

Электронная система

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

ИНСТРУКЦИЯ ПО НАСТРОЙКЕ МОДУЛЯ «Виртуальный пульт»

Системные требования

Здесь приведены системные требования для МОДУЛЯ «Виртуальный пульт» 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 ГБ

Жесткий диск Не менее 200 ГБ Рекомендуется 400 ГБ

Оперативная память Не менее 512 МБ Рекомендуется 2 ГБ

Монитор -Разрешение не менее 1024х576, цвет 32 бита Рекомендуется Разрешение 1280х1024, 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 «**Виртуальный пульт**» системы предназначен для работы в системах электронной очереди.

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 1), предназначенное для входа оператора в систему по своему паролю в соответствии с настройками.

Виртуальный пульт о	системы электронной очереди
Регистрация в системе	
30.11.2010 11:04:24	
Пользователь	*
Пароль доступа	
	Ввод Закрыть

Рис. 1.

После ввода правильного пароля открывается главная форма Рис.2



Рис. 2.

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 Рис.3.

Славности в очередях	Дин: 01m: 04s: Дин
Сино Лино 265: Работа с очередным клиентом	он:00m:08s:
Служебная информаци - текущий вызов - состояние очереде	я Он:01m:06s:
Номер обслуживаемого клиента	Настройка (И:02m:36s:
С С С С С С С С С С С С С С С С С С С	Свернуть
И:03m:38s: С Д Закрыть	Vh:01m:27s: Переадресация —

При нажатии на кнопку «Служебная информация» можно посмотреть информацию о текущей операции или Текущее состояние очередей Рис. 4.

Рис. 3.



Рис. 4.

При нажатии на кнопку «Переадресация» можно переадресовать текущего клиента в выбранное окно или очередь со временем регистрации или в конец очереди Рис. 5.

Ой:01m:01s: С Ой:01m:01s: С У Переадресация в очередь 14.12.2011 12:12:29 Вы обслуживаете клиента № q0413 Операция № 1 * Номер очереди: • Обслуживание пластиковых карт Переадресовать со временем регистрации Переадресовать в конец очереди	Ок: 01/л: 365: С > Переадресация в очередь > Переадресация в окно 14.12.2011 12:12:29 Вы обслуживаете клиента № q0413 Операция № 1 * Номер окна: • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		
Переадресовать в конец очереди > Переадресация в окно	Переадресовать в конец очереди		

Рис. 5.

При нажатии на кнопку «Служебные операции» можно вызвать клиента по номеру, отложить, удалить Рис. 6.

	7
0h:00m:58s:	0h:00m:14s:
» Удалить	» Удалить
» Отложить	😵 Отложить
🛠 Вызвать по номеру	14.12.2011 12:15:12 Вы обслуживаете клиента № q0532
14.12.2011 12:15:12 Вы обслуживаете клиента № q0532 Операция № 1 *	* Время регистрации в системе : 8:39:10 Локальная регистрация
Время регистрации в системе : 8:39:10 Локальная регистрация	п Номер клиента: • • 532 • •
Номер клиента: 462	Отложить
Вызвать	» Вызвать по номеру
✓ Ø ▲ × 0h:00m:32s: ■ ► ↓ ×	
🛛 Удалить	
14.12.2011 12:15:12	
Операция № 1 *	
Время регистрации в системе : 8:39:10 Локальная регистрация	
q ▼ Номер клиента: ◆ • 532 → → Удалить	
» Отложить	
» Вызвать по номеру	

Рис. 6.

2. Модуль «Виртуальный пульт» использует в качестве табло оператора монитор, подключенный ко второму выходу видеокарты с расширением рабочего стола в право или вверх Рис.7.



Рис. 7.

3. Для взаимодействия с внешними приложениями введена посылка по TCP/IP протоколу в указанный в настройках IP адрес и порт посылки следующего формата:

unsigned char BeginCommands=0x3C;// < unsigned char EndCommands=0x3E;// >

OutText[0] = BeginCommands; // начало посылки; OutText[1] = 18; // количество байт в посылке OutText[2] = 0x20; // номер команды

OutText[3] = PrefixChar;//префикс номера окна OutText[4] = MaxNumberChar[0];// номер окна сотни OutText[5] = MaxNumberChar[1];// номер окна десятки OutText[6] = MaxNumberChar[2];// номер окна единицы

OutText[7] = NumberClientOldChar[0];// номер клиента префикс OutText[8] = NumberClientOldChar[1];// номер клиента тысячи OutText[9] = NumberClientOldChar[2];// номер клиента сотни OutText[10] = NumberClientOldChar[3];// номер клиента десятки OutText[11] = NumberClientOldChar[4];// номер клиента единицы

OutText[12] = HourToRegistrations;// час вызова

OutText[13] =MinuteToRegistrations;// минуты вызова OutText[14] =SecondsToRegistrations;// секунды вызова

OutText[15] =NumberOperations;//номер очереди

OutText[16] = NetworkNumber ; // номер виртуального пульта

OutText[17] = EndCommands;// конец посылки

Посылка производится при условии её разрешения при вызове клиента. Для проверки правильности работы в комплекте поставки имеется приложение со слушающем сокетом ListenPort.exe.

- 4. Модуль «Виртуальный пульт» поддерживает : -номер клиента: 4 разряда плюс префикс -номер окна: 3 разряда плюс префикс. ВНИМАНИЕ: префикс - латинская прописная или заглавная буква.
- 5. Имеется возможность автозагрузки приложения при запуске операционной системы.
- 6. Имеется возможность выбрать тему оформления(не менее 10).
- 7. 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

8. 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

9. Порядок вызова VIP клиентов:

Вызывать VIP клиентов Не Вызывать VIP клиентов

10. Порядок вызова клиентов, зарегистрированных по телефону

Вызывать клиентов, зарегистрированных по телефону Не Вызывать клиентов, зарегистрированных по телефону

11. Порядок вызова клиентов, зарегистрированных по интернету

Вызывать клиентов, зарегистрированных по интернету Не Вызывать клиентов, зарегистрированных по интернету

- 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.

Настройка ж
Сервис Закрыть О программе
Общие Обслуживаемые операции Дисплей оператора Правила вызова Приоритет обслуживания
Синхронизация Основные правила обслуживания очереди
Статус Начинать обслуживание Заканчивать обслуживание ♥ Обслуживается ♥ Включить ♥ Включить
Не обслуживать Обслуживать
П Включить при количистве клиентов по операции больше
С 13:45:02 С ВКЛЮЧИТЬ 10 С
Обслуживание по дням недели Вес
Воскресенье 🔽 Среда Суббота
Понедельник
Вторник Плятница
Номер операции Наименование операции
1 🛟 Социальное обеспечение птест
× → H → > H

Рис. 8.

13.Конфигурирование Виртуального пульта

Для перевода программы в режим настройки необходимо нажать на область экрана в верхнем левом углу. На экран будет выведено окно «Введите пароль доступа» (Рис.9), в этом окне нужно ввести пароль и нажать кнопку «ОК».

По умолчанию пароль 0.

Введите пароль доступа	к конфигурации 🛛 🛛 🔀
R	ОК
	Закрыть

Рис. 9.

Если пароль набран правильно, то программа выведет на экран окно «Настройка» (Рис. 10). Следует иметь ввиду, что некоторые из возможностей «Виртуального пульта» не могу быть выполнены в системах электронной очереди с версией базы 1.0.

Настройка	
Сервис Закрыть О программе	
Общие Обслуживаемые операции Дисплей оператора Правила вызова Приорит	гет обслуживания
Основные Плазменные Главные табло Голосовые модули	
IP адрес сервера	192.168.10.108
IP Port сервера	1024
Soket Port	211
Сетевой номер виртуального пульта	1
Пароль доступа к конфигурации	1
Автозагрузка	
Минимальная задержка перед вызовом следующего клиента	5
Включить сбор данных для анализа качества обслуживания	
СОМ порт, к которому подключено устройство анализа	COM2
Скорость обмена	9600
Правило вызова отложенных	Вызывать по истечении заданного времени
Время, через которое вызывается отложенный по копке "Следующий"	00:00:00
Оформление(тема)	Карамель
Посылать сообщение внешнему приложению	
IP адрес внешнего приложения	192.168.10.109
Порт внешнего приложения	5000
Порт удалённого администрирования	5
Разрешить добавлять префикс в номер окна	
Префикс в номере окна	W
	▲ →

Рис. 10.

Окно «Настройка» содержит следующие закладки:

- «Общие»;
- «Обслуживаемые Операции»;
- «Дисплей оператора»;
- «Правила вызова»;
- «Приоритет обслуживания»;
- «Сервис»
- «Закрыть»
- «О программе»

Все настройки интуитивно понятны и сделаны в стиле Windows интерфейса.

Следует обратить внимание на закладку «Операции» -> «Синхронизация» Рис. 11.

Настройка				
Сервис Закрыть О программе				
Общие Обслуживаемые операции Дисплей оператора Г	равила вызова	Приорит	ет обслужив	зания
Склосронизация Основные правила оослуживания очеред	и			
Операции в базе	0	Операции	для виртуа.	льного пульта
Номер операции Наименование операции	~	Номе	р операции	Наименование операции
1 Социальное обеспечение птест		Þ	1	Социальное обеспечение птест
2 Кадастровый			2	Кадастровый
3 Земельно-имущественные отношени	я		3	Земельно-имущественные отношения
4 Гражданство, Регистрация			4	Гражданство, Регистрация 🔳
5 Назначение и выплата денежных ср	едств опе		5	Назначение и выплата денежных средств опеку
6 Предоставление ежемесячной дене:	кной выпл		6	Предоставление ежемесячной денежной выплат
7 Выплата ежемесячного государственного посс			7	Выплата ежемесячного государственного пособ
8 Выплата ежемесячного пособия отдельным ка			8	Выплата ежемесячного пособия отдельным катс
9 Осуществление ежемесячной денеж	ной выпла		9	Осуществление ежемесячной денежной выплаті
10 Предоставление мер социальной по,	держки п		10	Предоставление мер социальной поддержки по
11 Обеспечение бесплатным проездом детей-сир			11	Обеспечение бесплатным проездом детей-сирот
12 Выплата ежемесячной денежной ко	пенсации		12	Выплата ежемесячной денежной компенсации ст
13 Возмещение расходов на бесплатну	о жилую г		13	Возмещение расходов на бесплатную жилую пл
14 Компенсация затрат на проезд к мес	ту учебы		14	Компенсация затрат на проезд к месту учебы и
15 Предоставление субсидий на оплату	🗸 жилого п 🧹		15	Предоставление субсидий на оплату жилого пор 🥃 🗌
	>	<		>
Обновить				
				H

После заполнения или изменения номеров и наименований операций на сервере необходимо нажать кнопку «Обновить» для синхронизации этих данных с данными на данном виртуальном пульте. После чего заполнить все остальные характеристики каждой операции.

В начале редактирования необходимо нажимать кнопку редактирование, а для записи

в базу отредактированных значений нажать кнопку 🎽.

Для оперативного применения в программе сделанных изменений в меню «Сервис» нажать «Применить» Рис. 12. После этого перезапуск программы не требуется.

Настро	йка	
Сервис	Закрыть Ог	рограмме
Прим	енить ваемы	ые операции Дисплей опера
Синхронизация Основные правила обслуживания		
Опе	рации в базе	
H	Номер операции	Наименование операции
►	1	Социальное обеспечение пт
	2	Кадастровый
	3	Земельно-имущественные о
	4	Гражданство, Регистрация
	5	Назначение и выплата денє
	6	Предоставление ежемесячн

Рис .12.