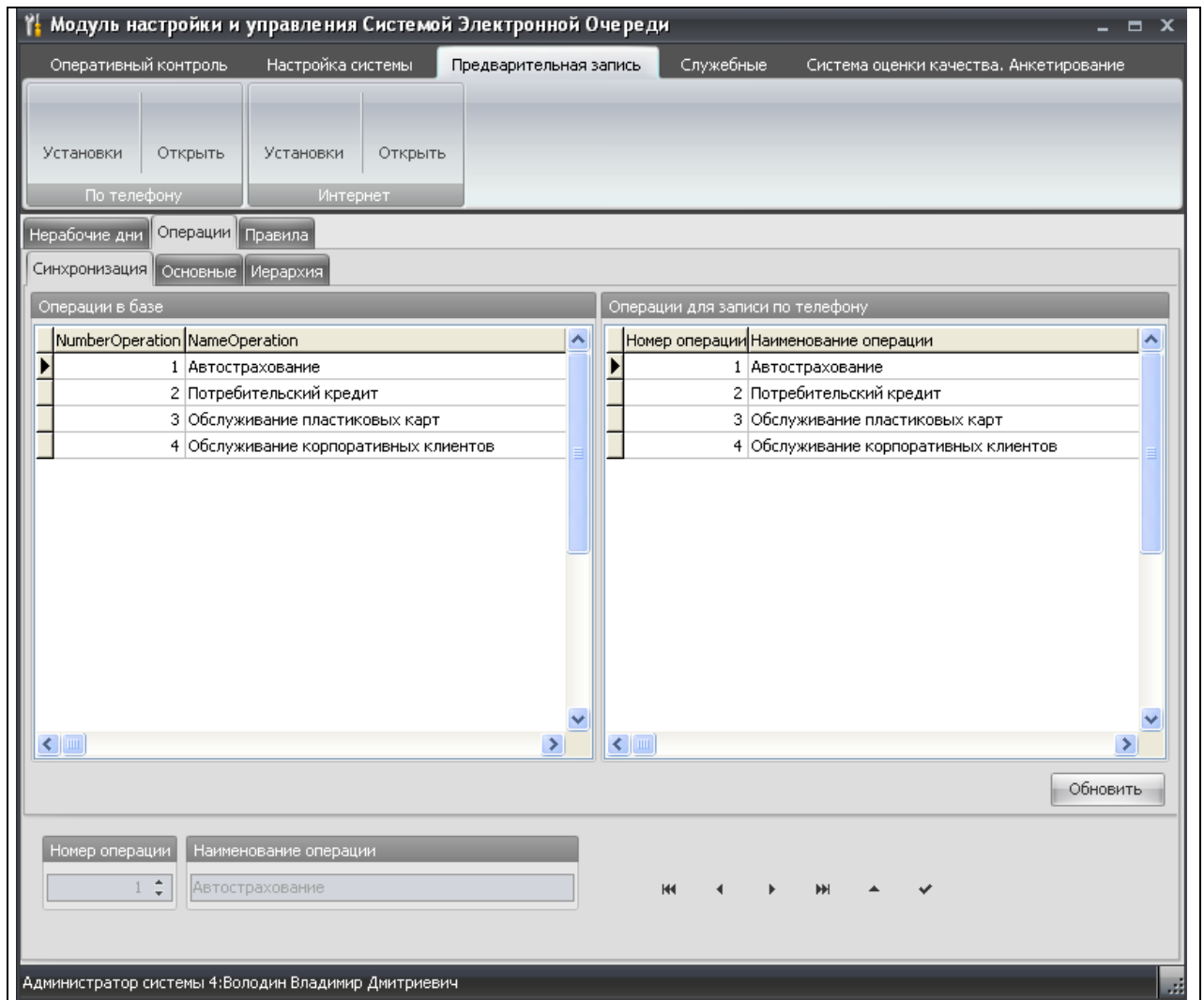


Рис. 7.





Модуль настройки и управления Системой Электронной Очереди

Оперативный контроль Настройка системы **Предварительная запись** Служебные Система оценки качества. Анкетирование

Установки Открыть Установки Открыть

По телефону Интернет

Нерабочие дни **Операции** Правила

Синхронизация Основные Иерархия

Статус
☒ Обслуживается

Обслуживание по дням недели
☒ Воскресенье ☒ Среда ☒ Суббота
☒ Понедельник ☒ Четверг
☒ Вторник ☒ Пятница

Начинать обслуживание
С 08:00:00

Заканчивать обслуживание
В 20:00:00

Запрет выдачи талонов
☒ Включить
С 12:45:00
По 15:45:00

Временной интервал
между вызовами клиентов
00:10:00

Префикс
☒ Разрешить р

Номер операции **Наименование операции**
1 Автострахование

Администратор системы 4:Володин Владимир Дмитриевич

Модуль настройки и управления Системой Электронной Очереди

Оперативный контроль Настройка системы **Предварительная запись** Службные Система оценки качества. Анкетирование

Установки Открыть Установки Открыть

По телефону Интернет

Нерабочие дни Операции Правила

Синхронизация Основные Иерархия

Узловая ? Родительская операция

Узловая

Номер операции Наименование операции

1 Автострахование

⏮ ⏪ ⏩ ⏭ ⏴ ⏵

Администратор системы 4:Володин Владимир Дмитриевич

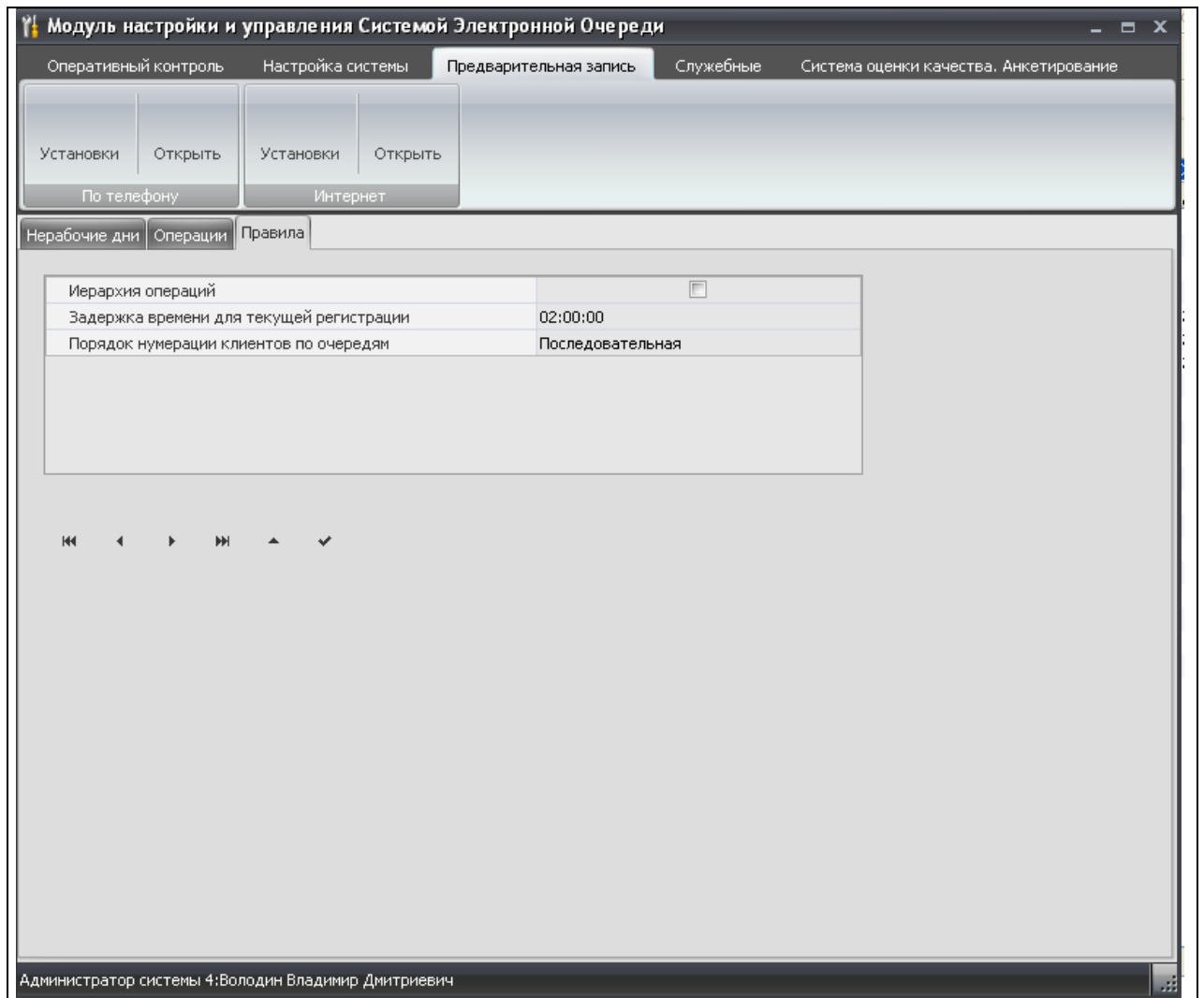
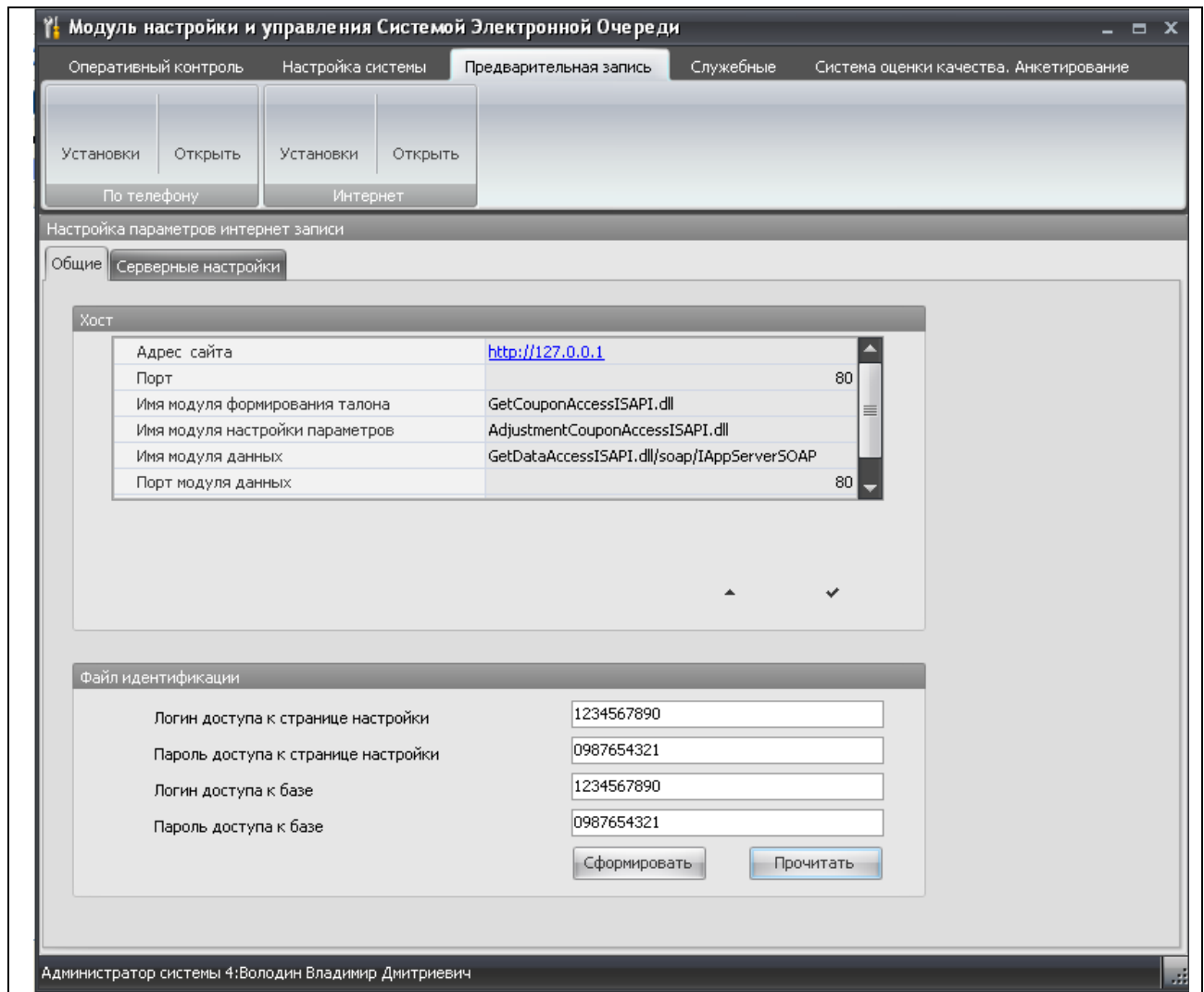


Рис. 8.



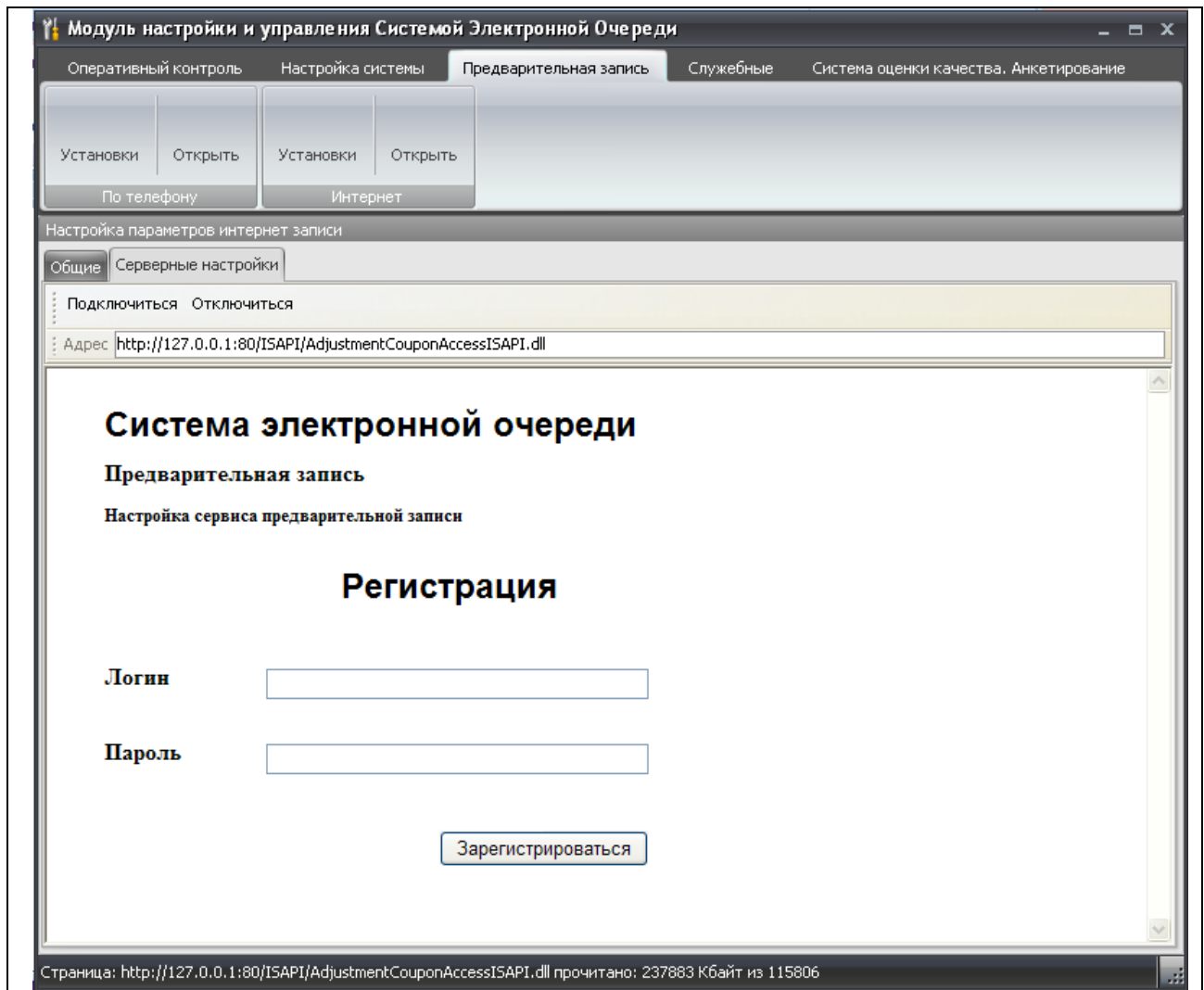


Рис. 9.

На закладке настройки правил записи клиентов по интернету (Рис. 9) Вы также формируете файл обеспечения безопасности на сервере Guess.dat. Этот файл содержит поддержку ваших логинов и паролей и должен быть помещен на удаленном сервере в исполняемый каталог рядом с файлами ReportAccessISAPI.dll, GetDataAccessISAPI.dll, GetCouponAccessISAPI.dll, AdjustmentCouponAccessISAPI.dll, ticket.mdb.

Первоначально пароль доступа к базе ticket.mdb 0987654321.

Логин доступа к странице настройки 1234567890

Пароль доступа к странице настройки 0987654321

Модуль настройки и управления Системой Электронной Очереди

Оперативный контроль Настройка системы Предварительная запись Служебные Система оценки качества. Анкетирование

Адрес объекта Анкеты

Настройка

Код	Наименование
	НПО "Cat3689"

Адрес

Регион	Город
Московская обл.	Электросталь
Микрорайон	Улица
Северный	Костюшко
Дом	Телефон №1
3	8-903-958-12-45

▲ ▼

Применить

Администратор системы 4:Володин Владимир Дмитриевич

Рис. 10.

Модуль настройки и управления Системой Электронной Очереди

Оперативный контроль Настройка системы Предварительная запись Служебные Система оценки качества. Анкетирование

Адрес объекта Анкеты

Настройка

Анкеты Наименование анкеты

1 Квартальный опрос

Страница №1 Страница №2 Страница №3 Страница №4 Страница №5

Вопрос №1

Вас устраивает время работы офиса?

Вопрос №2

Вас устраивает время обеденного перерыва офиса?

Вопрос №3

Вас устраивает ассортимент ПО , предлагаемого к реализации?

Вопрос №4

Вас устраивает ассортимент моделей оборудования , предлагаемых к реализации?

Применить

Администратор системы 4:Володин Владимир Дмитриевич

Рис. 11.

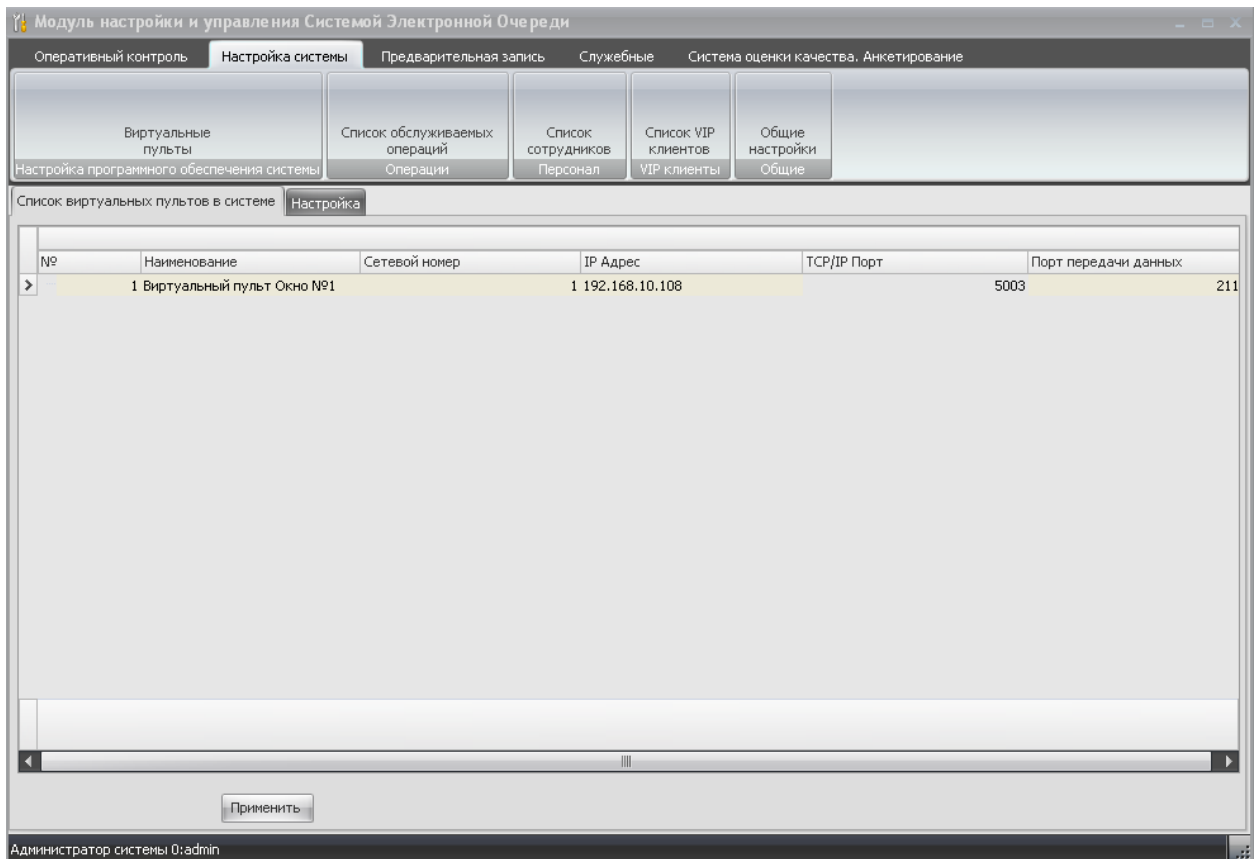
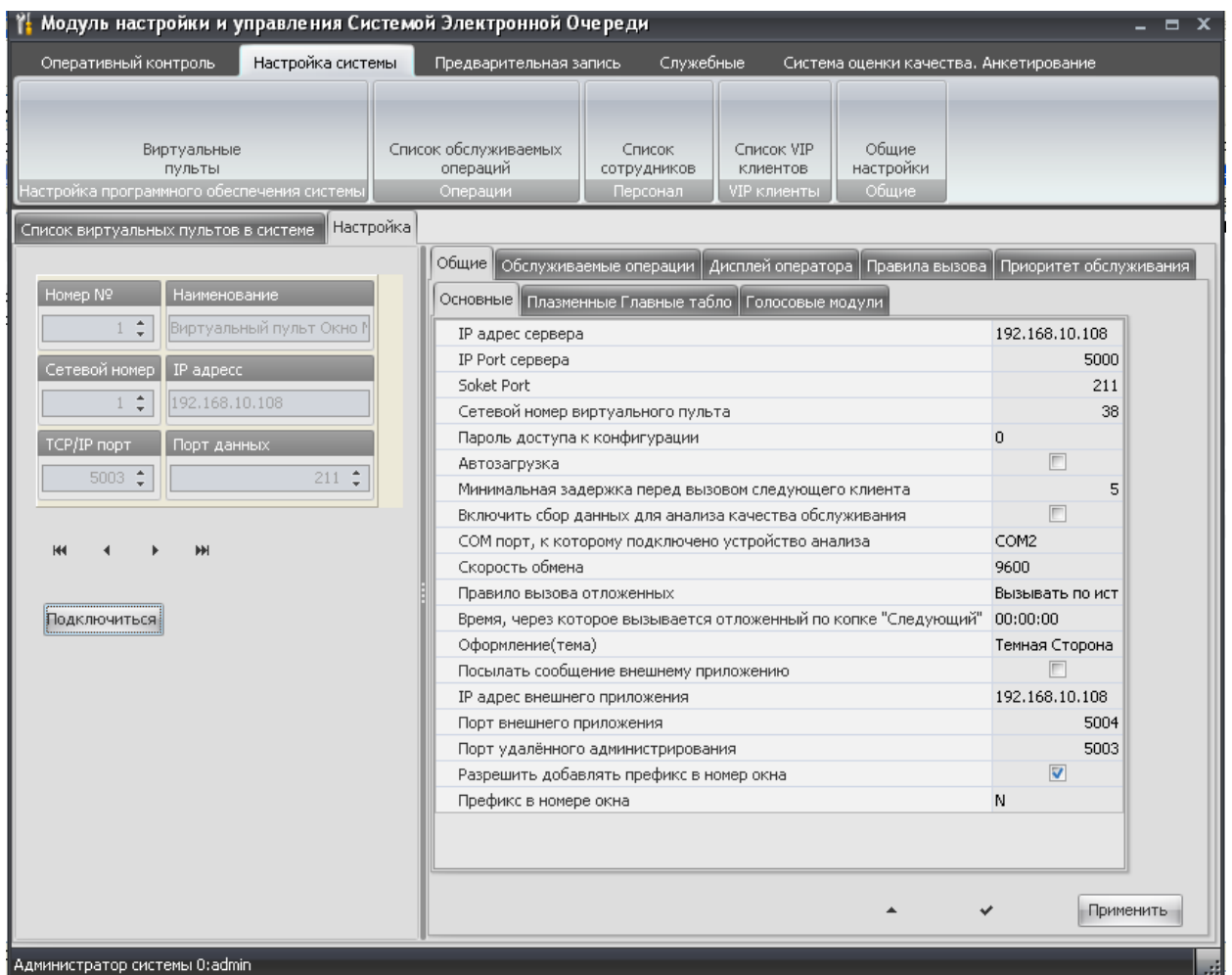


Рис. 12.



4. Предварительная запись

Имеется возможность:

- Производить предварительную запись по телефону на текущий день (Рис. 14),
- Производить предварительную запись на следующие дни в интернет базу (при подключении компьютера к интернету) (Рис. 15).

Модуль настройки и управления Системой Электронной Очереди

Оперативный контроль Настройка системы **Предварительная запись** Службные Система оценки качества. Анкетирование

Установки Открыть Установки Открыть

По телефону Интернет

Выберите Операцию

Операция: Автострахование

Дата: 15.12.2011

Время: 16:00:00

Фамилия, Имя, Отчество: Введите фамилию, имя, отчество

Записать

15.12.2011 11:17:48
Операция : Автострахование
Запись на дату : 15.12.2011
Запись на время : 15:50:00
Фамилия, Имя, Отчество клиента : Петрова Антонина Ивановна
Порядковый номер в системе : r0001
Запись произвёл оператор : Володин Владимир Дмитриевич

Администратор системы 4:Володин Владимир Дмитриевич

Рис. 14.

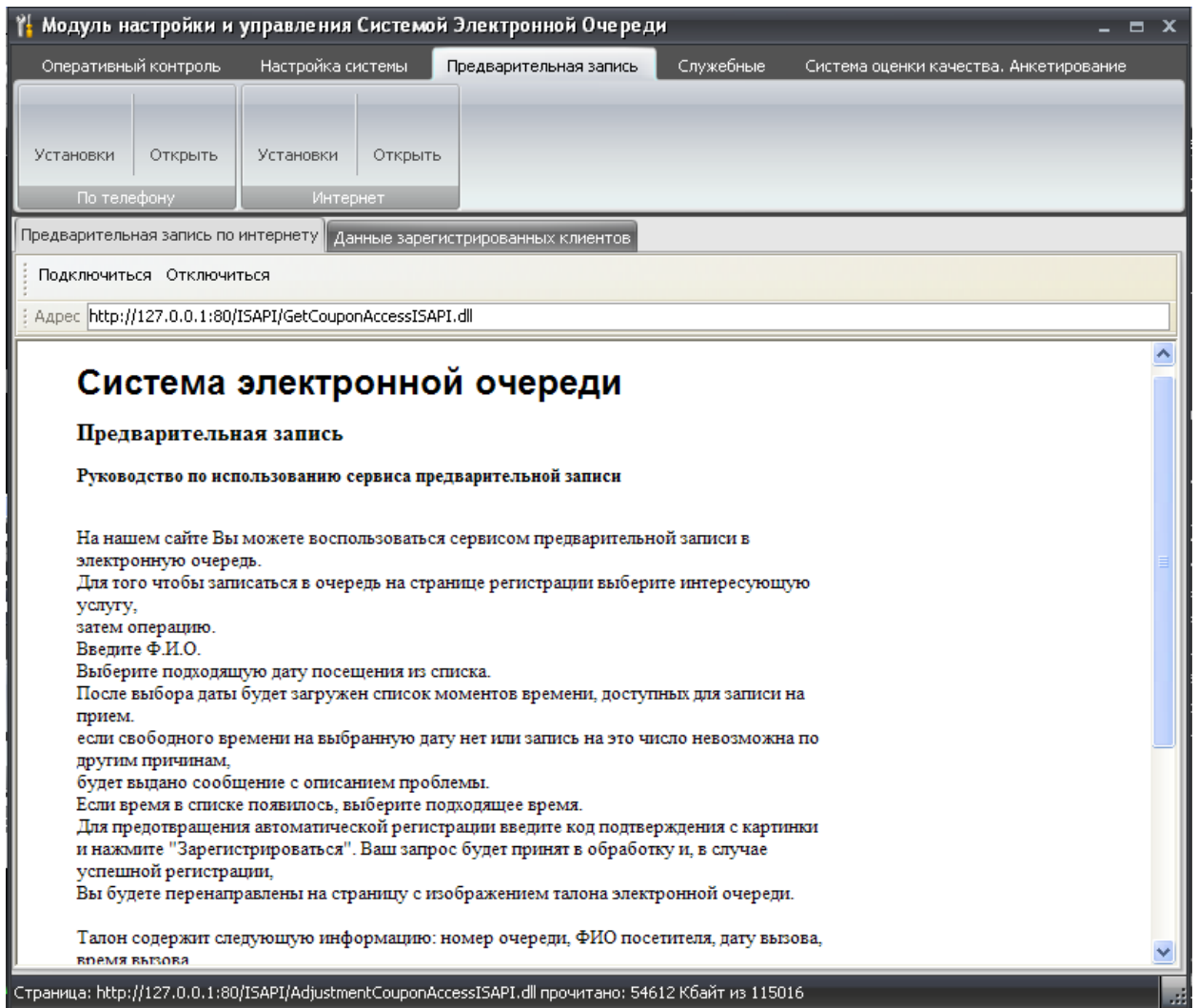


Рис. 16.