

СИСТЕМА ЦИФРОВОЙ ОЧЕРЕДИ

NEURONIQ

Эксплуатационная документация

Руководство администратора системы

(системного программиста)

RU.27551644.04.11.01 32 01

Листов 317

Москва - 2025



АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит сведения для администратора интеллектуальной системы «NEURONIQ», описывающий установку, настройку и устранение типовых проблем, которые могут возникнуть в процессе установки, настройки и эксплуатации системы.

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	8
ГЛАВА 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ И УСТАНОВКА ПО	9
1.1 ОБОРУДОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ	9
1.2 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ.....	9
1.3 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	10
1.4 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПОРТЫ	11
1.5 УСТАНОВКА MS SQL SERVER EXPRESS	12
1.6 НАСТРОЙКА ДОСТУПА И УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ SQL SERVER	24
1.7 НАСТРОЙКА TCP/IP СОЕДИНЕНИЯ ДЛЯ SQL SERVER	30
1.8 УСТАНОВКА «NEURONIQ ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ»	31
1.9 ДОБАВЛЕНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ.....	37
1.10 ЗАПУСК СЕРВЕРА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ	46
1.11 УСТАНОВКА «NEURONIQ АДМИНИСТРАТОР СЕРВЕРА»	52
1.12 УСТАНОВКА КЛИЕНТСКИХ МОДУЛЕЙ	56
1.13 ОБНОВЛЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	57
ГЛАВА 2. ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ СЕРВЕРНОГО МОДУЛЯ.....	59
2.1 РАБОТА С ТАБЛИЧНЫМИ ЗАПИСЯМИ.....	59
2.2 РАБОТА С ФИЛЬТРАМИ.....	61
2.3 ОБНОВЛЕНИЕ И КЭШИРОВАНИЕ	62
2.4 СЕРВЕРНЫЙ ФИЛЬТР	62
2.5 ИЕРАРХИЯ	64
2.6 ФОРМАТ ТАБЛИЦЫ	64
2.7 КЛАВИШИ УПРАВЛЕНИЯ СЕТКИ	66
2.8 КЛАВИШИ УПРАВЛЕНИЯ ФОРМЫ ВВОДА.....	67
2.9 КЛАВИШИ УПРАВЛЕНИЯ ПОЛЯ ВВОДА	67
ГЛАВА 3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ И НАСТРОЙКА ПО	69
3.1 ПОДКЛЮЧЕНИЕ СЕРВЕРОВ ПЕРИФЕРИИ.....	69
3.2 ПОДКЛЮЧЕНИЕ И НАСТРОЙКА ТЕРМИНАЛА	72
3.2.1 ДОБАВЛЕНИЕ УСЛУГ ВРУЧНУЮ	76
3.2.2 ЗАГРУЗКА СПИСКА УСЛУГ ИЗ EXCEL.....	78
3.2.3 ОПИСАНИЕ АТРИБУТОВ СПРАВОЧНИКА УСЛУГ	80
3.2.4 НАСТРОЙКА МОДУЛЯ РЕГИСТРАТОР.....	84
3.2.4.1 Закладка «Основное».....	84
3.2.4.2 Закладка «Дизайнер кнопок»	84
3.2.4.3 Закладка «Дизайнер страниц»	88
3.2.4.4 Закладка «Дизайнер талона»	89
3.2.4.5 Закладка «Настройки».....	90
3.2.4.6 Закладка «Настройки 2».....	90
3.2.4.7 Закладка «О программе»	91
3.3 ПОДКЛЮЧЕНИЕ МЕДИАСЕРВЕРА И ТЕЛЕВИЗОРА	94
3.3.1 ПОДКЛЮЧЕНИЕ И ПОДГОТОВКА МЕДИАСЕРВЕРА	94
3.3.2 НАСТРОЙКИ НА СЕРВЕРЕ.....	94
3.3.3 ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТЕЛЕВИЗОРА В КАЧЕСТВЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ТАБЛО	96
3.3.4 ПОДКЛЮЧЕНИЕ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ТАБЛО»	96
3.3.5 ДИЗАЙНЕР ТАБЛО.....	96

3.3.6	УСТАНОВКА ФОНОВОГО ИЗОБРАЖЕНИЯ	98
3.3.6.1	Статичное фоновое изображение	98
3.3.6.2	Однотонный фон	98
3.3.6.3	HTML-страница в качестве фона	99
3.3.7	ЗАПУСК СЛАЙД-ШОУ	99
3.3.7.1	Подбор эффектов для слайд-шоу	100
3.3.8	ЗАПУСК ВИДЕОРОЛИКОВ	101
3.3.9	ФИЛЬТРАЦИЯ ВЫЗОВОВ ПО УСЛУГАМ	102
3.3.10	ФИЛЬТРАЦИЯ ВЫЗОВОВ ПО РАБОЧИМ МЕСТАМ	105
3.3.11	НАСТРОЙКА УКАЗАТЕЛЕЙ К АРМ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТАБЛО	110
3.4	ДОБАВЛЕНИЕ РАБОЧИХ МЕСТ ОПЕРАЦИОНISTОВ	115
3.5	ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ТАБЛО	115
3.5.1	ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ	115
3.5.2	ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТАБЛО К СЕРВЕРУ ОЧЕРЕДИ	116
3.5.3	ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТАБЛО К СЕРВЕРУ ПЕРИФЕРИИ	117
3.5.4	ПОДКЛЮЧЕНИЕ ГЛАВНЫХ ТАБЛО	118
3.5.5	БЫСТРОЕ ЗАПОЛНЕНИЕ СПРАВОЧНИКА ГЛАВНЫХ ТАБЛО	119
3.5.6	ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТАБЛО К РАБОЧИМ МЕСТАМ	121
3.5.7	ПРОВЕРКА ПРАВИЛЬНОСТИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ ТАБЛО	123
3.5.8	РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТОВ С СЕРВЕРА ОЧЕРЕДИ	124
3.5.9	ВЫЗОВ КЛИЕНТОВ С СЕРВЕРА ОЧЕРЕДИ	125
3.6	ПОДКЛЮЧЕНИЕ ЗВУКОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ	127
3.6.1	ЗВУКОВОЕ ОПОВЕЩЕНИЕ С СЕРВЕРА	128
3.6.2	ЗВУКОВОЕ ОПОВЕЩЕНИЕ С СЕРВЕРА ПЕРИФЕРИИ	129
3.6.3	ЗВУКОВЫЕ ОПОВЕЩЕНИЯ В СЛОЖНЫХ СИСТЕМАХ	129
3.7	ПОДКЛЮЧЕНИЕ АППАРАТНЫХ ПУЛЬТОВ	130
ГЛАВА 4. СЕРВЕРНЫЙ МОДУЛЬ		132
4.1	ОБРАБОТКА «СЕРВЕР»	132
4.1.1	ЗАКЛАДКА «ОСНОВНОЕ»	132
4.1.2	ЗАКЛАДКА «НАСТРОЙКИ»	132
4.2	СПРАВОЧНИКИ	135
4.2.1	«НАСТРОЙКИ»	135
4.2.2	«ОТДЕЛЫ»	141
4.2.3	«ОПЕРАЦИОНИСТЫ»	141
4.2.4	«НУМЕРАТОРЫ»	141
4.2.5	«ВРЕМЕНА СБРОСА НУМЕРАТОРА»	142
4.2.6	«УСЛУГИ»	142
4.2.7	«СТРАНИЦЫ АКТИВАЦИИ»	146
4.2.8	«СТРАНИЦЫ ПЕЧАТИ»	147
4.2.9	«РЕГИСТРАТОРЫ»	147
4.2.10	«АРМ ОПЕРАЦИОНISTОВ»	147
4.2.10.1	Табличная часть «Услуги»	148
4.2.10.2	Табличная часть «Табло»	149
4.2.10.3	Табличная часть «Главные табло»	150
4.2.10.4	Табличная часть «Звук»	150
4.2.10.5	Табличная часть «Доступные роли»	151
4.2.10.6	Табличная часть «Тактики»	151
4.2.11	«АРМ АДМИНИСТРАТОРОВ»	152
4.2.12	«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТАБЛО»	152

4.2.13 «ГЛАВНЫЕ ТАБЛО»	152
4.2.14 «СЕРВЕРЫ ПЕРИФЕРИИ»	152
4.2.15 «ТЕРМИНАЛЫ ЗВУКА»	153
4.2.16 «ТЕРМИНАЛЫ ТАБЛО»	153
4.2.17 «ФИЗ АРМ ОПЕРАЦИОНИСТОВ»	153
4.2.18 «ПОЛЬЗОВАТЕЛИ»	154
4.2.19 «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ МЕНЮ»	154
4.2.20 «РОЛИ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	154
4.2.21 «ОТДЕЛЕНИЯ».....	155
4.2.22 «ФИЛИАЛЫ».....	156
4.2.23 «ТОЧКИ ОПОВЕЩЕНИЯ»	156
4.2.24 «ОПОВЕЩЕНИЯ КЛИЕНТА».....	157
4.2.25 «РАССЫЛКА ОТЧЁТОВ»	157
4.2.26 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ФРАЗЫ»	158
4.2.27 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «РИСУНКИ»	160
4.2.28 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ПЕРЕМЕННЫЕ ТЕРМИНАЛОВ»	160
4.2.29 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ЭЛЕКТРОННЫЕ КОДЫ»	162
4.2.30 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «СВЯЗКИ ВЗАИМНО БЛОКИРУЮЩИХ АРМ ОПЕРАЦИОНИСТОВ»	163
4.2.31 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «СВЯЗКИ БЛОКИРУЮЩИХ УСЛУГ»	163
4.2.32 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ПРИНТЕРЫ».....	163
4.2.33 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «РАСШИРЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ»	164
4.2.34 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ СПРАВОЧНИК»	164
4.2.35 ЯЗЫКИ «ЯЗЫКИ»	164
4.2.36 ЯЗЫКИ «НАДПИСИ ОБЩИЕ».....	164
4.2.37 ЯЗЫКИ «НАДПИСИ РЕГИСТРАТОРА»	165
4.2.38 ЯЗЫКИ «НАДПИСИ ИНФОРМАЦИОННОГО ТАБЛО»	165
4.2.39 ЯЗЫКИ «НАДПИСИ ПРЕРЕГИСТРАЦИИ»	165
4.2.40 ЯЗЫКИ «НАДПИСИ АНКЕТИРОВАНИЯ».....	166
4.2.41 ЯЗЫКИ «ТИПЫ НАДПИСЕЙ АНКЕТИРОВАНИЯ»	166
4.2.42 «НАБОРЫ УСЛУГ»	166
4.2.43 «НАБОРЫ СТАТУСОВ ЛОГА ОБСЛУЖИВАНИЯ»	167
4.2.44 «НАБОРЫ ОПЕРАЦИОНИСТОВ».....	168
4.2.45 «НАБОРЫ АРМ ОПЕРАЦИОНИСТОВ»	169
4.2.46 РАСПИСАНИЯ «МАКЕТЫ РАСПИСАНИЯ».....	169
4.2.47 РАСПИСАНИЯ «СТИЛИ HTML ЭЛЕМЕНТОВ»	169
4.2.48 РАСПИСАНИЯ «ТИПЫ ИСТОЧНИКА ДАННЫХ РАСПИСАНИЯ».....	170
4.2.49 РАСПИСАНИЯ «РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАЦИОНИСТА ДЛЯ РАСПИСАНИЯ»	170
4.2.50 Склад «КОНТРАГЕНТЫ».....	171
4.2.51 НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ПОЛЯ ДОП. ДАННЫХ КЛИЕНТА»	171
4.2.52 НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «НАСТРОЙКИ HTTP-СЕРВЕРА»	171
4.2.53 НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «НАСТРОЙКИ E-MAIL СЕРВЕРА»	172
4.2.54 НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «НАСТРОЙКИ ОБМЕНА ДАННЫМИ»	174
4.2.55 НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «НАСТРОЙКИ ПАРОЛЯ ОПЕРАЦИОНИСТА»	174
4.2.56 НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ «ПЕРЕЗАГРУЗКА».....	175
4.3 МЕНЮ «ЖУРНАЛЫ»	176
4.3.1 ЖУРНАЛ «ЛОГ ОБСЛУЖИВАНИЯ»	176
4.3.2 ЖУРНАЛ «ЛОГ ОПЕРАЦИОНИСТА»	177
4.3.3 ЖУРНАЛ «ОЦЕНКА».....	177
4.3.4 ЖУРНАЛ «ОТВЕТ ОПРОСА»	177
4.3.5 ЖУРНАЛ «АНКЕТЫ»	178

4.3.6	ЖУРНАЛ «ПРЕРЕГИСТРАЦИЯ»	178
4.3.7	ЖУРНАЛ «ЛОГ ОЧЕРЕДИ»	178
4.3.8	ЖУРНАЛ «ЛОГ ПЕРИФЕРИИ»	179
4.3.9	ЖУРНАЛ «ЛОГ НТТР СЕРВЕРА»	179
4.3.10	ЖУРНАЛ «ЛОГ ОБМЕНА СО СТОРОННЕЙ ИС»	181
4.3.11	ЖУРНАЛ «ЛОГ ОТПРАВКИ SMS»	181
4.3.12	ЖУРНАЛ «ОЧЕРЕДЬ ПЕЧАТИ»	181
4.3.13	ЖУРНАЛ «ОЧЕРЕДЬ»	181
4.3.14	ЖУРНАЛ «КЛИЕНТЫ»	182
ГЛАВА 5. МОДУЛЬ АДМИНИСТРАТОР СЕРВЕРА		183
5.1	УСТАНОВКА АДМИНИСТРАТОРА СЕРВЕРА	183
5.2	РАБОТА С АДМИНИСТРАТОРОМ СЕРВЕРА	186
5.3	ПОСТРОЕНИЕ ОТЧЕТОВ	187
5.4	СОХРАНЕНИЕ РЕЗЕРВНОЙ КОПИИ БД	190
5.5	ОБНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАТОРА СЕРВЕРА	190
5.5.1	ОБНОВЛЕНИЕ С ИНТЕРНЕТОМ	190
5.5.2	ОБНОВЛЕНИЕ БЕЗ ИНТЕРНЕТА	190
ГЛАВА 6. МОДУЛЬ АДМИНИСТРАТОР ЗАЛА		196
6.1	РАБОЧИЙ ПРОЦЕСС. ЗАКЛАДКА «ОСНОВНОЕ»	196
6.1.1	ЗАКЛАДКА «ОЧЕРЕДЬ»	196
6.1.2	ВКЛАДКА «АРМ ОПЕРАЦИОНИСТОВ»	197
6.1.3	ВКЛАДКА «СТАТИСТИКА»	199
6.1.4	ВКЛАДКА «КЛИЕНТ»	200
6.1.5	ВКЛАДКА «НЕИСПРАВНОСТИ»	201
6.1.6	ВКЛАДКА «РЕГИСТРАТОРЫ»	201
6.1.7	ВКЛАДКА «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТАБЛО»	203
6.2	НАЧАЛО РАБОТЫ. АВТОРИЗАЦИЯ	204
6.3	ЗАКЛАДКА «НАСТРОЙКИ»	204
6.4	ЗАКЛАДКА «НАСТРОЙКИ 2»	205
6.5	ЗАКЛАДКА «ДИЗАЙНЕР ТАЛОНА»	206
6.6	ЗАКЛАДКА «О ПРОГРАММЕ»	206
ГЛАВА 7. NEURONIQ АРМ ОПЕРАЦИОНИСТА		209
7.1	ЗАПУСК ПУЛЬТА ОПЕРАЦИОНИСТА	209
7.2	ОБСЛУЖИВАНИЕ В СТАНДАРТНОМ РЕЖИМЕ	210
7.3	ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ «ПО МАРШРУТУ»	211
7.4	ВЫЗОВ ПОСЕТИТЕЛЯ ПО НОМЕРУ ТАЛОНА	213
7.5	ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ В ДРУГОЕ ОКНО	215
7.6	ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ К ДРУГОМУ ОПЕРАЦИОНИСТУ	217
7.7	РЕГИСТРАЦИЯ КЛИЕНТА НА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ УСЛУГУ	218
7.8	АВТОМАТИЧЕСКИЙ ВЫЗОВ КЛИЕНТА	221
7.9	РЕГИСТРАЦИЯ НОВОГО КЛИЕНТА	222
7.10	ОТКЛАДЫВАНИЕ КЛИЕНТА	226
7.11	НАСТРОЙКИ	229
ГЛАВА 8. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ		233
8.1	СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ	233
ГЛАВА 9. НАСТРОЙКА SMS УВЕДОМЛЕНИЙ КЛИЕНТОВ		241

9.1 «ДИСПЕТЧЕР СЕРВЕРА», ЗАКЛАДКА «SMS»	241
9.2 СПРАВОЧНИК «ОПОВЕЩЕНИЯ КЛИЕНТА»	242
9.3 СПРАВОЧНИК «НАСТРОЙКИ»	244
9.4 СПРАВОЧНИК «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ», «ПЕРЕМЕННЫЕ ТЕРМИНАЛОВ»	245
9.5 СПРАВОЧНИК «СТРАНИЦЫ ПЕЧАТИ».....	247
9.6 СПРАВОЧНИК «УСЛУГИ»	248
9.7 Модуль «РЕГИСТРАТОР»	249
9.8 РЕЗУЛЬТАТ.....	252
ГЛАВА 10. ОПЦИЯ «РАССЫЛКА E-MAIL-ОПОВЕЩЕНИЙ»	254
10.1 НАСТРОЙКИ E-MAIL СЕРВЕРА	254
10.2 НАСТРОЙКА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ E-MAIL-ОПОВЕЩЕНИЙ	255
ГЛАВА 11. АВТОМАТИЧЕСКОЕ АРХИВИРОВАНИЕ БАЗ ДАННЫХ	257
11.1 ПАРАМЕТРЫ РАСПИСАНИЯ	258
11.2 ПАРАМЕТРЫ ПАПКИ АРХИВОВ	261
11.3 ПРИМЕРЫ РАСПИСАНИЯ СОЗДАНИЯ БЭКАПОВ	262
ГЛАВА 12. FAQ	263
12.1 КАК СОКРАТИТЬ РАБОТУ ПО МОНТАЖУ ТАБЛО?.....	263
12.2 КАК ДОБАВИТЬ ИЕРАРХИЮ В ОТЧЕТЫ?	263
12.3 КАК ПОЧИСТИТЬ БАЗУ ДАННЫХ?	265
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	267
ВОЗМОЖНЫЕ ОШИБКИ И МЕТОДЫ ИХ УСТРАНЕНИЯ	267
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	268
АКТ О ВЫЯВЛЕННЫХ В ПРОЦЕССЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ НЕИСПРАВНОСТЯХ	268
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3	269
ПРИМЕРЫ СТАТИСТИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ.....	269
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4	294
МОДУЛЬ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ РЕГИСТРАЦИИ. ПРИМЕРЫ.....	294
ПРИЛОЖЕНИЕ № 5	299
МОДУЛЬ РЕГИСТРАЦИИ. ПРИМЕРЫ.....	299
ПРИЛОЖЕНИЕ № 6	315
ИНФОРМАЦИОННОЕ ТАБЛО. ПРИМЕРЫ.....	315

Введение

Поздравляем Вас с приобретением программно-аппаратного комплекса системы управления очередью NEURONIQ. Пользуясь его возможностями, Вам удастся создать приятную атмосферу для клиентов, удобные условия для работы сотрудников, а также получить информативные отчеты об условиях обслуживания посетителей Вашей организации.

Перед установкой программного обеспечения Вам необходимо провести подготовительные работы:

- продумать схему коммутации оборудования, расположение необходимых Вам клиентских модулей;
- открыть определенные порты на всех компьютерах, где будут стоять данные клиентские модули;
- определить наименования услуг и их иерархию для терминала и статистических отчетов;
- продумать оформление терминала регистрации и информационного табло;
- подготовить списки пользователей и схему расположения рабочих мест по залам.

Обо всем этом подробнее в главах 2-6.

Глава 1. Подготовительные работы и установка ПО

1.1 Оборудование системы управления очередью

Оборудование системы управления очередью подразделяется на 5 основных групп:

- **терминалы регистрации** (сенсорные, уличные, ПК; с доп. оборудованием: сканером штрих-кода, считывателем магнитных карт и т.п.);
- **электронные табло** (главные и рабочего места; сегментные, матричные; конвертеры, источники питания для табло);
- **информационные табло** (ЖК-телевизоры, ЖК-мониторы; кронштейны);
- **звуковое оборудование** (усилители, громкоговорители, микрофоны и звуковые кабели);
- **дополнительное оборудование** (конвертеры интерфейсов, контроллеры, сканеры ШК, считыватели магнитных карт, диспенсеры и приемники пластиковых карт, кабели электропитания, видеокабели, видеоусилители, видеоразветвители, и др.).

1.2 Программное обеспечение системы управления очередью

Программный комплекс включает в себя:

- **СУБД (MS SQL или MySql (MariaDb))**
 - СУБД в отделении (для MS SQL достаточно редакции Express);
 - СУБД центра (для MS SQL может быть недостаточно редакции Express).
- **Серверы**
 - очереди отделения;
 - предварительной регистрации;
 - мониторинга и администрирования (центральный по всем отделениям).
- **Клиентские модули**

Модуль	Оконное приложение	Web реализация	Поддержка ОС Linux
Рабочее место аналитика	+		
Рабочее место администратора сервера	+		
Рабочее место оператора	+	+	+
Рабочее место администратора зала	+	+	+
Информационное табло	+	+	+
Регистратор	+	+	+
Звук	+	+	+
Электронные табло	+	+	+
Аппаратные пульта оператора	+	+	+
Служба СОКОК	+	+	+

1.3 Системные требования

Все оконные приложения – 32-х битные и работают, как под 32-х, так и под 64-х битной ОС, начиная с **Windows Embedded POSReady 7** и выше, для основных приложений реализована поддержка ОС Linux (с использованием Wine).

Все web-модули работают под **IE, Firefox, Chrome**. Требуется последние версии браузеров с последними обновлениями.

Конфигурация компьютера, на котором будет установлена **СУБД центра**, должна соответствовать выбранному типу и редакции СУБД. Т.е., например, для **MS SQL 2012 Standard**:

Память	4 Гб
Процессор	2 ГГц
Жесткий диск (рабочая база)	100 Гб
Жесткий диск (резервные копии)	1 Тб

Оценка роста базы данных в отделении: 1,5 Мб на 10 000 записей. В центральной базе данных рост определяется суммой по всем отделениям.

Конфигурация всех прочих компьютеров должна быть не ниже:

Память	2 Гб
Процессор	1 ГГц
Жесткий диск	20 Гб

В случае использования **web-модулей** конфигурация должна соответствовать требованиям браузера.

Основные программные модули системы управления очередью и их назначение:

- **NEURONIQ Электронная очередь** (позволяет управлять содержимым базы данных, осуществляет связь со всеми клиентскими модулями и управляет ими);
- **NEURONIQ Регистратор** (выводит на экран терминала интерактивный интерфейс для выбора услуг, регистрирует посетителей, отправляет задания на печать талонов);
- **NEURONIQ Информационное табло** (выводит на экран ЖК-телевизора список последних вызовов и медиаконтент: видео, слайд-шоу, бегущие строки);
- **NEURONIQ Голос (Звук)** (выводит голосовые оповещения, сигнал «гонг» и музыку);
- **NEURONIQ Электронные табло** (выводит сигнал сервера на светодиодные табло);
- **NEURONIQ Администратор сервера** (позволяет управлять содержимым базы данных: настраивать списки услуг, списки пользователей, подключать различные периферийные устройства);
- **NEURONIQ Администратор зала** (позволяет контролировать состояние очереди, рабочих мест операционистов, информационных табло, регистрировать клиентов в очередь);
- **NEURONIQ Операционист** (для вызова, обслуживания и перенаправления посетителей);
- **NEURONIQ Аналитик** (позволяет строить отчеты, позволяет просматривать и редактировать содержимое базы данных).

1.4 Используемые порты

Для работы СУБД и СУО используются следующие порты: 4433, 17000, 17001.

Порт 4433

Используется для MS SQL. Должен быть открыт на следующих станциях:

- компьютер, на котором установлен **MS SQL Server**;
- компьютер, на котором установлен **сервер** системы управления очередью;
- компьютеры, на которых установлен **модуль аналитика**, так как отчёты формируются, запрашивая данные напрямую из СУБД;
- все компьютеры, на которых установлено **ПО заказчика, которое интегрируется** с СУО путём работы непосредственно с СУБД.

Порт 17000

Используется HTTP-сервером, встроенным в сервер системы управления очередью. Позволяет с помощью браузера скачивать дистрибутивы, осуществлять пуско-наладку и тестирование сервера системы управления очередью, общаться с СУО по HTTP (интеграция с собственными информационными системами заказчика).

Должен быть открыт на следующих станциях:

- компьютер, на котором установлен **сервер** системы управления очередью;
- все компьютеры, на которых установлены **клиентские модули** (Регистратор, АРМ Операциониста, АРМ Администратора, Информационное табло, Главное табло, Звук и пр.);
- все компьютеры, на которых установлено **ПО заказчика, которое интегрируется** с СУО по HTTP.

Порт 17001

Используется для связи клиентских модулей с сервером системы управления очередью. Должен быть открыт на следующих станциях:

- компьютер, на котором установлен **сервер** системы управления очередью;
- все компьютеры, на которых установлены **клиентские модули** (Регистратор, АРМ Операциониста, АРМ Администратора, Информационное табло, Главное табло, Звук и пр.);
- все компьютеры, на которых установлено **ПО заказчика, которое интегрируется** с СУО по TCP.

1.5 Установка MS SQL Server Express

Для работы системы управления очередью NEURONIQ используется **Microsoft® SQL Server® 2012 Express**. Скачать установочный дистрибутив можно с официального сайта по ссылке <https://www.microsoft.com/ru-ru/download/details.aspx?id=56042> Если ссылка не работает, искать в Download Center: <https://www.microsoft.com/ru-ru/download/default.aspx> на сайте www.microsoft.com по строке: «Microsoft® SQL Server® 2012 Express с пакетом обновления 4 (SP4) ». На сайте выбираем расширенную версию дистрибутива (для x86 - **SQLEXPADV_x86_RUS.exe**, для x64 - **SQLEXPADV_x64_RUS.exe**):

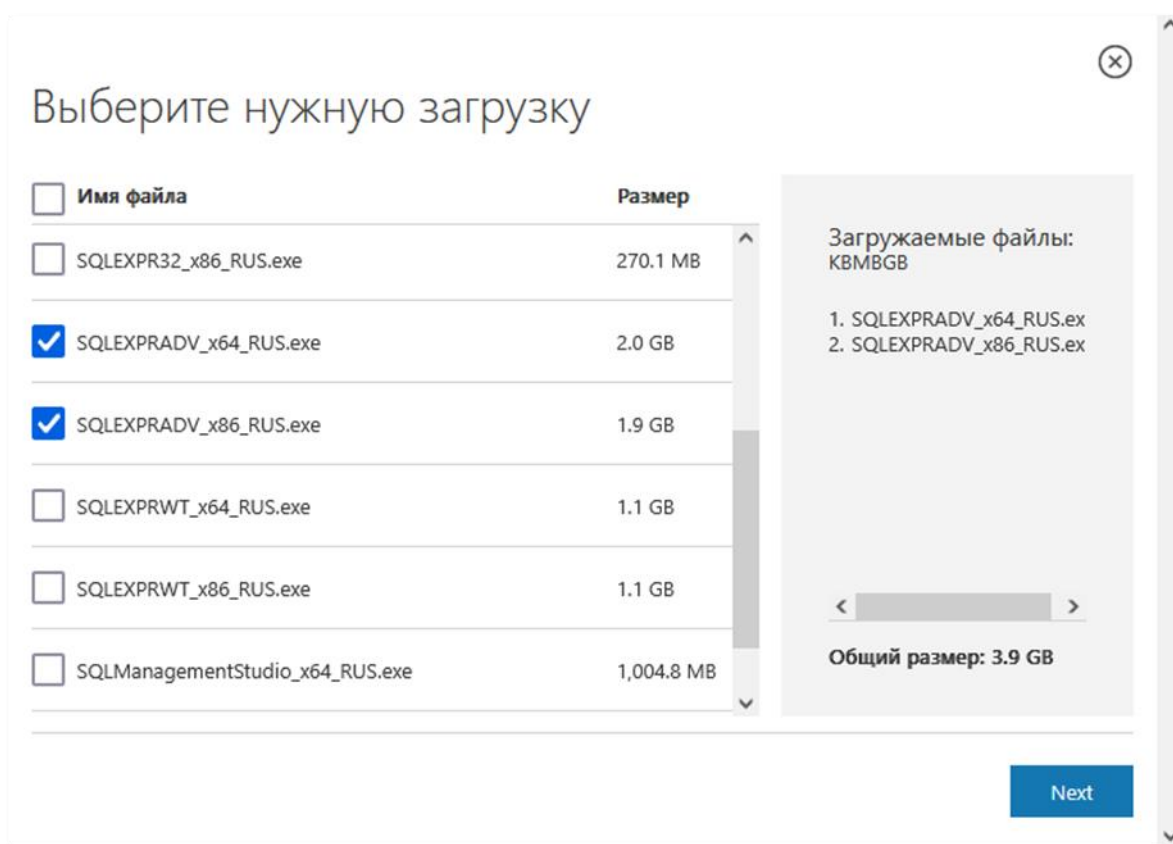


Рисунок 1 – Выбор дистрибутива для скачивания из Интернета.

Запустить установку программы Microsoft® SQL Server® 2012 Express для x86 или для x64 операционной системы.

Дождаться завершения процесса подготовки файлов для установки.

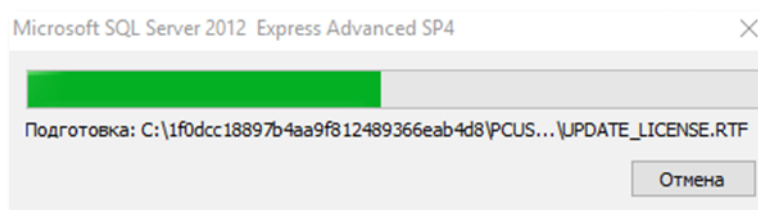


Рисунок 2 – Процесс подготовки файлов дистрибутива.

При необходимости, разрешить приложению установки запуститься в среде операционной системы, нажав кнопку «**Да**».

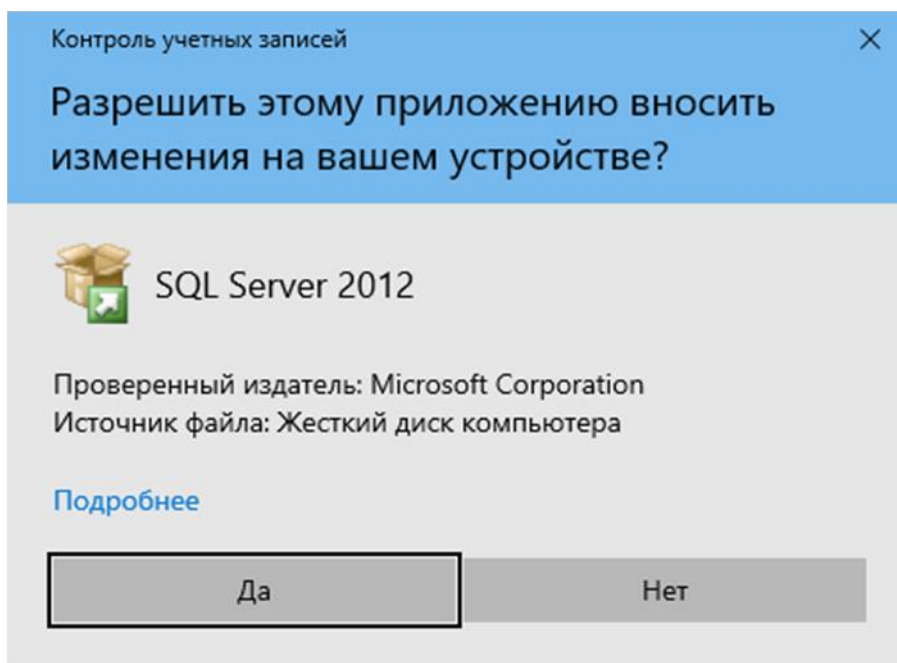


Рисунок 3 – Разрешить приложению запуститься.

Выберите первый пункт – «**Новая установка...**».

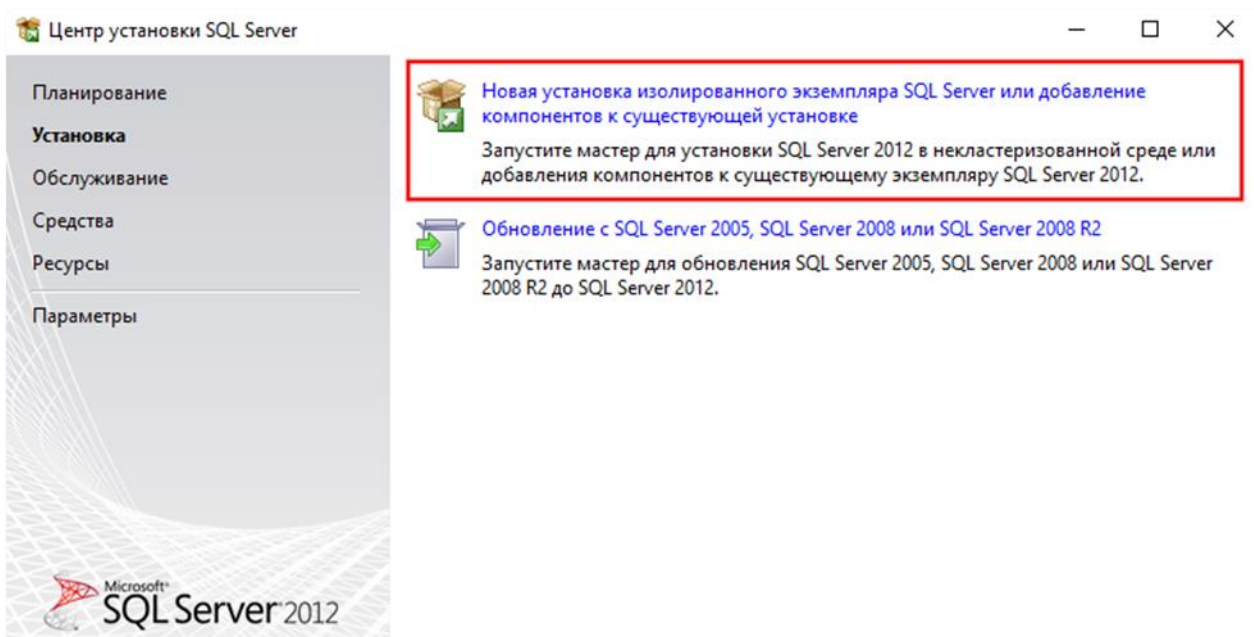


Рисунок 4 – Выбор типа установки или обновления SQL Server 2012.

Дождаться процесса продолжения хода установки.

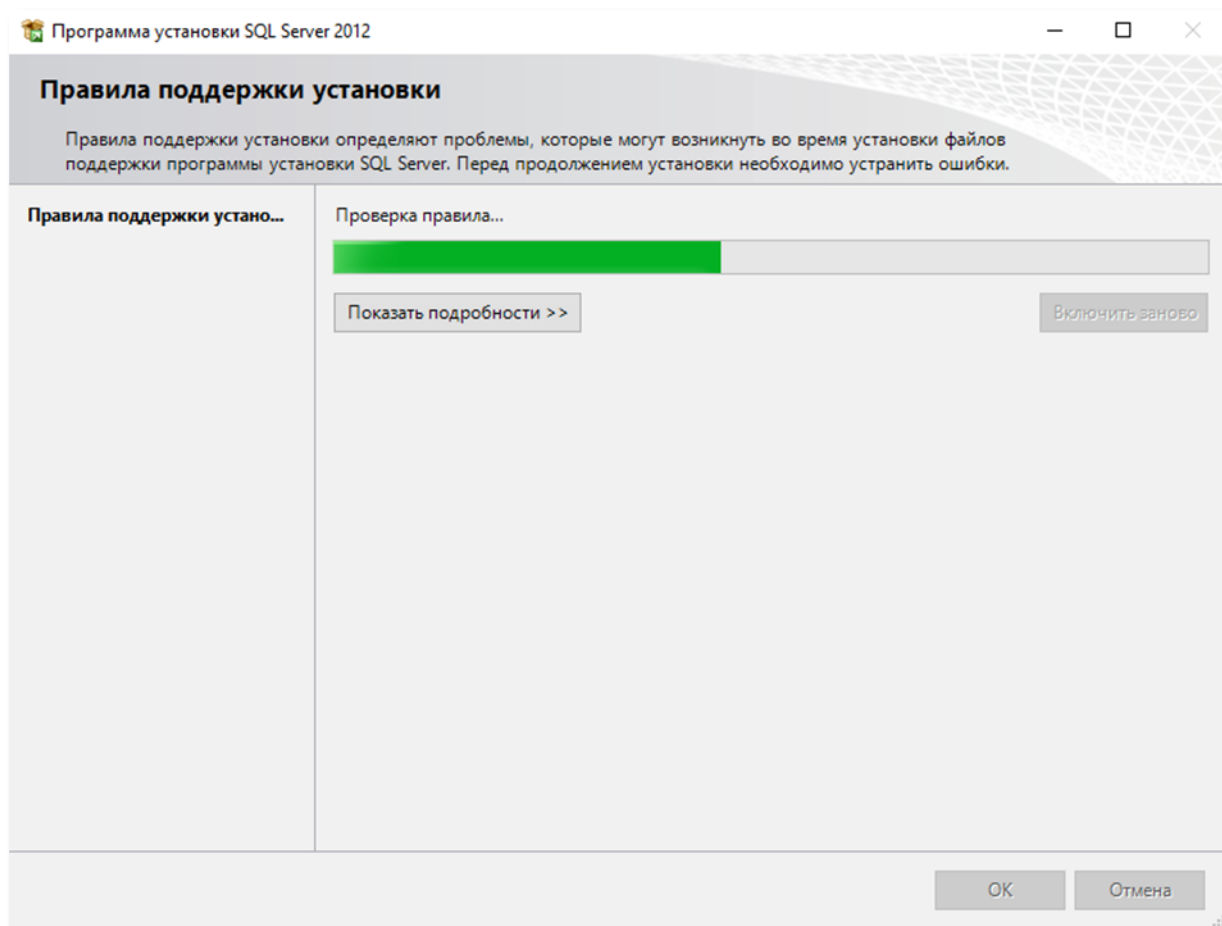


Рисунок 5 – Ход выполнения установки SQL Server 2012.

Выбрать пункт «Я принимаю условия лицензионного соглашения» и нажать кнопку «**Далее**».

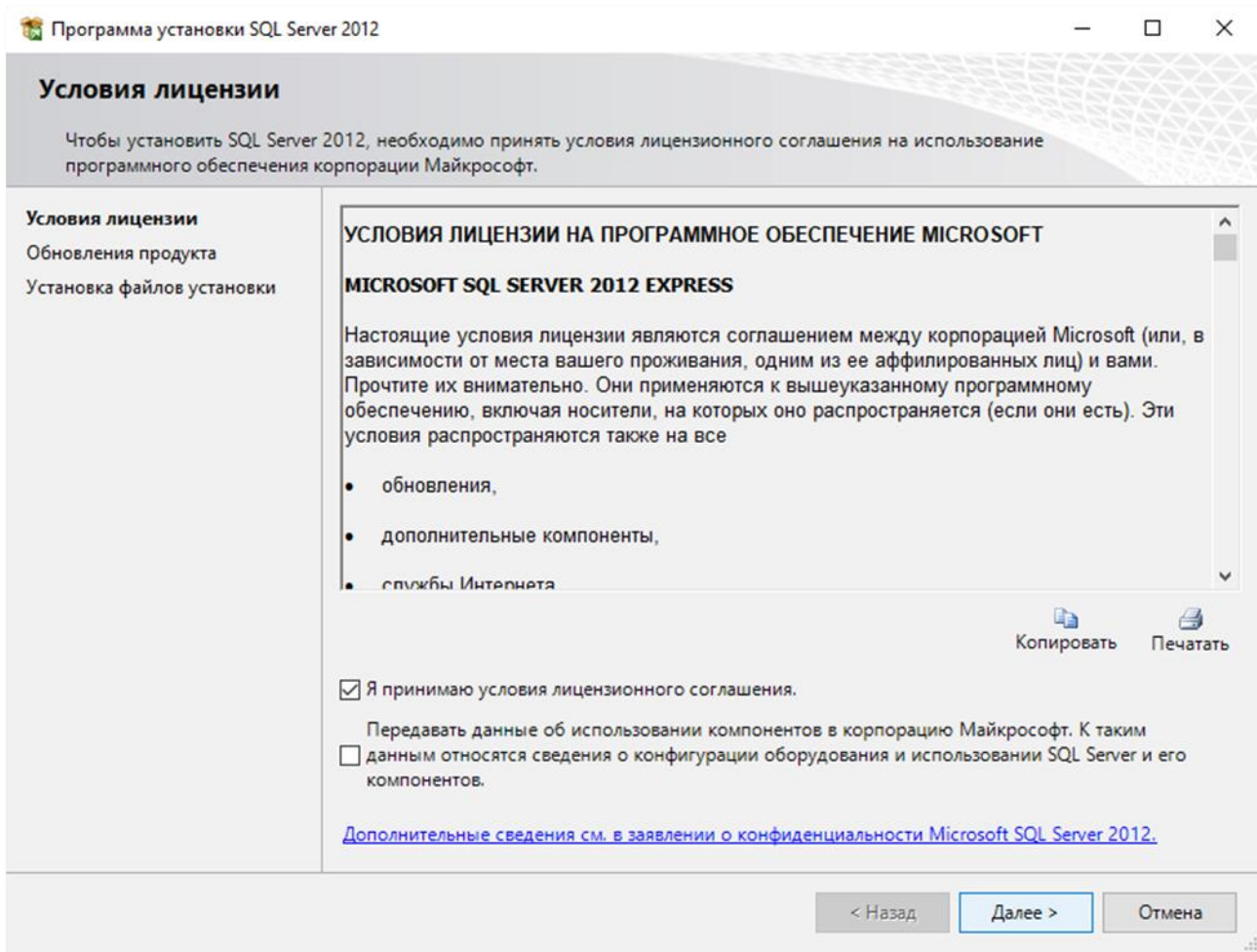


Рисунок 6 – Условия лицензионного соглашения SQL Server 2012.

Дождаться процесса установки файлов установки

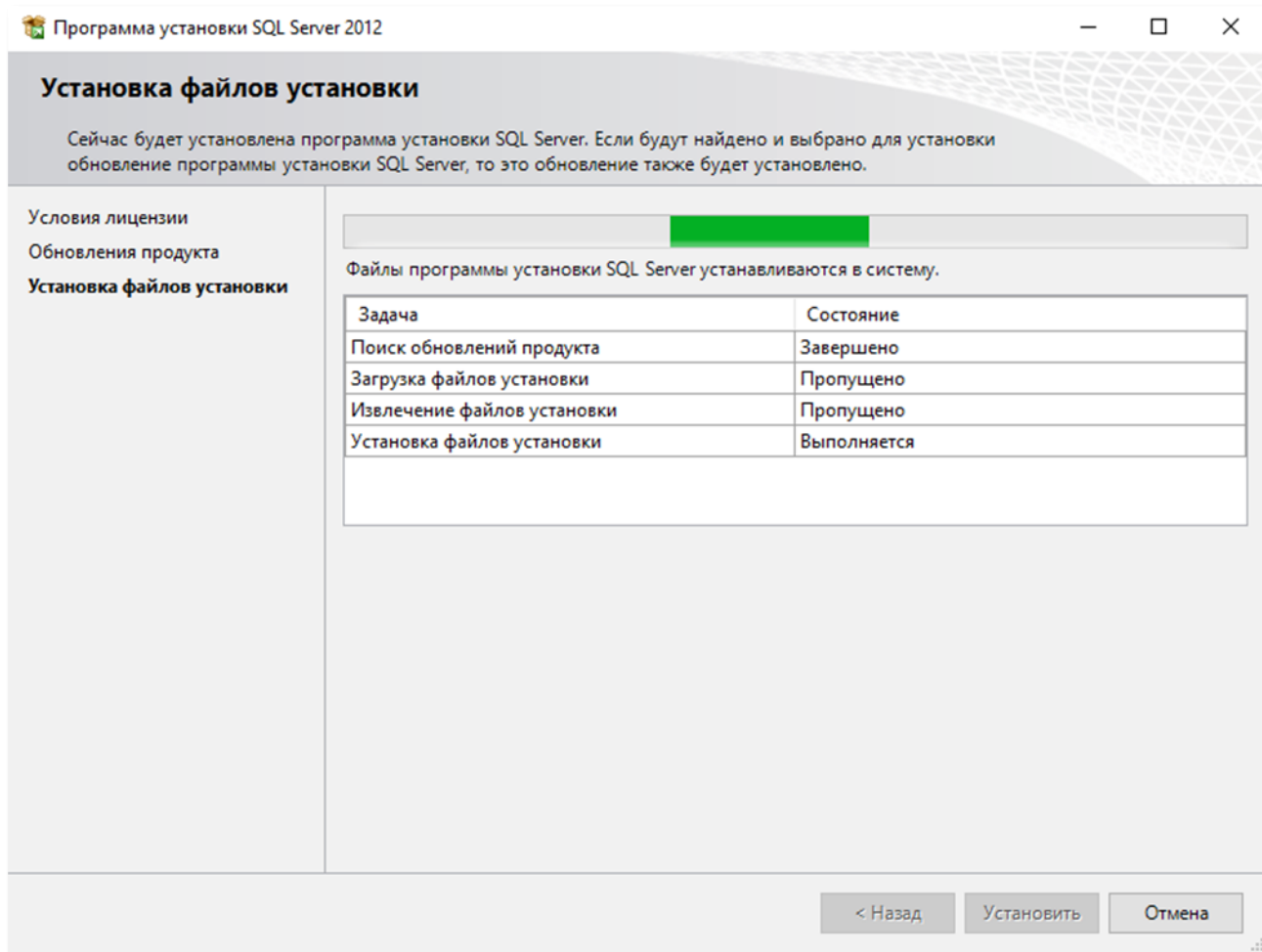


Рисунок 7 – Процесс установки файлов программы SQL Server 2012.

Выберите компоненты программы SQL Server 2012 Express, как показано на рисунке ниже и нажмите кнопку «Далее».

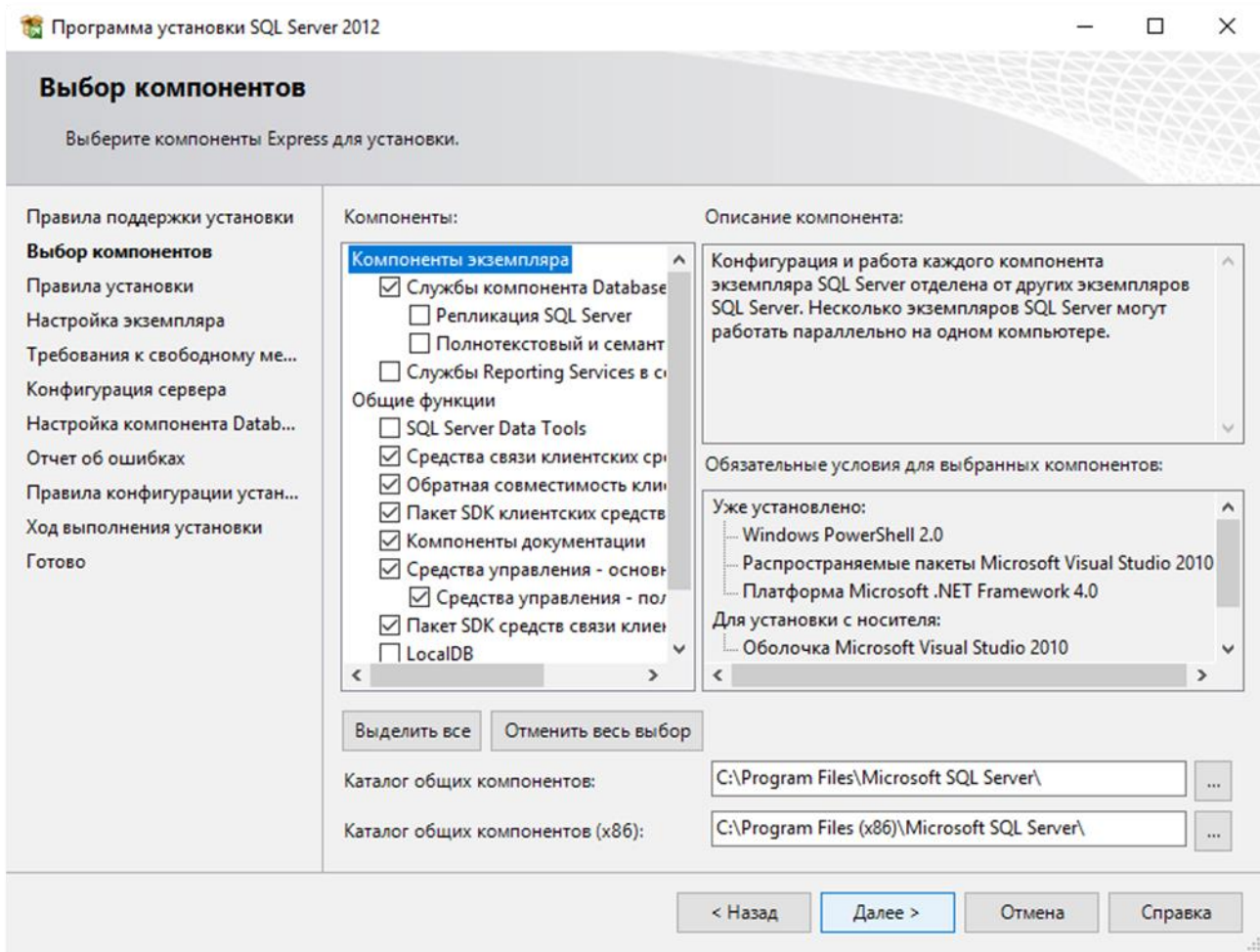


Рисунок 8 – Выбор компонентов программы SQL Server 2012.

Оставить тип настройки экземпляра SQL Server 2012 по умолчанию, как показано на рисунке ниже и нажать на кнопку «Далее».

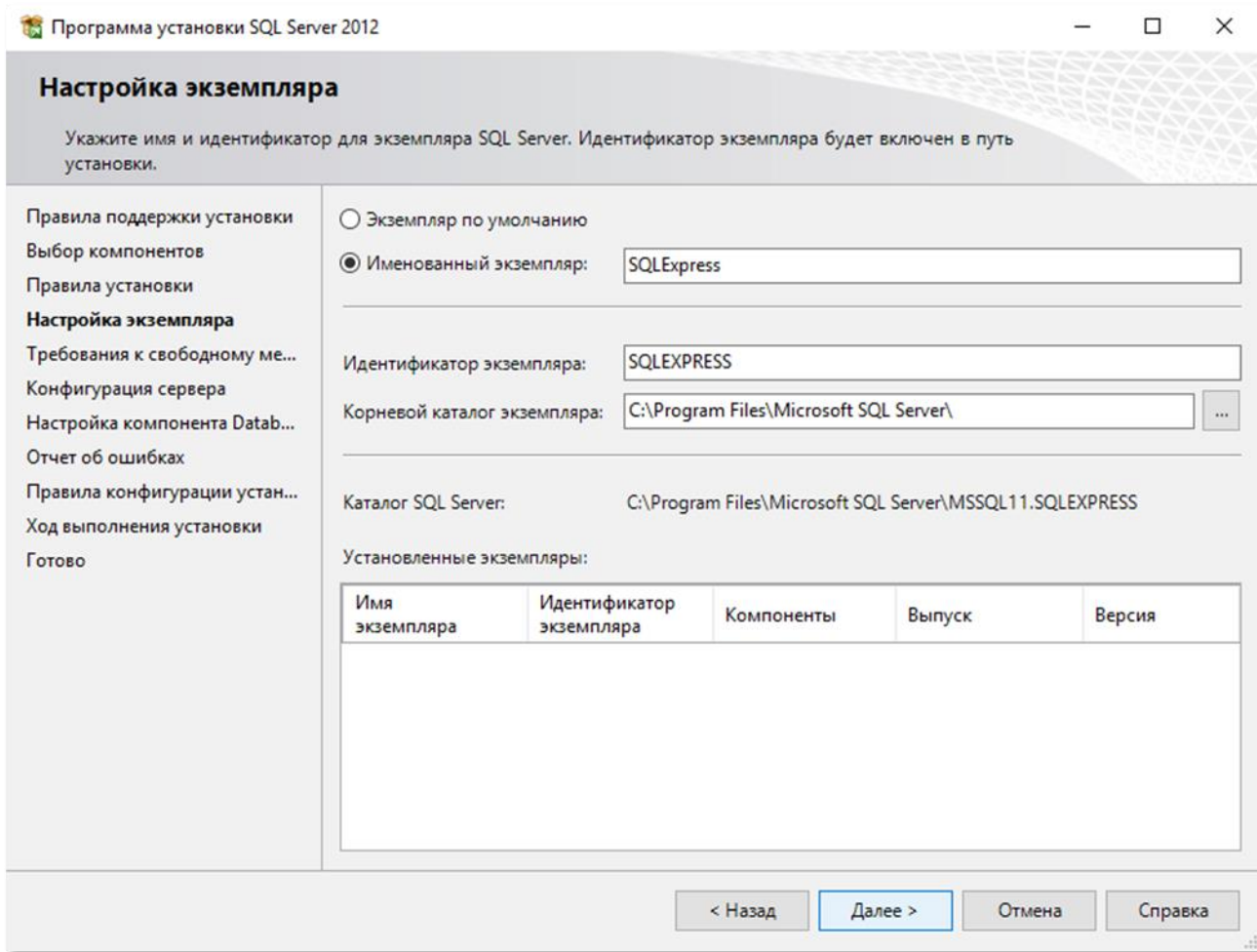


Рисунок 9 – Выбор типа настройки экземпляра SQL Server 2012.

Оставить параметры конфигурации сервера SQL Server 2012 по умолчанию, как показано на рисунке ниже и нажать на кнопку «Далее».

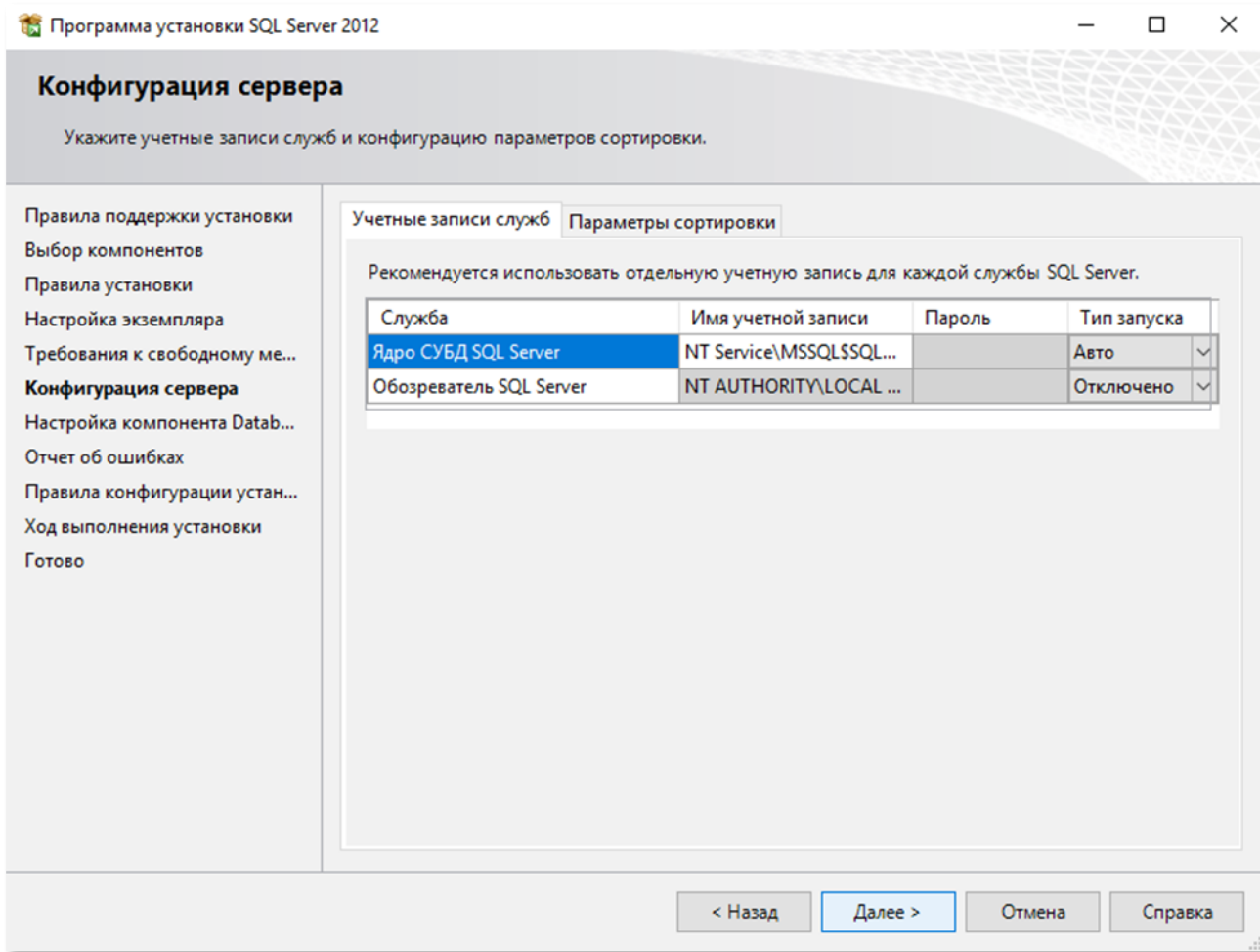


Рисунок 10 – Параметры конфигурации сервера SQL Server 2012.

Выберите «Смешанный режим (проверка подлинности SQL Server и Windows)» левой кнопкой мыши, как показано на рисунке ниже.

Введите пароль для учётной записи системного администратора SQL Server (sa) дважды, и нажать на кнопку «Далее».

По умолчанию пароль учетной записи с именем «sa» выбирается из следующих комбинаций: «sp35PS53», «sp35PS» или «sp35».

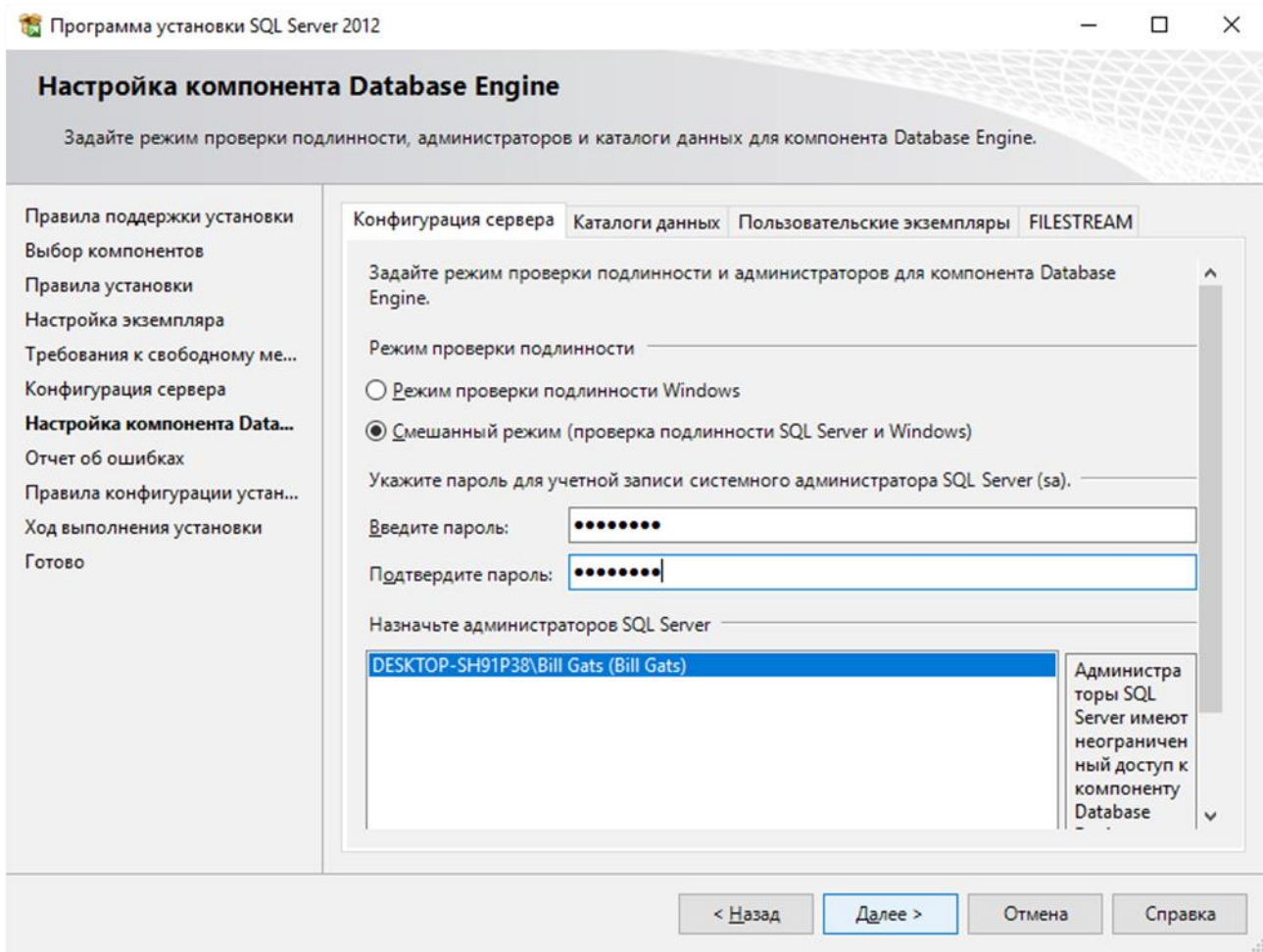


Рисунок 11 – Настройка проверки подлинности SQL Server 2012.

Оставить параметры отчёта об ошибках сервера SQL Server 2012 по умолчанию, как показано на рисунке ниже и нажать на кнопку «Далее».

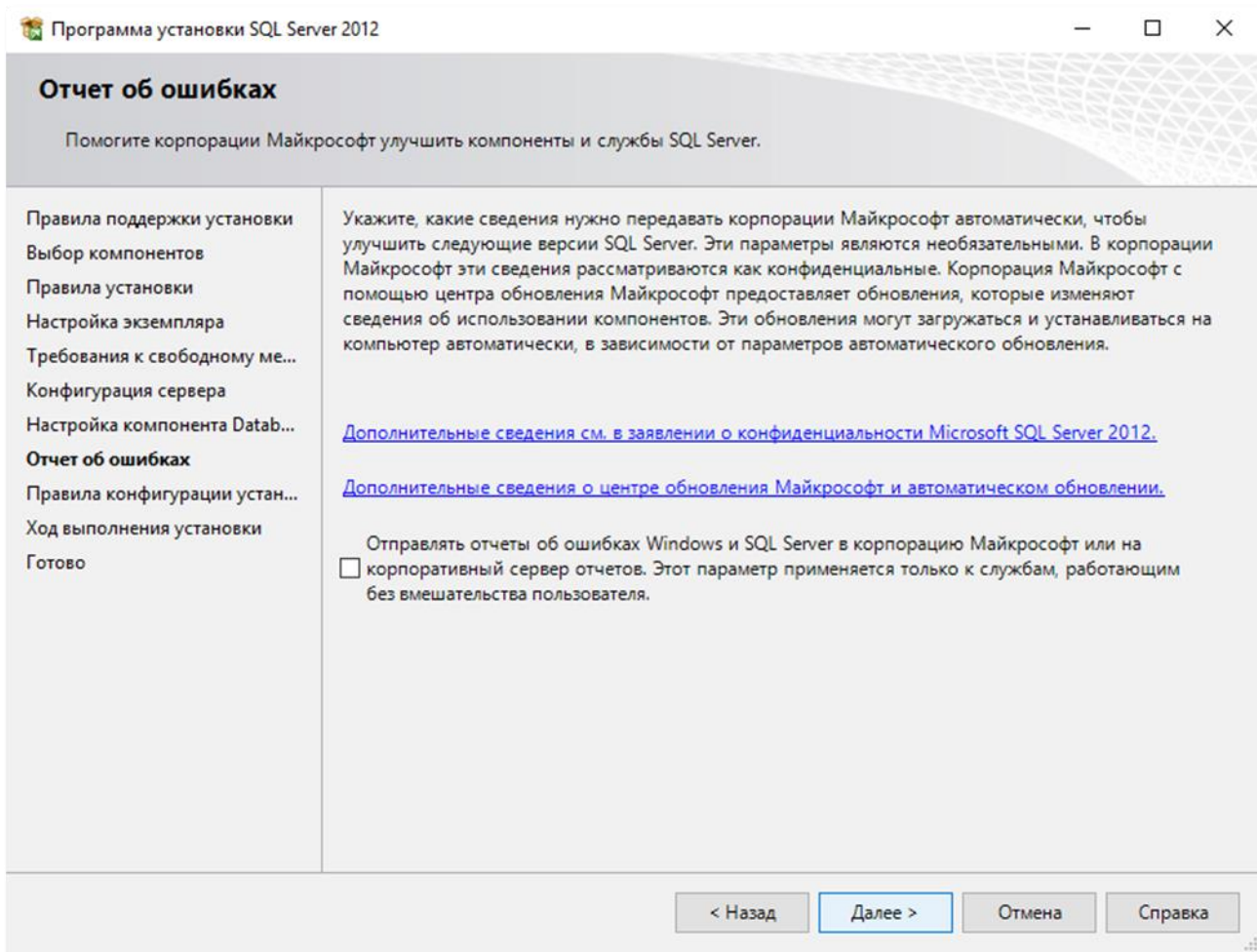


Рисунок 12 – Настройка отчёта об ошибках SQL Server 2012.

Дождаться выполнения установки. Длительность процесса на данном этапе в зависимости от производительности компьютера занимает от 5 до 20 минут.

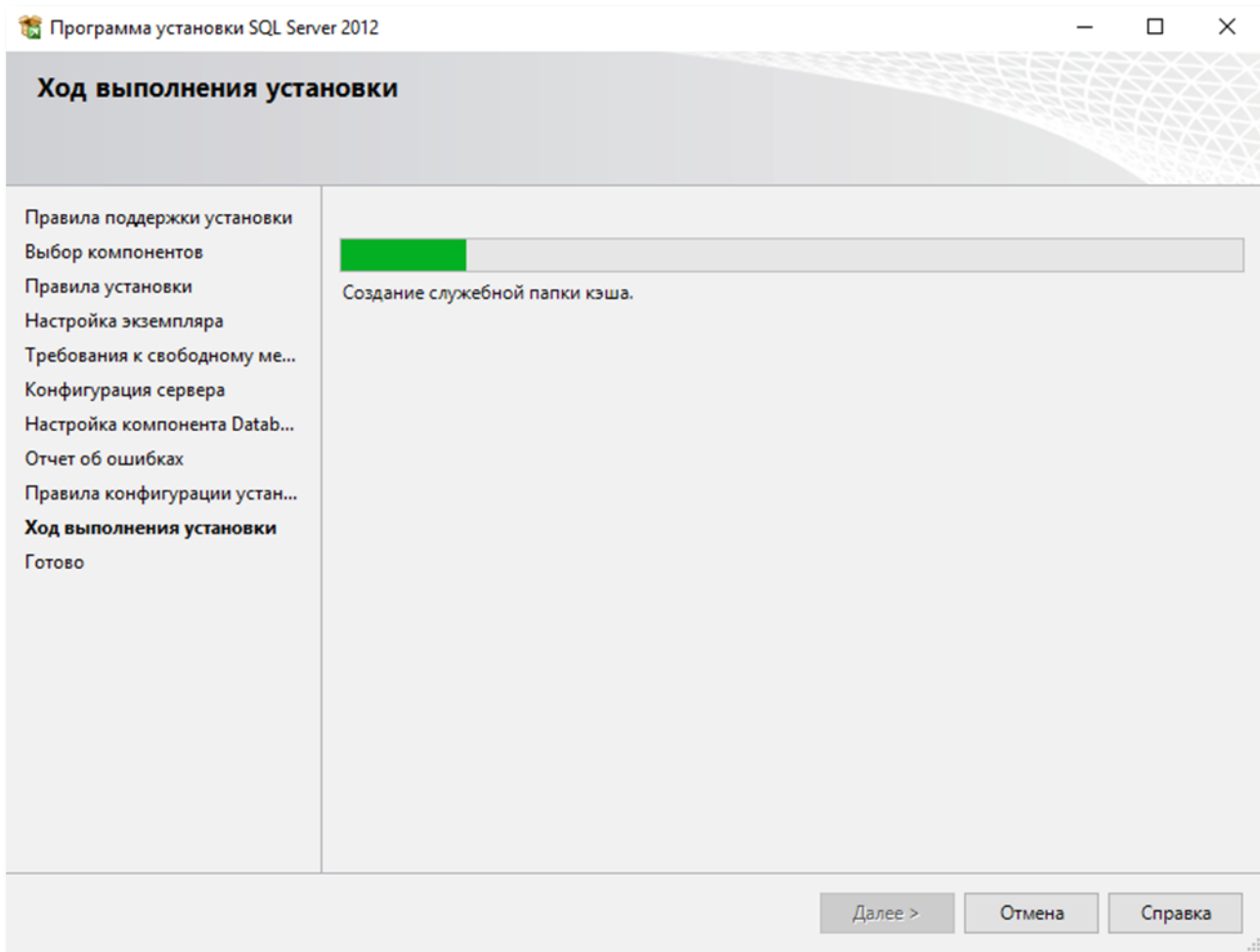


Рисунок 13 – Процесс выполнения установки SQL Server 2012.

После завершения процесса установки отобразится окно «Необходима перезагрузка компьютера», примерный вид которого приведён на рисунке ниже.

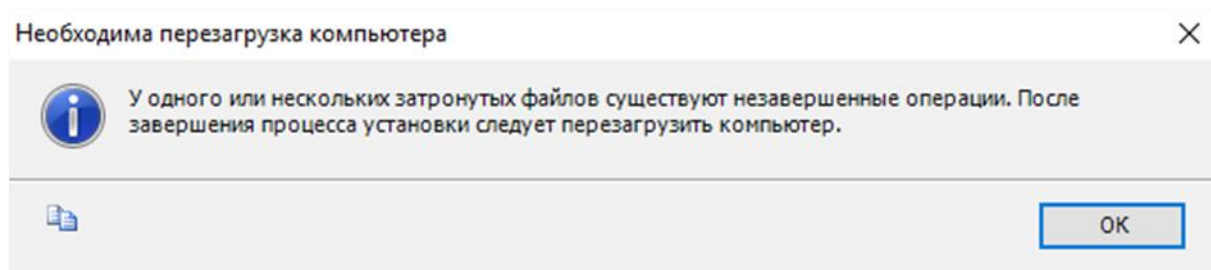


Рисунок 14 – Информационное сообщение процесса выполнения установки SQL Server 2012.

Нажать кнопку «**ОК**» после прочтения сообщения.

Проверить в окне «Завершено» в столбце «Состояние» наличие надписи «**Выполнено успешно**» в каждой строке таблицы.

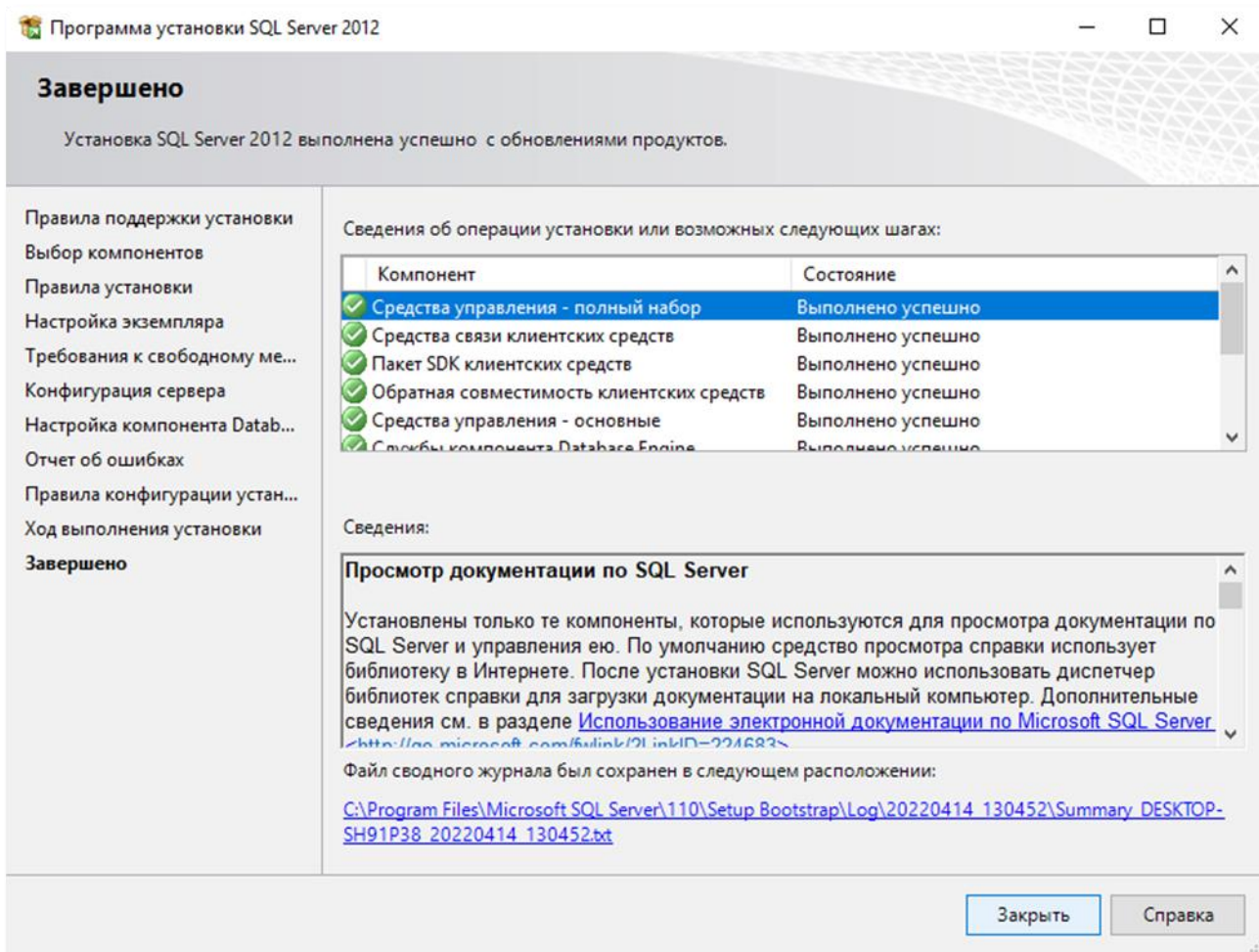


Рисунок 15 – Окно завершения процесса выполнения установки SQL Server 2012.

В окне «Завершено» нажать кнопку «**Закреть**».

Закреть окно установки SQL Server 2012 и перезагрузить компьютер.

1.6 Настройка доступа и учетной записи SQL Server

Из меню «Пуск» запускаем приложение «**Среда SQL Server Management Studio**» (для SP4).

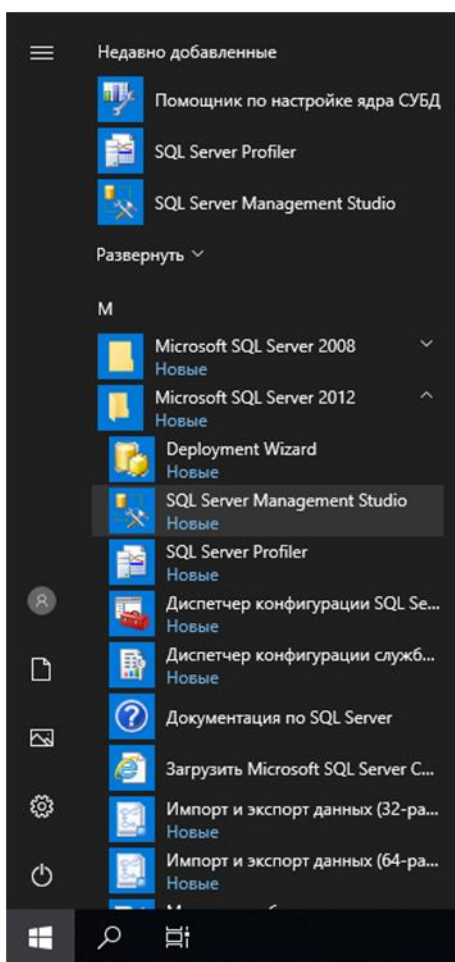


Рисунок 16 – Запуск приложения «SQL Server Management Studio 2012»

С помощью приложения «**Среда SQL Server Management Studio**» («**Microsoft SQL Server Management Studio**») редактируем настройки доступа. В стартовом окне выбираем нужный сервер БД, нажимаем кнопку «**Соединить**».

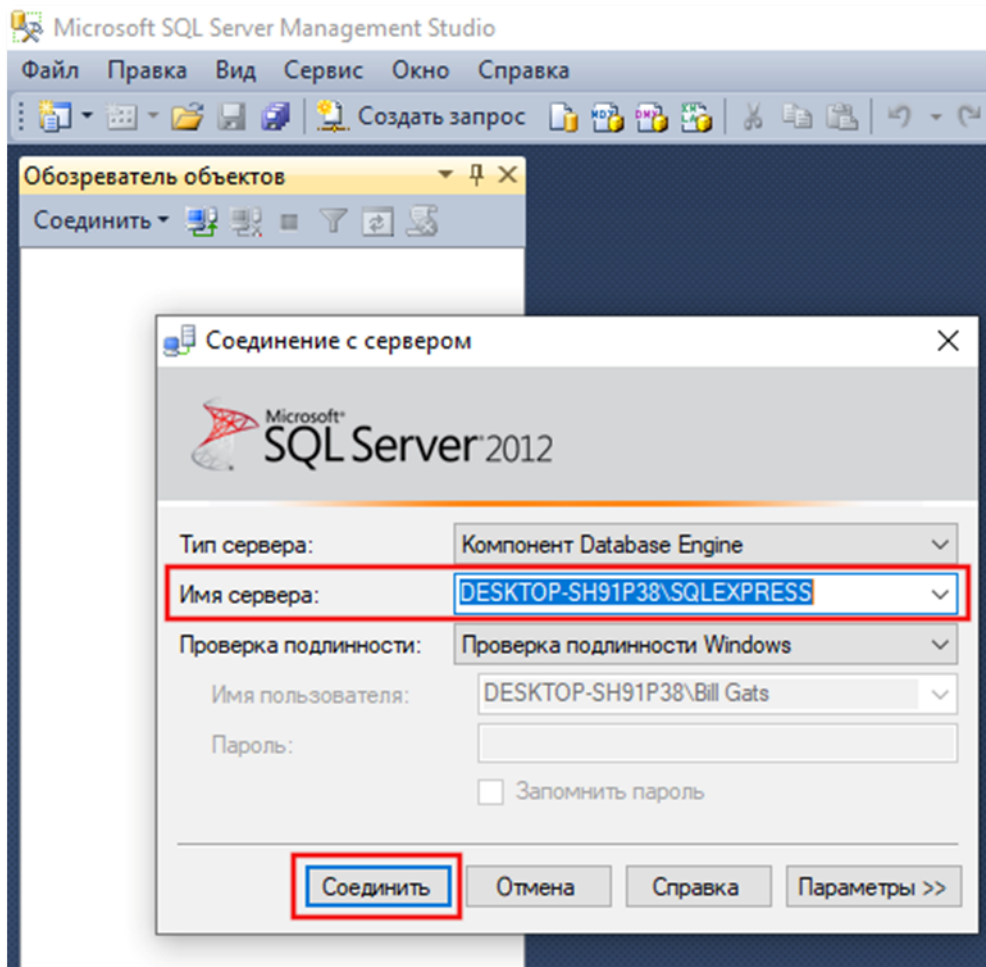


Рисунок 17 – Стартовое окно для соединения с БД.

В меню «**Обозревателя объектов**» на заголовке SQL Server правой кнопкой мыши вызываем контекстное меню и выбираем «**Свойства**»:

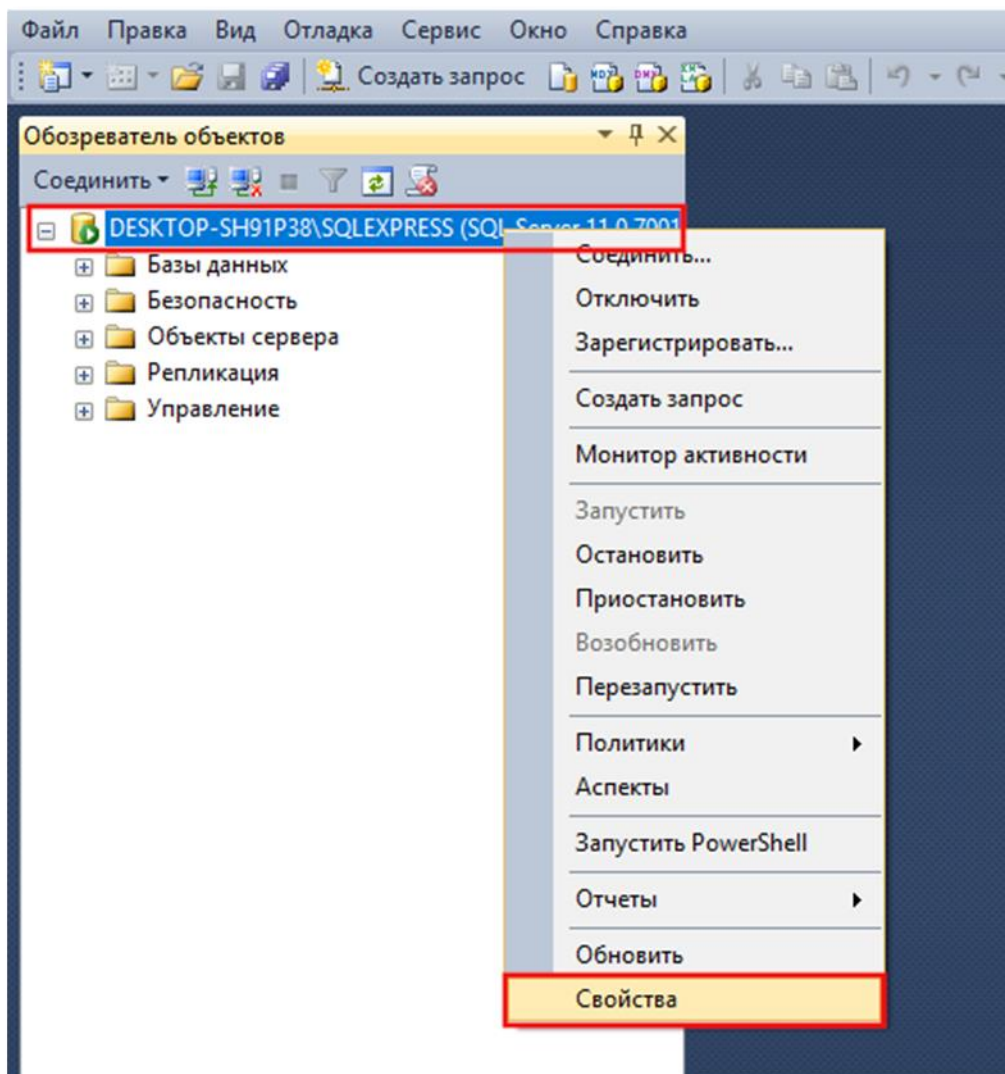


Рисунок 18 – Выбор контекстного меню «Свойства» в обозревателе объектов.

Выбрать пункты в окне «**Свойства сервера**», как показано на рисунке ниже и нажать кнопку «**ОК**».

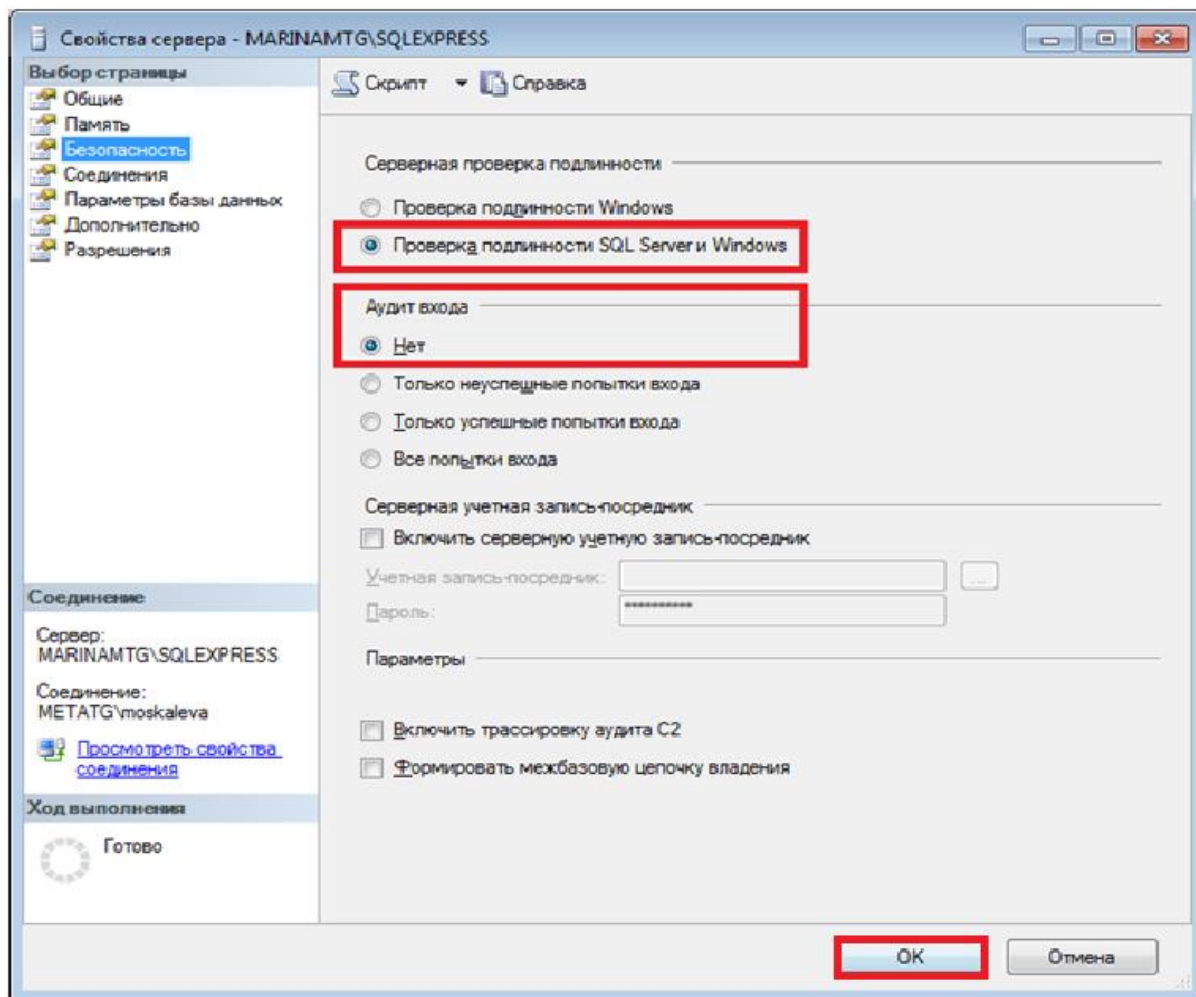


Рисунок 19 – Выбор пунктов на странице «Безопасность» в окне «Свойства сервера».

Настраиваем учетную запись «sa».

В окне «Обозреватель объектов» развернуть пункт дерева, нажав на «+» напротив строки «Безопасность», затем развернуть пункт дерева, нажав на «+» напротив строки «Имена входа» в левой части окна. Правой кнопкой мыши выбрать имя входа «sa», из контекстного меню выбрать последнюю строку «Свойства».

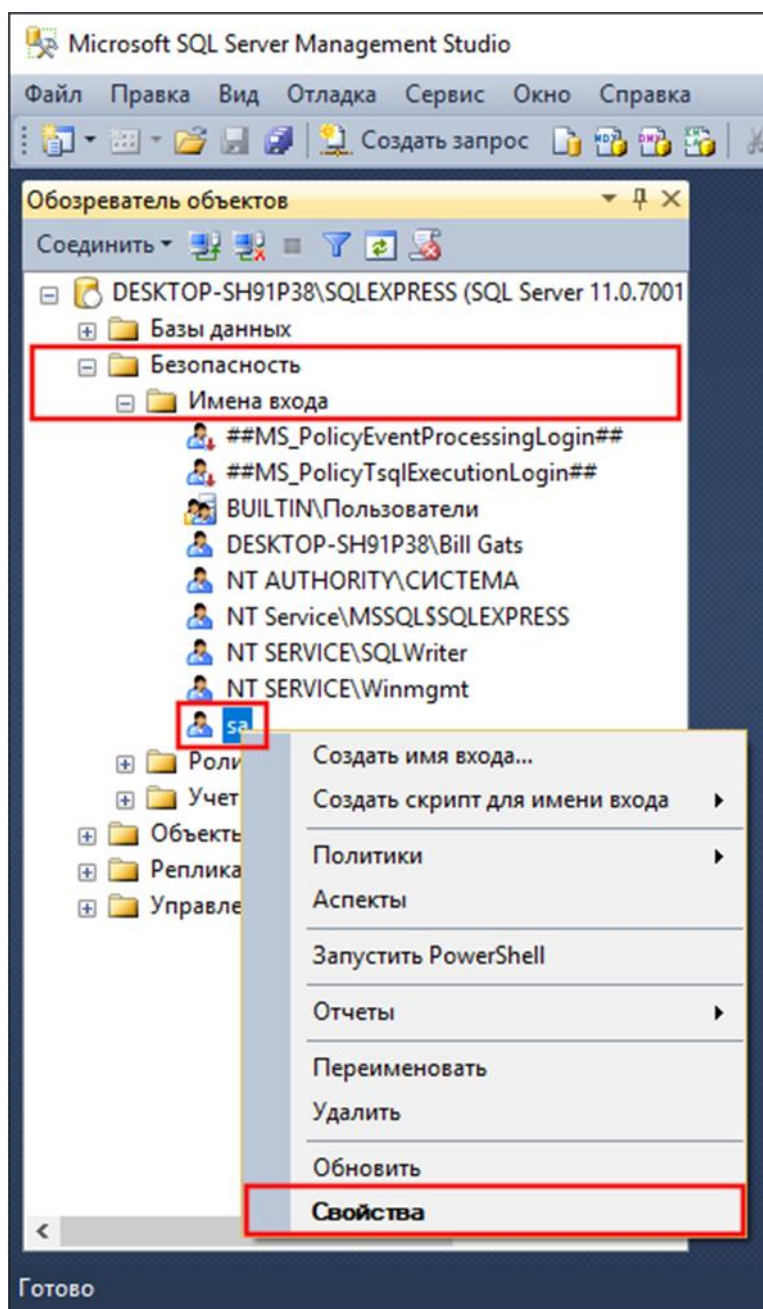


Рисунок 20 – Выбор свойств для учётной записи «sa» в окне «Обозреватель объектов».

Откроется окно «Свойства имени входа – sa». В левой части окна выбрать строку «Состояние», затем выбрать пункты, в соответствии с рисунком ниже и нажать кнопку «ОК».

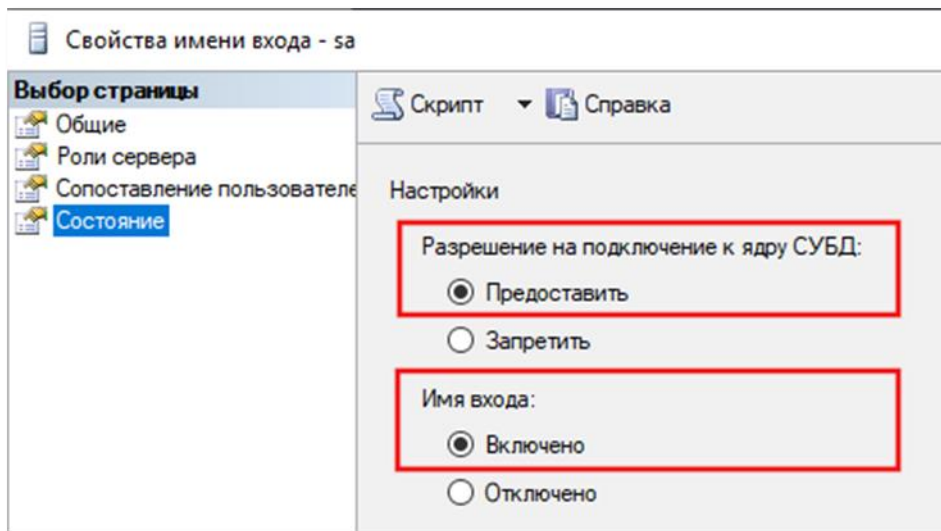


Рисунок 21 – Выбор свойств для учётной записи «sa» в окне «Состояние».

По умолчанию пароль учетной записи «**sp35PS53**», «**sp35PS**» или «**sp35**».

После сохранения изменений перезапускаем службу «**SQLEXPRESS**» и закрываем приложение. Перезапуск службы «**SQLEXPRESS**» выполняется последовательным выбором в окне «**Обозреватель объектов**» наименования компьютера правой кнопкой мыши. Затем выбором пункта «**Перезапустить**» в последней строке контекстного меню.

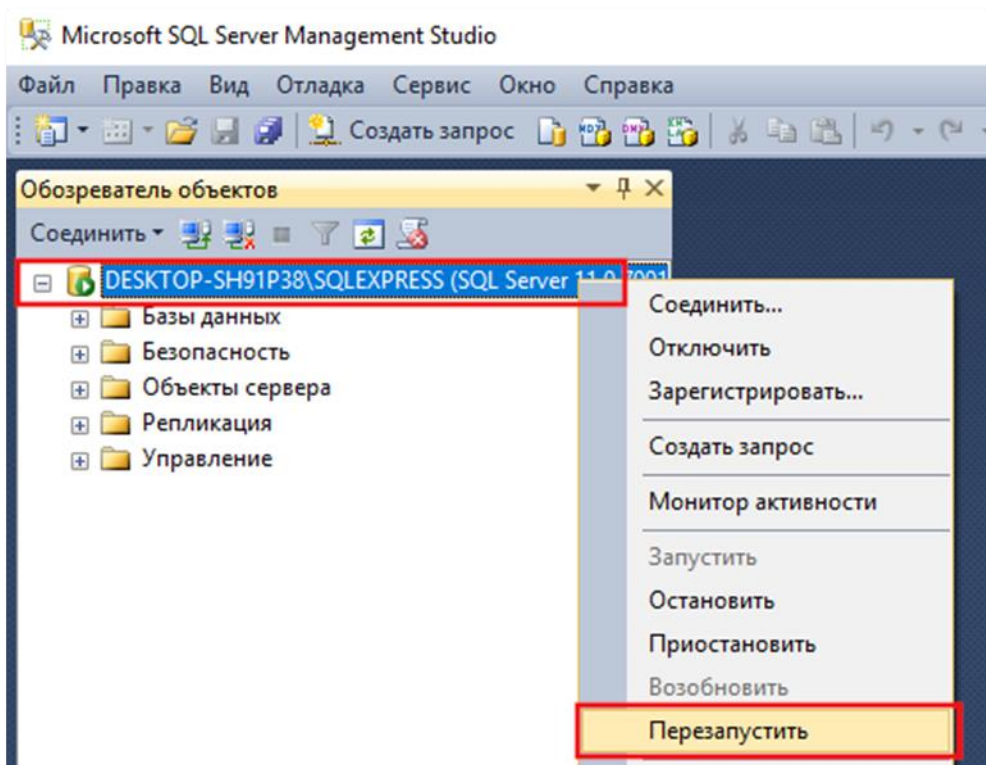


Рисунок 22 – Выбор действия для перезапуска службы «SQLEXPRESS».

1.7 Настройка TCP/IP соединения для SQL Server

В случае запуска модуля Администратора Сервера непосредственно с компьютера, на котором установлен MS SQL сервер, изменять настройки СУБД по умолчанию не требуется. Если же необходимо подключиться с удаленного рабочего места, то для СУБД следует включить протокол TCP/IP. Из меню «Пуск» запускаем приложение «**Диспетчер конфигурации SQL Server**» («SQL Server Configuration Manager»):

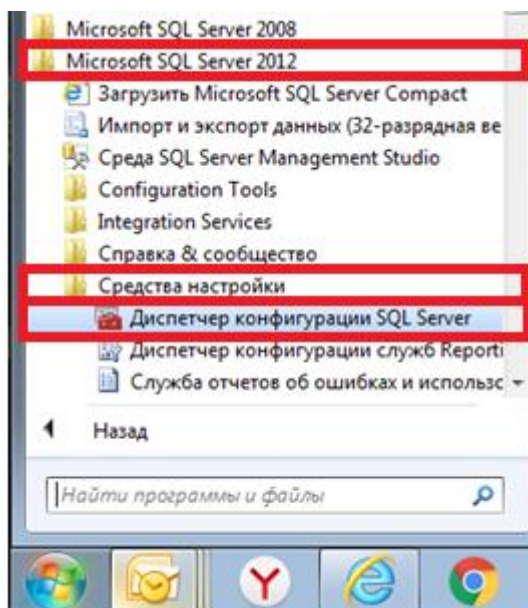


Рисунок 23 – Запуск приложения «Диспетчер конфигурации SQL Server» («SQL Server Configuration Manager»).

С его помощью настраиваем TCP-соединение для SQL Server:

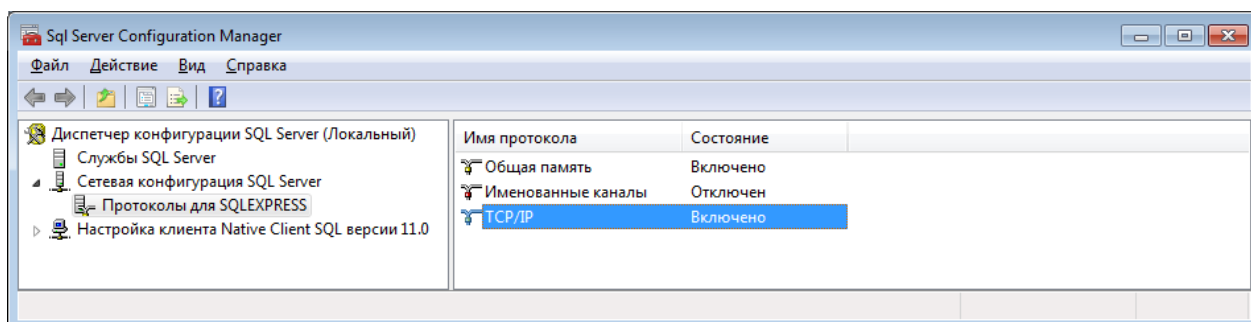


Рисунок 24 – Настройка TCP/IP соединения.

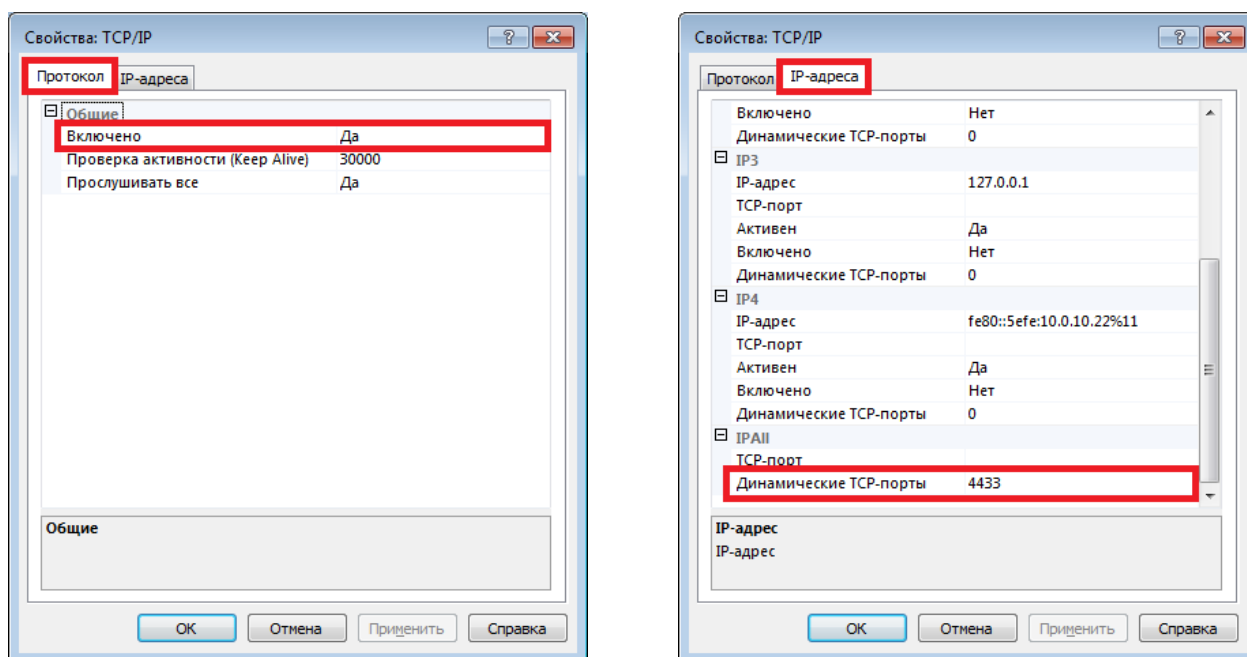


Рисунок 25 – Настройка свойств TCP/IP соединения.

1.8 Установка «NEURONIQ Электронная очередь»

Скачайте исполняемый файл (zv_work_mq.exe). Скопируйте его на компьютер, на который планируете установить сервер системы управления очередью и запустите – будет запущен **Мастер установки**. Нажмите «Далее», «Я принимаю условия соглашения», «Далее».

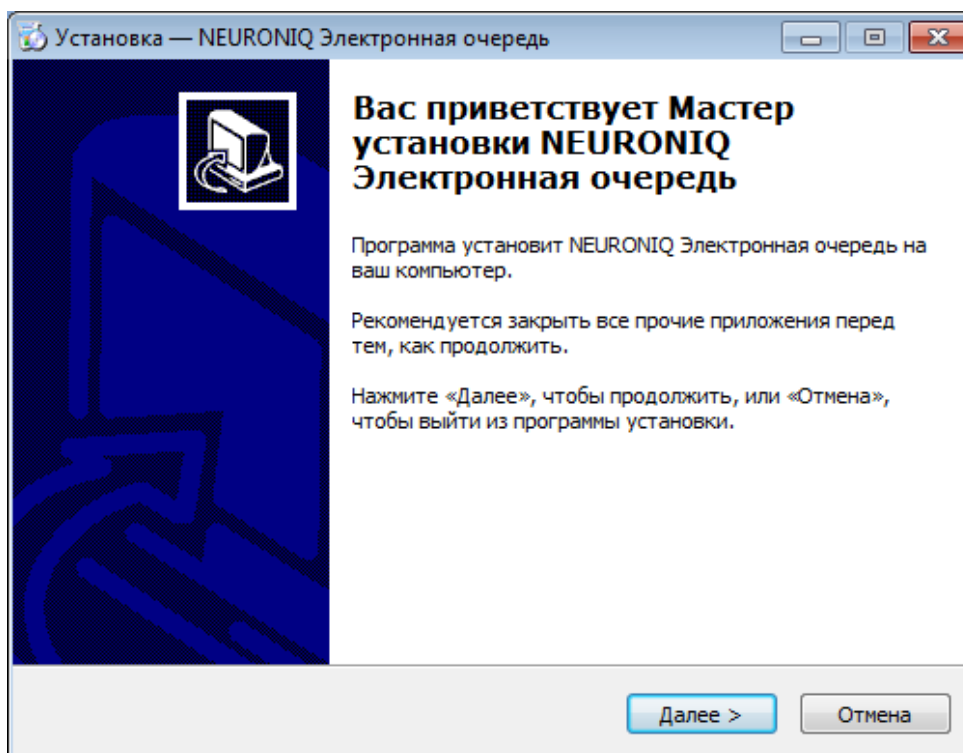


Рисунок 26 – Начало процесса установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

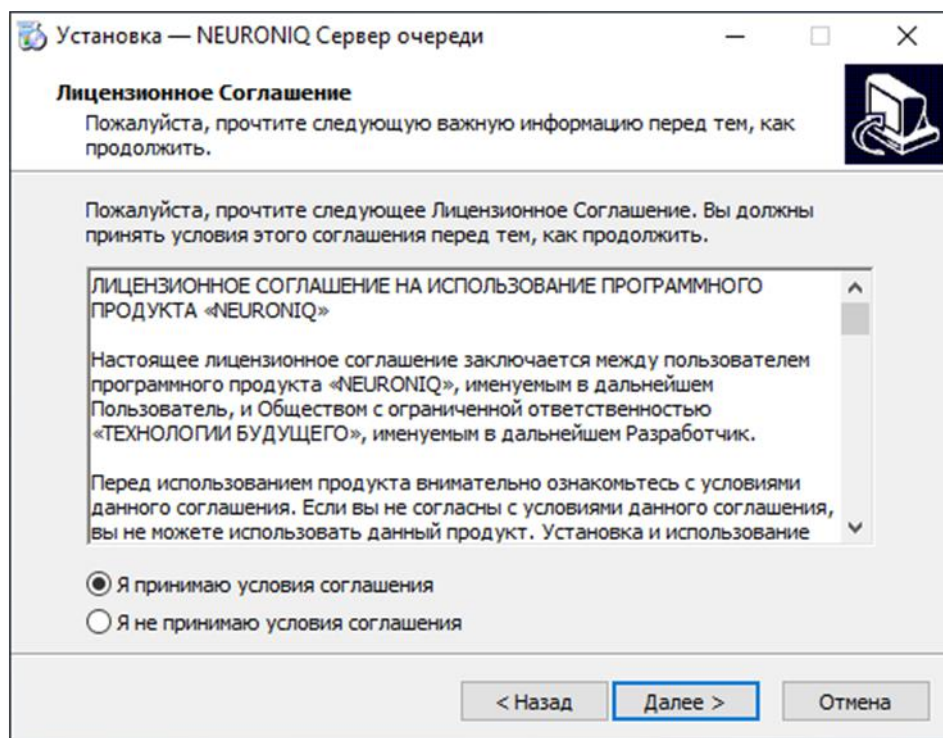


Рисунок 27 – Окно лицензионного соглашения «NEURONIQ Электронная очередь».

При необходимости, Вы можете изменить расположение файлов, но рекомендуем установить программу в папку, предлагаемую установщиком:

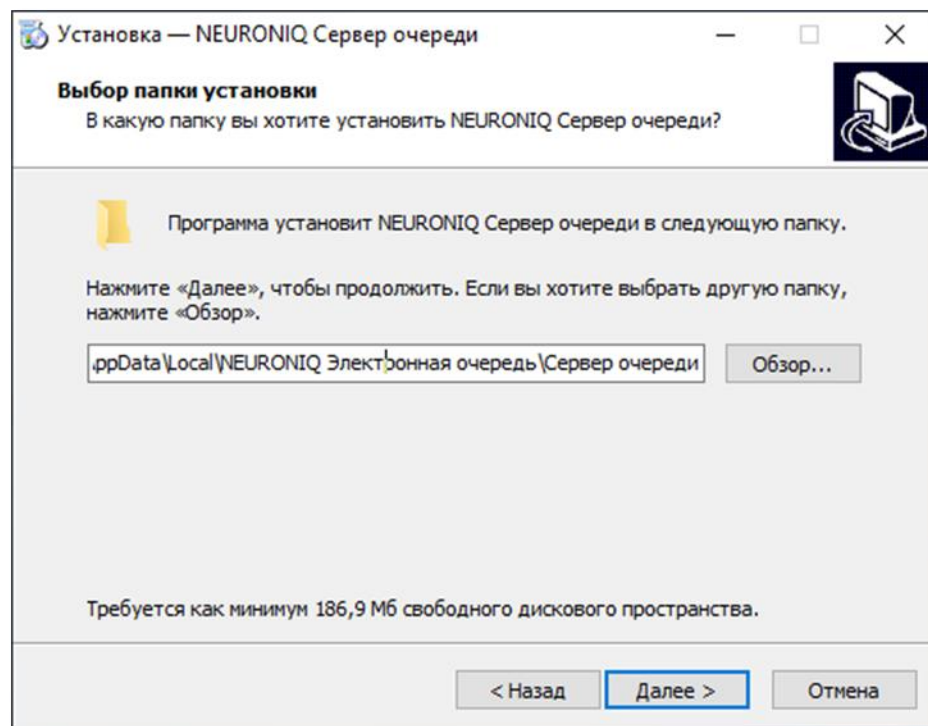


Рисунок 28 – Выбор пути для установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

Нажмите **«Далее»**. Папку в меню **«Пуск»** удобно создать сразу, поэтому флаг **«Не создавать папку в меню Пуск»** не ставьте. Нажмите **«Далее»**.

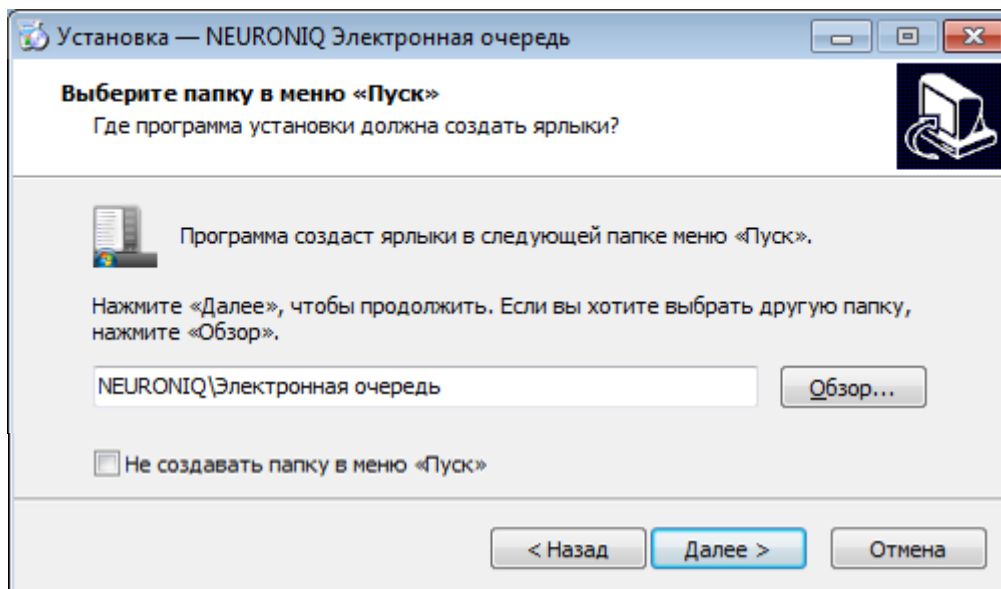


Рисунок 29 – Выбор наименования пути для установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

Создайте сразу ярлыки для Рабочего стола и в Панели быстрого запуска.

Поставьте флаг в поле **«Мобильный режим (Portable Mode)»**, если необходимо установить программу без регистрации в списке «Установленные приложения» операционной системы, т.е. без записи в реестр. Эта опция может потребоваться в случае, когда пользователю, под которым производится установка, запрещена запись в требуемый ключ реестра.

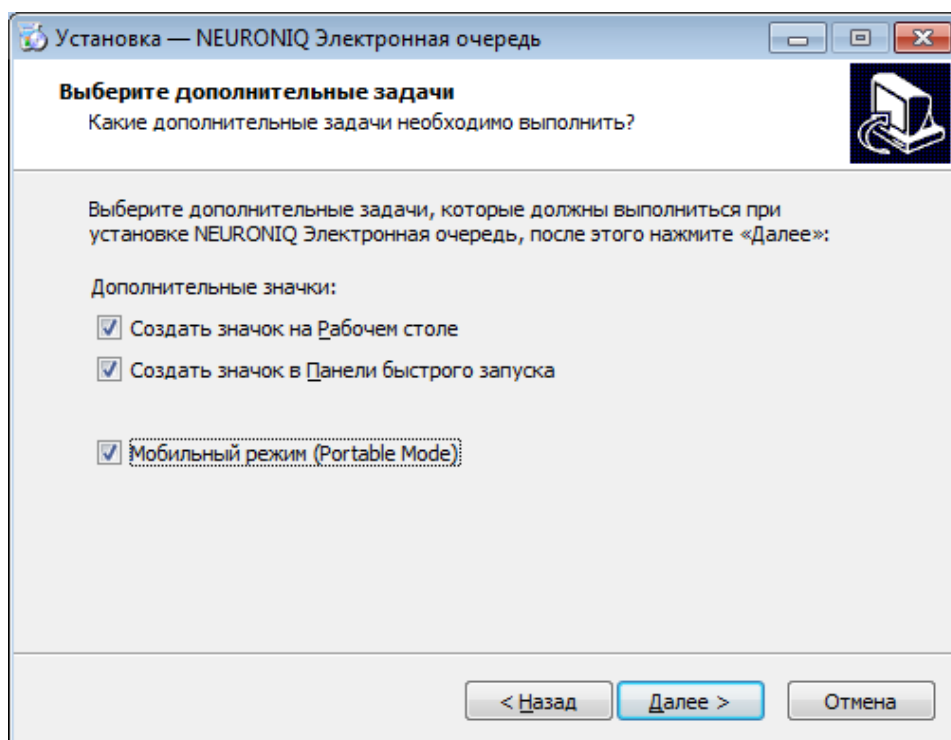


Рисунок 30 – Выбор создания дополнительных значков в процессе установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

Нажмите «**Далее**» и «**Установить**».

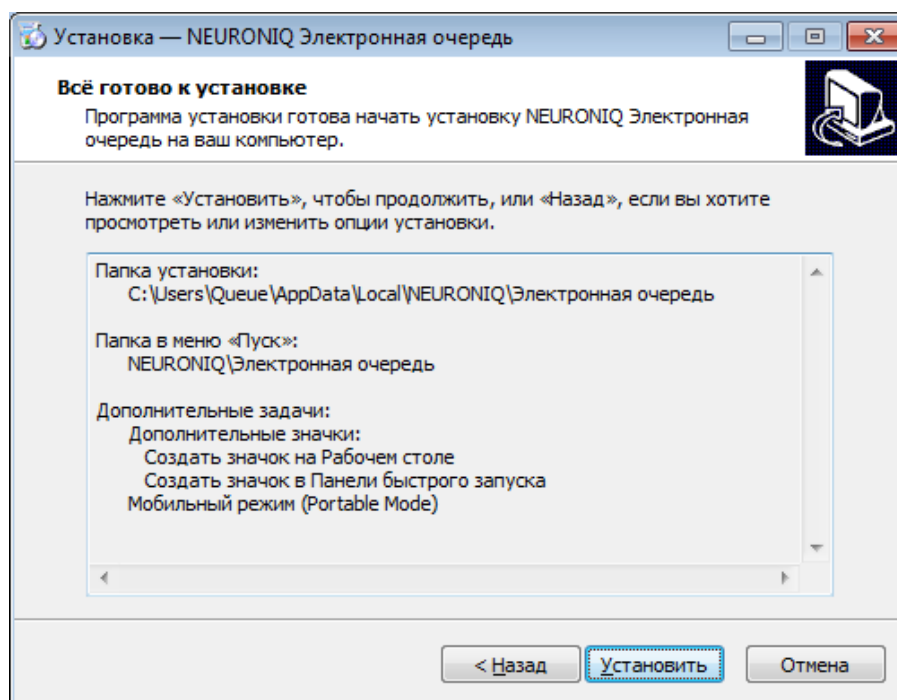


Рисунок 31 – Подтверждение готовности установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

Если на Вашем компьютере все-таки остались открытыми приложения, которые могут помешать, Мастер установки сообщит Вам об этом. Выберите пункт **«Автоматически закрыть эти приложения»**, затем нажмите кнопку **«Далее»**.

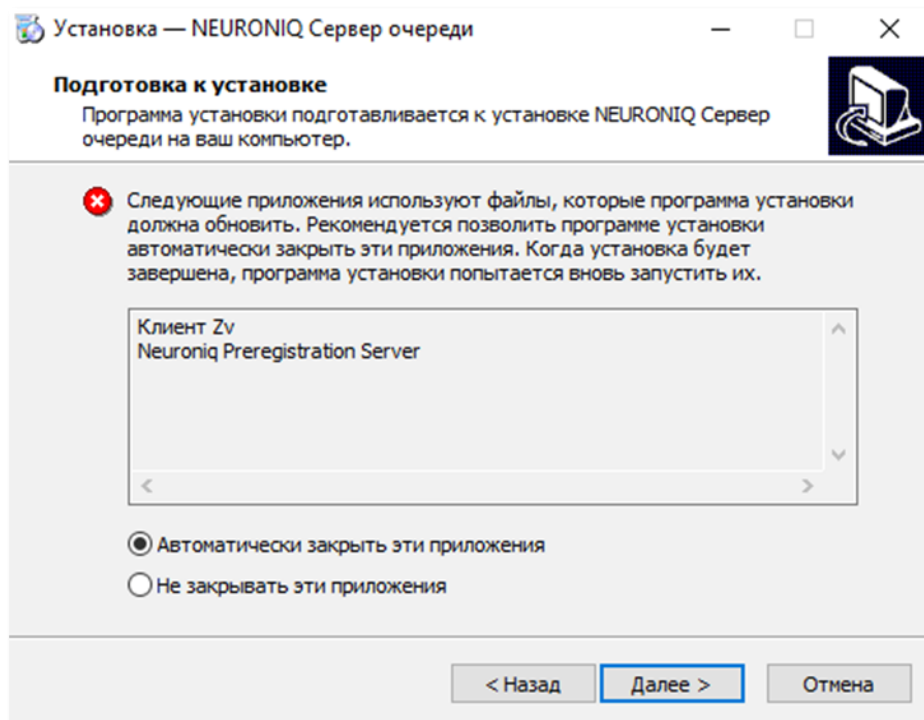


Рисунок 32 – Сообщение об открытых программах «NEURONIQ Электронная очередь».

Если на Вашем компьютере не осталось открытых приложений, которые могут помешать установке сервера электронной очереди, то «Мастер установки» запустит процесс установки приложения. Нужно дождаться его завершения.

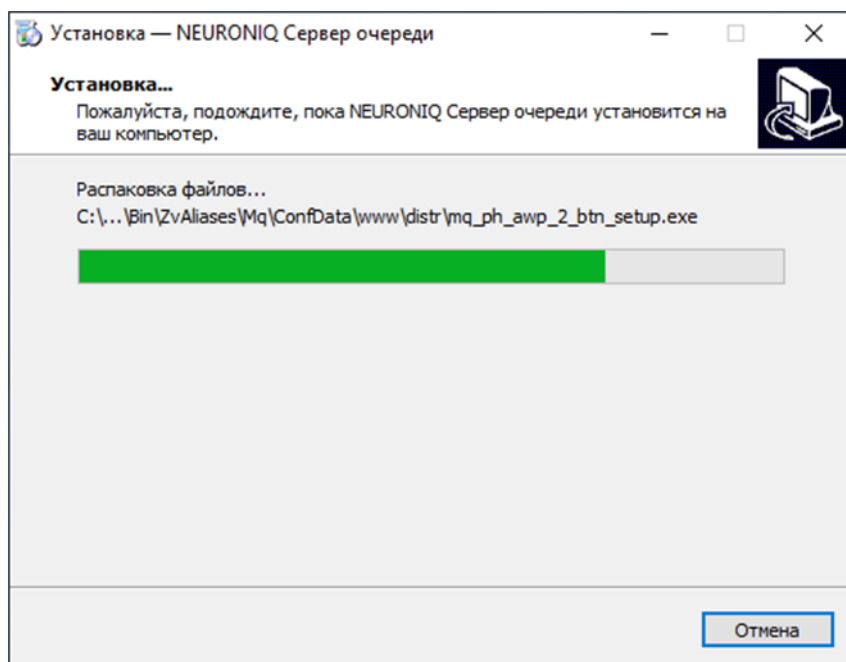


Рисунок 33 – Окно процесса установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

После завершения установки отобразится окно, представленное на рисунке ниже.

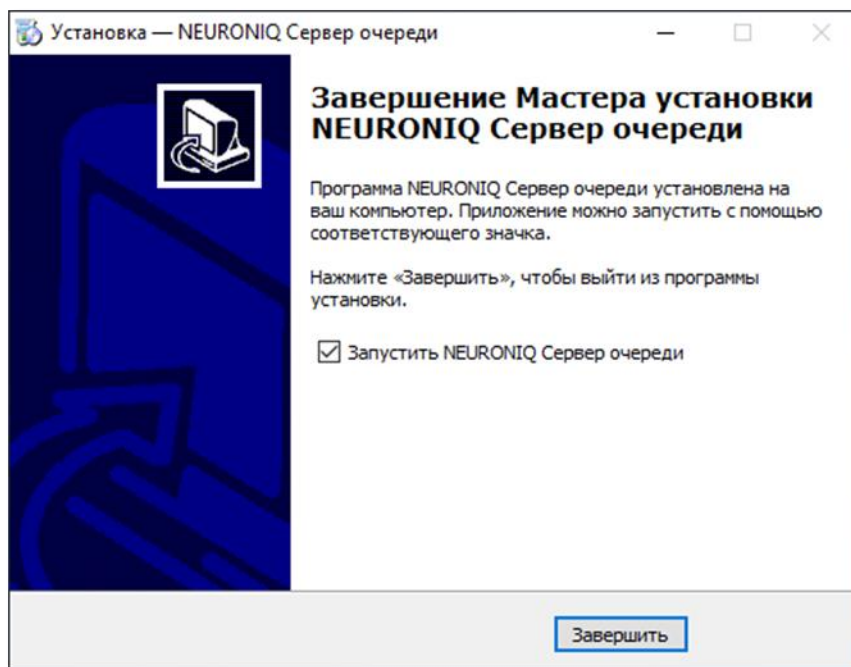


Рисунок 34 – Завершение установки программы «NEURONIQ Электронная очередь».

Установленная галочка «Запустить NEURONIQ Сервер очереди» запустит программу после завершения установки.

Нажмите кнопку «**Завершить**» для завершения установки сервера электронной очереди.

Программа «NEURONIQ Электронная очередь» запустится после завершения её установки.

1.9 Добавление базы данных

Запуск программы «Сервер очереди» выполняется либо автоматически после установки, если была выбрана галочка «Запустить NEURONIQ Сервер очереди», либо вручную. Для запуска программы «Сервер очереди» вручную необходимо нажать кнопку «**Пуск**» затем выбрать группу ярлыков с названием «NEURONIQ Электронная очередь», далее выбрать строку «Сервер очереди».

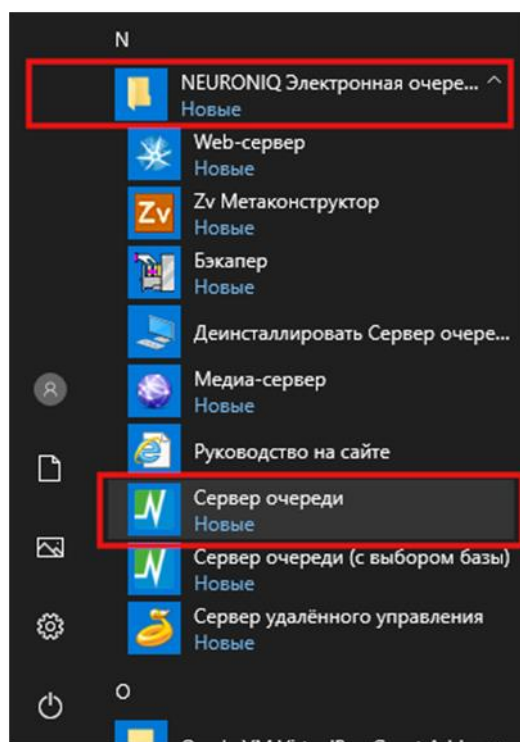


Рисунок 35 – Меню для запуска программы «Сервер очереди».

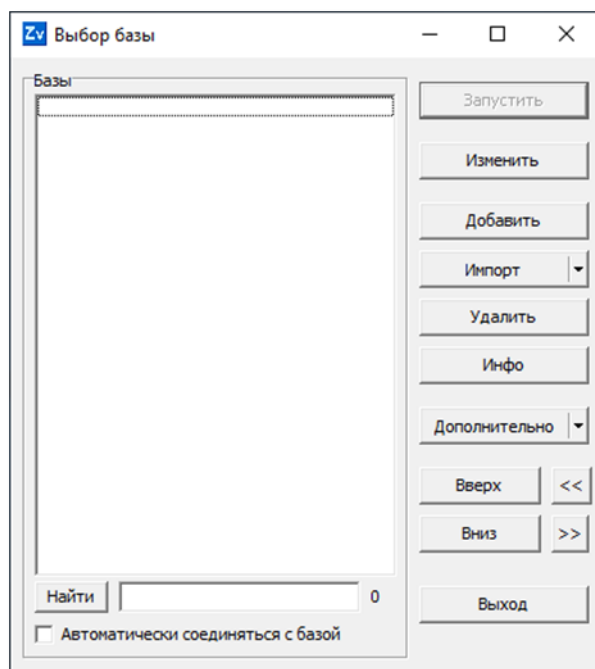


Рисунок 36 – Окно выбора базы данных после первого запуска программы «Сервер очереди».

Первоначальный запуск программы «**Сервер очереди**» откроет окно «**Выбор базы**» с пустым списком баз электронной очереди. Для работы электронной очереди в сервер нужно добавить в список минимум одну БД.

Добавление базы данных удобнее всего выполнять воспользовавшись одним из шаблонов, содержащих настройки по умолчанию. Обычно шаблон с настройками по умолчанию содержится в поставке информационной системы от производителя.

Для добавления базы данных электронной очереди в окне модуля «**Выбор базы**» необходимо последовательно нажать кнопку «**Импорт**», затем из списка выбрать строку «**Импорт из шаблона**».

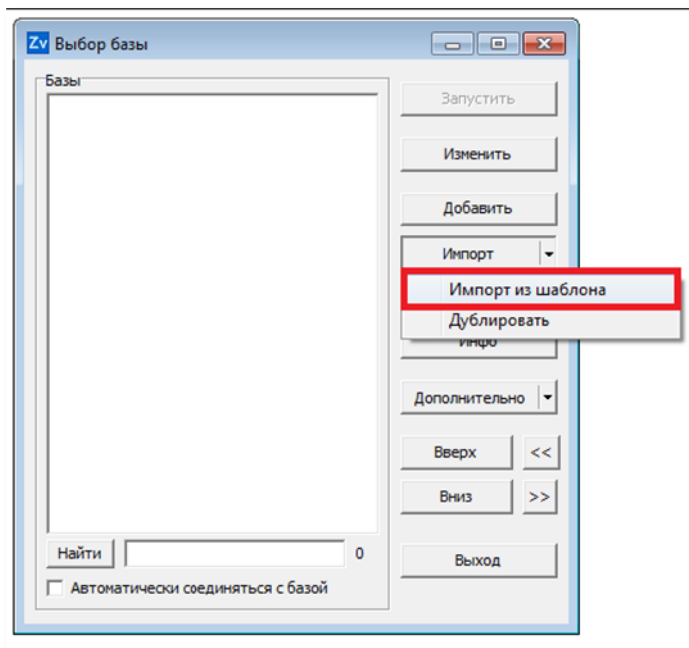


Рисунок 37 – Окно выбора базы данных в процессе добавления БД.

Откроется окно для выбора двух возможных шаблонов по умолчанию, которые предлагает разработчик системы.

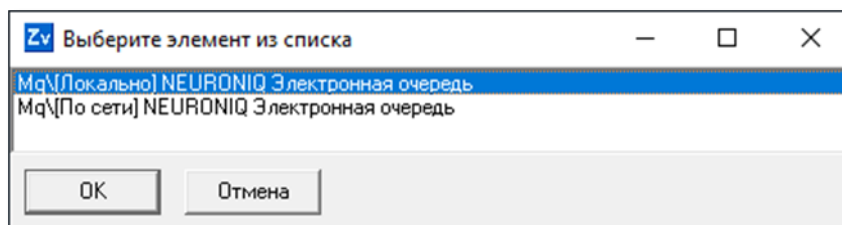


Рисунок 38 – Окно выбора шаблона базы данных.

Выбираем первый шаблон – для локального подключения к серверу SQL. При его выборе будет создана пустая база данных, названная по умолчанию. Для редактирования настроек нажимаем кнопку «**Изменить**» для редактирования наименования базы в списке БД и изменения свойств подключения серверного модуля программы к серверу SQL.

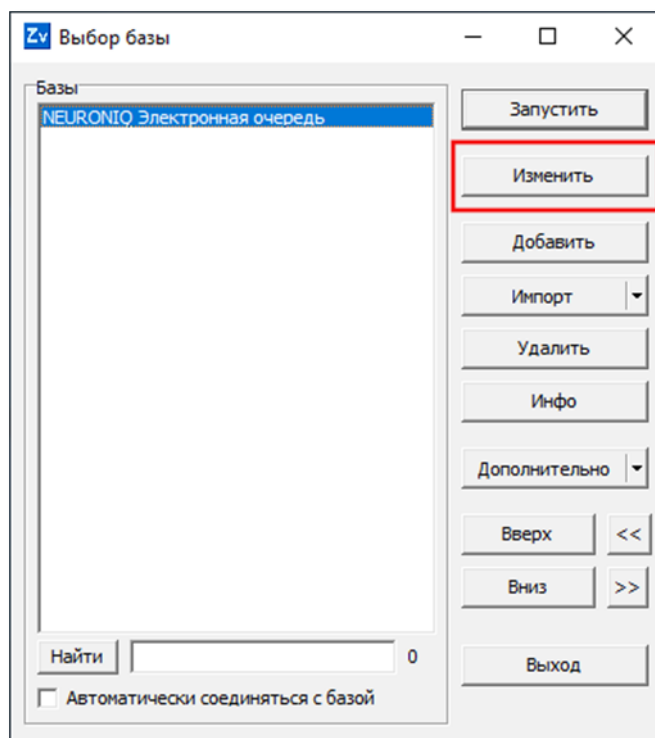


Рисунок 39 – Окно выбора шаблона базы данных.

Откроется окно «Изменение базы» в котором можно поменять наименование базы данных.

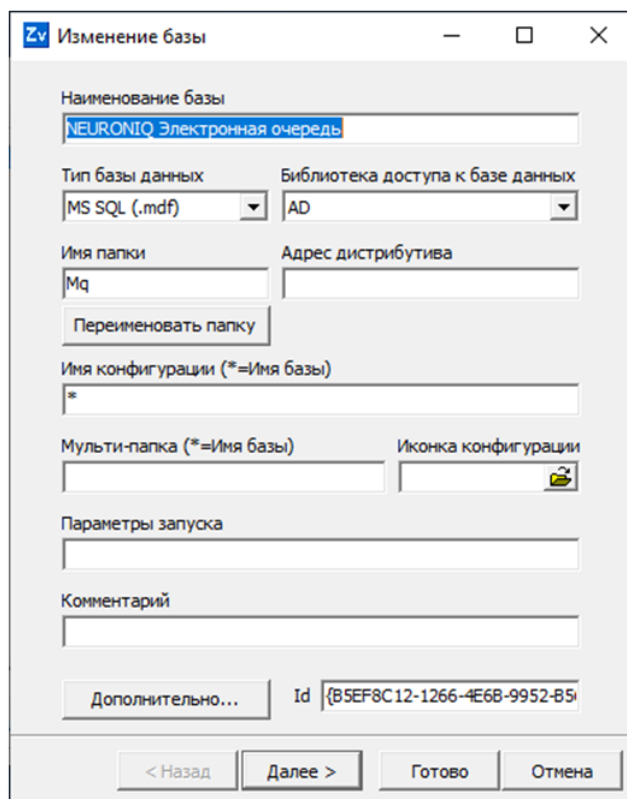


Рисунок 40 – Окно изменения параметров базы данных.

«**Наименование базы**» отображается в списке БД при запуске серверного модуля в окне «**Выбор базы**».

Если Вы не планируете работать с несколькими базами данных, можно оставить вариант по умолчанию («**NEURONIQ Электронная очередь**»). Если Вы администратор централизованной базы данных, инженер по пуско-наладке, IT-специалист по сопровождению электронных очередей на нескольких объектах, лучше указать исчерпывающее смысловое значение.

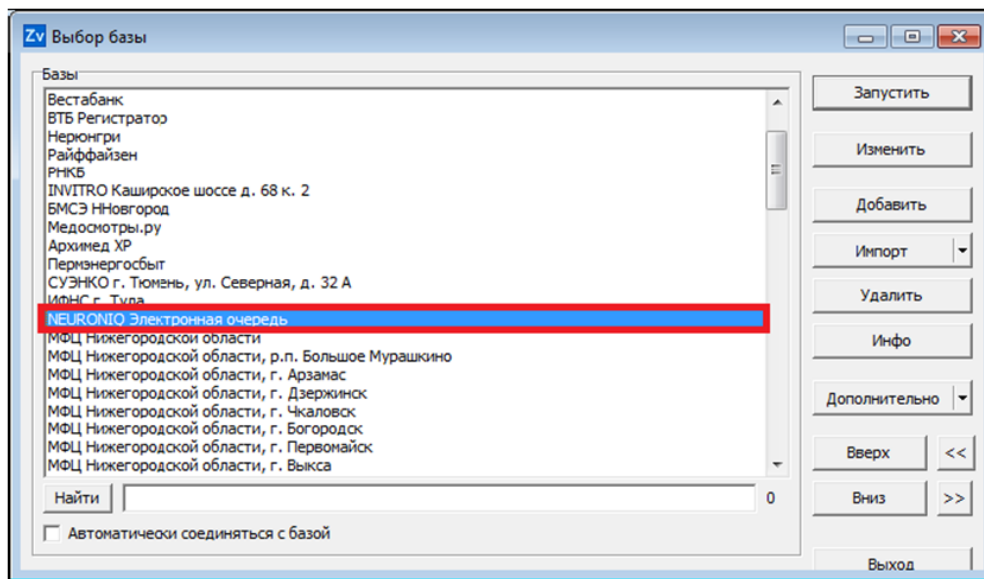


Рисунок 41 – Окно выбора БД из списка при запуске серверного модуля электронной очереди.

Соответственно, если у Вас часто будет открыто несколько баз данных одновременно, необходимо, чтобы у них были разные заголовки.

Большинство настроек по умолчанию имеются в шаблонах.

Флаг «**Автозапуск службы**» должен быть установлен. Он используется для автоматического запуска службы SQL: если при установке связи с сервером произошла ошибка, программа пытается запустить службу и повторно соединиться с сервером электронной очереди.

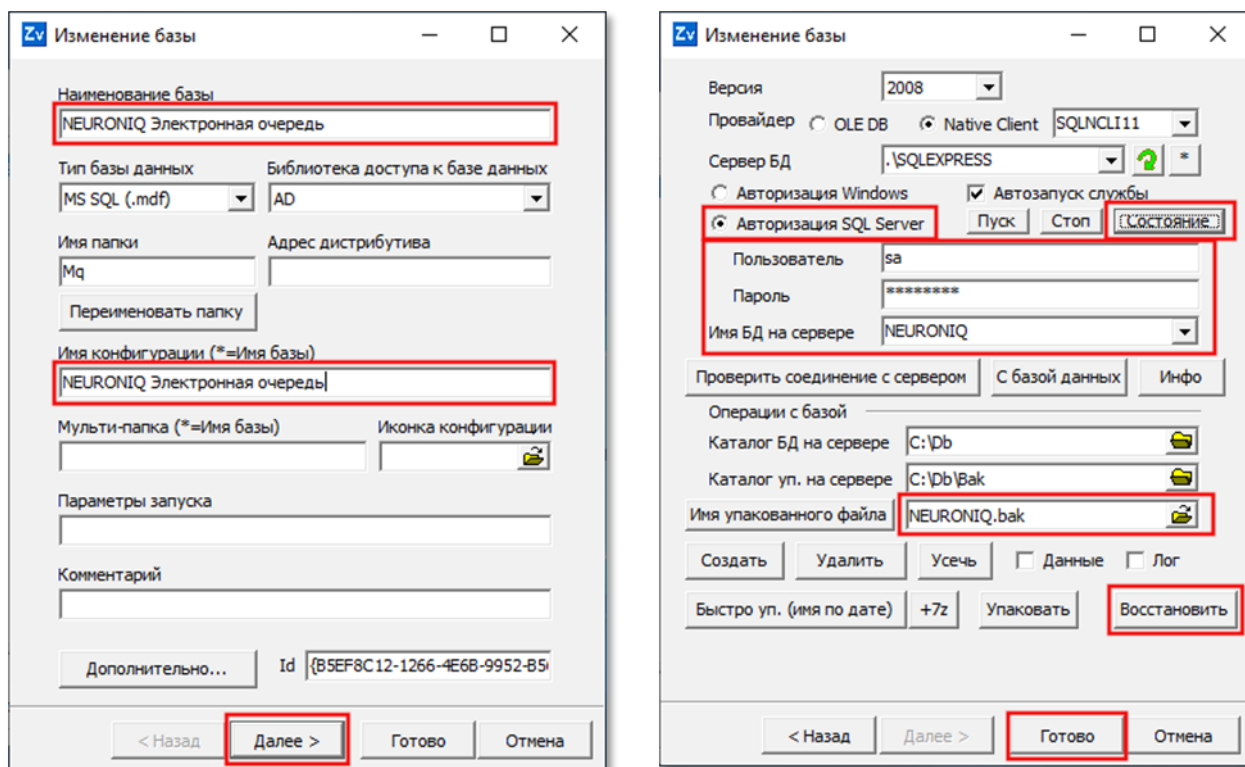


Рисунок 42 – Окна изменения параметров базы данных очереди.

Обращаем внимание на поля формы, которые на рисунке выше выделены красной рамкой: «**Наименование базы**», «**Имя конфигурации**», «**Имя БД на сервере**», «**Имя упакованного файла**».

«**Наименование базы**» отображается в списке БД при запуске серверного модуля в окне «**Выбор базы**».

«**Имя конфигурации**» будет отображаться в заголовке окна приложения после его запуска.

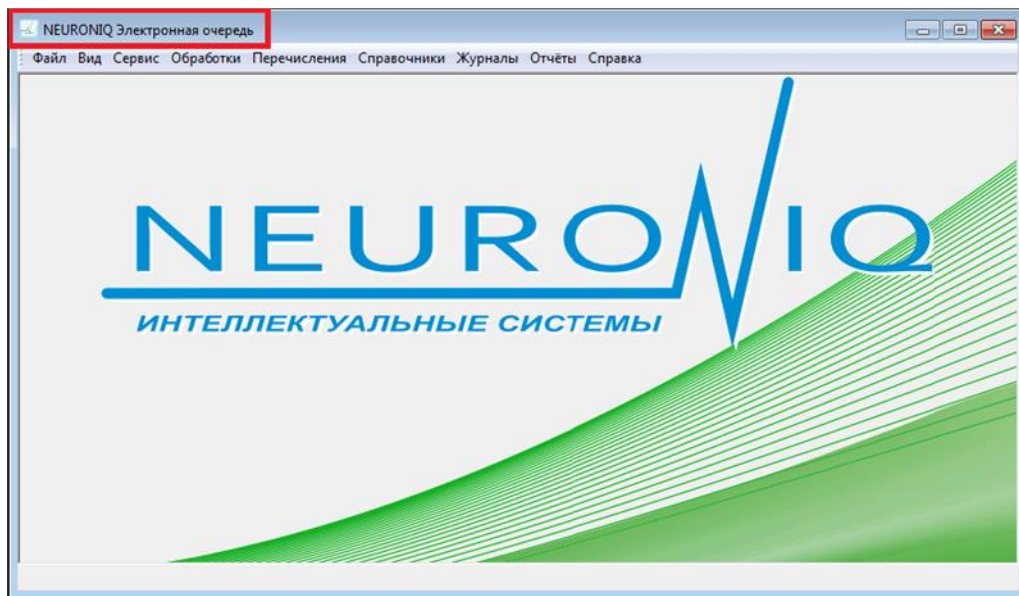


Рисунок 43 – Главное окно серверного модуля электронной очереди.

Проверим, запущена ли служба **«MSSQL\$SQLEXPRESS»**, с помощью кнопки **«Состояние»**. Если служба остановлена (**«Stopped»**), следует запустить ее с помощью кнопки **«Пуск»**, затем снова проверить состояние службы с помощью кнопки **«Состояние»**. Если состояние **«Running»**, то служба запущена и работает.

Переходим к дальнейшим настройками подключения к SQL серверу очереди.

Выбрать пункт **«Авторизация SQL Server»**, затем изменить имя пользователя в поле ввода **«Пользователь»** и ввести имя **«sa»**. В поле ввода **«Пароль»** ввести пароль, который задавался при установке SQL Server 2012 Express, например **«sp35PS53»**. Напоминаем, что по умолчанию это **«sp35PS53»**, **«sp35PS»** или **«sp35»**.

Примечание. Для правильного ввода учетных данных с первого раза рекомендуем написать их в любом текстовом редакторе, а потом вставить через буфер.

Заполните поле **«Имя БД на сервере»**. Можно использовать русские, латинские буквы и знак подчеркивания. С помощью кнопки **«Проверить соединение с сервером»** проверьте возможность подключиться к СУБД. Если соединение с сервером завершилось ошибкой, значит, одно из трех:

- параметры связи с СУБД неправильно настроены (см. подробнее на следующей странице),
- СУБД не запущена (надо запустить службу **«MSSQL\$SQLEXPRESS»**),
- брандмауэр неправильно настроен (исправьте настройки).

На диске **C:** создайте папку **Db** – в ней будут храниться базы данных электронной очереди. Внутри **C:\Db** создайте папку **Bak** – в ней будут храниться архивные копии баз данных.

Предоставленный поставщиком файл с расширением ***.bak** (пустая стартовая **NEURONIQ.bak** или подготовленная специалистами база данных **<НаименованиеВашейОрганизации>.bak**), положите в папку **C:\Db\Bak**. Вам нужно выбрать ее в поле **«Имя упакованного файла»**.

Восстановим имеющуюся упакованную базу данных (***.bak**) в базу данных на сервере SQL с помощью кнопки **«Восстановить»**.

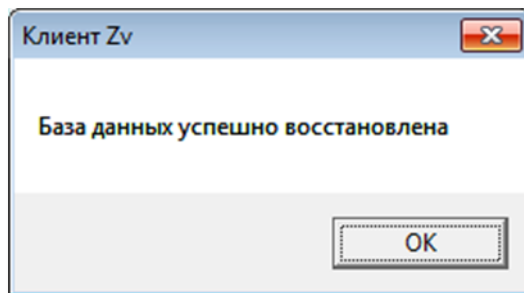


Рисунок 44 – Сообщение об успешном восстановлении БД очереди.

После нажатия на кнопку «Готово», окно «Изменение базы» закрывается. и можно приступать к запуску сервера электронной очереди.

Если при настройке произошли ошибки (подробное описание ошибок см. ниже), их необходимо исправить и настроить соединение с SQL-сервером на безошибочное подключение и безошибочное восстановление БД очереди.

Ошибка SQL Server: Ошибка входа пользователя «>>»

[AnyDAC][Phys][ODBC][Microsoft][SQL Server Native Client 11.0][SQL Server]Ошибка входа пользователя "".

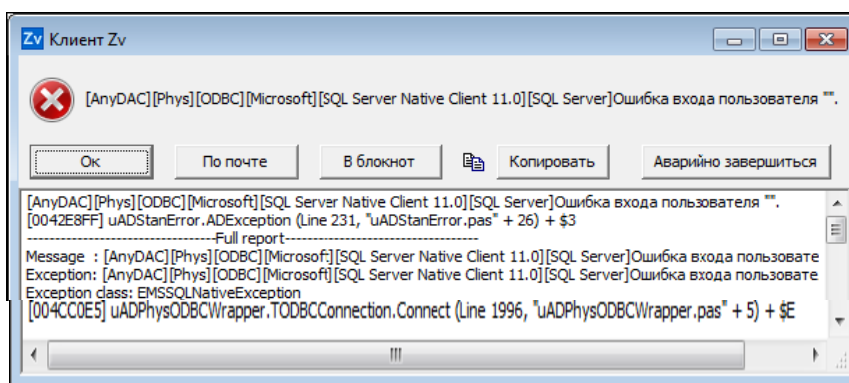


Рисунок 45 – Ошибка SQL Server: Ошибка входа пользователя «>>»

Решение. Перечитайте п.5.2. Заполните поля «**Пользователь**» и «**Пароль**».

Ошибка SQL Server: Ошибка входа пользователя «sa»

[AnyDAC][Phys][ODBC][Microsoft][SQL Server Native Client 11.0][SQL Server] Ошибка входа пользователя "sa".

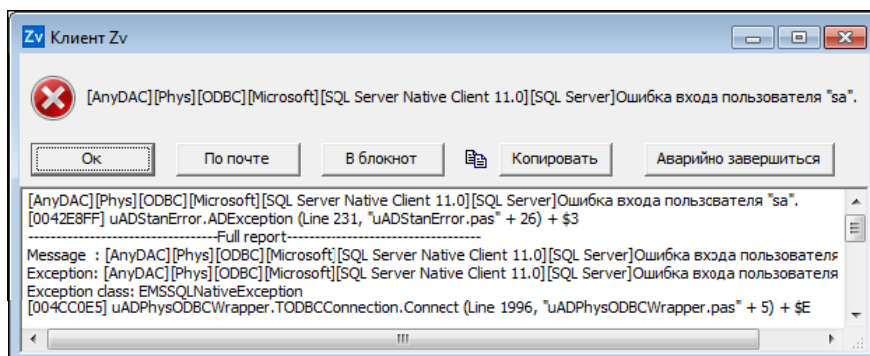


Рисунок 46 – Ошибка SQL Server: Ошибка входа пользователя «sa».

Ошибка SQL Server: Ошибка входа пользователя <ПользовательWindows>

[AnyDAC][Phys][ODBC][Microsoft][SQL Server Native Client 11.0][SQL Server]Ошибка входа пользователя "METATG\moskaleva".

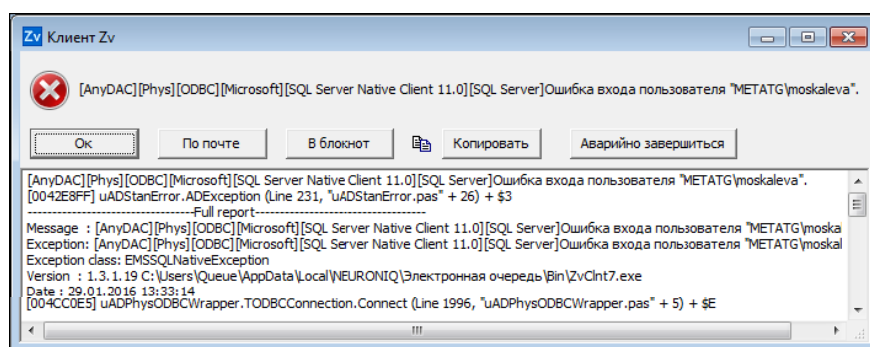


Рисунок 47 – Ошибка SQL Server: Ошибка входа пользователя <ПользовательWindows>

Была осуществлена попытка подключения пользователем, которому не настроен доступ к SQL Server. Такая ошибка бывает при выбранной настройке «**Авторизация Windows**».

Решение. Выберите пункт «**Авторизация SQL Server**», укажите пользователя **sa** и пароль.

1.10 Запуск сервера системы управления очередью

Запускаем приложение «Сервер очереди», нажимая кнопку «Пуск» затем выбрать группу ярлыков с названием «**NEURONIQ Электронная очередь**», далее выбрать строку «**Сервер очереди**». Откроется окно выбора БД.

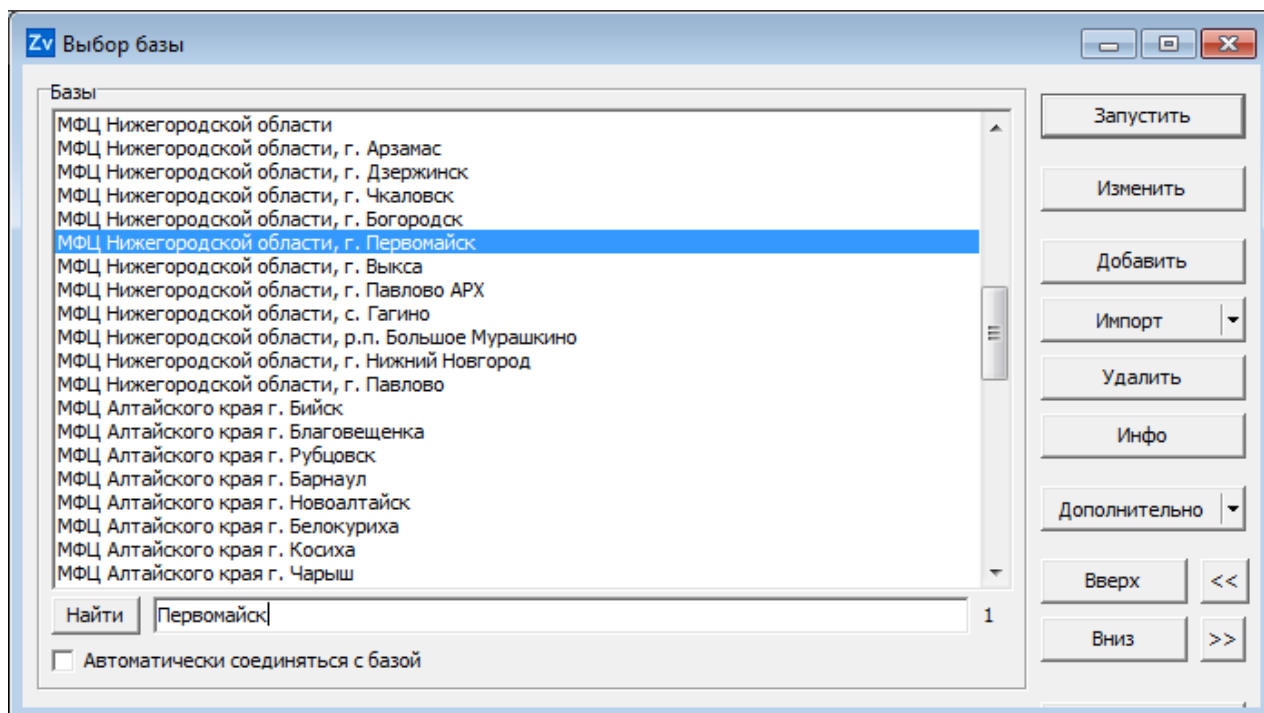


Рисунок 48 – Окно выбора БД из списка при запуске серверного модуля электронной очереди.

При установке флажка «**Автоматически соединяться с базой**» при запуске приложения сервер сам запустит выбранную Вами БД. Если Вы настраиваете базу данных на реальном объекте, или работаете с единственной базой данных, установите этот флажок. Если Вы – разработчик, инженер, пусконаладчик, и планируете часто переключаться между разными БД, этот флаг нужно снять.

Выбираем базу данных для подключения и нажимаем «**Запустить**».

Откроется главное окно серверного модуля электронной очереди.

При первом запуске серверного модуля необходимые для работы обработки недоступны. Для получения к ним доступа в меню «**Вид**» выбираем «**Переключить интерфейс**» и далее – «**Администратор**»:

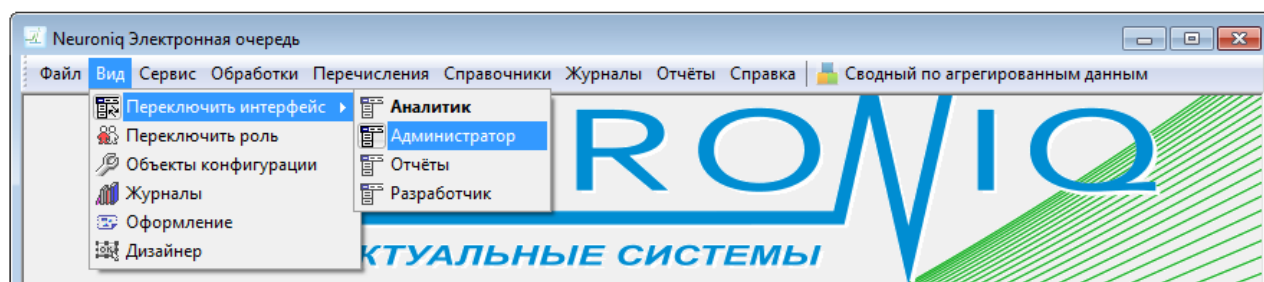


Рисунок 49 – Главное окно серверного модуля электронной очереди.

Для запуска обработки «**Сервер очереди**» в начале работы необходимо загрузить файл лицензии. Для этого установите hasp-ключ в USB-порт сервера. Скопируйте предоставленный поставщиком

файл лицензии для Вашего hasp-ключа «**License.ini**» на сервер, на рабочий стол. В главном меню сервера выберите «**Обработки**», и, в самом низу, «**Hasp**»:



Рисунок 50 – Меню «Обработки» серверного модуля электронной очереди.

Откроется окно «Hasp» примерный вид которого представлен на рисунке ниже.

В окне нужно нажать кнопку «Загрузить лицензию из файла».

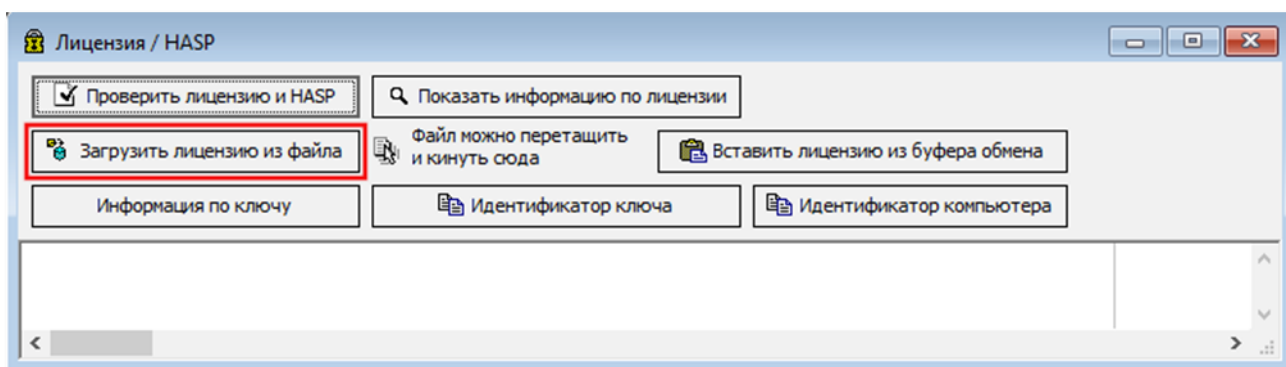


Рисунок 51 – Окно интерфейса для работы с лицензиями программы.

В появившемся окне выберите файл лицензии, предоставленный разработчиком информационной системы электронной очереди из каталогов файловой системы.

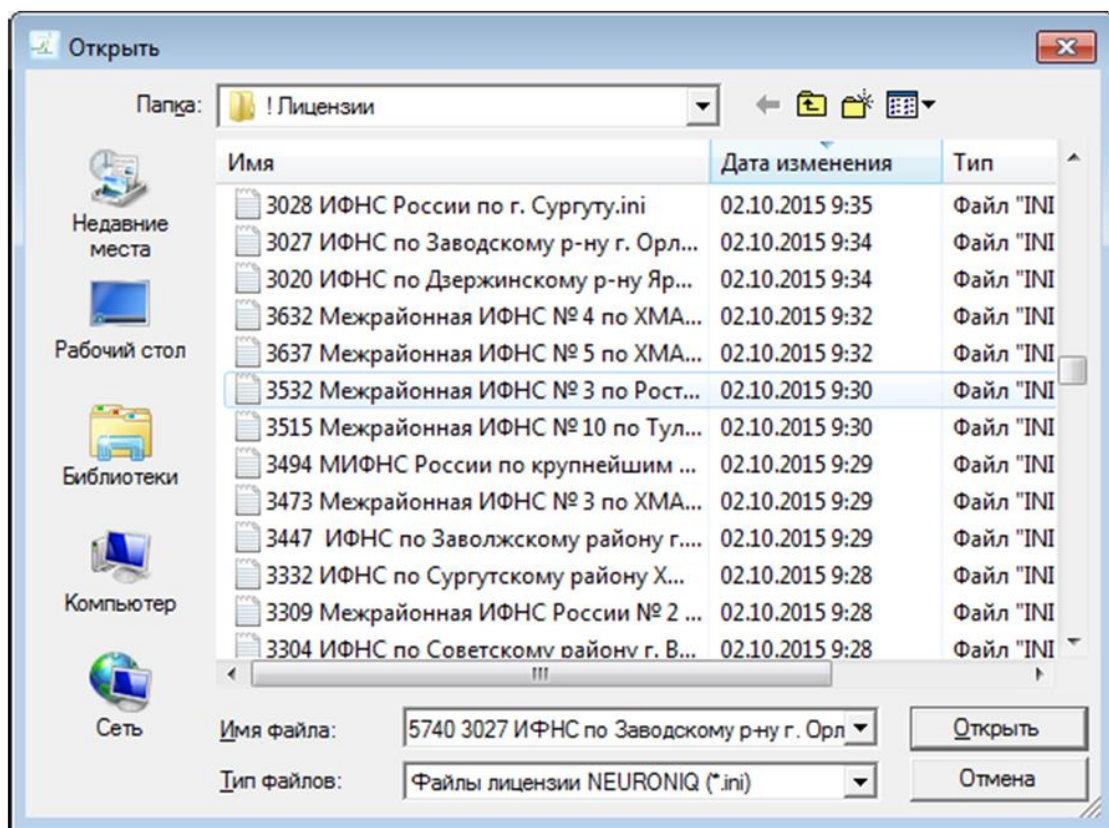


Рисунок 52 – Окно интерфейса выбора файла лицензии.

После выбора нужного файла лицензии нажать кнопку «**Открыть**». Появится окно, сообщаемое о результате загрузки лицензии.

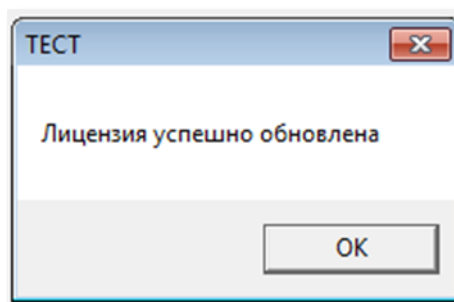


Рисунок 53 – Окно сообщения об успешном обновлении лицензии.

Если файл лицензии создан для другого hasp-ключа, либо версия программного обеспечения новее лицензионного файла, на экране появится окно, сообщаемое, что «**файл лицензии поврежден**». В этом случае необходимо запросить у поставщика новый лицензионный файл, указав четырехзначный номер Вашего hasp-ключа, указанный на нем самом, а также его уникальный идентификатор **HaspId**. Чтобы узнать **HaspID**, нажмите кнопку «**Показать информацию по лицензии**», сделайте скриншот экрана для отправки поставщику программного обеспечения СЭО.

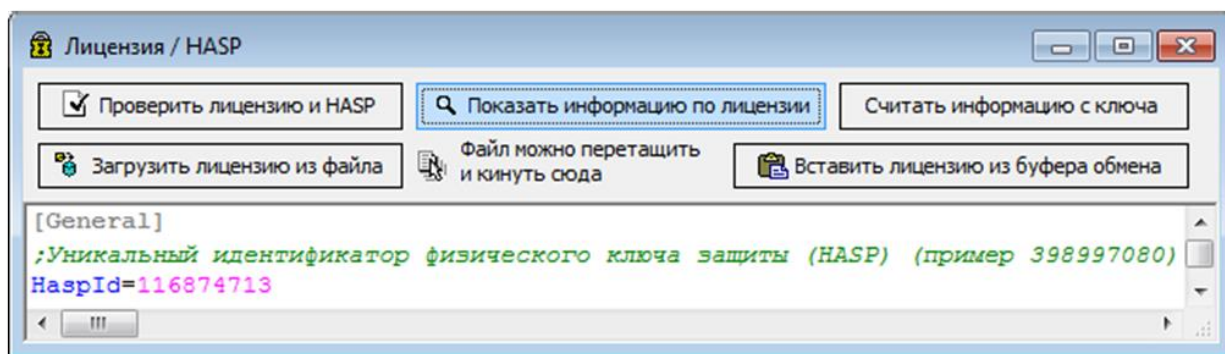


Рисунок 54 – Окно с информацией по лицензии.

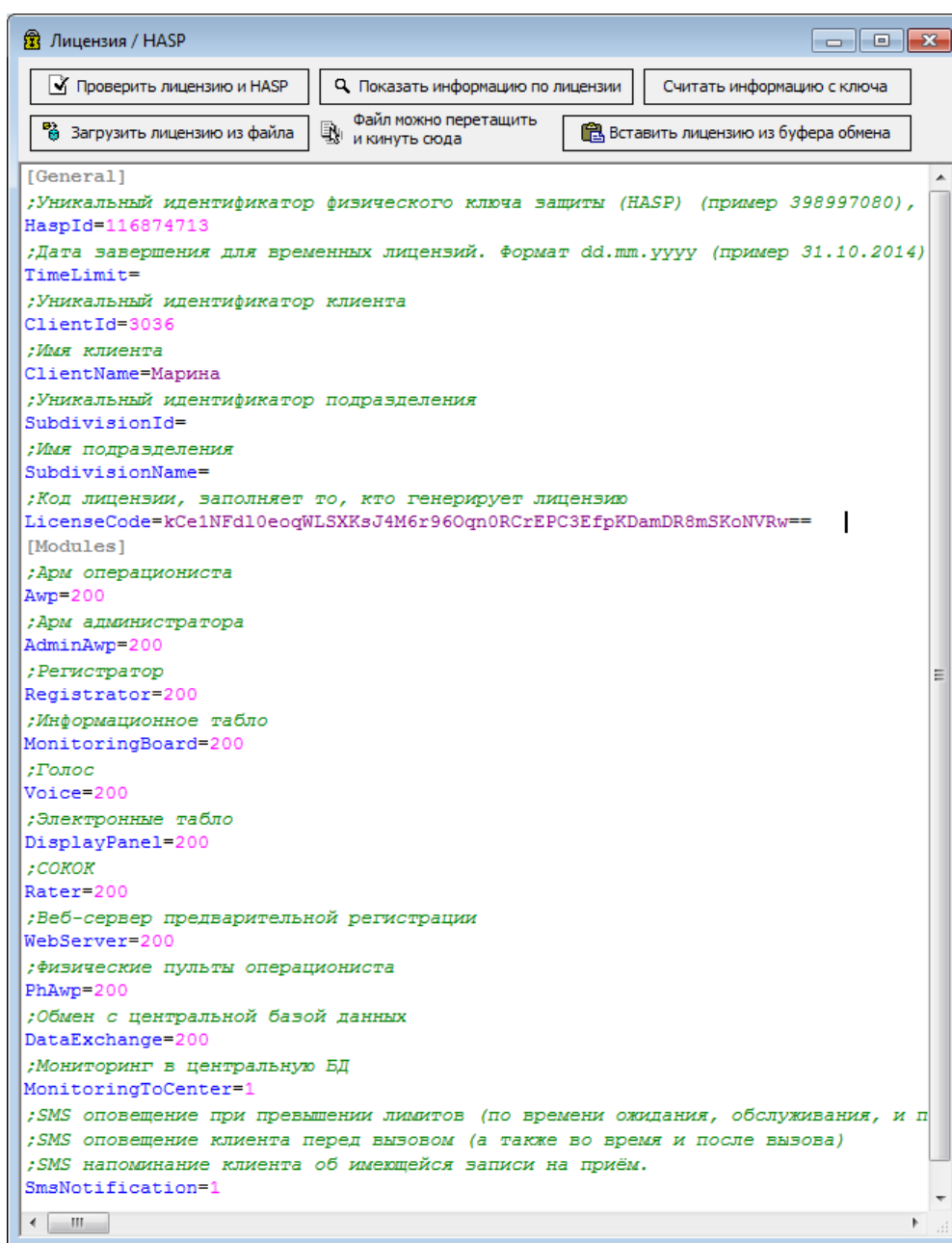


Рисунок 55 – Окно с полной информацией по лицензии.

Программное обеспечение «**NEURONIQ электронная очередь**» готово к работе.

Есть два варианта работы программы «**NEURONIQ Электронная очередь**»: с запуском обработки «Сервер очереди» и без нее.

Первый вариант необходимо выбрать только для одной машины в сети, которая и будет является физически сервером очереди. В этом случае в меню «**Сервис**» выбираем «**Настройки**», и в меню «**База**» ставим флаг в поле «**Автоматически соединиться с базой**», сохраняем настройки, «**ОК**».

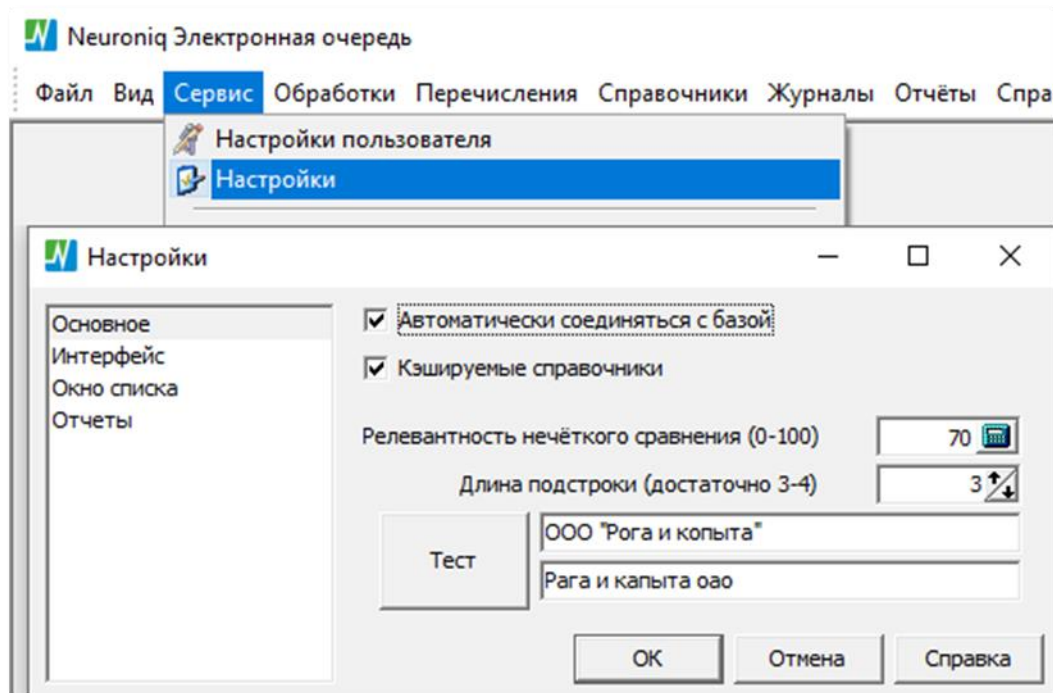


Рисунок 56 – Окно общих настроек приложения.

Второй вариант – с удаленным подключением к базе данных, без запуска сервера – следует выбрать для всех рабочих мест **Администратора Сервера**. В этом случае флаг «**Автоматически соединиться с базой**» должен быть снят.

По окончании изменения настроек обработки «**Сервер очереди**», закрываем приложение и запускаем его заново. На сервере очереди должно автоматически появиться окно «**Диспетчер сервера**» с нажатой кнопкой «**Пуск**»:

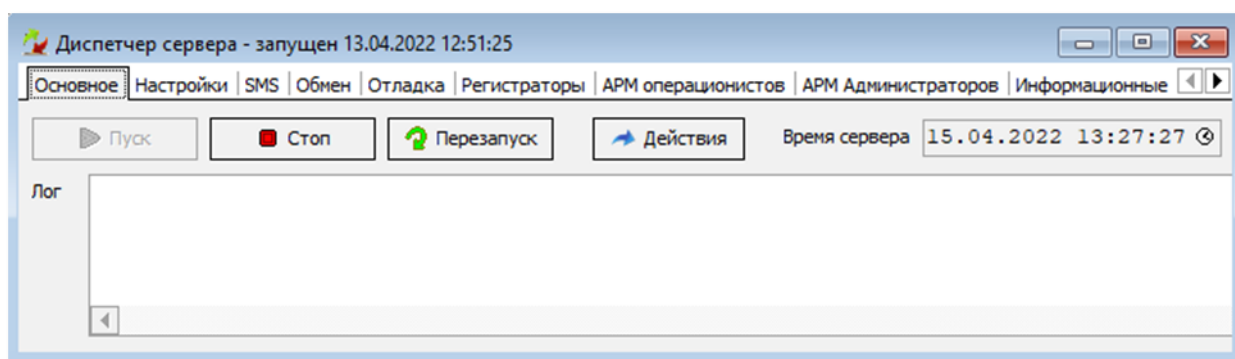


Рисунок 57 – Окно диспетчера сервера электронной очереди.

С помощью кнопок «Пуск», «Стоп», «Перезапуск» и «Действия» можно управлять работой сервера электронной очереди. Кнопка «Пуск» запускает сервер, кнопка «Стоп» останавливает сервер, кнопка «Перезапуск» останавливает сервер, затем его запускает, кнопка «Действие» открывает список, состоящий из двух подпунктов:

- Обновить пререгистрации на сервере очереди;
- Обновить данные сервера пререгистрации.

Как понятно из названия, при выборе одного из пунктов, выполняются обращения к серверу пререгистрации для получения нужной информации.

1.11 Установка «NEURONIQ Администратор сервера»

Устанавливаем ПО «Электронная очередь NEURONIQ» (**zv_work_mq.exe**), как написано в [главе 1.8. Установка «NEURONIQ Электронная очередь»](#)

Запускаем приложение, выбираем «Импорт» / «Импорт из шаблона», из шаблонов выбираем подключение «Mq\[[По сети] NEURONIQ Электронная очередь». В списке «Базы» появляется «**NEURONIQ Электронная очередь**» с настройками по умолчанию – сетевым подключением по адресу **127.0.0.1**.

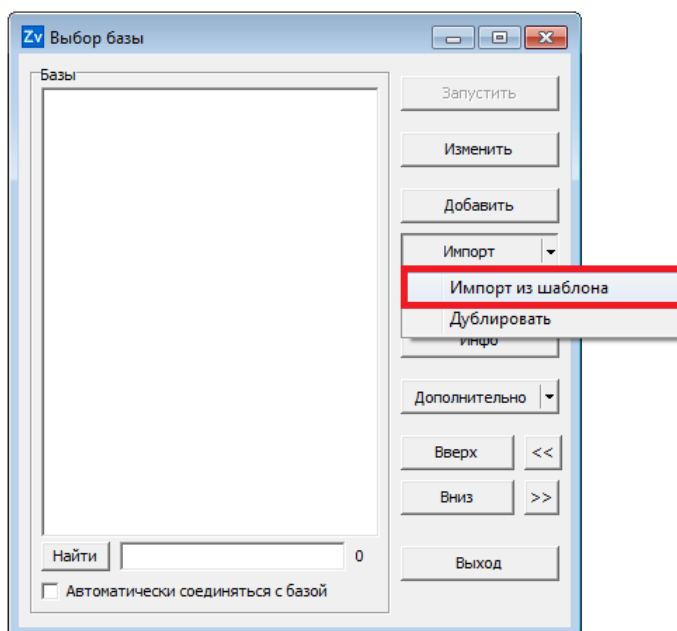


Рисунок 60 – Окно выбора импорта БД из шаблона базы данных в процессе добавления БД.

Откроется окно для выбора двух возможных шаблонов по умолчанию, которые предлагает разработчик системы.

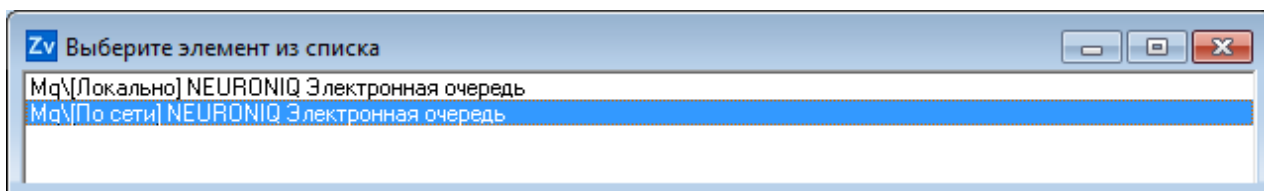


Рисунок 61 – Окно выбора шаблона базы данных в процессе добавления БД.

Нажимаем «**Изменить**», меняем наименование базы и имя конфигурации с учетом того, содержимое поля «**Наименование базы**» будет отображаться при запуске серверного модуля в окне «Выбор базы», а «**Имя конфигурации**» – в заголовке окна приложения. Нажимаем «**Далее**».

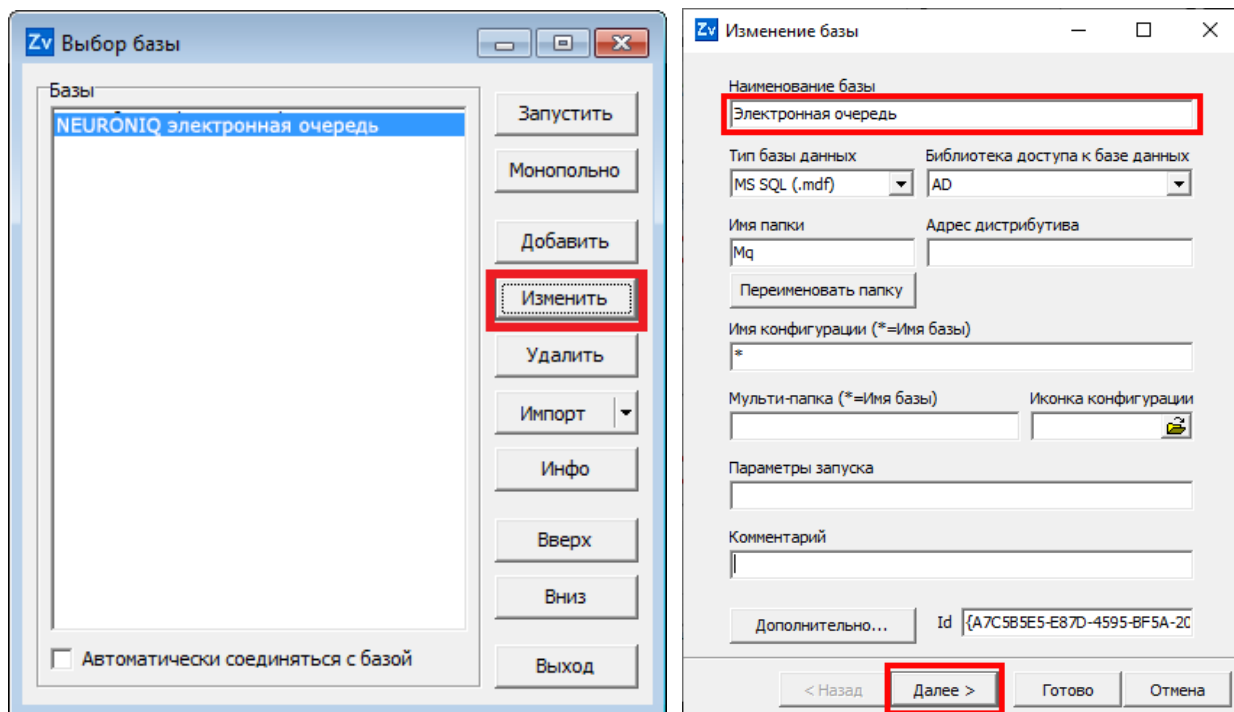


Рисунок 62 – Окна действий при добавлении базы данных.

В поле «**Сервер БД**» по умолчанию указан локальный адрес **tcp:127.0.0.1,4433\SQLEXPRESS**. Вместо 127.0.0.1 указываем IP-адрес сервера системы управления очередью, остальное не меняем (!)

Проверяем, что на компьютере администратора сервера открыт порт 4433, об этом подробно описано в п. 1.4 и 1.7.

Проверяем связь с сервером («**Проверить соединение с сервером**»). Выбираем имя базы данных из раскрывающегося списка «**Имя БД на сервере**» и проверяем связь с базой данных («**С базой данных**»). Завершаем настройку кнопкой «**Готово**».

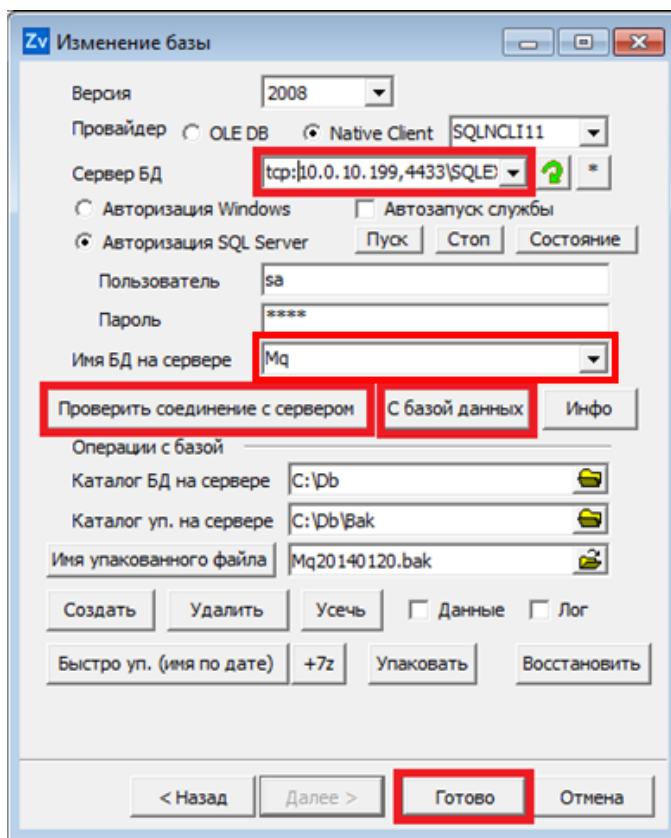


Рисунок 63 – Окна с параметрами БД для проверки соединения с SQL-сервером БД.

***Примечание.** При упаковке-распаковке базы данных по кнопкам «Быстро уп. (имя по дате)», «+7z», «Упаковать» и «Восстановить» архивы баз данных запаковываются/распаковываются на сервере, а не на компьютере, с которого отправляется команда. Для скачивания упакованной базы данных нужно открыть в браузере ссылку <http://<адрес сервера>:<порт>> и выбрать «Скачать упакованную базу». Разница в использовании кнопок следующая: для быстрой упаковки лучше пользоваться кнопкой «Быстро уп. (имя по дате)», для отправки с сервера – «+7z» (архив получится объемом примерно в 10 раз меньше), для упаковки с определенным именем – «Упаковать». С машины администратора сервера кнопка «+7z» работать не должна. Для распаковки вносим в поле «Имя упакованного файла» имя файла, который надо распаковать, и нажимаем «Восстановить».*

***Примечание.** На рабочем месте Администратора Сервера при перезапуске окно «Диспетчера сервера» появляться не должно, т.к. данный программный модуль не лицензируется и может быть установлен на неограниченное количество компьютеров в одной локальной сети с сервером очереди.*

Примечание. Если соединение с сервером не завершилось успешно, и появилась окно с текстом (см. ниже), следует изменить настройки SQL Server (см. п. 1.11), сетевые настройки (обратитесь к Вашему системному администратору или в отдел IT), либо настройки прокси на сервере очереди.

Ошибка SQL Server Native Client 11.0 (поставщик TCP)

[AnyDAC][Phys][ODBC][Microsoft][SQL Server Native Client 11.0]Поставщик TCP: Попытка установить соединение была безуспешной, т.к. от другого компьютера за требуемое время не получен нужный отклик, или было разорвано уже установленное соединение из-за неверного отклика уже подключенного компьютера.

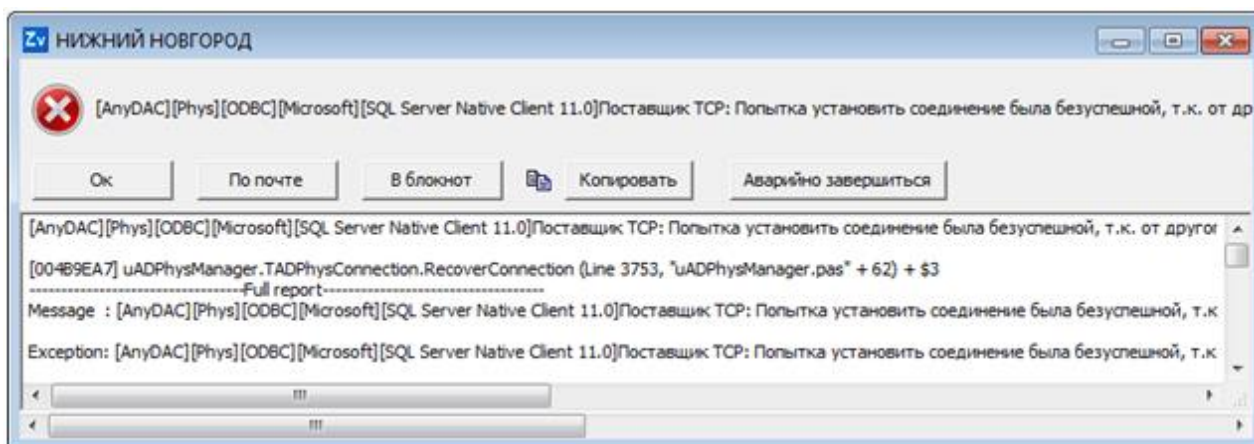


Рисунок 64 – Окна с ошибкой при проверке соединения с SQL-сервером БД.

Решение: В случае если сервер очереди не пингуется, то проверьте настройки брандмауэра Windows на стороне сервера очереди.

Ошибка SQL Server Native Client 11.0 (поставщик TCP)

Поставщик TCP: Подключение не установлено, т.к. конечный компьютер отверг запрос на подключение.

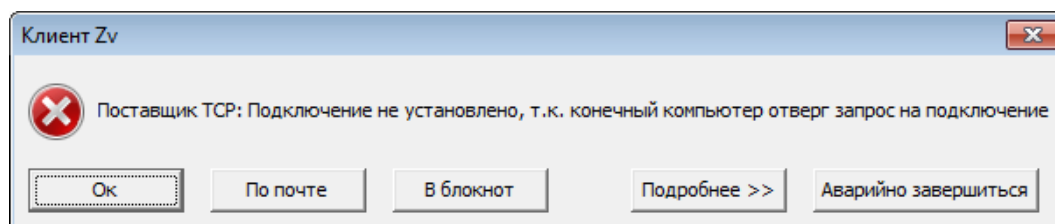


Рисунок 65 – Окна с ошибкой при проверке соединения с SQL-сервером БД.

[AnyDAC][Phys][ODBC][Microsoft][SQL Server Native Client 11.0]Поставщик TCP: Попытка установить соединение была безуспешной, т.к. от другого компьютера за требуемое время не получен нужный отклик, или было разорвано уже установленное соединение из-за неверного отклика уже подключенного компьютера.

1.12 Установка клиентских модулей

Следующим этапом установки и настройки программного обеспечения СЭО является установка программных модулей системы.

На этом этапе нужно установить оставшиеся модули. Обращаемся к построенной схеме установки программного обеспечения. Заходим на каждый компьютер, на котором планируется установить один из клиентских модулей или несколько. В браузере заходим по ссылке:

http://<IP-адрес сервера>:<порт>/distr/

Например, <http://127.0.0.1:17000/distr/>.

Откроется окно, примерный вид которого представлен на рисунке ниже.

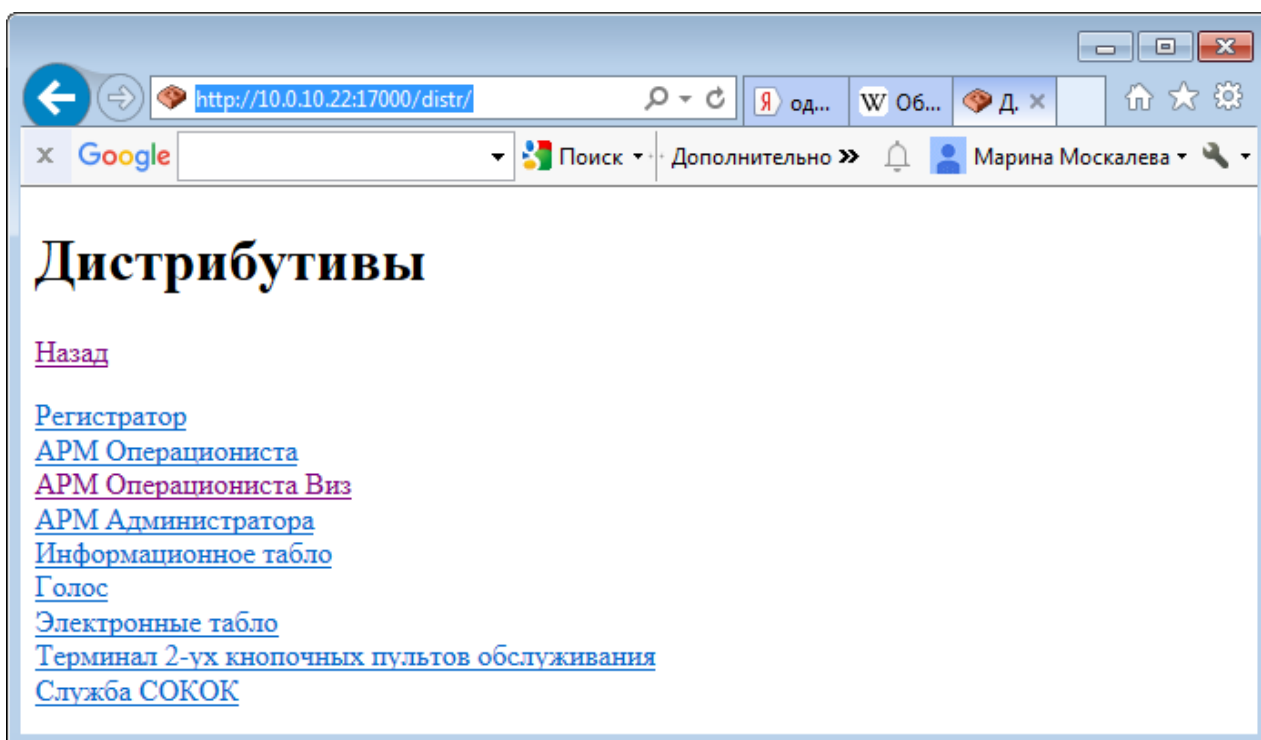


Рисунок 67 – Окно браузера с ссылками на дистрибутивы.

Скачиваем нужные дистрибутивы, устанавливаем их в папку, предложенную установщиком:

C:\Users\<имя пользователя Windows>\AppData\Local

В каждом модуле переходим на закладку «**Настройки**», прописываем адрес сервера и порт, как в примере, нажимаем «**Пуск**», выбираем в поле «**Имя клиента**» нужную запись, заранее созданную на сервере (об этом подробнее в главе 7), снова нажимаем «**Пуск**». Для каждого модуля ставим флаг «**Автопуск при начале работы приложения**».

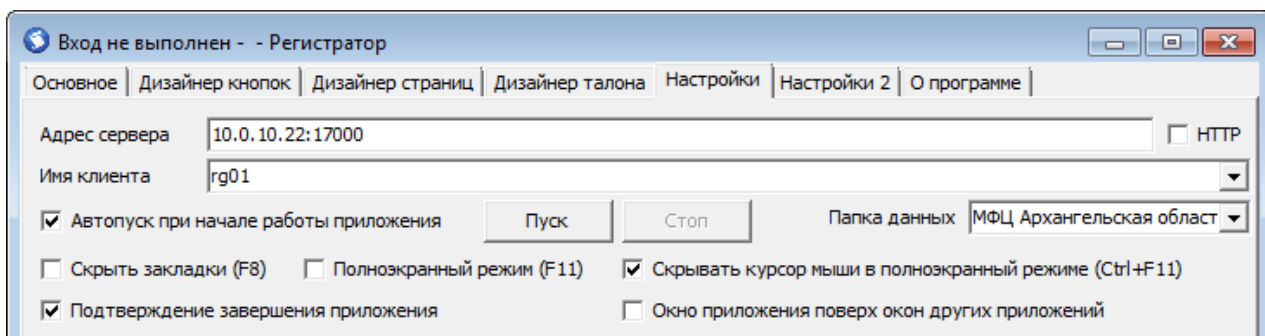


Рисунок 68 – Окно основных настроек регистратора системы «NEURONIQ».

Другие флаги ставим индивидуально для каждого типа модуля. Например, для терминала и информационного табло после всех настроек и запуска в эксплуатацию обязательно надо установить флаги «Скрыть закладки» и «Полноэкранный режим», «Скрывать курсор мыши в полноэкранный режим», «Подтверждение завершения приложения», «Окно приложения поверх окон других приложений». До запуска в эксплуатацию удобнее не пользоваться этими флагами.

1.13 Обновление программного обеспечения

Обновить серверный модуль можно, скачав обновление по предоставленной поставщиком ссылке. Скачайте новый дистрибутив (zv_work_mq.exe) и скопируйте его на компьютер, на котором установлен сервер системы управления очередью, например, в D:\Дистрибутивы.

Попросите всех пользователей АРМ Администратор Сервера закрыть окна приложений, закройте их и на своей машине. Запустите исполняемый файл. При запуске обновления будет запущен Мастер установки. Нажмите «Далее», «Принимаю лицензионное соглашение», «Далее». На последней странице включите флаги «Запустить NEURONIQ Электронная очередь» – запустится система управления очередью.

Второй способ – проверить наличие обновления из меню сервера «Справка»/ «Обновить программу»/ «Проверить наличие обновления».

При первом запуске делайте резервную копию БД, и загружайте файл в базу, чтобы он был доступен пользователям АРМ Администратор сервера.

Электронная очередь

Версия 3.4

© 2008-2016

ООО ТЕХНОЛОГИИ БУДУЩЕГО

NEURONIQ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ

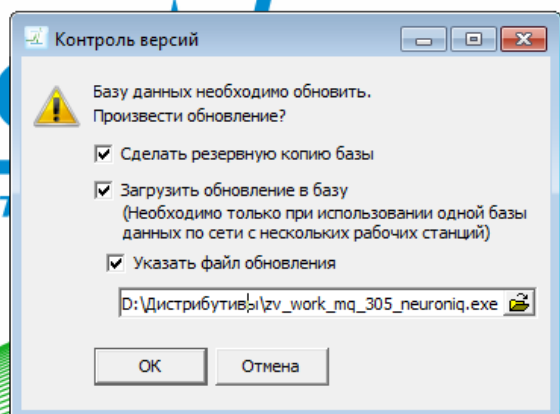


Рисунок 69 – Окно дополнительных опций при обновлении серверного модуля системы «NEURONIQ».

Глава 2. Панель инструментов серверного модуля

В этой главе будет детально описана универсальная панель инструментов, представленная на рисунке 70, используемая для работы с таблицами при настройке серверного модуля «**NEURONIQ Электронная очередь**».

Для работы с любым справочником, перечислением или журналом доступна **стандартная панель инструментов** (далее – панель). Поскольку она одна, и используется для выполнения любых изменений в базе данных, необходимо изучить функции и возможности каждой кнопки. Панель инструментов выглядит следующим образом:



Рисунок 70 – Универсальная (стандартная) панель инструментов серверного модуля системы «NEURONIQ».

Универсальная панель инструментов состоит из семи групп кнопок, каждую из которых мы рассмотрим подробно. При наведении указателя мыши на любую из кнопок панели появится подсказка.

Примечание. Далее будем называть таблицу, табличные записи «сеткой».

2.1 Работа с табличными записями

Для работы с табличными записями (с сеткой) нам потребуются следующие кнопки:



Рисунок 71 – Фрагмент стандартной панели инструментов серверного модуля системы «NEURONIQ».



Новый. Создает новую пустую запись и открывает окно записи для редактирования.

Примечание. Вызвать выполнение функции с клавиатуры можно по кнопке «Insert».



Редактировать. Открывает выделенную строку для редактирования. При этом фокус (курсор) становится на поле, соответствующее активной ячейке сетки.

Примечание. Например, мы завели список услуг, и теперь нам нужно пометить в нем флагом все группы, т.е. для каждой записи, являющейся группой, установить флаг в поле «Группа». Устанавливаем курсор на первую запись сетки, являющуюся группой, в столбце «Группа». Нажимаем кнопку «Редактировать» или «Enter». Запись открывается на поле «группа». Нажимаем «Пробел» - устанавливаем флаг. Нажимаем «Ctrl»+«Enter» - запись сохранилась и закрылась.



Удалить. Удаляет элемент сетки.

При нажатии появляется окно, требующее подтверждения удаления выбранного элемента:

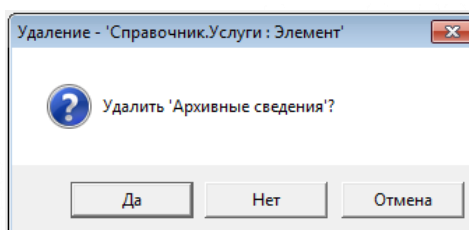


Рисунок 72 – Окно подтверждения удаления элемента сетки.

Кнопка имеет подменю:

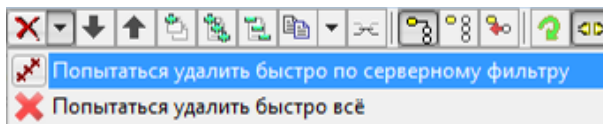


Рисунок 73 – Подменю кнопки удаления элемента сетки.

«Попытаться удалить быстро по серверному фильтру» - удалить набор записей, выбранных серверным фильтром.

«Попытаться удалить быстро все» - удалить все записи. При невозможности удаления некоторых записей выводится окно и перечнем связей, в которых участвуют удаляемые элементы. Можно пройти прямо по ссылкам и либо удалить связи, либо очистить таблицы, записи которых ссылаются на удаляемые записи. Например, при попытке удалить одну из услуг в эксплуатируемой системе возникает большое количество ссылок на лог обслуживания.

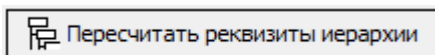


Вниз. Переместить запись в сетке на строку ниже.



Вверх. Переместить запись в сетке на строку выше.

Примечание. После изменения с помощью кнопок «Вниз» и «Вверх» порядка записей в иерархическом списке (например, в справочнике «Услуги»), необходимо пересчитать реквизиты иерархии с помощью одноименной кнопки. Делать это необходимо каждый раз при внесении изменений в список.



После ее применения появится сообщение следующего содержания:

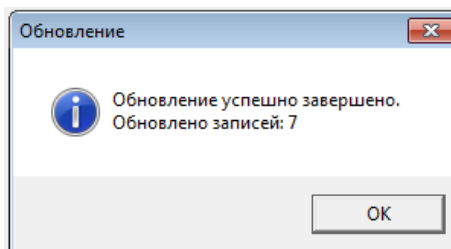


Рисунок 74 – Окно успешного обновления иерархии записей сетки.

Некорректная иерархия услуг в регистраторе, как правило, связана с тем, что эта кнопка не была нажата.



Дублировать. Создает дубликат выделенной записи сетки. Запись открывается на поле, на котором стоял курсор (фокус). Аналогичный результат получается нажатием сочетания **Ctrl+D** или **Ctrl+'='** на клавиатуре.

Примечание. Данной кнопкой удобно пользоваться, когда нужно добавить еще одну услугу в той же группе, или еще одного оператора в том же отделе.



Новые. Позволяет создать и одновременно отредактировать несколько записей. Открывает окно для вставки из файла или буфера данных для внесения в текущую таблицу.



Корректировать выделенные. Открывает форму для одновременного редактирования нескольких выделенных записей таблицы по одному или нескольким признакам.

Примечание. Например, мы решили перенести кнопки на регистраторе из группы 1 в группу 2, в этом случае нужно изменить значение поля «Родитель», выбрав в нем новую группу. Также этой кнопкой удобно пользоваться, если необходимо изменить для группы услуг расписание, категорию, подкатегорию и другие атрибуты.



Копировать. Применяется для переноса списков между таблицами.

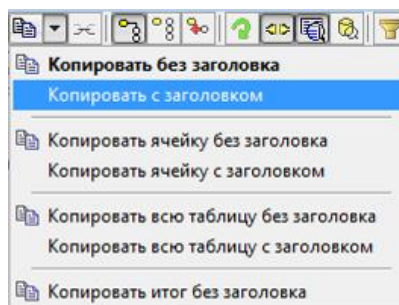


Рисунок 75 – Подменю кнопки копирования записей сетки.

Примечание. Например, используется для внесения списка услуг, обслуживаемых на рабочем месте.



Связи. Открывает окно с иерархическим списком всех связей с другими объектами.

Примечание. Зеленая пометка означает, что связь не мешает удалению записи, красная – удаление возможно только в случае удаления связанной информации.

2.2 Работа с фильтрами

Эти кнопки появляются только при работе с иерархическим списком – т.е. только при работе со справочником «Услуги». Две первых кнопки образуют группу переключателей: одна из них обязательно нажата.



Фильтр по группе. Переход к отображению в правой части формы списка записей, принадлежащих к выделенной группе.

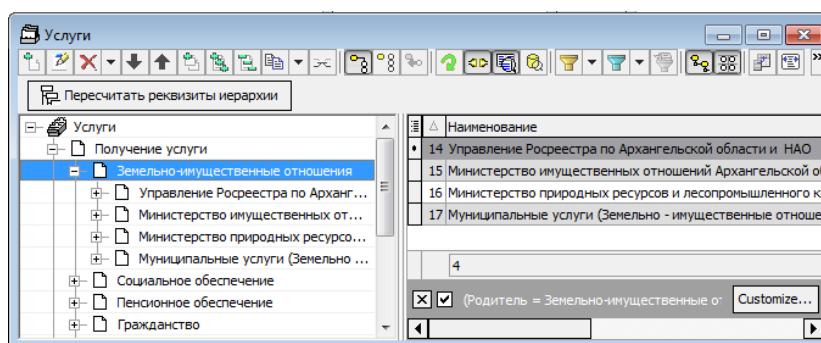


Рисунок 76 – Пример отображения списка записей, отобранных с помощью фильтра.



Без фильтра по группе. Переход к отображению в правой части формы простого списка записей.

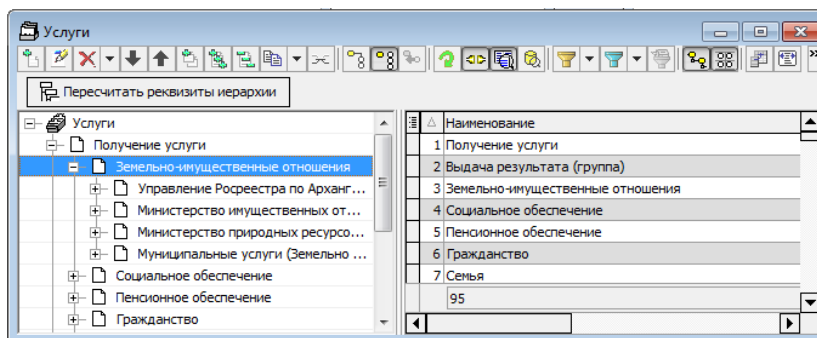


Рисунок 77 – Пример отображения списка записей, отобранных с помощью фильтра.



Найти в дереве. Позволяет найти и развернуть в левой части формы ту ветку дерева, в которой находится выделенная справа запись (услуга), а также выделить ее цветом. Ветка разворачивается до последнего уровня.

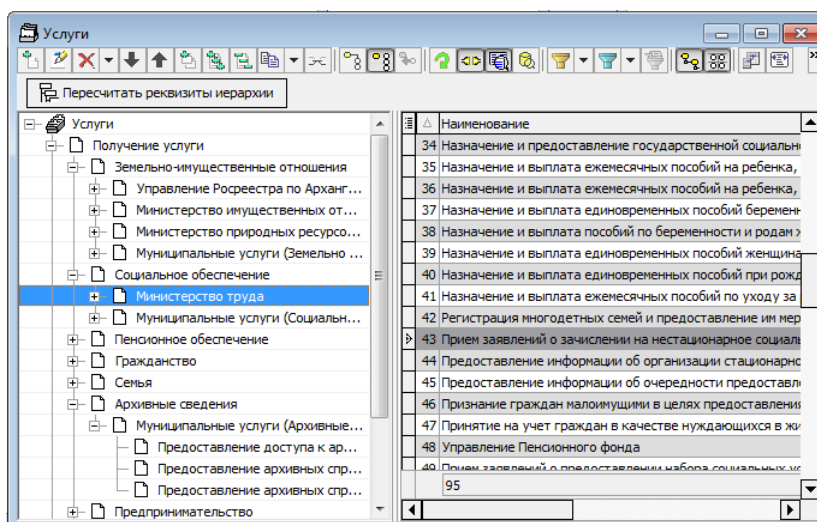


Рисунок 78 – Пример отображения найденной записи (в левой части).

2.3 Обновление и кэширование



Обновить (Ctrl + R). Перечитать записи из базы данных.



Кэширование всех записей. Позволяет ускорить обработку табличных записей.



Инкрементный поиск локальный (Ctrl + L).



Инкрементный поиск серверный (Ctrl + I).

2.4 Серверный фильтр

Фильтры, как правило, применяются, когда надо найти какую-то запись среди множества. Это может быть поиск услуги, оказываемой многофункциональным центром, среди всего множества услуг;

поиск лога обслуживания или лога периферии для расследования работы операторов и работы оборудования системы управления очередью; и многое другое. Умение пользоваться фильтрами значительно сократит время инженеру, проводящему диагностику работы программно-аппаратного комплекса.



Настроить локальный фильтр.

Кнопка открывает меню:

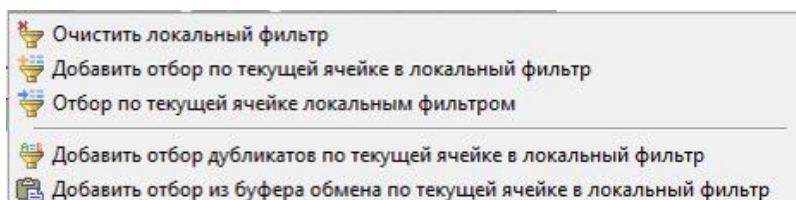


Рисунок 79 – Подменю кнопки «Настроить локальный фильтр».

Очистить локальный фильтр. Позволяет удалить все условия, по которым проводилась фильтрация.

Добавить отбор по текущей ячейке в локальный фильтр.

Отбор по текущей ячейке локальным фильтром.

Добавить отбор дубликатов по текущей ячейке в локальный фильтр

Добавить отбор из буфера обмена по текущей ячейке в локальный фильтр.



Настроить серверный фильтр.

Кнопка открывает меню:

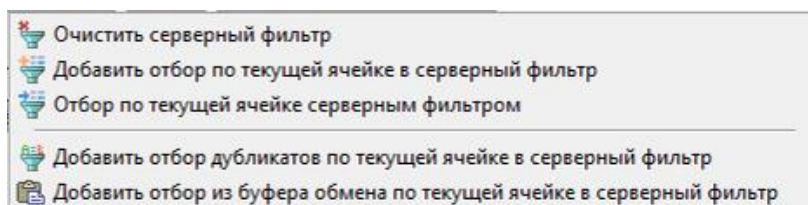


Рисунок 80 – Подменю кнопки «Настроить сетевой фильтр».

Очистить серверный фильтр. Позволяет удалить все условия, по которым проводилась фильтрация.

Добавить отбор по текущей ячейке в серверный фильтр.

Отбор по текущей ячейке серверным фильтром.

Добавить отбор дубликатов по текущей ячейке в серверный фильтр

Добавить отбор из буфера обмена по текущей ячейке в серверный фильтр.



Серверный фильтр не активен. Состояние кнопки панели инструментов, когда серверный фильтр не активен. При активном сетевом фильтре, изображение на кнопка будет ярким.

2.5 Иерархия

Следующие две кнопки появляются только с иерархическим списком, т.е. с «Услугами». Состояния кнопок может быть «Нажата» или «Отжата».



Иерархия видна. Отобразить в левой части окна иерархический список.



Сетка видна. Отобразить в правой части окна сетку.

2.6 Формат таблицы



Настройки сетки. Выводит окно с настройками сетки:

Настройки сетки

Сохранять скрытые колонки (скрыть колонки можно кликнув в левом верхнем углу сетки)

Сохранять видимость сетки и иерархии

Подгонять ширину всех колонок при открытии формы

Отображать колонки в иерархии при отображении без сетки

Отображать колонки в иерархии при отображении с сеткой

Активные реквизиты Включить скрытые Сохранять серверный фильтр

Неактивные реквизиты

Присоединённые объекты

Пути дополнительных реквизитов

OK Отмена

Рисунок 81 – Окно «Настройки сетки».

Сохранять скрытые колонки (скрыть колонки можно кликнув в левом верхнем углу сети). Позволяет сохранять скрытые колонки после закрытия формы.

Сохранять видимость сетки и иерархии. Позволяет сохранять видимость сетки и иерархии после закрытия формы.

Подгонять ширину всех колонок при открытии формы. Подбирает ширину колонок по ширине содержимого ячейки при открытии формы.

Отображать колонки в иерархии при отображении без сетки. Позволяет выбрать колонки, которые будут отображаться в таблице в режиме «без сетки».

Отображать колонки в иерархии при отображении с сеткой. Позволяет выбрать колонки, которые будут отображаться в таблице в режиме «с сеткой».

Активные реквизиты. Позволяет выбрать колонки, которые будут отображаться в таблице в режиме «Активные реквизиты».

Включить скрытые. Включает отображение в таблице скрытых колонок.

Сохранять серверный фильтр. Позволяет сохранять отображение строк таблицы с учётом серверного фильтра после закрытия формы.

Неактивные реквизиты. Позволяет выбрать колонки, которые будут отображаться в таблице в режиме «Неактивные реквизиты».

Присоединённые объекты. Позволяет показывать в таблице дополнительные колонки присоединённых объектов из объектов данных.

Пути дополнительных реквизитов. Позволяет показывать дополнительные колонки реквизитов – например, если нужно показывать код услуги, нужно добавить дополнительный реквизит «Услуга.Код».



Автоширина. Подбирает такую ширину колонок сетки, чтобы все они поместились; при этом колонки с флагами делает максимально узкими, а колонки с текстом – максимально широкими.



Подогнать ширину всех колонок. Ширина колонок подгоняется под содержимое. Если все данные не умещаются в ширину, то внизу появляется бегунок.



Выбор диапазона ячеек. По умолчанию выделение ячеек происходит построчно. Если нужно выделить диапазон из нескольких ячеек, необходимо переключиться в данный режим.

Примечание. Рекомендуется использовать, например, при выделении группы услуг для копирования ее в перечень услуг, оказываемых операторами.

Примечание. Выделить диапазон можно мышкой, если он небольшой. Если диапазон большой, рекомендуется выделив первый пункт списка, нажать и удерживать клавишу «Shift» на клавиатуре, после чего колесиком мышки перематывать список до появления на экране нужного пункта, завершающего список, и затем выбрать его кликом.



Показывать настройку группировки. Позволяет применить группировку при работе со списком.

Примечание. Используется если, например, нужно сгруппировать услуги по принадлежности к категориям и подкатегориям. В этом случае всем услугам вне зависимости от группы назначена принадлежность к категории и подкатегории – для составления детальных статистических отчетов. Для просмотра списка услуг с группировкой устанавливаем мышку в заголовке нужного столбца и перетягиваем на темно-серое поле с зелеными стрелками.

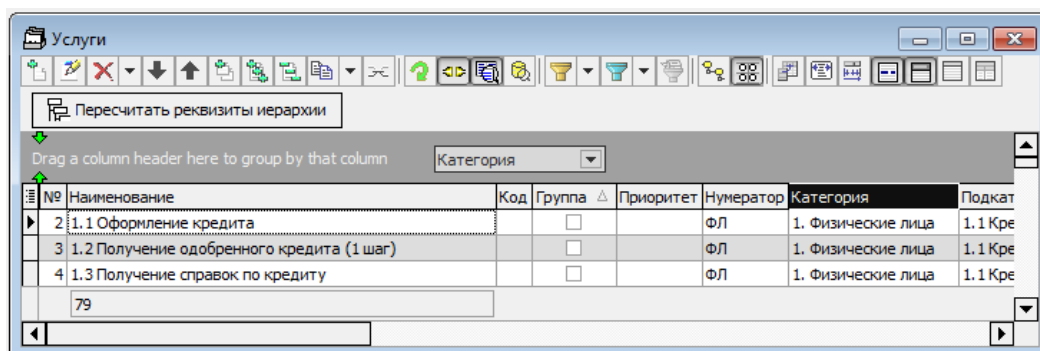


Рисунок 82 – Пример отображения окна с включенным режимом показа настройки группировки.

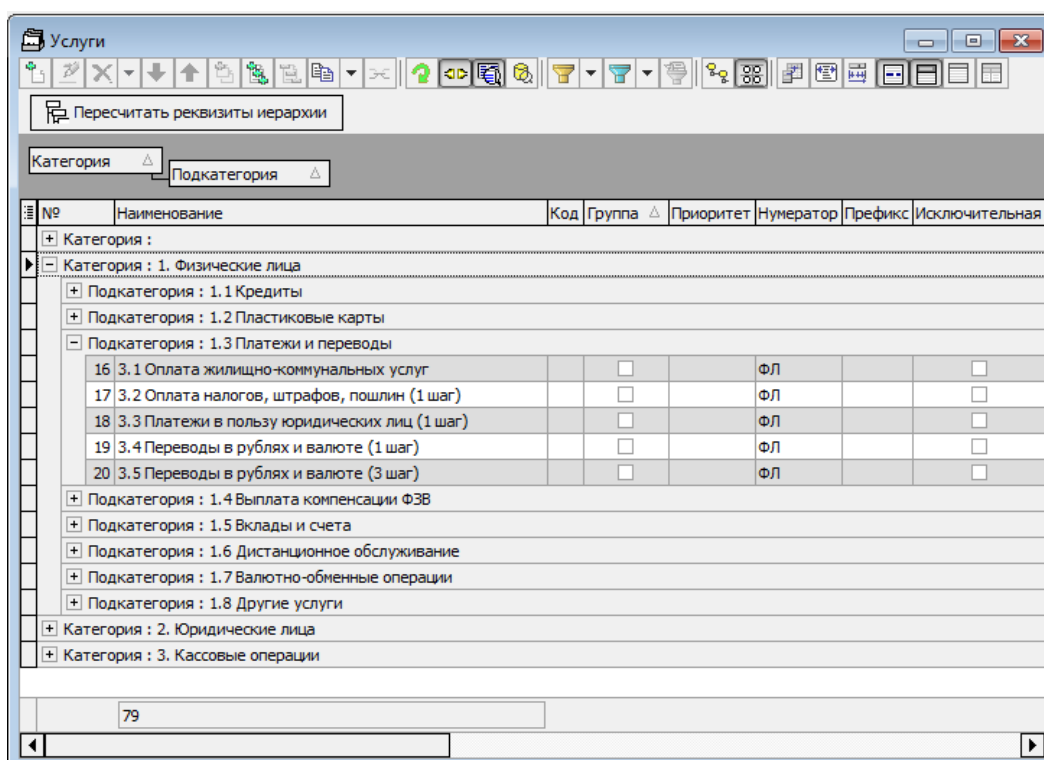


Рисунок 83 – Пример отображения окна с включенным режимом показа настройки группировки.



Показывать заголовок. По умолчанию заголовок всегда отображается. Данная функция позволяет его скрыть. **Показать заголовок.** Скрывает или отображает заголовки колонок таблицы.



Показать группу заголовков. Скрывает или отображает группу заголовков колонок таблицы.

2.7 Клавиши управления сетки

Ins Новая запись

Ctrl+Del Удалить

Ctrl+D, Ctrl+'=' Дублировать

Ctrl+A Выделить всё

Ctrl+C	Копировать
Ctrl+ \, Ctrl+ /	Копировать ячейку без заголовка

2.8 Клавиши управления формы ввода

Esc (Ключ) (Ctrl+F4)	То же, что кнопка " Отмена " - закрыть
Ctrl+Enter	То же, что кнопка " ОК " - сохранить и закрыть
Ctrl+S	То же, что кнопка " Записать " - сохранить
Ctrl+E	То же, что кнопка " В Excel " (или в "В Word", и т.п.) - сформировать печатную форму по умолчанию и открыть для просмотра/редактирования
Ctrl+P	То же, что кнопка " Печать " - сформировать печатную форму по умолчанию и отправить на печать
Enter (Tab)	Следующий элемент управления
Shift+Enter (Shift+Tab)	Предыдущий элемент управления
Ctrl+G	Следующая сетка
Ctrl+Shift+G	Предыдущая сетка
Ctrl+Tab (Ctrl+F6)	Следующее MDI окно
Ctrl+Shift+Tab (Ctrl+Shift+F6)	Предыдущее MDI окно
Ctrl+PrtScn	Копировать в буфер обмена скриншот активной формы

2.9 Клавиши управления поля ввода

Esc (Ключ)	Отменить ввод
Ctrl+Del	Очистить () или сменить тип ()
Alt+Стрелка вниз/вверх	Развернуть/Свернуть выпадающий список ()
Ctrl+Стрелка вниз/вверх	Развернуть/Свернуть выпадающий список в режиме инкрементного поиска на сервере (Ctrl+).
Ctrl+Space	Открыть форму выбора [эллиптическая кнопка]()
Shift+Space	Открыть окно редактирования [кнопка Лупа] () (в режиме лупы). Окно редактирования откроется как подчинённое – в режиме лупы. В этом режиме поле ввода обновится автоматически после сохранения в подчинённом окне редактирования, и подчинённое окно будет автоматически закрыто при закрытии родительского окна
Ctrl+Shift+Space	Открыть окно редактирования [кнопка Лупа] () (в независимом режиме).

Примечание: При открытии окна редактирования по клику на кнопку "Лупа" для получения независимого режима необходимо удерживать клавишу Ctrl.

Ctrl+C	Копировать
Ctrl+V	Вставить
Ctrl+X	Вырезать
Ctrl+Z	Отменить ввод (только для текстового поля ввода)

Глава 3. Подключение оборудования и настройка ПО

В этой главе описан порядок действий при подключении используемого Вами оборудования и настройке программного обеспечения.

3.1 Подключение серверов периферии

Сервер периферии – компьютер, к которому подключаются: электронные табло, телевизоры, звуковое оборудование и пульта операторов. Если с него ведется трансляция видеоконтента на телевизор (используется модуль «**NEURONIQ Информационное табло**»), его можно также назвать **медиасервером**.

По схеме коммутации оборудования на объекте проверяем наличие на сервере учетных записей для каждого клиентского модуля, пользуясь таблицей (см. ниже). Если учетных записей нет – создаем. Если электронные табло и/или звуковое оборудование подключаются напрямую к серверу, установка отдельного модуля и учетная запись не требуется.

№	Подключаемое оборудование		Модуль	Справочник, поля
1	Электронные табло	Рабочего места	« NEURONIQ Электронные табло »	АРМ операторов / Адрес табло, Тип табло, Сервер периферии
		Главные	« NEURONIQ Электронные табло »	Главные табло
2	Мониторы и телевизоры	Рабочего места	« NEURONIQ Информационное табло »	Информационные табло
		Главные	« NEURONIQ Информационное табло »	Информационные табло
3	Звуковое оборудование		« NEURONIQ Голос »	Терминалы звука
4	Пульты операторов		« NEURONIQ Терминал 2-ух кнопочных пультов обслуживания »	Аппаратные АРМ операторов

Например, у Вас имеется один медиасервер, к которому подключается несколько электронных табло рабочего места, один телевизор и усилитель с колонками. Значит, на него нужно установить модули «**NEURONIQ Электронные табло**», «**NEURONIQ Информационное табло**» и «**NEURONIQ Голос**». Далее нужно создать на сервере по одной записи в справочниках «Серверы периферии», «Информационные табло» и «Терминалы звука», а в справочнике «АРМ операторов» – заполнить поля «Адрес табло», «Тип табло» и «Сервер периферии». Подробнее об этом в п. 3.3.

Устанавливаем на каждый сервер периферии программные модули для управления подключенным к нему оборудованием, для этого через браузер скачиваем дистрибутив с сервера:

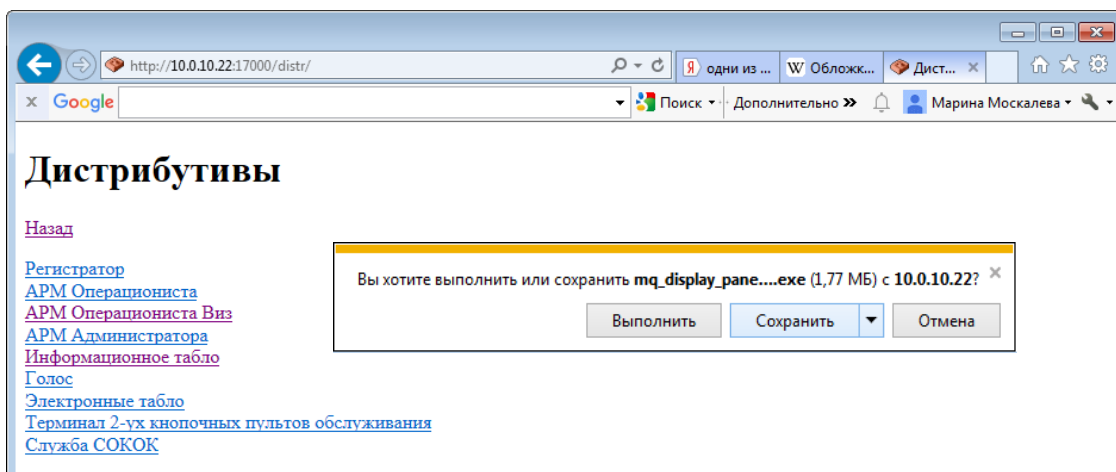


Рисунок 84 – Пример окна браузера со страницей для скачивания дистрибутивов клиентских модулей.

Можно сохранять копии дистрибутивов, например, выделив под них отдельную папку: D:\Distributive. Но это не обязательно, поскольку их всегда можно скачать при запущенном сервере. Выбираем «Выполнить» exe-файл.

Если настройки безопасности Вашего компьютера слишком строгие, при сохранении или запуске программы автоустановщика может появиться окно с предложениями:

- Не выполнять эту программу (рекомендуется)
- Удалить программу
- Выполнить в любом случае

Выбираем «Выполнить в любом случае».

Производим подключение каждого модуля к серверу. Переходим на закладку «**Настройки**».

В поле «**Адрес сервера**» указываем IP-адрес сервера системы управления очередью, и через двоеточие используем порт. По умолчанию используется порт 17000. Нажимаем «**Пуск**».

В поле «**Имя клиента**» выбираем из списка имя этого клиентского приложения и снова нажимаем «**Пуск**». После этого кнопка «Пуск» становится недоступной, а в заголовке программы отображается:

ГОТОВ – <имя клиента> – <наименование модуля>

Выбираем «**Состояние окна при начале работы приложения**» - до момента ввода в эксплуатацию оставляем «**Без изменений**» для всех модулей, при запуске в эксплуатацию только для «Информационного табло» и «Регистратора» выбираем «**Полноэкранный без закладок со скрыванием курсора поверх других окон**».

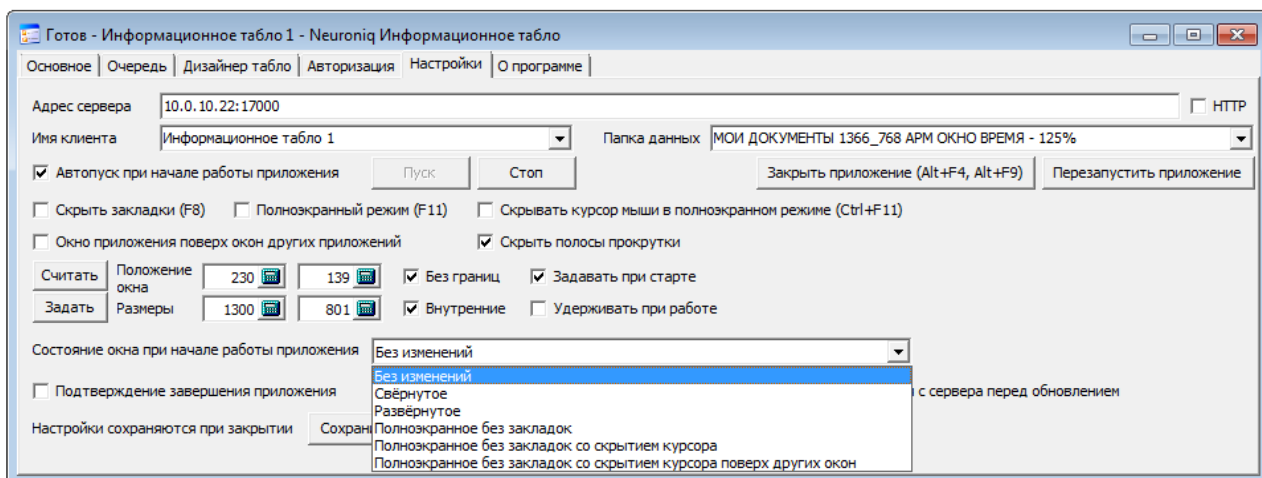


Рисунок 85 – Пример окна модуля «Информационное табло» с настройками.

«**Автопуск при начале работы приложения**» – при установленном в данном поле флажке, каждый раз при запуске программы будет производиться автопуск, т.е. вход с авторизацией под указанным в настройках именем, ничего вводить не придется.

«**Скрыть закладки (F8)**» – при установке данного флажка вкладки «Авторизация», «Настройки», «tsDebug» и «О программе» скрываются, остается только содержимое вкладки «Основное».

«**Полноэкранный режим (F11)**» – развернуть окно на весь экран. Если количество посетителей в очереди больше 20-30, рекомендуется использовать полноэкранный режим.

«**Скрывать курсор мыши в полноэкранном режиме (Ctrl + F11)**» – при переходе в полноэкранный режим курсор пропадет. Вернуть его можно будет нажатием на клавиатуре сочетания клавиш «**Ctrl + F11**». Если клавиатура отключена, скрывать курсор следует только по окончании настройки, самым последним шагом.

«**Подтверждение завершения приложения**» - каждый раз при попытке выхода из программы будет появляться окно с запросом:

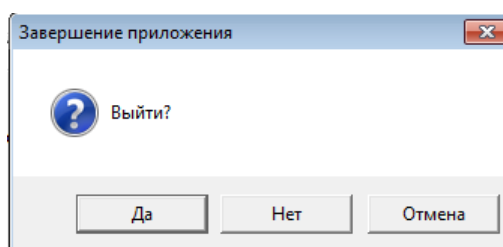


Рисунок 86 – Пример окна подтверждения завершения приложения.

«**Окно приложения поверх окон других приложений**» - при установке флага окно АРМ администратора будет всегда расположено над окнами других приложений, т.е. другие приложения не будут перекрывать окно АРМ Администратора зала.

3.2 Подключение и настройка терминала

Ниже представлены основные варианты поставляемых нами терминалов.



Рисунок 87 – Основные варианты поставляемых терминалов.

Подключаем терминал к электросети и сети ЛВС. Открываем его с помощью ключа и удостоверяемся, что включен ИБП (должна гореть лампочка), а в термопринтере имеется бумага. С помощью ключа «Старт-стоп» запускаем терминал.

На сервере открываем справочник «**Регистраторы**»:

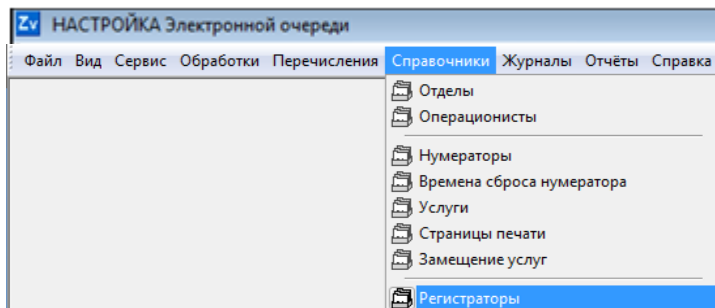


Рисунок 88 – Меню «Справочники» с открытым фрагментом подменю.

Открывается окно со списком регистраторов. В базе данных, отправляемой по умолчанию, создан один регистратор под именем «Терминал». Если нужно более одного, создаем остальные. Количество доступных лицензий можно посмотреть на сервере, открыв обработку «**Hasp**». Для просмотра количества доступных лицензий нажмите кнопку «**Показать информацию по лицензии**».

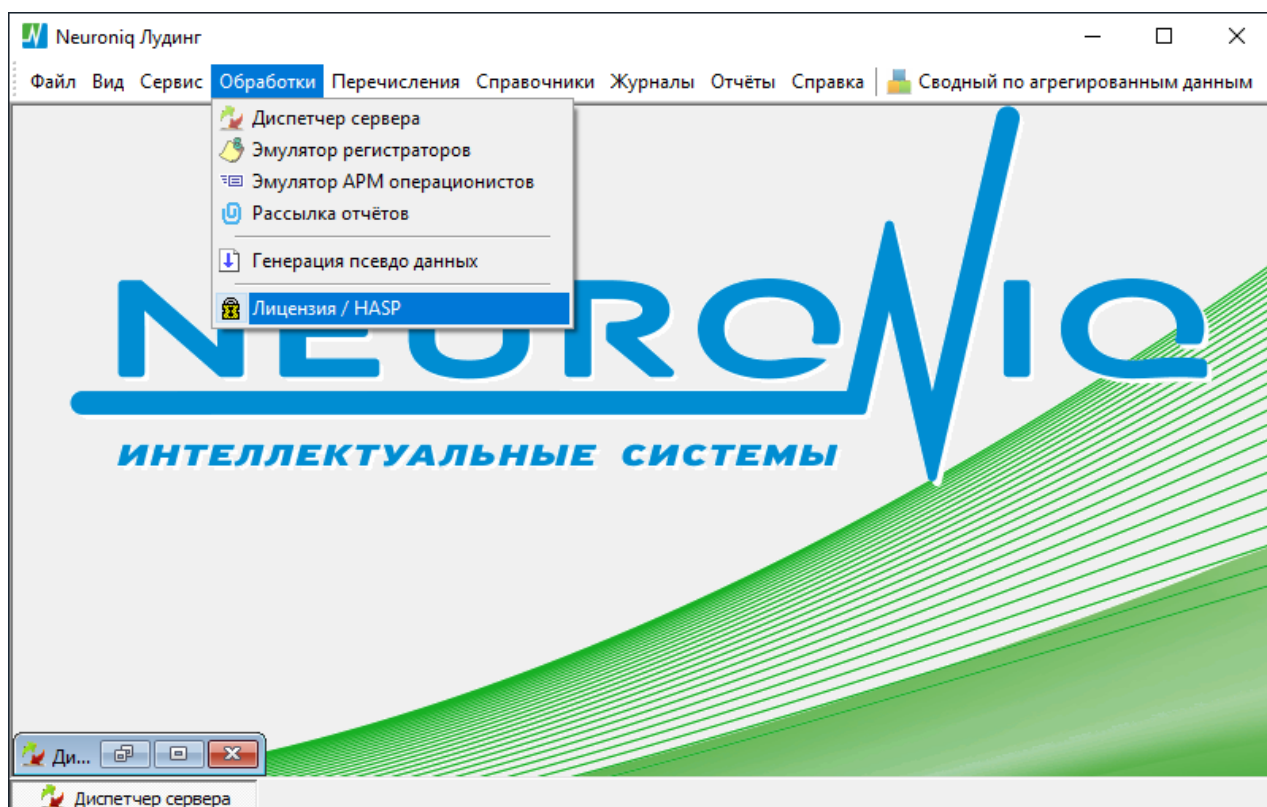


Рисунок 89 – Меню «Обработки» с открытым подменю.

Откроеется окно «**Лицензия / HASP**» с кнопками для работы с лицензиями «NEURONIQ».

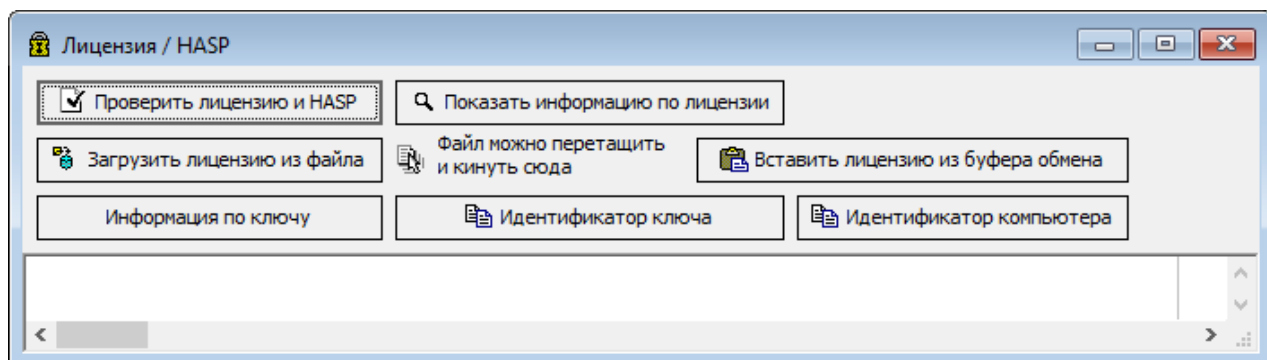


Рисунок 90 – Пример окна «Hasp».

Нажимаем кнопку «**Показать информацию по лицензии**» или кнопку «**Проверить лицензии и HASP**».

Ищем строку «*;Регистратор*». После нее будет указано доступное количество лицензий, например, *Registrator=3*. В нашем примере имеется три лицензии регистратора (т.е. более одной), поэтому добавляем еще две новых строки, вызвав программу «**Справочники**», далее «**Регистраторы**», в поле «**Наименование**» пишем наименование еще двух терминалов.

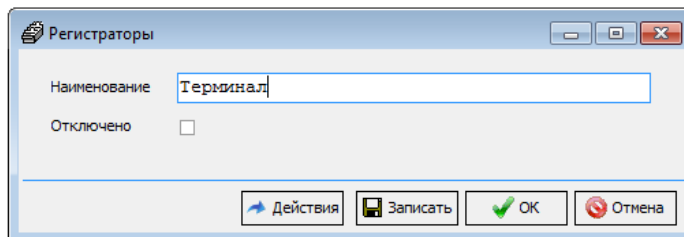


Рисунок 91 – Окно добавления нового терминала через меню «Справочники», «Регистраторы».
 Когда терминалов несколько, рекомендуется указать в их названии расположение, например, «Ресепшн», «Терминал на 2 этаже» и т.п.

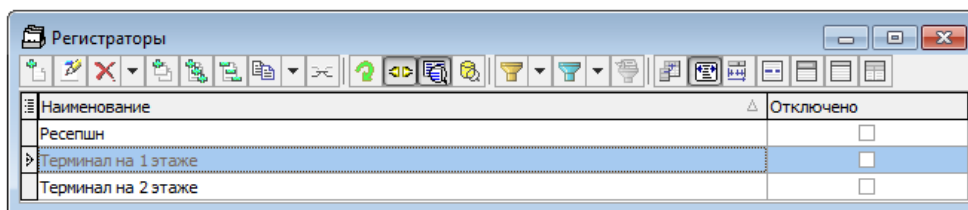


Рисунок 92 – Окно с добавленными терминалами в справочник регистраторов.

Запускаем на терминале модуль «**NEURONIQ Регистратор**». Переходим на закладку «**Настройки**», прописываем адрес сервера и порт 17000, как в примере, нажимаем «**Пуск**», в поле «**Имя клиента**» с сервера приходит список доступных регистраторов, выбираем нужную запись, снова нажимаем «**Пуск**». Ставим флаг «**Автопуск при начале работы приложения**».

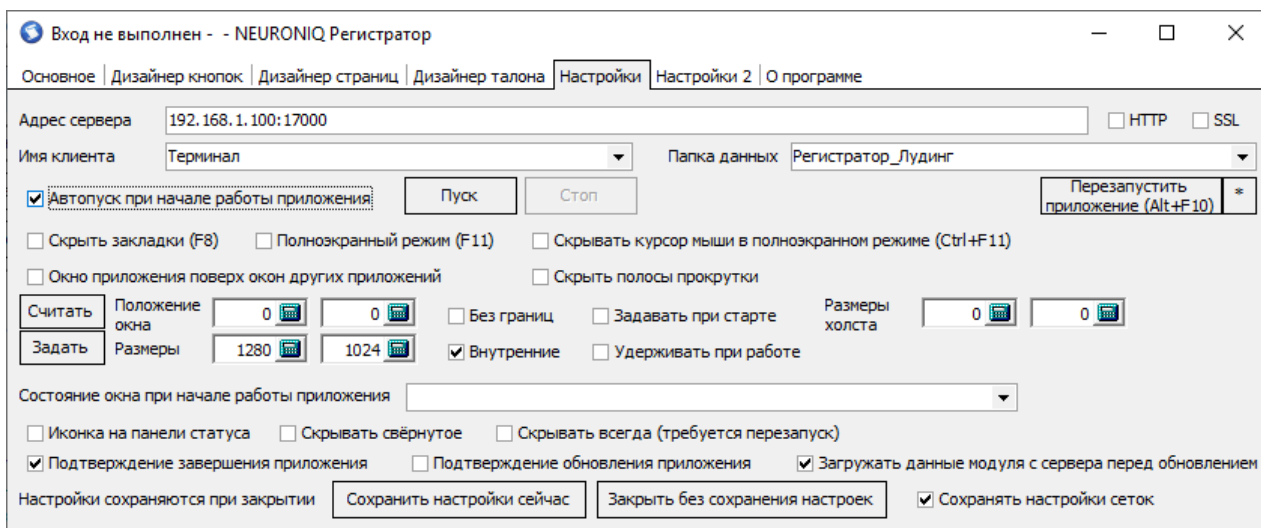


Рисунок 93 – Окно клиентского модуля «Регистратор» с открытой закладкой «Настройки».
 На сервере открываем справочник «**Услуги**».

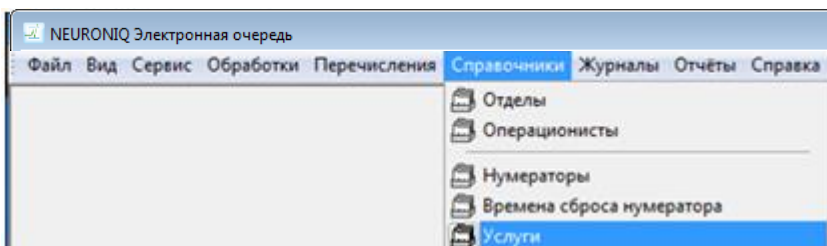


Рисунок 94 – Меню «Справочники».

Открывается окно со списком услуг, содержащимся в базе данных, подготовленной поставщиком (если Вы заказали такую услугу).

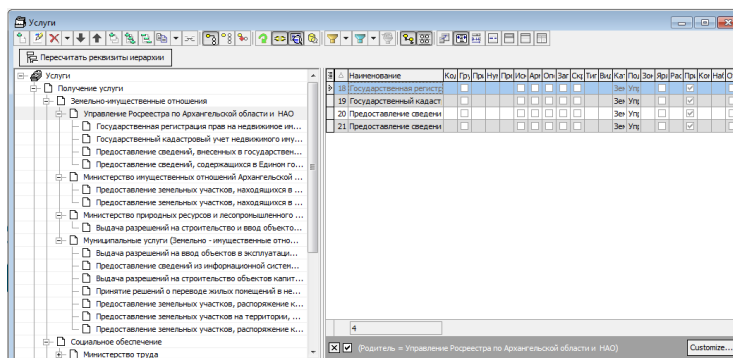


Рисунок 95 – Окно со списком услуг в справочнике.

Если Вы не заказывали у поставщика загрузку списка услуг в базу данных, в нем будет только несколько услуг по умолчанию. Надо создавать новые услуги. Если их немного (не более 8-10) удобнее это сделать вручную. Если их много (20, 100 или 200), лучше заранее подготовить список услуг в программе MS Excel. Подробнее об этом можно прочитать в главе 3.1.2 «Загрузка списка услуг из Excel в БД NEURONIQ».

Когда все услуги будут созданы, переходим к настройке интерфейса регистратора. Если Вы не заказывали у поставщика оформление в фирменном стиле, будет использовано шаблонное оформление по умолчанию. Если заказывали, Вам должен быть предоставлен пакет файлов. Итак, в модуле регистратора переходим на закладку «**О программе**». По кнопке «**Открыть папку программы**» переходим в папку **C:\Users\\AppData\Local\NEURONIQ Регистратор**. Копируем с заменой предоставленные поставщиком файлы для настройки интерфейса регистратора: файл *.ini и папку «Data», в которой содержатся фоны, кнопки, маркеры, xml-файлы со стилями кнопок и страниц, макеты талонов в формате rtf.

Закрываем модуль регистратора и открываем вновь, нажимаем кнопку «**Пуск**». В заголовке приложения состояние модуля «Не готов» меняется на «Готов», отображается наименование модуля регистрации.

Переходим на вкладку «**Основное**» - появился интерфейс регистратора.

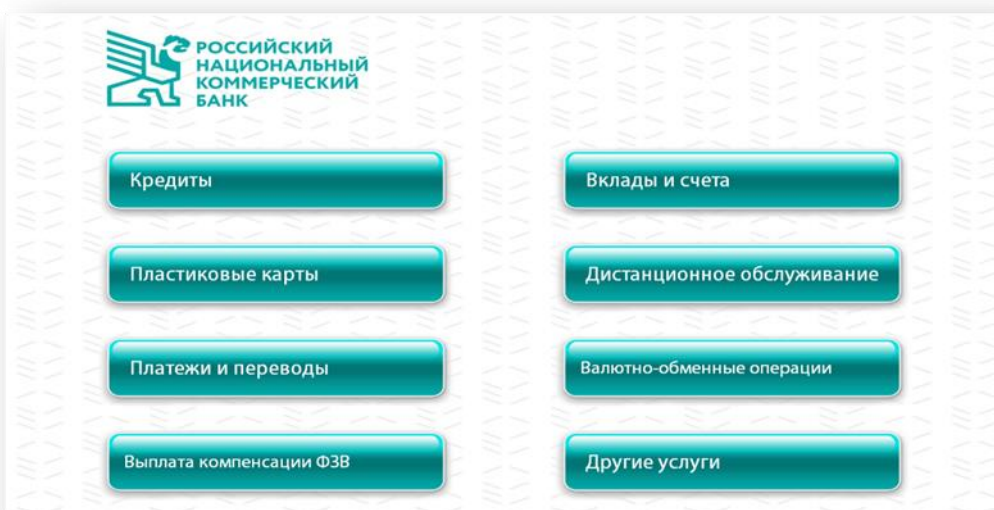


Рисунок 96 – Пример интерфейса регистратора в закладке «Основное».

Проверяем, что все кнопки нажимаются, происходит переход на соответствующие страницы. При необходимости внесения изменений возвращаемся на сервер и вносим изменения в список услуг. Когда будет получен окончательный результат, возвращаемся на закладку «**Настройки**». Ставим флаги «**Скрыть закладки**» и «**Полноэкранный режим**», «**Скрывать курсор мыши в полноэкранный режим**», «**Подтверждение завершения приложения**», «**Окно приложения поверх окон других приложений**». Терминал готов к эксплуатации.

3.2.1 Добавление услуг вручную

В серверном модуле открываем справочник «**Услуги**». Данные нужно подготовить заранее.

№	Наименование услуги	Группа	Родитель	Приоритет	Нумератор	Префикс
1	Услуга	False			100-299	A
2	Группа услуг 1	True			300-499	B
3	Услуга 1 из группы 1	False	Группа услуг 1	5	300-499	B
4	Услуга 1 из группы 1	False	Группа услуг 1	20	300-499	B
5	Группа услуг 2	True			501-699	C
6	Услуга 1 из группы 2	False	Группа услуг 2	2	501-699	C
7	Услуга 2 из группы 2	False	Группа услуг 2	30	501-699	C

Для создания **простейшего одноуровневого меню** достаточно просто создать необходимое количество строк и прописать наименования услуг. После перезапуска модуля регистрации на нем появятся соответствующие кнопки. Нажимаем кнопку «**Новый**», пишем наименование услуги, нажимаем «**ОК**».

Для иерархического списка начинаем с корня, далее переходим к веткам, и наконец – к листьям.

Нажимаем кнопку «**Новые**»:

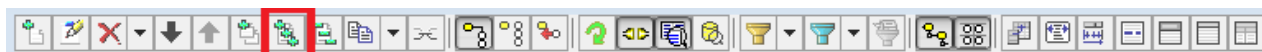
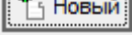


Рисунок 97 – Панель управления при выборе кнопки «Новые».

Открывается окно с сеткой, очищаем его нажатием  «**Новый**», в ячейке A1 ставим указатель, нажимаем «**Привязать текущую колонку**», выбираем «**Наименование**». Переходим на следующую строку, пишем названия групп услуг верхнего уровня иерархии, сохраняем нажатием «**ОК**».

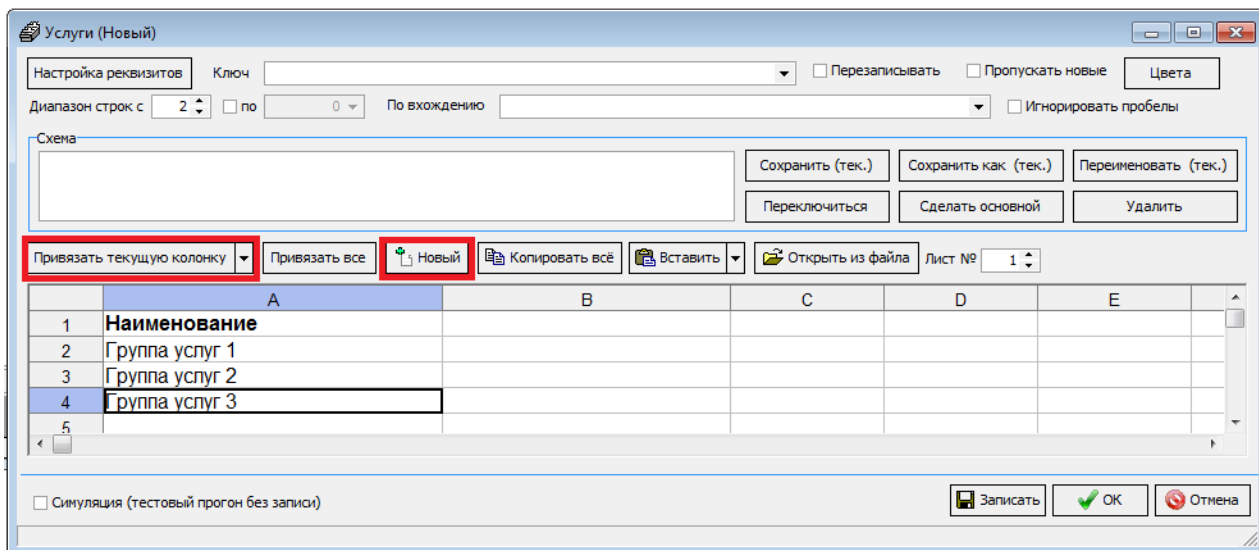


Рисунок 98 – Пример интерфейса справочника услуг при добавлении услуг вручную.

После этого список услуг выглядит так:

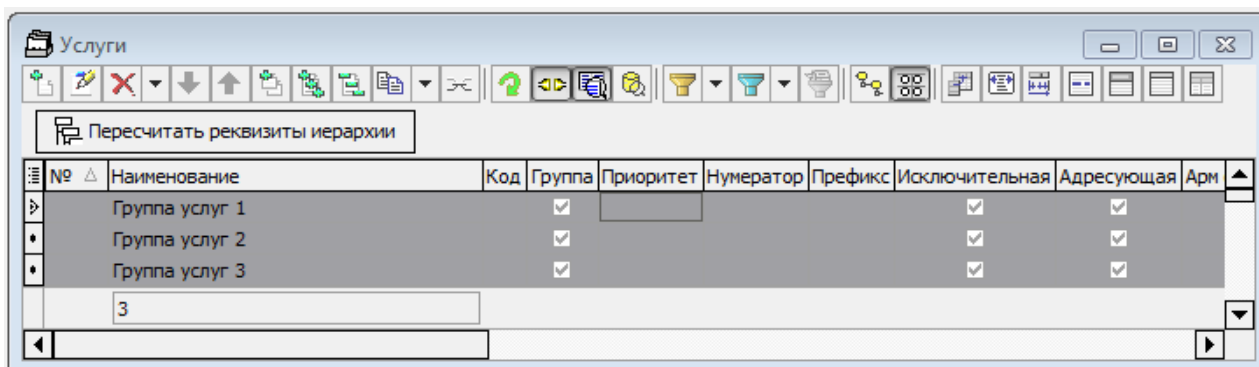


Рисунок 99 – Пример интерфейса справочника услуг при добавлении услуг вручную.

Выделяем все («**Ctrl+ A**»), нажимаем «**Корректировать выделенные**», ставим флаги рядом со всеми заголовками булевых параметров, в поле «**Группа**» ставим флаг, остальные оставляем чистыми. После этого флаги в справочнике «**Услуги**» поменяют цвет с серого на черный.

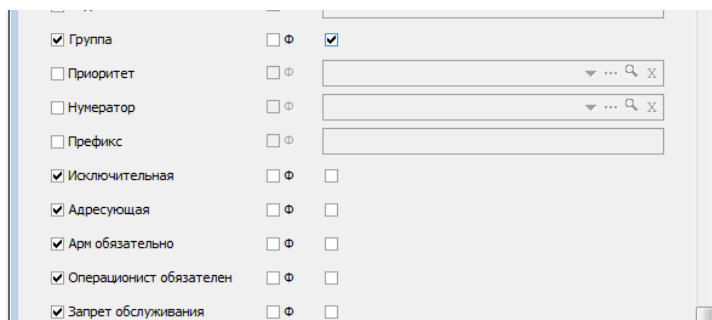


Рисунок 100 – Пример интерфейса справочника услуг при редактировании услуги.

Теперь добавляем следующий уровень иерархического списка. Нажимаем кнопку «**Новые**»



Рисунок 101 – Панель управления при выборе кнопки «Новые».

открывается окно с сеткой, очищаем его нажатием  , в ячейке A1 ставим указатель, нажимаем «**Привязать текущую колонку**», выбираем «**Наименование**», в ячейке B1 нажимаем «**Привязать текущую колонку**», выбираем «**Родитель! Наименование**». Можно добавить другие столбцы, например, «**Приоритет**», «**Нумератор**», «**Префикс**», «**Категория**», «**Подкатегория**» и для удобства настройки – «**Уровень**» (1 – для корня, 2 – для веток, 3 – для листьев и т.п.).

Переходим ниже, записываем названия услуг следующего уровня иерархии, в столбце «Родитель» записываем точное наименование услуги верхнего уровня, сохраняем нажатием «**ОК**».

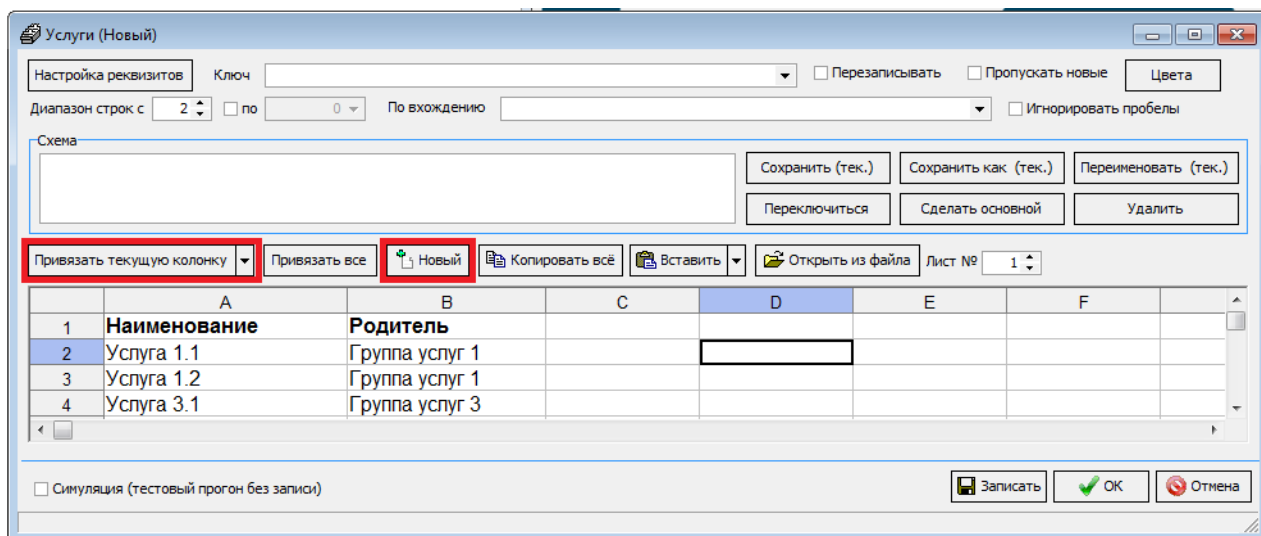


Рисунок 102 – Пример интерфейса справочника услуг при добавлении услуг вручную.

После этого список услуг выглядит так:

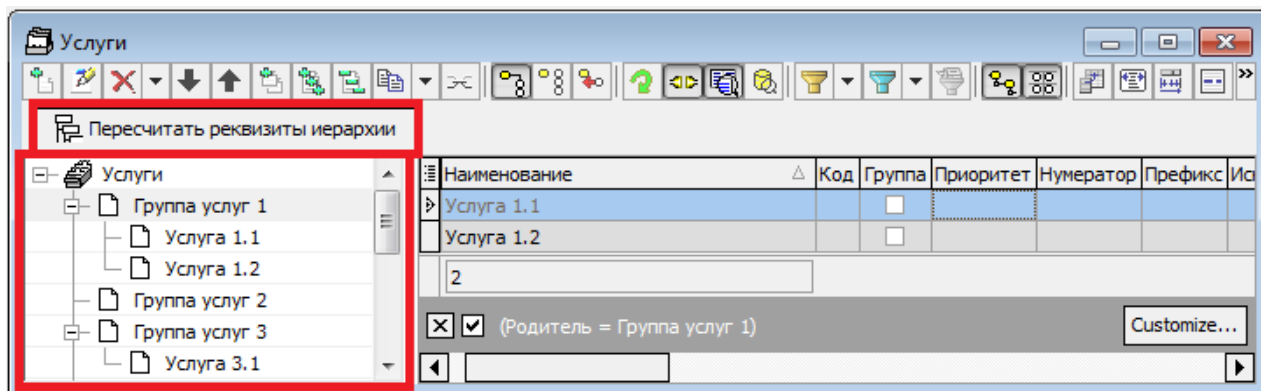


Рисунок 103 – Пример интерфейса справочника услуг при добавлении услуг вручную.

Нажмите «**Пересчитать реквизиты иерархии**». Появится сообщение о количестве обновленных записей. После перезапуска модуля регистрации, иерархия на регистраторе будет отображена в соответствии с обновленным справочником.

3.2.2 Загрузка списка услуг из Excel

Все описанные выше операции можно сделать быстрее, подготовив заранее таблицу, например, в MS Excel, и открыв ее на сервере системы управления очередью. Особенно полезно это будет для объектов с большим количеством услуг, в первую очередь, для многофункциональных центров, ЕИРЦ, отделений Пенсионного фонда, Инспекций ФНС, а также банков и других организаций.

Устанавливаем фильтр по значению поля **«Уровень»=1** (или по пустому значению поля «Родитель»). Копируем в буфер список групп услуг, находящихся в корне, не только наименования, но и другие атрибуты. Вставляем в форму ввода группы новых записей, предварительно выбрав в ячейке A1 **«Наименование»**, во втором столбце можно написать **«Родитель»** и оставить пустые поля, в третьем – **«Группа»**, и заполнить поля значением **«TRUE»**.

Возвращаемся в Excel, устанавливаем фильтр по значению поля **«Уровень»=2**, копируем список услуг второго уровня, вставляем в форму ввода группы новых значений, разместив курсор в верхнем левом свободном поле, и нажав **«Ctrl + V»**. Нажимаем **«ОК»**, в структуре услуг появляется второй уровень.

Повторяем, пока не скопируем весь список услуг с его иерархией:

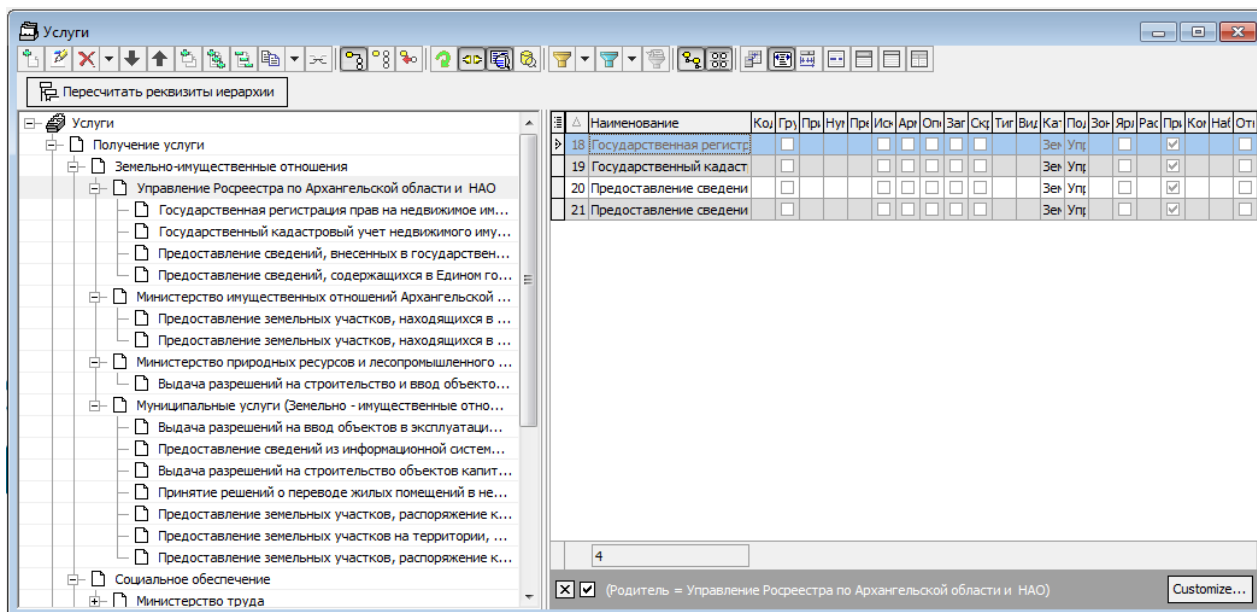


Рисунок 104 – Пример интерфейса справочника услуг при загрузке услуг из Excel.

Нажимаем **«Пересчитать реквизиты иерархии»**, проверяем отображение кнопок на регистраторе. Завершаем настройку справочника услуг, указывая необходимые значения атрибутов.

3.2.3 Описание атрибутов справочника услуг

№ – порядковый номер услуги в справочнике. При пересчете реквизитов иерархии может менять свое значение.

Родитель – родитель узла дерева, выбирается из списка ранее созданных услуг, поэтому при создании услуг нужно начинать с корня.

Наименование – наименование услуги, используемое по умолчанию для всех программных модулей, в том числе для модуля регистрации, талона, пульта операциониста и для отчетов. При необходимости изменить наименование на терминале, в талоне, нужно указать нужное значение в полях «**Надпись кнопки**» и «**Наименование в талоне**» (см. ниже).

Надпись кнопки – наименование услуги, выводимое на экран регистратора. По умолчанию – значение пустое, т.е. в регистратор попадает наименование из поля «**Наименование**».

Надпись кнопки 2 – комментарий к услуге, выводимый на экран терминала более мелким шрифтом. Это может быть расписание оказания услуги, номера кабинетов или окон и т.д.

Наименование в талоне – наименование услуги, выводимое на печать на талоне. Используется, когда на кнопке надо разместить текст, отличающийся от «Наименования»: расписать более подробно, развернуто, с комментарием, или наоборот, кратко.

Наименование на сайте – наименование услуги, выводимое на сайте. Используется, когда в интерфейсе надо разместить текст, отличающийся от «Наименования»: расписать более подробно, развернуто, с комментарием, или наоборот, кратко.

Код – по умолчанию поле пустое, используется разработчиками.

Группа – означает, что услуга является группой услуг, и ее можно использовать в качестве родителя. Может принимать значения True или False.

Приоритет – любое целое число, как положительное, так и отрицательное. Чем больше число, тем выше исходный приоритет посетителя по данной услуге.

Нумератор – выбирается из списка созданных нумераторов. Как правило, для простых систем используется один нумератор – 1-999. Для более сложных рекомендуется порядок, при котором один нумератор соответствует одной группе услуг.

Префикс – символ (латинская/кириллическая буква, либо цифра), который выводится на все светодиодные табло, телевизоры и мониторы, перед номером талона посетителя. Как правило, для простых систем префикс не используется, талоны нумеруются в порядке очереди. Для более сложных систем рекомендуется, чтобы услугам, находящимся в одной группе, соответствовал один префикс. В некоторых случаях целесообразно для каждой услуги назначить индивидуальный префикс.

Статус отображения – выбирается из списка созданных статусов отображения. Применяется для отображения в журналах очередей статуса, отличного от наименования услуги. Можно задавать любой статус отображения по желанию заказчика.

Скрытая – услуга не выводится на терминал, но видна в иерархическом списке в других модулях, в том числе с пульта операциониста.

Запрет обслуживания – операционист не может нажать на пульте «Обслужен», завершая обслуживание посетителя по такой услуге. Может только отложить или перенаправить.

АРМ обязательно – для вызова посетителя по данной услуге необходимо заранее задать АРМ, на котором он будет обслужен. Назначает администратор зала.

Операционист обязателен – для вызова посетителя по данной услуге необходимо заранее задать ФИО операциониста, к которому будет направлен посетитель. Назначает администратор зала.

Исключительная – назначение исключения из общих правил обслуживания. Например, операторы универсальны и обслуживают все услуги, кроме двух; эти две услуги обслуживает только один

оператор. Для простоты привязки большого списка услуг к многочисленному отделу можно назначить признак «Исключительная» для этих двух услуг. Тогда не придется перечислять все услуги в настройках каждого оператора, а ограничиться добавлением перечня обслуживаемых услуг только тому, который может обслуживать услуги, исключенные из общего списка.

Адресующая – услуга, определяющая круг операторов, или одного оператора. Если у клиента есть несколько услуг, и одна из них адресующая, то он будет вызван только в то окно, которое обслуживает именно эту услугу, несмотря на то, что могут быть свободны другие операторы, обслуживающие другие услуги, на которые зарегистрирован клиент.

Тип пререгистрации – по умолчанию поле пустое, используется разработчиками.

Вид – тип услуг, по которому они фильтруются при построении агрегированных отчетов. Может включать в себя несколько подкатегорий. Рекомендуется для использования в системах с количеством услуг, превышающим десять, для адекватного отображения в отчетах.

Категория – тип услуг, по которому они фильтруются при построении агрегированных отчетов. Может включать в себя несколько подкатегорий. Рекомендуется для использования в системах с количеством услуг, превышающем десять, для адекватного отображения в отчетах.

Подкатегория – подтип услуг, по которому они фильтруются при построении агрегированных отчетов.

Зона – произвольный набор помещений, в каждом из которых смонтирована независимая группа звукового оборудования, подключенная к независимому линейному выходу на одном из серверов периферии.

Ярлык – копия записи услуги, которая может находиться в иерархической структуре услуг, вне зависимости от положения услуги. Например, любую услугу, находящуюся на нижних уровнях, можно «поднять» на главную страницу регистратора.

Страница активации – страница, которая обеспечивает активацию предварительной регистрации посетителя в очереди.

Активация обязательна – услуга, на которую можно зарегистрироваться только после предварительной регистрации. Регистрация на услугу с таким параметром без предварительной регистрации невозможна.

Страница печати – для любой услуги можно задать индивидуальный дизайн страницы регистратора, появляющейся на экране по время печати талона.

Расписание – для каждой услуги можно задать индивидуальное расписание.

Стартовая услуга маршрута – атрибут услуги, определяющий, что данная услуга является стартовой, начальной услугой маршрута.

Услуга ожидания – атрибут услуги, определяющий, что посетитель, который обслуживается по данной услуге, может быть вызван из другого АРМ, например - с одной стороны машина занимает парковку, с другой её можно вызвать в ворота.

Лимит талонов в день – количество талонов, которое может быть зарегистрировано посетителями в течении одного дня.

Лимит талонов в день по пререгистрации – количество талонов, которое может быть зарегистрировано посетителями в течении одного дня по предварительной регистрации. Задает лимит на общее количество талонов по пререгистрации в день (в меню «Справочники\Настройки» – для всех услуг, в меню «Справочники\Услуги» – индивидуально на каждую услугу).

Лимит талонов на шаг пререгистрации – количество талонов, которое может быть зарегистрировано для одного временного слота при предварительной регистрации. Задает лимит на один шаг талонов по пререгистрации (в меню «Справочники\Настройки» – для всех услуг, в меню «Справочники\Услуги» – индивидуально на каждую услугу). Например: существует три АРМ

Операциониста, которые обслуживают одну услугу, по ней будет доступно на один тайм слот, возможность записать 3 раза, можем лимитировать.

Шаг пререгистрации (мин) – интервал времени в минутах, который определяет плотность временных слотов предварительной записи.

Минимальный срок пререгистрации (дни) – интервал времени в днях, определяющий минимальный срок, за сколько дней до начала услуги посетитель ещё может предварительно записаться на неё. Если срок до приёма посетителя короче, то он не сможет записаться на услугу.

Максимальный срок пререгистрации (дни) – интервал времени в днях, определяющий максимальный срок, за сколько дней до начала услуги посетитель ещё может предварительно записаться на неё.

Норма ожидания (мин) - интервал времени в минутах, который определяет нормативное значение времени ожидания в очереди на услугу.

Норма обслуживания (мин) – интервал времени в минутах, который определяет нормативное значение времени ожидания в очереди на услугу.

Задержка после регистрации (сек) – интервал времени в секундах, который определяет значение задержки, которое необходимо ждать системе после регистрации посетителя до того, как он может быть вызван оператором, обслуживающим услугу. Если значение нулевое, то берётся значение по умолчанию, если отрицательное, то задержка не осуществляется.

Задержка после по маршруту (сек) – интервал времени в секундах, который определяет значение задержки, которое необходимо ждать системе после перенаправления посетителя по маршруту, до того, как он может быть вызван оператором, обслуживающим услугу.

Запрет вызова по номеру – атрибут услуги, запрещающий оператору вызывать произвольного посетителя из очереди по номеру талона.

Вызов только по номеру – атрибут услуги, ограничивающий оператора, который может вызывать произвольного посетителя услуги из очереди только по номеру талона.

Таймаут ожидания (часы) – интервал времени в часах, который определяет максимальное время ожидания посетителя в очереди. При превышении значения таймаута ожидания, посетитель удаляется из очереди по таймауту.

Таймаут обслуживания (часы) – интервал времени в часах, который определяет максимальное время обслуживания посетителя в очереди. При превышении значения таймаута в процессе обслуживания, посетитель удаляется из очереди по таймауту.

Плановая – признак услуги, который может применяться для реализации механизма бронирования (резервирования) окна. По плановой услуге доступна команда «Явка», так как может быть необходимо перевести в другое окно или отложить, но недоступна команда «По маршруту».

Ранг – это признак услуги при котором обслуживание посетителей идёт последовательно от высоких (больших) рангов к низким (меньшим). Ранги могут быть одинаковыми. Т.о. вызов по заданной услуге из талона блокируется ограничением по рангу, если в талоне есть услуга с более высоким рангом. Пример – погрузка в машину требует расположения внизу более плотных строительных материалов.

Расширенные атрибуты – поле ввода для указания других расширенных атрибутов услуги.

Текст на языках 1 – определяет текст услуги на языке 1 для многоязыковых систем.

Текст на языках 2 – определяет текст услуги на языке 2 для многоязыковых систем.

Текст на языках 3 – определяет текст услуги на языке 3 для многоязыковых систем.

Текст на языках 4 – определяет текст услуги на языке 4 для многоязыковых систем.

Комментарий – любой текст.

Код импорта – необходим для синхронизации справочника.

Набор отделений – при настройке базы данных центра, имеется возможность перечислить отделения, в которых будет оказываться данная услуга. При обмене данными эта услуга появится только в тех отделениях, которые были указаны в списке.

Приостановлено – используется для временного отключения возможности регистрации на данную услугу. Кнопка на регистраторе при этом остается, но становится недоступной.

Отключено – используется для полного отключения возможности регистрации на данную услугу. Соответствующая кнопка на регистратор не выводится.

3.2.4 Настройка модуля регистратор

3.2.4.1 Закладка «Основное»

На закладке «Основное» отображается меню регистрации клиентов в очередь. После окончания настройки приложение будет развернуто на весь экран, а закладки будут скрыты.

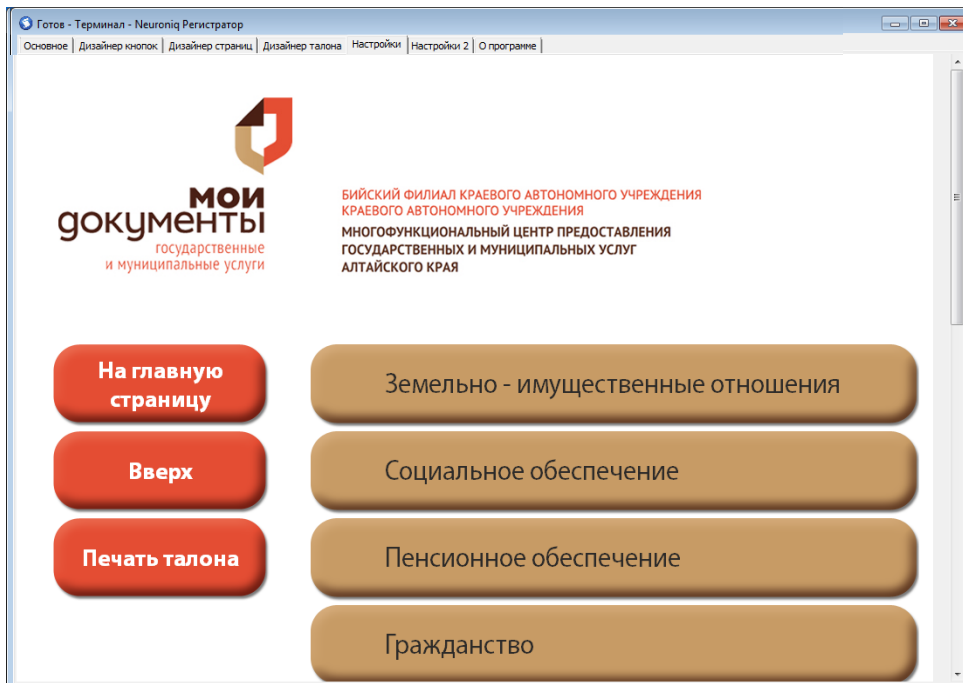


Рисунок 105 – Пример окна отображения регистратора на закладке «Основное».

3.2.4.2 Закладка «Дизайнер кнопок»

Стиль – наименование шаблона кнопки в программе. Стили бывают встроенными и пользовательскими.

Встроенный стиль «**_Item_**» используется для всех кнопок услуг и групп услуг. Если есть необходимость задать индивидуальное оформление кнопкам групп услуг, задаем эти параметры в стиле «**_Group_**».

Встроенный стиль «**_Control_**» в общем случае используется для всех кнопок управления. Если есть необходимость задать индивидуальное оформление для всех или нескольких кнопок управления, нужно использовать следующие стили:

«**_Home_**» – для оформления кнопки перехода на стартовую страницу, «**Домой**», «На главную»;

«**_Up_**» – для кнопки «**Вверх**», «На уровень вверх»;

«**_Prior_**» – для кнопки «**Назад**», «Предыдущая страница»;

«**_Next_**» – для кнопки «**Вперед**», «Далее», «Следующая страница»;

«**_Clear_**» – для кнопки «**Отмена**» или «Очистить»;

«**_Print_**» – для кнопки «**Печать талона**» или «Печать».

Имя – имя стиля, наименование шаблона кнопки.

«**Кнопка отпущена**», «**Кнопка нажата**», «**Кнопка недоступна**» – файл изображения соответствующего состояния кнопки. Как правило, используются **png**-файлы с **прозрачным фоном**.

Сдвиг при нажатии – количество пикселей, на которое будет сдвинуто вниз и вправо изображение кнопки при нажатии. Оптимальные значения – от 0 до 3.

Отступ надписи по бокам – количество пикселей, на которое будет смещена надпись.

Тестовый текст – текст, который будет отображаться на тестовой кнопке в правой части экрана, наименование услуги. Подбор шрифта в тестовом режиме позволяет оптимально разместить на кнопке название услуги. Если название слишком велико для заданного размера кнопки, необходимо увеличить саму кнопку.

Шрифт – кнопка выбора параметров написания наименования услуги: наименование шрифта, его размер, стиль (начертание), цвет. Шрифт выбирается из списка установленных на данном компьютере, поэтому если Вы используете редкий шрифт, установите его на терминале или компьютере, с которого производится регистрация.

Шрифт 2 – кнопка для выбора параметров написания комментария к услуге.

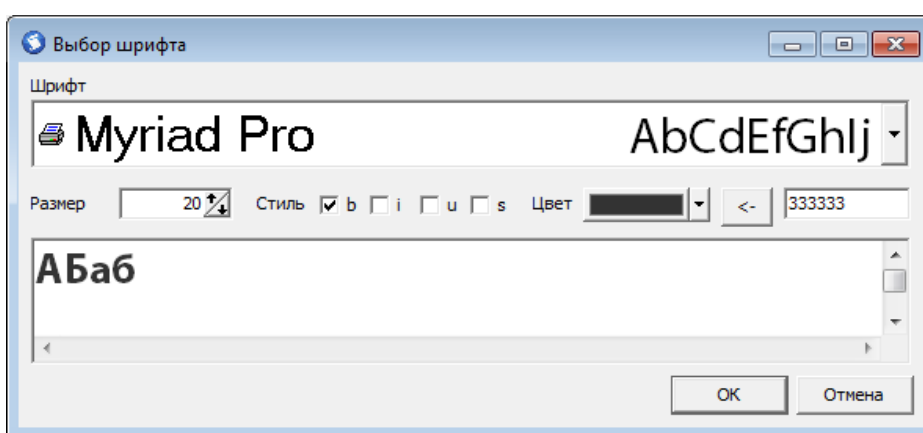


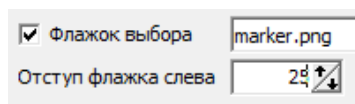
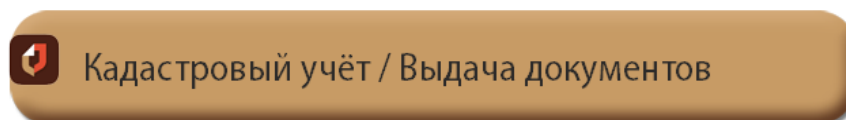
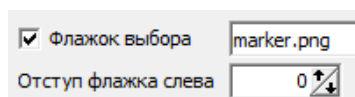
Рисунок 105 – Пример окна настройки отображения шрифта кнопки регистратора.

Слева – признак выравнивания текста по левому краю.

Сдвиг надписи по X/Y – количество пикселей, на которое будет смещена надпись на кнопке.

Флажок выбора – имя файла маркера, png-файл небольшого размера, например, 30x50 или 40x60. Используется в двух случаях: регистрация на несколько услуг в одном талоне («множественный выбор») и выбор следующего действия: печать талона или предварительная регистрация по выбранной услуге. Если флаг «Флажок выбора» не установлен, значит, не используется.

Отступ флажка слева – количество пикселей между крайней левой границей кнопки и крайней левой границей флажка. При нулевом значении оба элемента выровнены по левому краю.



Время ожидания – количество человек в очереди. Есть возможность задать индивидуально шрифт для надписи и для цифрового значения.



Отступ времени ожидания справа – количество пикселей от правой границы кнопки. Также можно задать «**Шрифт метки времени ожидания**», «**Шрифт значения времени ожидания**».

Фон – наименование фонового изображения; как правило, используется jpg-файл.

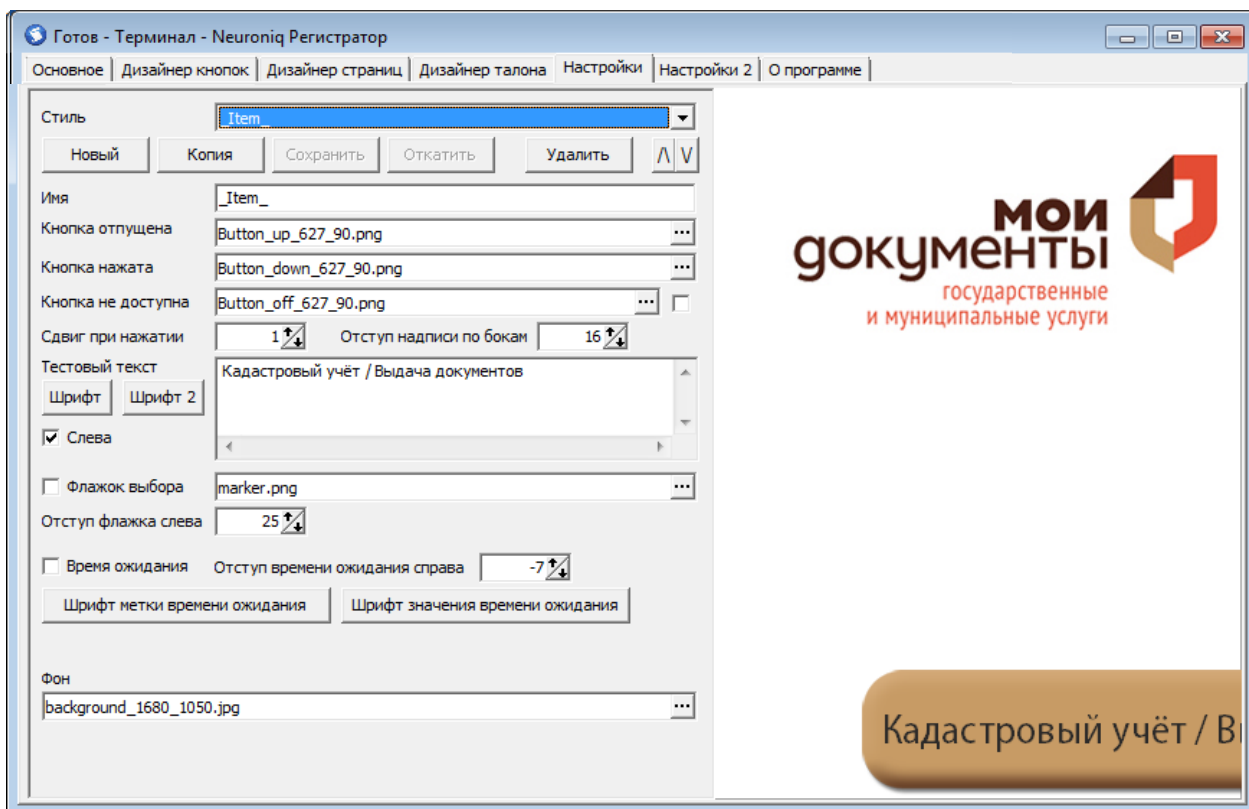


Рисунок 106 – Пример окна настройки кнопок регистратора.

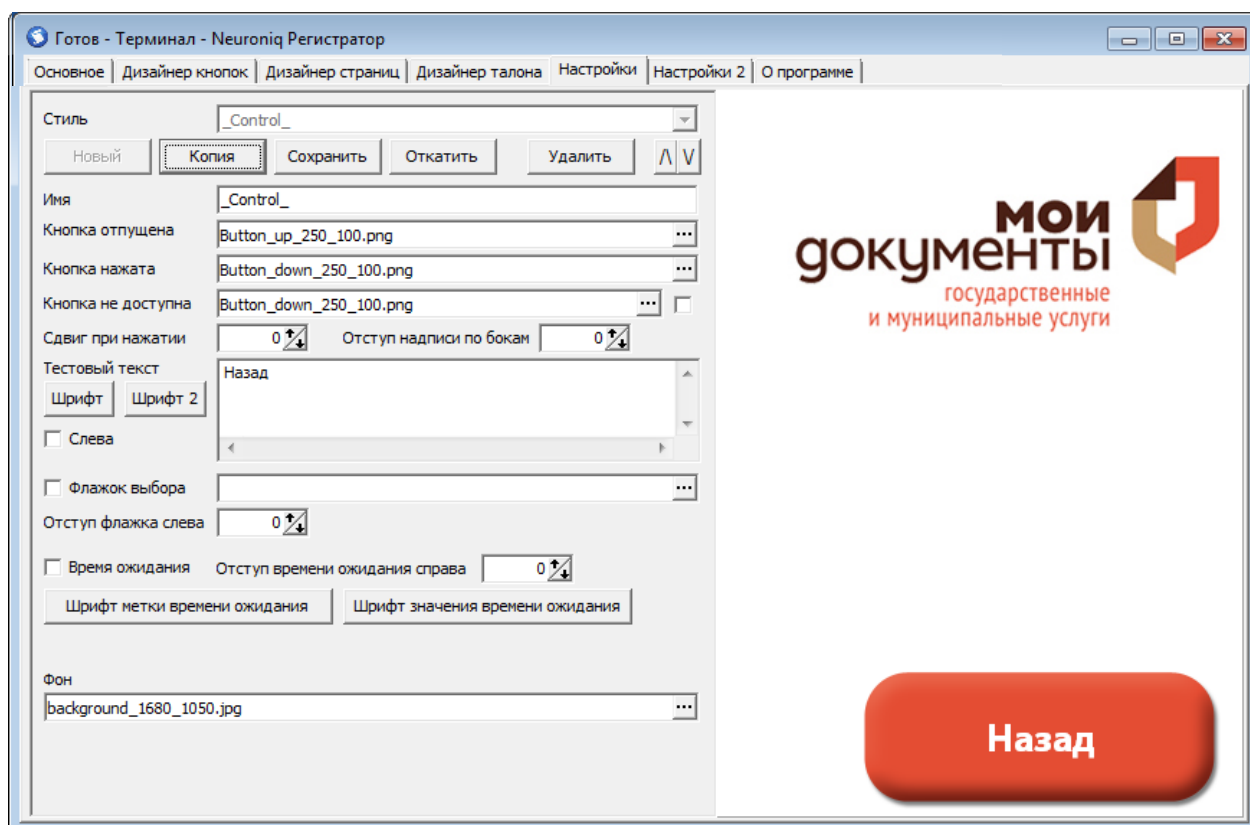


Рисунок 107 – Пример окна настройки кнопок регистратора.

3.2.4.3 Закладка «Дизайнер страниц»

№ – порядковый номер услуги в справочнике. При пересчете реквизитов иерархии может менять свое значение.

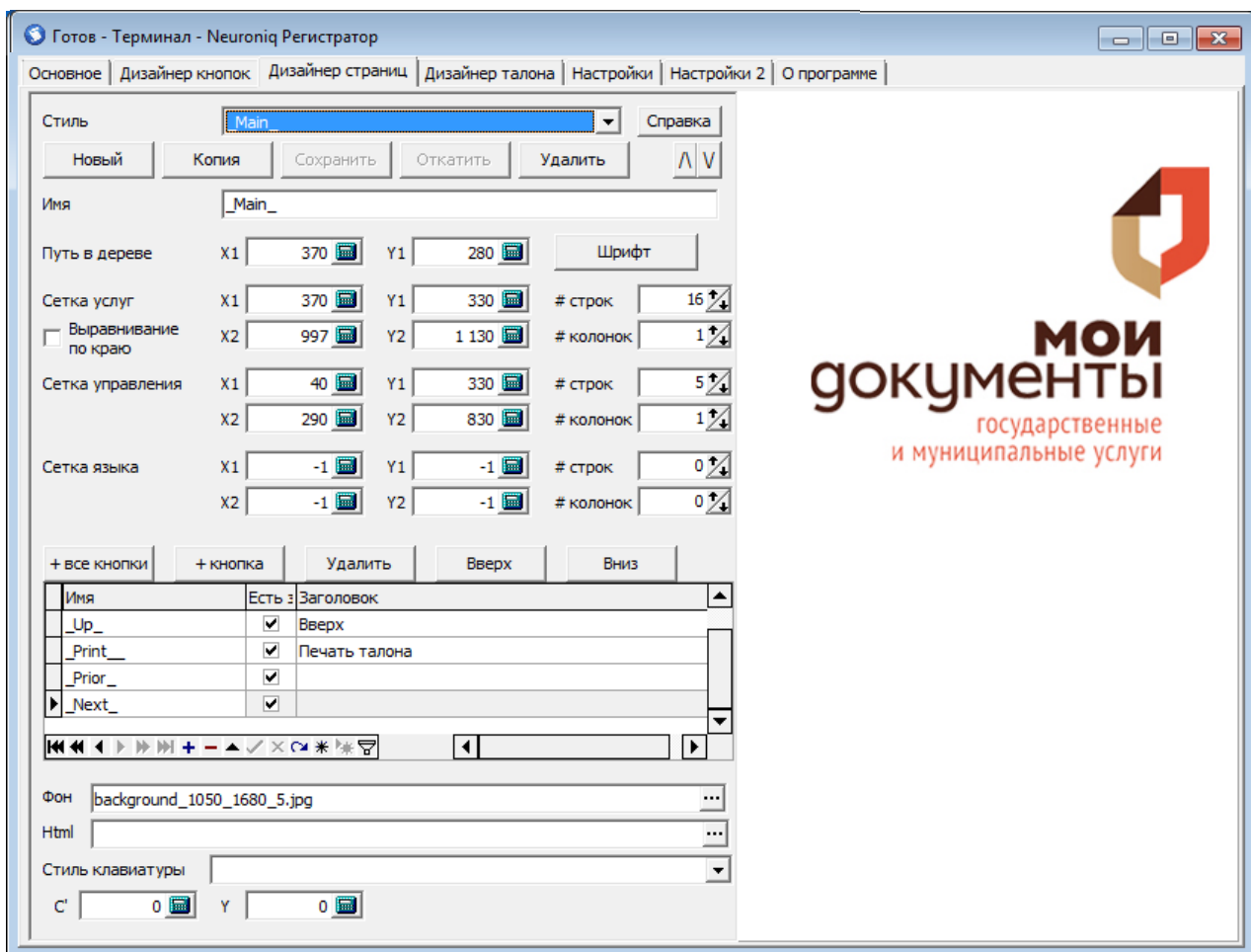


Рисунок 108 – Пример окна дизайнера страниц регистратора.

3.2.4.4 Закладка «Дизайнер талона»

№ – порядковый номер услуги в справочнике. При пересчете реквизитов иерархии может менять свое значение.

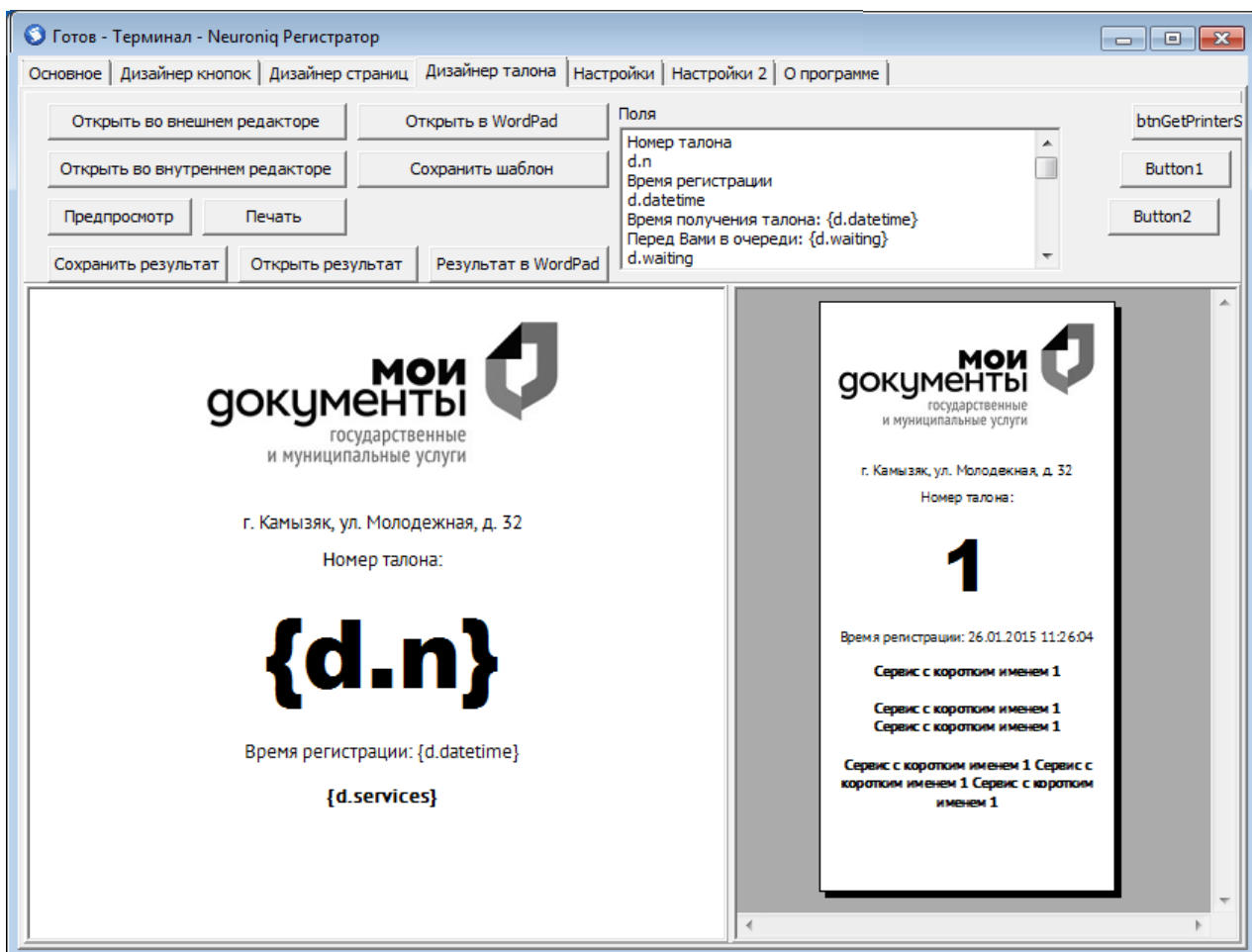


Рисунок 109 – Пример окна дизайнера талона регистратора.

№	Наименование поля	Переменная
1	Номер талона	d.n
2	Время регистрации	d.datetime
3	Время получения талона	{d.datetime}
4	Перед Вами в очереди	{d.waiting}
5	Услуги одной строкой	d.services
6	Дополнительные данные (1, 2, ...)	d.e1 d.e2 ...
7	Представление пререгистрации	d.prereg_desc
8	Время пререгистрации	prereg_datetime
9	Услуги в цикле (например, для форматирования в нумерованном списке)	{for services} {services.name} {services.waiting} {end}

Пример текста шаблона для талона пререгистрации:

Вы получили талон в: {d.datetime}{for prereg}

{d.prereg.desc}

Вы записаны на {prereg.datetime}{end}

3.2.4.5 Закладка «Настройки»

На рисунке ниже представлен пример окна, отображающий настройки регистратора электронной очереди.

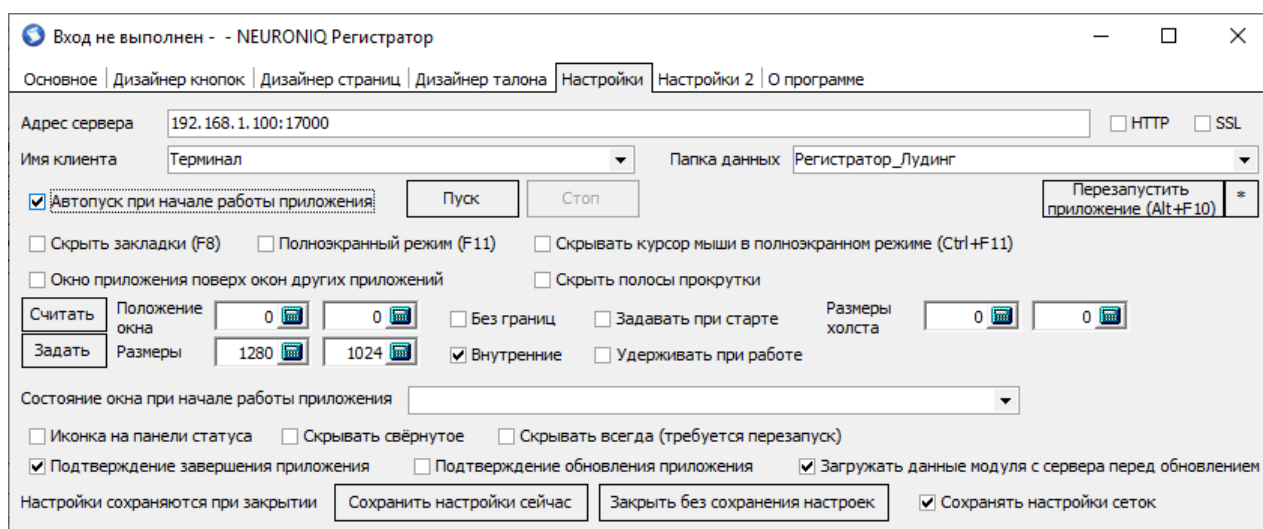
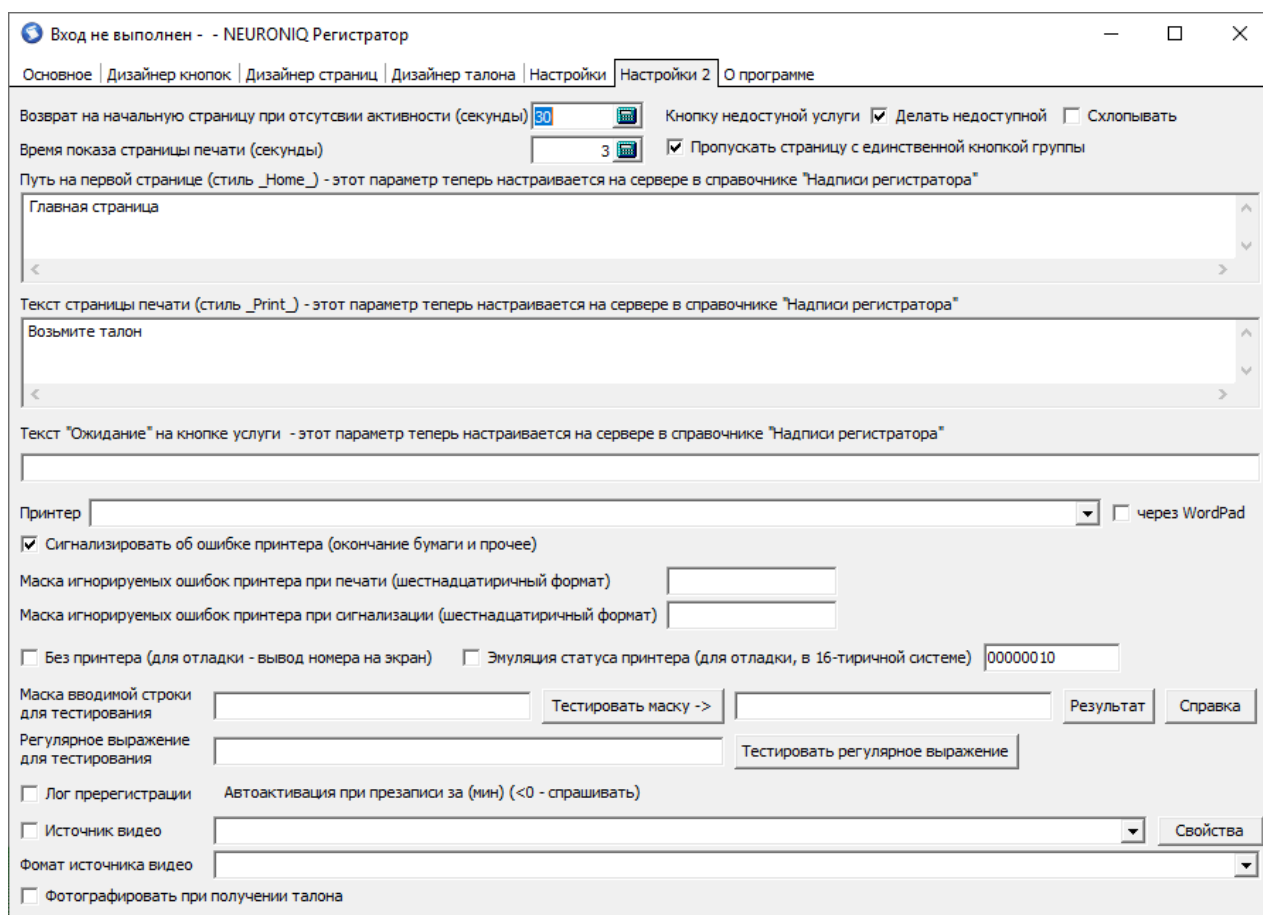


Рисунок 110 – Пример окна настроек регистратора.

3.2.4.6 Закладка «Настройки 2»

«Возврат на начальную страницу при отсутствии активности» – интервал времени, по истечении которого на регистраторе откроется стартовая страница, в случае если посетитель сделал несколько шагов по меню регистратора, но не нажал кнопку для получения талона.

При печати талона можно вывести страницу, информирующую о печати талона. В поле «Текст страницы печати» пишем текст, например, «Возьмите талон», в поле «Время показа страницы печати» указываем количество секунд.



Вход не выполнен - - NEURONIQ Регистратор

Основное | Дизайнер кнопок | Дизайнер страниц | Дизайнер талона | Настройки | Настройки 2 | О программе

Возврат на начальную страницу при отсутствии активности (секунды) Кнопку недоступной услуги Делать недоступной Схлопывать

Время показа страницы печати (секунды) Пропускать страницу с единственной кнопкой группы

Путь на первой странице (стиль _Home_) - этот параметр теперь настраивается на сервере в справочнике "Надписи регистратора"

Главная страница

Текст страницы печати (стиль _Print_) - этот параметр теперь настраивается на сервере в справочнике "Надписи регистратора"

Возьмите талон

Текст "Ожидание" на кнопке услуги - этот параметр теперь настраивается на сервере в справочнике "Надписи регистратора"

Принтер через WordPad

Сигнализировать об ошибке принтера (окончание бумаги и прочее)

Маска игнорируемых ошибок принтера при печати (шестнадцатиричный формат)

Маска игнорируемых ошибок принтера при сигнализации (шестнадцатиричный формат)

Без принтера (для отладки - вывод номера на экран) Эмуляция статуса принтера (для отладки, в 16-тиричной системе)

Маска вводимой строки для тестирования Тестировать маску -> Результат Справка

Регулярное выражение для тестирования Тестировать регулярное выражение

Лог пререгистрации Автоактивация при презаписи за (мин) (<0 - спрашивать)

Источник видео Свойства

Формат источника видео

Фотографировать при получении талона

Рисунок 111 – Пример окна дополнительных настроек регистратора.

В поле «**Принтер**» выбираем один из доступных принтеров, как правило, это термопринтер, печатающий на чековой ленте. Чаще всего мы используем NII Printer_D USB, VKP80.

3.2.4.7 Закладка «О программе»

На этой закладке отображается наименование модуля – «NEURONIQ Регистратор», номер версии модуля, номер версии сервера.

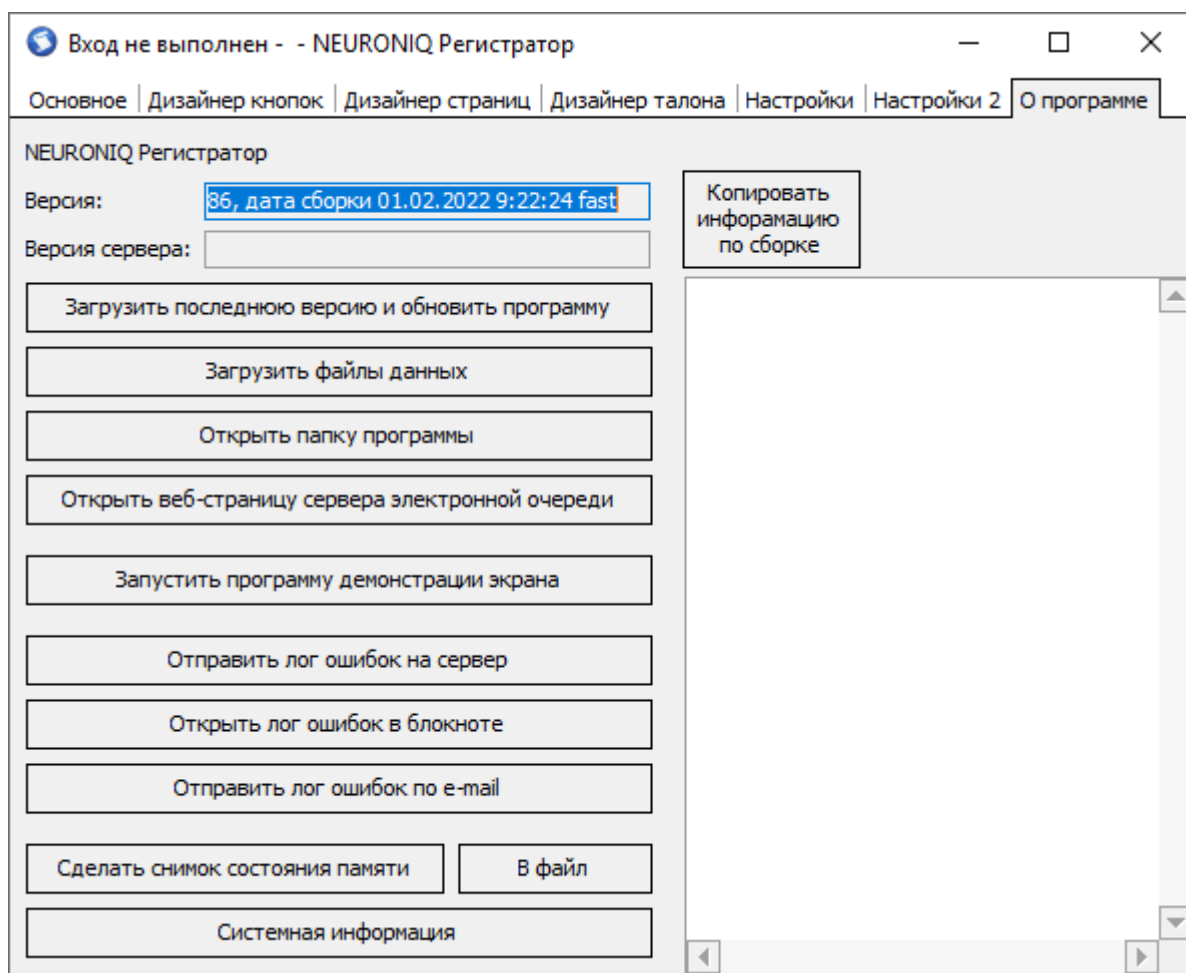


Рисунок 112 – Пример окна закладки «О программе» регистратора.

При нажатии на кнопку **«Загрузить последнюю версию и обновить программу»** регистратор самостоятельно свяжется с сервером, закачает и установит последнее обновление и перезапустит программу под именем текущего пользователя. Важно понимать, что установка ПО происходит в папку текущего пользователя, там же хранятся и настройки пользователя (адрес сервера, имя клиента, пользователь и пароль). Если вход будет осуществляться под разными учетными записями, это нужно знать заранее.

«Загрузить файлы данных» - загружает в папку программы файлы данных с оформлением регистратора, которые были подготовлены поставщиком и/или разработчиком ПО.

«Открыть папку программы» – по нажатию кнопки запускается «Проводник» и открывается папка **C:\Users\...\AppData\Local\NEURONIQ Регистратор**. Можно посмотреть и скопировать ini-файл с настройками этого рабочего места.

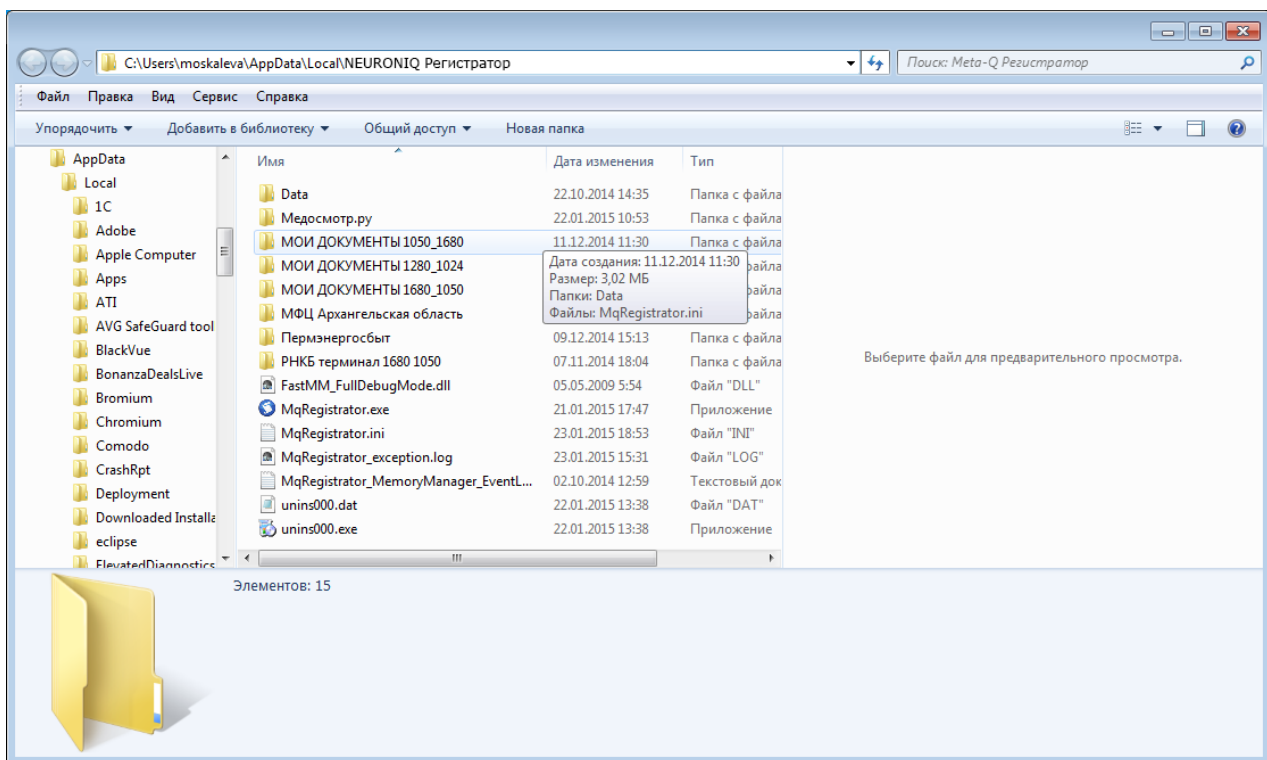


Рисунок 113 – Пример окна проводника рабочей папки регистратора.

«Открыть веб-страницу сервера электронной очереди» – произойдет открытие браузера и переход по адресу <http://<ip-адрес сервера>:<порт сервера>>. Отсюда можно скачать программы установки всех модулей (подраздел «Дистрибутивы»), ознакомиться со справочными материалами (подраздел «Справка»), скачать упакованную базу данных, посмотреть или скопировать лог ошибок серверного модуля.

«Системная информация» – по нажатию кнопки запускается в правой части окна появляется текстовая информация о системе, на которой установлен регистратор.

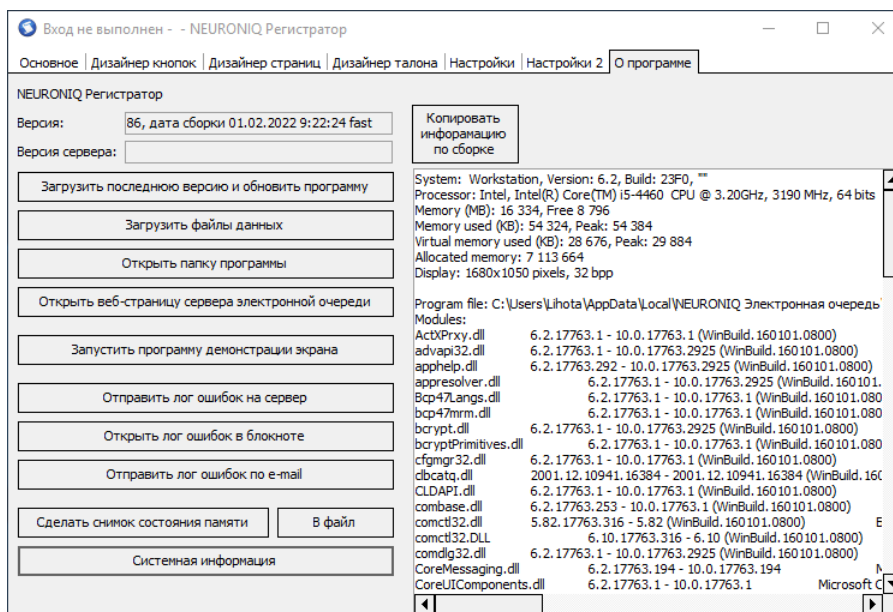


Рисунок 114 – Пример окна закладки «О программе» регистратора с системной информацией.

3.3 Подключение медиасервера и телевизора

3.3.1 Подключение и подготовка медиасервера

Подключаем медиасервер к электросети и сети ЛВС, запускаем. В некоторых случаях модуль «**NEURONIQ Информационное табло**», предназначенный для вывода списка клиентов на телевизор, может быть уже установлен на оборудовании и добавлен в автозагрузку. Если автоматически приложение не загрузилось, проверьте, установлена ли программа, через меню «Пуск / Все программы / NEURONIQ Информационное табло». Если установлена, добавьте в автозагрузку. Если приложение не установлено, наберите в браузере

http://<адрес сервера>:17000/distr/

и установите «NEURONIQ Информационное табло» (mq_mbrd_setup.exe). Сохранять установочный файл нет необходимости, поскольку его всегда можно скачать при запущенном серверном модуле.

Если Вы планируете **транслировать видеоролики** для информирования посетителей, на медиасервере должен быть установлен видеокодек. Мы используем [K-Lite Codec Pack 1075 Standard.exe](#), который Вы можете скачать по ссылке.

3.3.2 Настройки на сервере

На сервере открываем справочник «**Информационные табло**»:

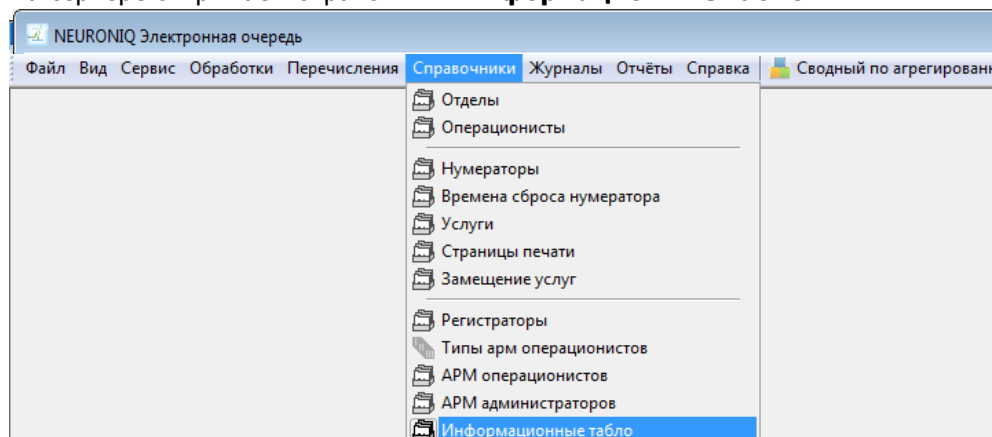


Рисунок 115 – Меню «Справочники» с открытыми пунктами подменю.

В базе данных по умолчанию создано одно информационное табло под именем «Информационное табло»:

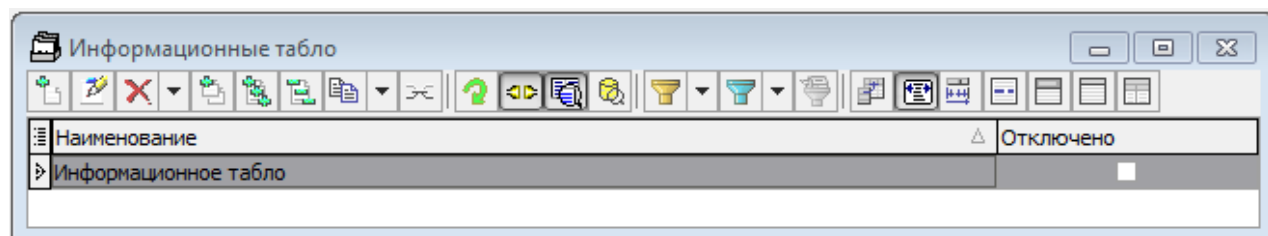


Рисунок 116 – Пример справочника «Информационные табло».

Если используется несколько табло, добавляем необходимое количество. Общее количество доступных лицензий модуля «Информационное табло» можно посмотреть на сервере, открыв меню «Отработки», затем подменю «**Лицензия / HASP**» и нажав кнопку «**Показать информацию по лицензии**».

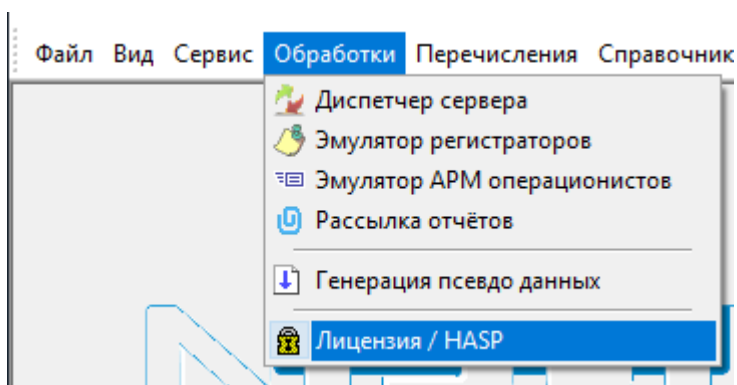


Рисунок 116 – Меню «Обработки», «Лицензии / HASP».

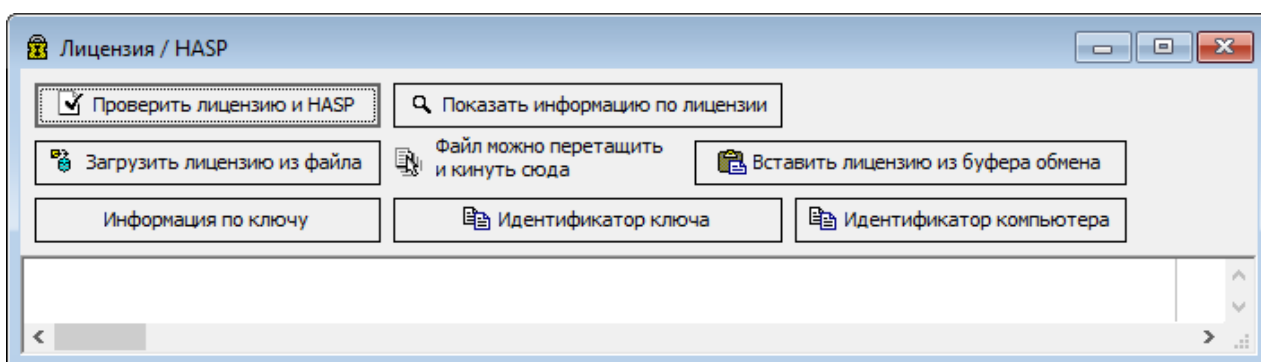


Рисунок 117 – Пример окна «Hasp».

Ищем строку «;Информационное табло». После нее будет указано доступное количество лицензий, например, **MonitoringBoard=4**. В нашем примере имеется четыре лицензии на информационное табло (т.е. более одной), поэтому добавляем еще три новых строки в справочник «**Информационные табло**», в поле «**Наименование**» пишем наименование еще трех телевизоров. Когда их несколько, удобно указать в их названии расположение, например, «Ресепшн», «Телевизор на 2 этаже» и т.п.

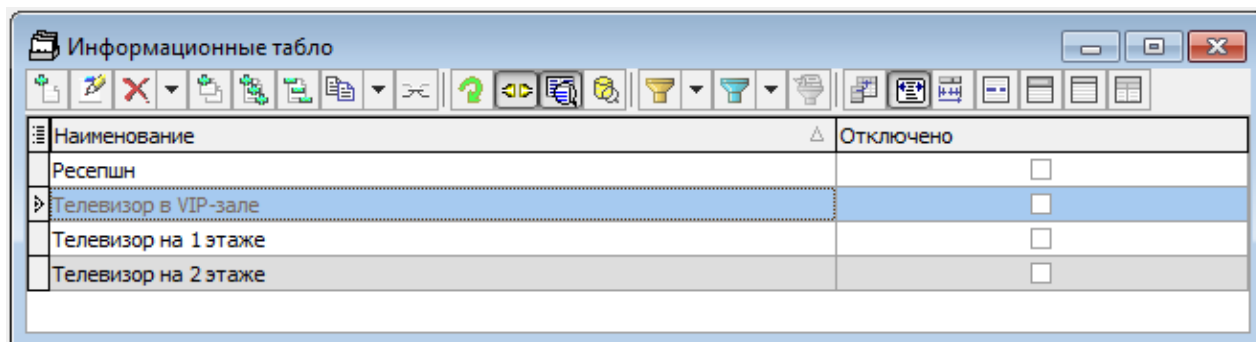


Рисунок 118 – Пример справочника «Информационные табло».

Теперь мы можем запустить на 4 разных компьютерах в локальной сети модуль вывода на информационное табло. Количество подключаемых телевизоров не ограничивается лицензией, лицензия предоставляется на количество подключаемых к серверу модулей «Информационное табло». Если нужно вывести одну и ту же картинку на два телевизора, можно использовать как дополнительный модуль, так и дополнительное оборудование (видеосплиттер 1:2).

3.3.3 Подключение телевизора в качестве информационного табло

Для настройки вывода на телевизор в тестовом режиме можно временно подключить монитор, позволяющий выбрать такое же разрешение, как на большом экране. Подключаем видеоборудование к электросети, включаем его. На медиасervere на «Панели управления» (**Все элементы панели управления \Экран \Разрешение экрана**) выбираем нужное разрешение для каждого из подключаемых экранов. Для качественной картинке выбираем максимальное доступное разрешение. Обратите внимание, для корректности вывода изображений и шрифтов, следует выбирать разрешение с соотношением сторон, соответствующим монитору; например, для мониторов 3:4 не подойдут параметры дизайнера табло для Full HD и наоборот.

3.3.4 Подключение «Информационное табло»

Запускаем «NEURONIQ Информационное табло». Переходим на закладку «Настройки», прописываем адрес сервера и порт 17000, как в примере, нажимаем «Пуск», в поле «Имя клиента» с сервера приходит список доступных информационных табло, выбираем нужную запись, снова нажимаем «Пуск». Ставим флаг «Автопуск при начале работы приложения».

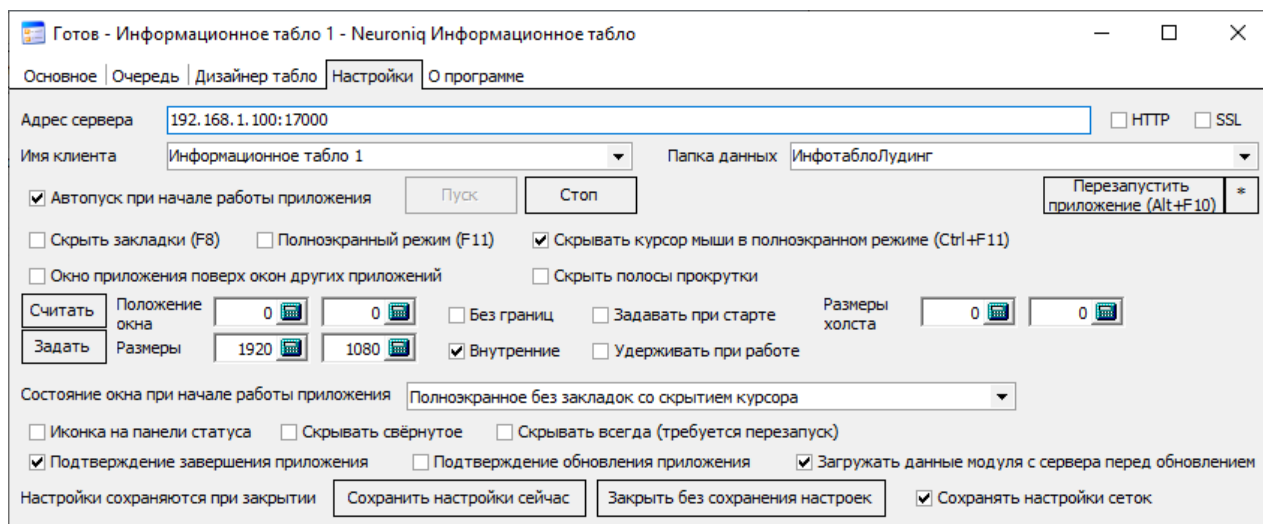


Рисунок 119 – Пример отображения настроек модуля «Информационное табло».

3.3.5 Дизайнер табло

Редактировать внешний вид табло можно двумя способами: либо все сделать самостоятельно, вручную, на закладке «Дизайнер табло», либо заказать подготовку пакета файлов у поставщика. Если Вы заказывали оформление в фирменном стиле у поставщика, замените папку **Data**, находящуюся по адресу C:\Users\\AppData\Local\NEURONIQ Информационное табло, на предоставленную поставщиком. Она будет содержать:

- xml-файл (MonitoringBoardStyle.xml) с описанием стилей оформления (цвета, размеры, отступы, используемые файлы);
- фоновое изображение;
- текст бегущей строки (Marquee.rtf);
- папку с видеоконтентом (информационными роликами для посетителей).

Если Вы хотите сделать настройки самостоятельно, Вам нужно сначала продумать дизайн:

- количество строк и столбцов «Клиент – Окно»;
- наличие **даты и времени**;
- наличие **видеоролика**;
- наличие **бегущей строки**.

Стандартное расположение элементов информационного табло приведено на рисунке ниже:

Клиент	Окно	Дата, время
		Видеоролик
Бегущая строка		

Рисунок 120 – Стандартное расположение элементов информационного табло.

Высота заголовка «Клиент-Окно» будет равна высоте строки таблицы, поэтому при расчете лучше задавать для даты и времени, для бегущей строки ту же высоту, что и для любой строки. Например, мы решили сделать 4 строки для последних вызовов, тогда у нас получается всего 6 строк; высота экрана 1080, значит, высота любой строки будет 180 пикселей.

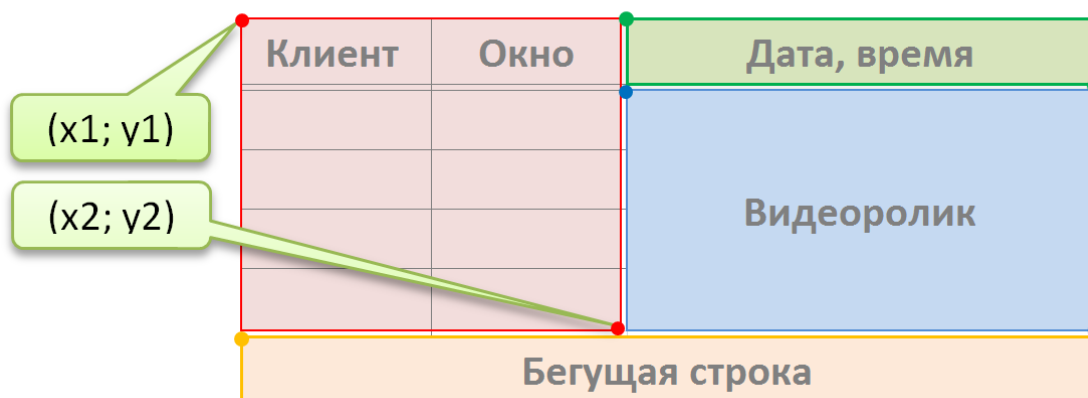


Рисунок 121 – Расположение координат элементов информационного табло.

Настройки будут разными, в зависимости от разрешения экрана. Будем рассматривать настройки для телевизора Full HD, с разрешением 1920x1080.

Сначала зададим координаты верхней левой точки таблицы «Клиент - Окно», и нижней правой: внесем в поля X1 и Y1, X2 и Y2 их значения. Затем то же самое делаем для даты со временем, видеоролика, бегущей строки. Началом координат считается верхняя левая точка экрана.

Сетка очереди	X1	0	Y1	0	# строк	4
	X2	960	Y2	900	% колонки	50
Дата и время	X1	961	Y1	0		
<input checked="" type="checkbox"/> Бегущая строка	X1	0	Y1	900		
	X2	1920	Y2	1080		
<input checked="" type="checkbox"/> Видео	X1	0	Y1	255	<input type="checkbox"/> Слайдшоу	
	X2	1175	Y2	990	Длитель	

Рисунок 122 – Фрагменты настройки расположения элементов информационного табло.

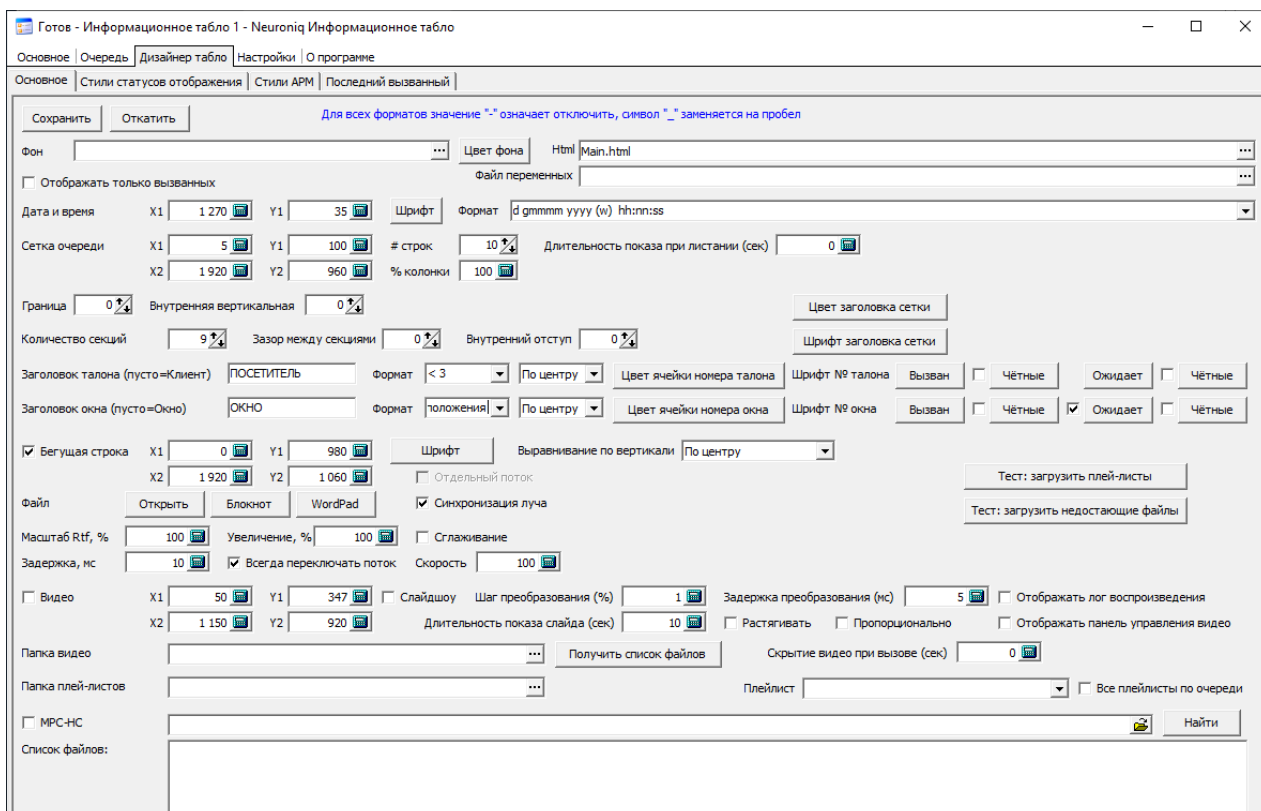


Рисунок 123 – Пример настройки в закладке «Дизайнер табло».

3.3.6 Установка фонового изображения

В качестве фона можно выбрать статичную картинку, фоновый цвет, или HTML-страницу.



3.3.6.1 Статичное фоновое изображение

Выбираем новый файл фона в поле «Фон». Это может быть *.jpg, *.png и др.

3.3.6.2 Однотонный фон

Выбираем любой цвет из стандартных палитр по нажатию кнопки «Цвет фона».

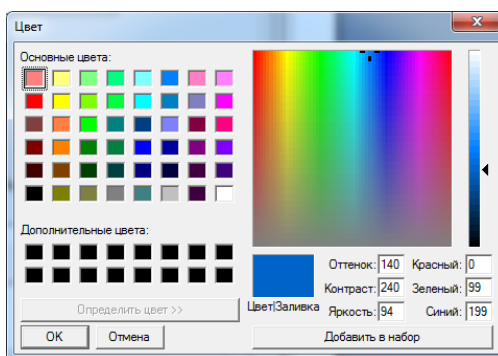
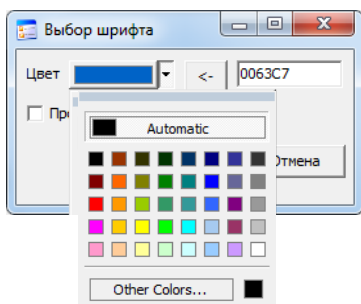


Рисунок 124 – Окна выбора шрифта и цвета фона для информационного табло.

3.3.6.3 HTML-страница в качестве фона

В некоторых случаях удобнее использовать в качестве фона HTML-страницу. На ней можно разместить любые меняющиеся данные, например:

- для банков - курсы валют;
- для коммерческих организаций – цены на услуги (стоимость шиномонтажа и т.п.);
- для организаций общепита – меню с актуальными ценами.

Пример информационного табло с курсами валют:



КУРСЫ ВАЛЮТ			ТАЛОН	ОКНО
			504	Окно № 4
	ПОКУПКА	ПРОДАЖА	509	Окно № 3
USD	60.00	67.25	514	Окно № 2
EUR	64.00	71.75	519	Окно № 1
			506	Касса № 5
			508	Касса № 6

Рисунок 125 – Вариант отображения информационного табло.

Данные можно подгружать из файла, выбранного в поле «**Файл переменных**».

3.3.7 Запуск слайд-шоу

Подготавливаем файлы для слайдшоу. Сохраняем их в одном разрешении, в форматах *.jpg, *.png. Несмотря на то, что встроенный проигрыватель работает и с другими форматами (*.bmp, *.tiff и т.д.), настоятельно рекомендуем привести все файлы к одному формату и одному разрешению. Можно использовать любой графический редактор, например, **Paint**.

Подключаемся к медиасерверу, нажимаем F11 (выходим из полноэкранного режима), F8 (показываем закладки). Переходим на закладку «**Дизайнер табло**».

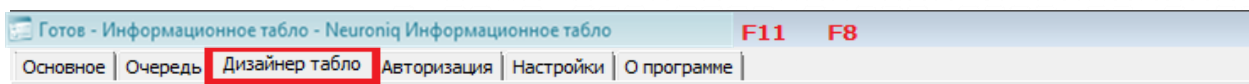


Рисунок 126 – Фрагмент интерфейса настройки слайд-шоу на информационном табло.

Внизу ставим галочку «Слайдшоу».

Назначаем координаты для поля вывода слайдшоу, редактируем параметры поля для вывода номеров талонов и окон.

В примере $X2$ (слайдшоу) = $X1$ (сетка очереди) - 1. $Y2$ (сетка очереди) = $Y2$ (слайдшоу).

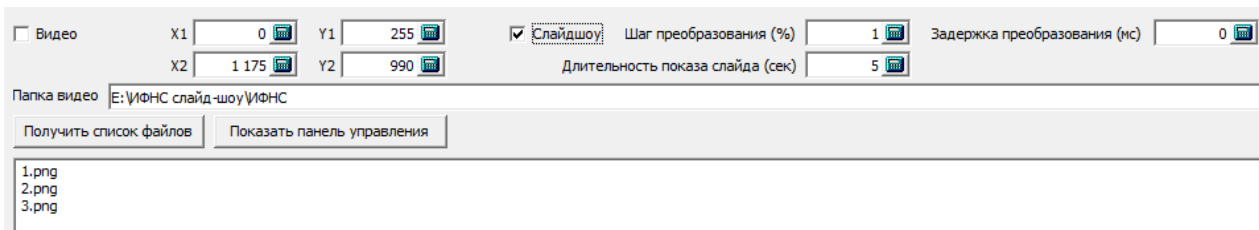


Рисунок 127 – Фрагмент интерфейса настройки слайд-шоу на информационном табло.

Выбираем папку, в которой лежит слайдшоу.

Нажимаем «Получить список файлов», удаляем ненужные, задаем последовательность их проигрывания (вырезаем или копируем строку Ctrl+X, Ctrl+C, а потом вставляем Ctrl+V).

Нажимаем «Сохранить» (сверху).

Проверяем, как работает слайдшоу: нажимаем F8 и A11.

Если разрешение рисунка больше заданного, будет виден только его верхний левый угол, если меньше заданного, рисунок будет отображаться в верхнем левом углу. Примеры экранов с ошибочными настройками:

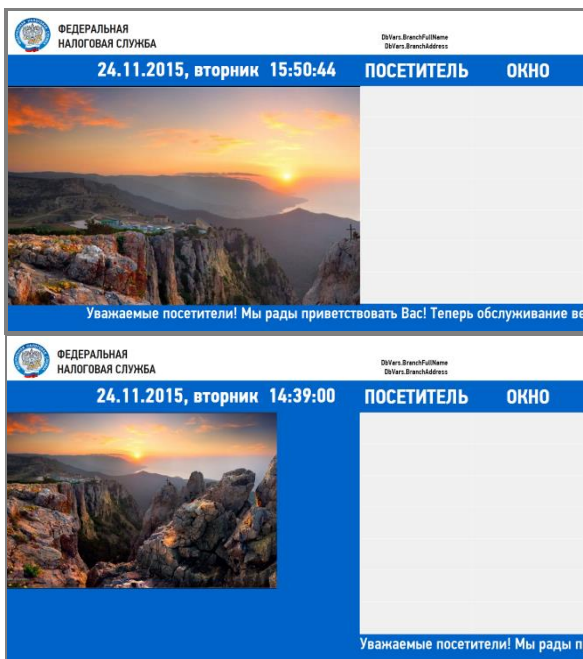


Рисунок 128 – Примеры экранов с ошибочными настройками слайд-шоу на информационном табло.

3.3.7.1 Подбор эффектов для слайд-шоу

Чтобы уменьшить количество используемых эффектов в слайд-шоу, положите в папку **NEURONIQ Информационное табло** файл **Data** файл **SlideShowEffects.txt**. В файле перечисляются номера используемых эффектов, каждый с новой строки. В примере – два самых простых.

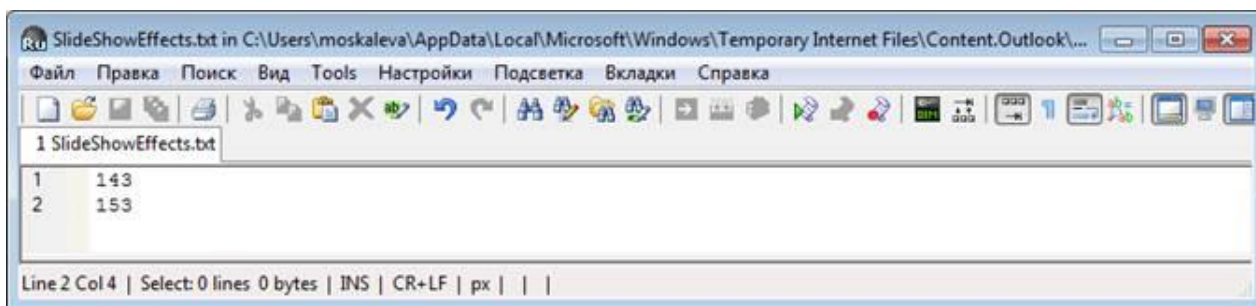


Рисунок 128 – Пример настройки эффектов для слайд-шоу.

Самостоятельно просмотреть и подобрать нужные эффекты можно, запустив программу **PSDemo.exe**, скачать ее можно по ссылке <https://yadi.sk/d/TMSJO6dmij7tZ> (6,5 Мб) Запустите программу и запишите номера понравившихся эффектов, отображенные в верхней части окна программы. В примере – эффект номер 8.

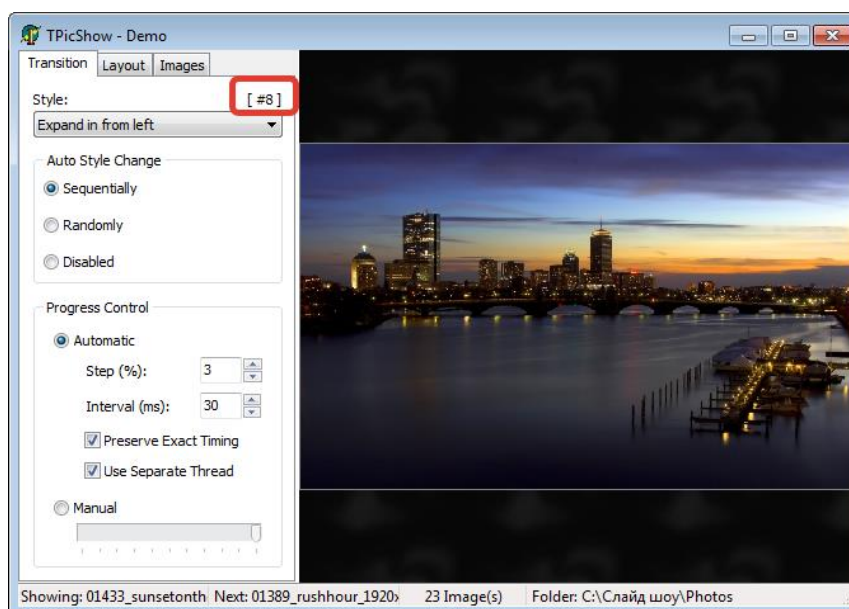


Рисунок 129 – Окно программы для выбора понравившихся эффектов для слайд-шоу.

3.3.8 Запуск видеороликов

- Подготавливаем файлы:
 - размещаем в одной СЕТЕВОЙ папке;
 - сохраняем в одном разрешении и формате (например, 1920x1080, *.avi) — это не обязательно, но желательно. Можно воспользоваться онлайн сервисами, например, <http://www.online-convert.com/ru> или <http://www.movavi.ru/videoconverter/>;
 - можно выбрать следующие форматы: *.avi, *.flv, *.wmv, *.mp4, *.webm.
- Подключаемся к медиасерверу, нажимаем F11 (выходим из полноэкранный режим), F8 (показываем закладки). Переходим на закладку «Дизайнер табло».

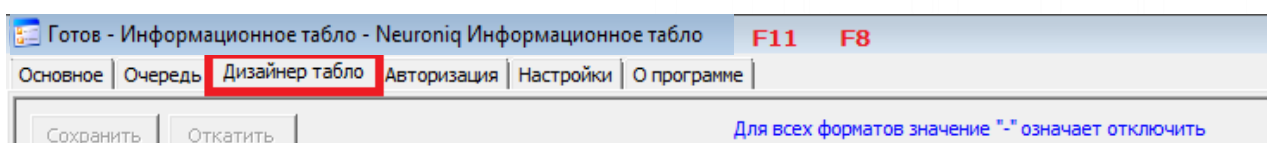


Рисунок 130 – Фрагмент окна программы «Информационное табло».

- Внизу ставим галочку «Видео».
- Назначаем координаты для поля вывода видео, редактируем параметры поля для вывода номеров талонов и окон.
- Выбираем папку, в которой лежит видео.
- Нажимаем «Получить список файлов», удаляем ненужные (должны остаться только видеофайлы для проигрывания), задаем последовательность.
- Нажимаем «Сохранить».

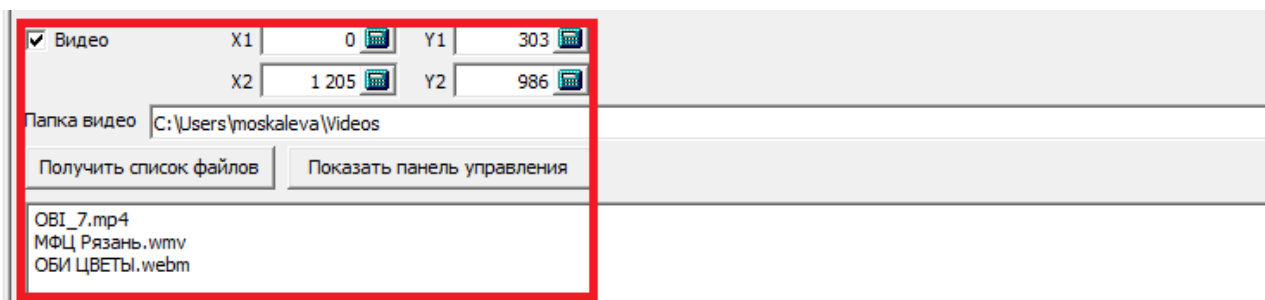


Рисунок 131 – Фрагмент окна с настройками видео-проигрывания.

- Проверяем, что все файлы проигрываются: нажимаем кнопку «Показать панель управления», с помощью кнопок перемотки смотрим качество воспроизведения всех файлов.

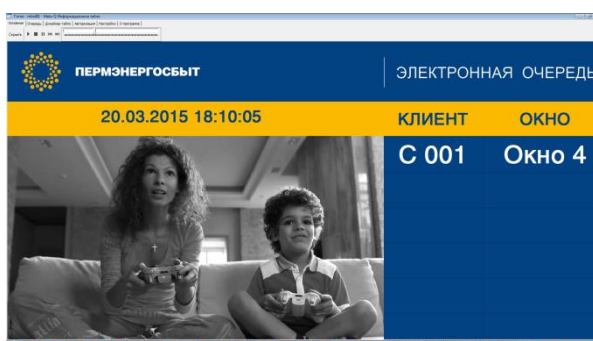


Рисунок 132 – Фрагмент окна при просмотре видео-сюжетов.

- Переходим на закладку «Настройки», нажимаем «Сохранить настройки сейчас» и «Перезапустить приложение».

3.3.9 Фильтрация вызовов по услугам

Для каждого модуля информационного табло можно указать список услуг, вызовы по которым следует выводить на подключенные к нему телевизоры. Настройка делается на сервере, доступ — из справочника «**Информационные табло**», закладка «**Услуги**». Если список услуг пуст, значит, данный модуль будет выводить вызовы по всем услугам. Это может понадобиться, когда разные услуги оказываются в разных залах обслуживания.

Если на табло нужно вывести вызовы по небольшому списку услуг (не более пяти), удобнее выбрать каждую услугу вручную: добавляем новую запись и выбираем из списка всех услуг. Если этот список длинный (например, более 5 услуг), удобно скопировать его из справочника. Алгоритм действий такой:

- в серверном модуле открываем справочник «**Услуги**»;
- в заголовке столбца «**Группа**» открываем встроенный фильтр и выбираем «**False**» (остались услуги, не являющиеся группами);
- отжимаем кнопку «**Автоширина**» на панели управления (для более удобного чтения длинных наименований услуг);

- нажимаем кнопку «**Выбор диапазона ячеек**»;

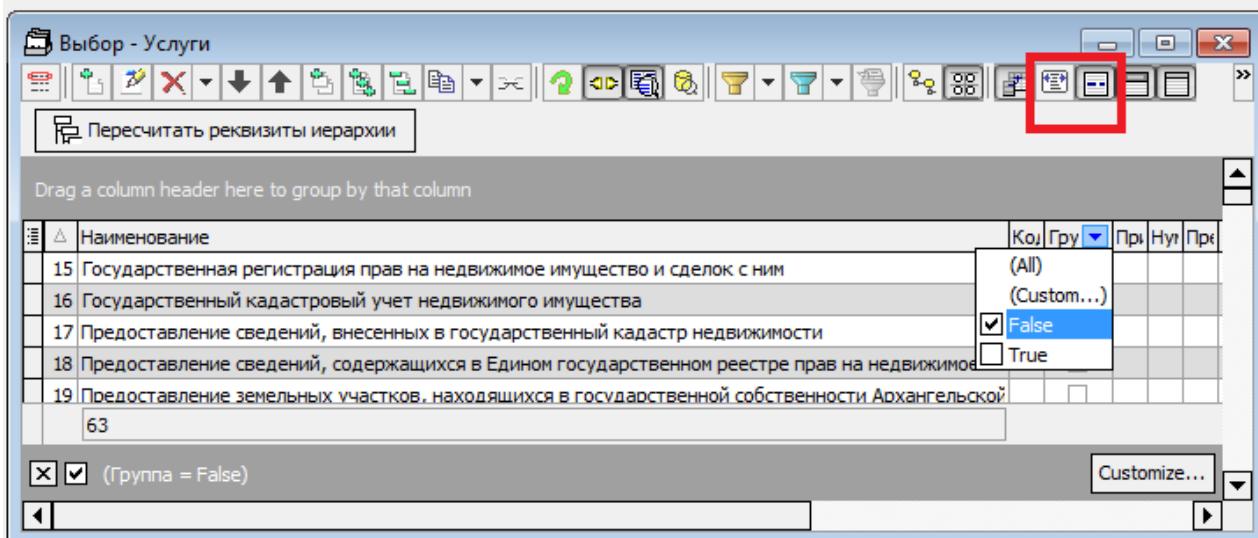


Рисунок 133 – Окно справочника услуг при настройке фильтрации вызовов по услугам.

- выделяем мышкой все услуги с начала до конца списка (ненужное удобнее удалить позднее);

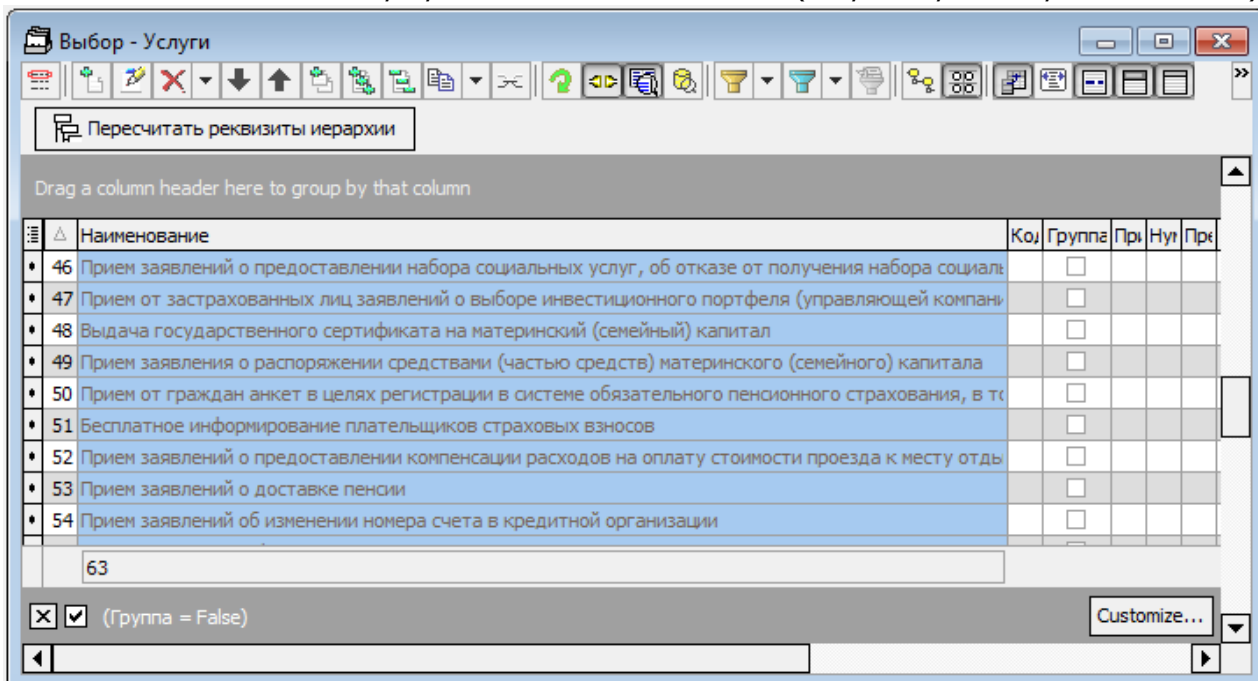


Рисунок 134 – Окно справочника услуг после выделения услуг.

- правой кнопки мыши вызываем контекстное меню, выбираем «**Копировать без заголовка**»;

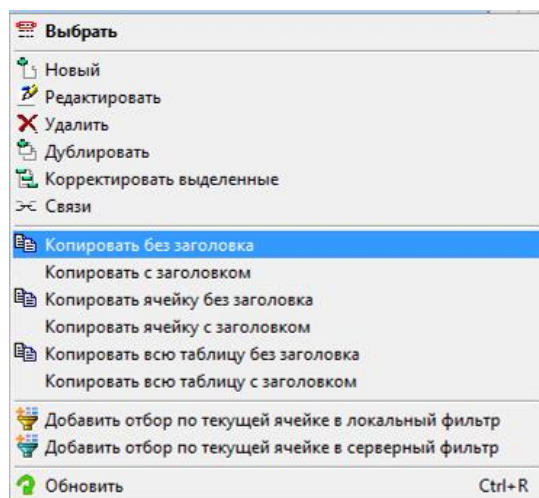


Рисунок 135 – Контекстное меню окна справочника услуг.

- переходим в настройки одного из информационных таблиц;
- левой кнопкой мыши щелкаем в пустом поле закладки «Услуги»;
- в панели управления формы нажимаем кнопку «Вставить / Вставить без заголовка»:

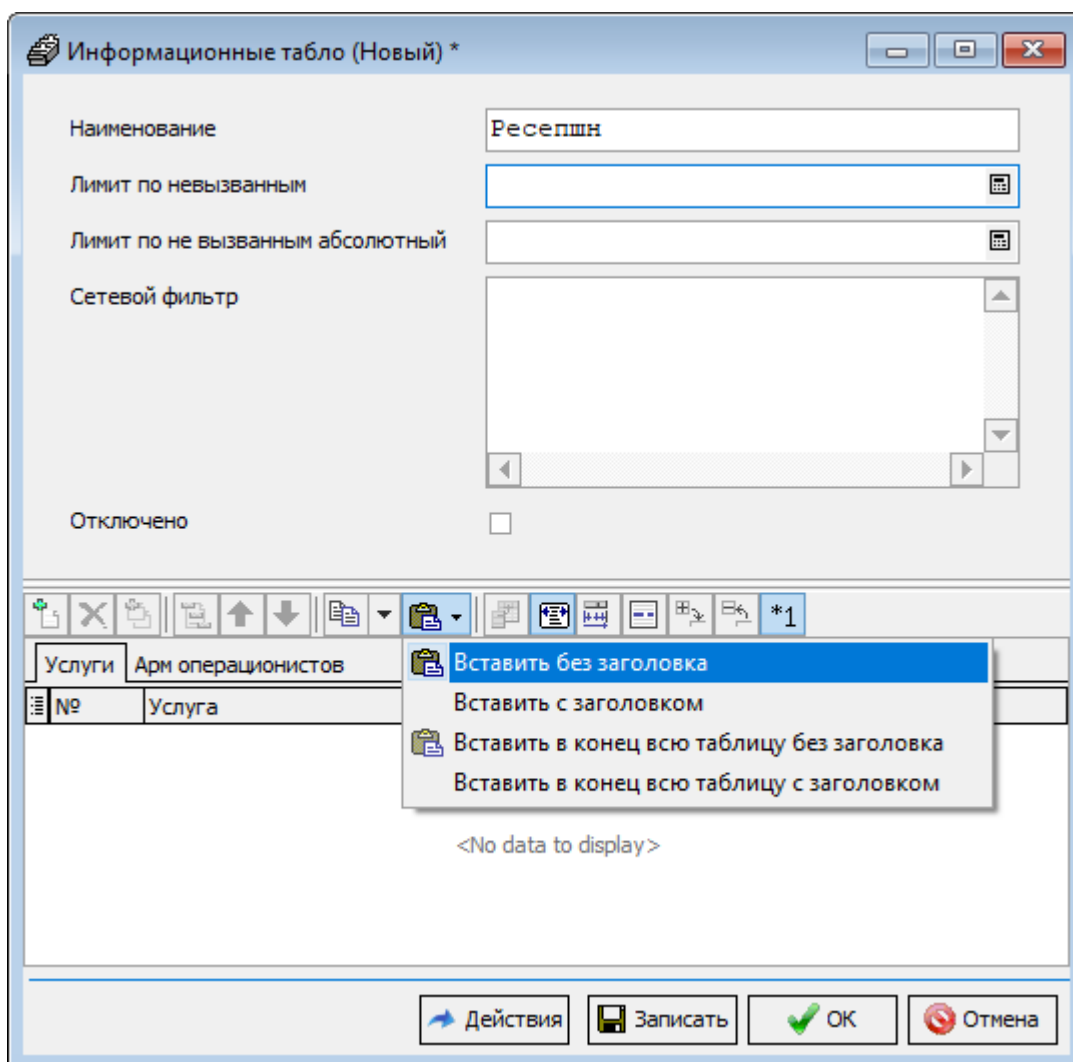


Рисунок 136 – Пример окна справочника «Информационные таблицы» с открытым меню вставки.

- прокручивая получившийся список, удаляем лишние услуги; если в списке присутствуют очень длинные наименования услуг, они могут некорректно скопироваться, поэтому проверяем, все ли строки заполнены. В приведенном ниже примере, в строке 30 не удалось скопировать услугу «Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи ему средств пенсионных накоплений». У нее слишком длинное наименование. Её нужно будет выбрать вручную.

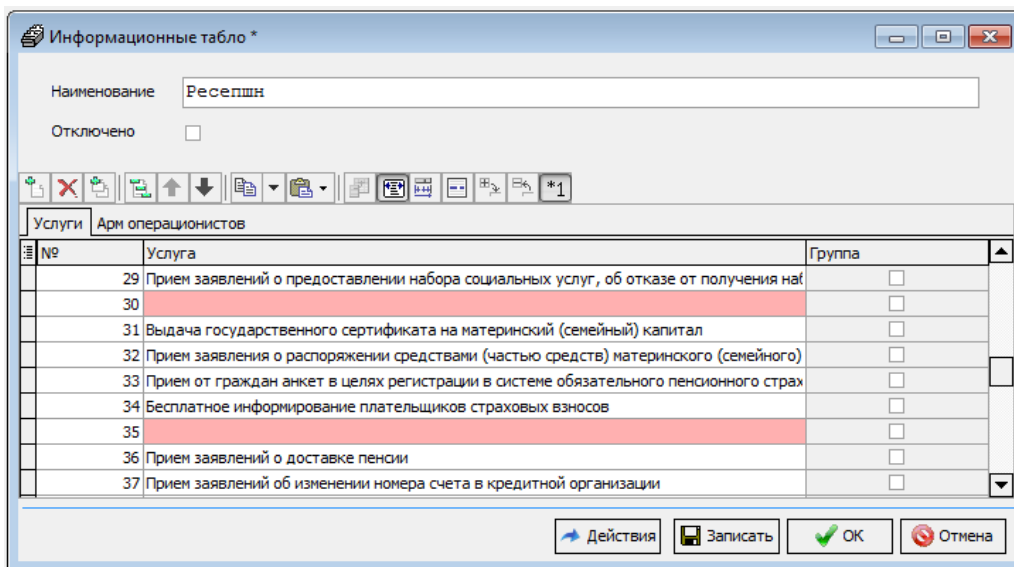


Рисунок 137 – Пример окна справочника «Информационные табло» после вставки услуг без длинных названий.

В результате получаем список услуг для определенного модуля информационного табло:

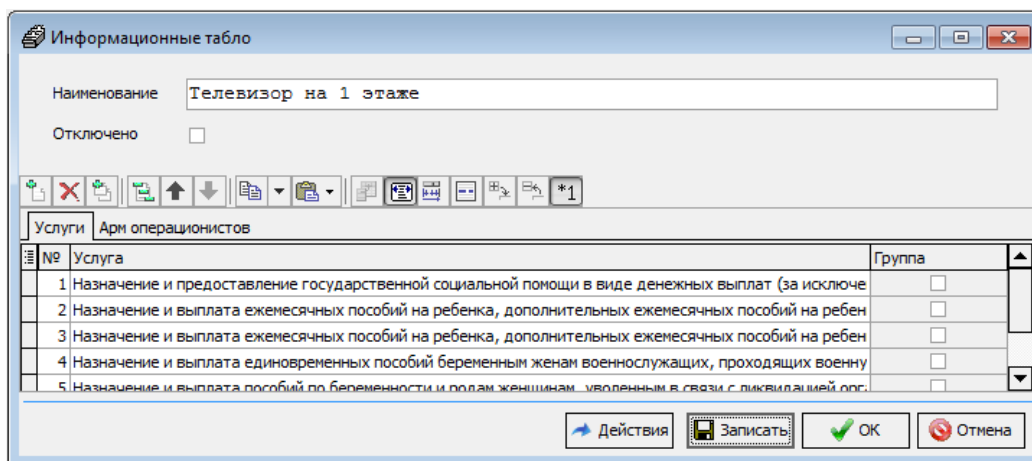


Рисунок 138 – Пример окна справочника «Информационные табло» после вставки услуг с длинными названиями вручную.

3.3.10 Фильтрация вызовов по рабочим местам

Для каждого телевизора можно указать список рабочих мест (АРМ операторов), вызовы с которых следует на него выводить. Эту функцию удобно использовать, если рабочие места находятся в разных помещениях: например, семь операторов на 1 этаже, пять – на втором,

залы ожидания имеются на обоих этажах, и при этом посетители ожидают своей очереди на нужном этаже. В настройках серверного модуля такая конфигурация будет отражена следующим образом:

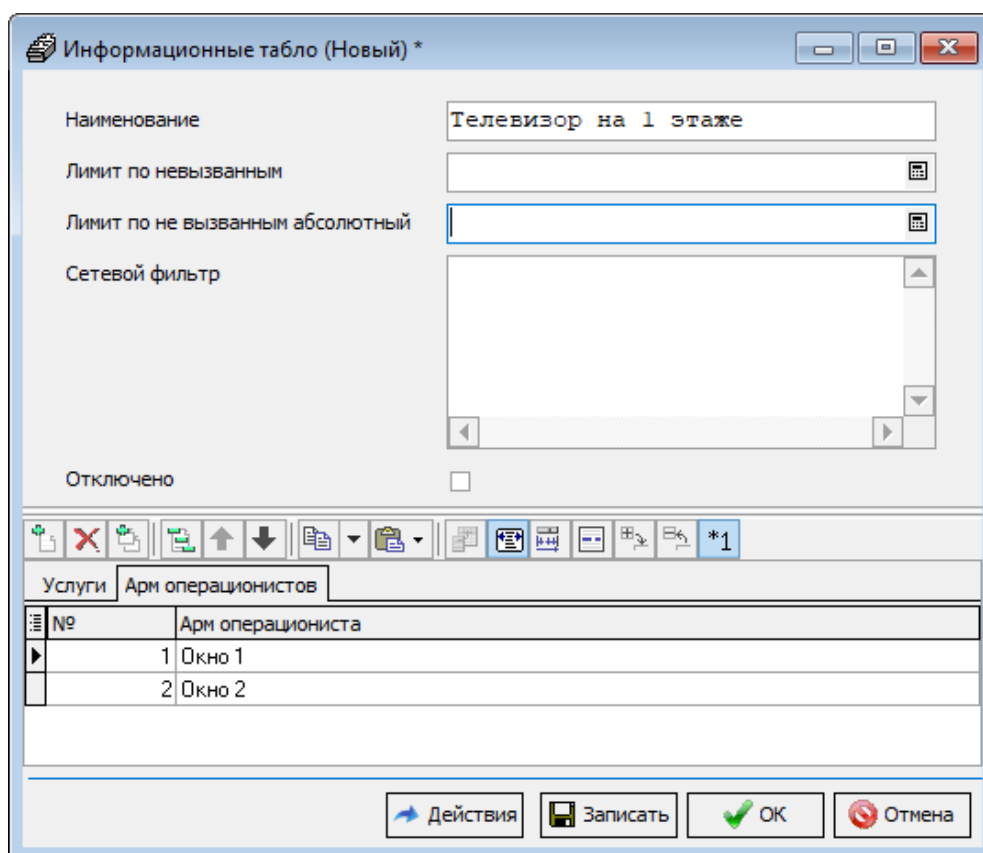


Рисунок 139 – Пример окна справочника после вставки АРМ операционистов для табло.

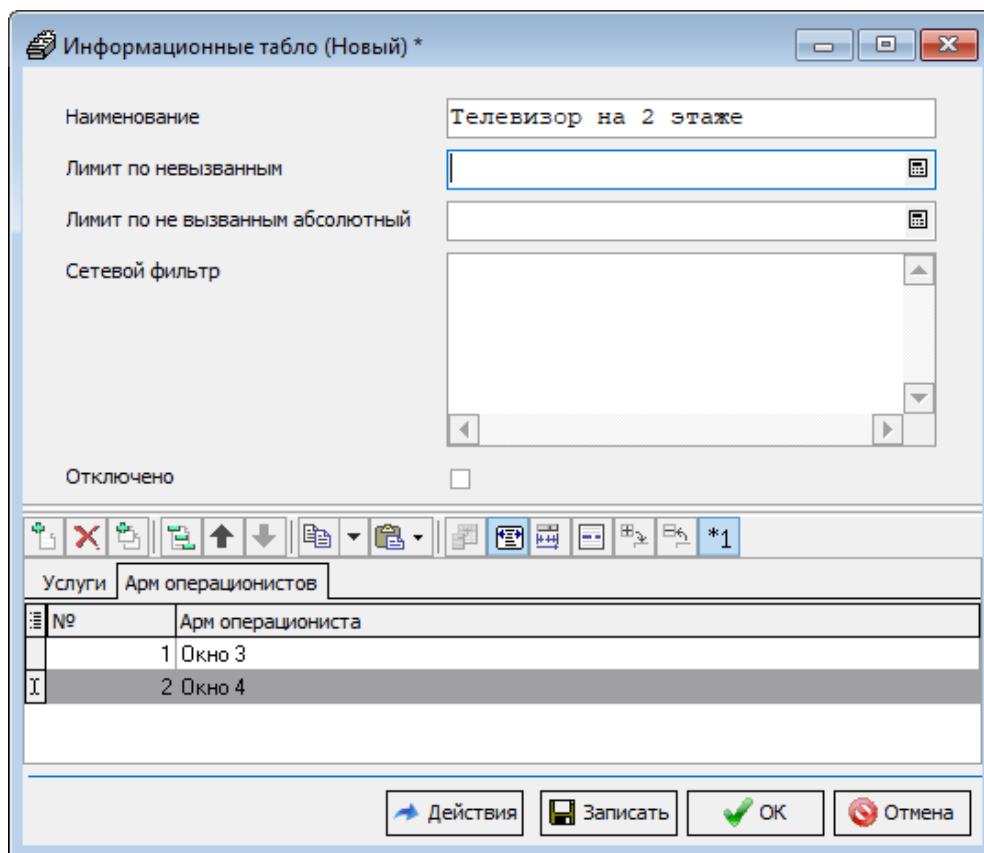


Рисунок 140 – Пример окна справочника после вставки АРМ операторов для табло.

Если на табло нужно вывести вызовы по небольшому списку рабочих мест (не более пяти), удобнее выбрать каждое рабочее место вручную. Если этот список длинный (более 5 АРМ), удобнее скопировать его из справочника. Алгоритм действий такой:

- в серверном модуле открываем справочник «АРМ операторов»;
- нажимаем кнопку «Выбор диапазона ячеек»;
- выделяем мышкой нужный диапазон АРМ;

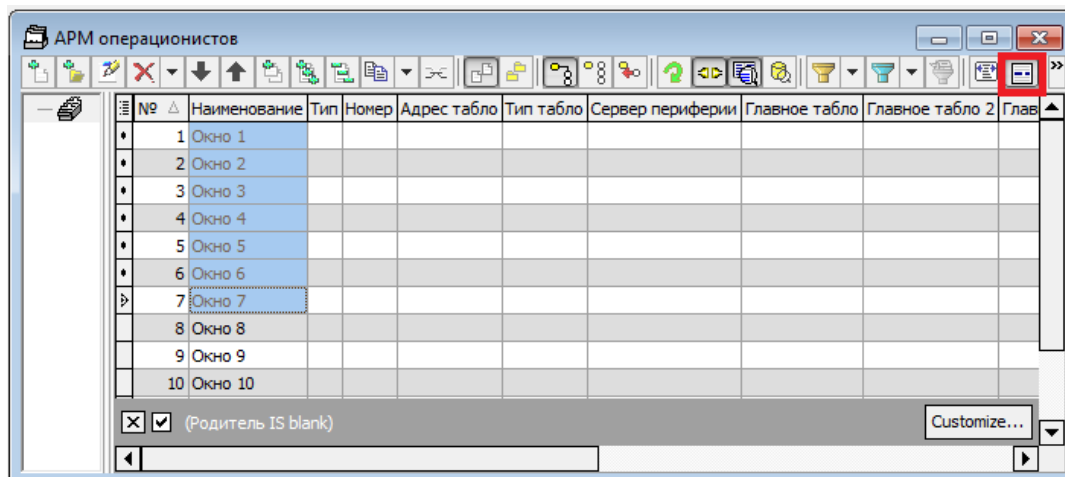


Рисунок 141 – Пример окна справочника «АРМ операторов» при выборе диапазона ячеек.

- правой кнопкой мыши вызываем контекстное меню, выбираем «Копировать без заголовка»;

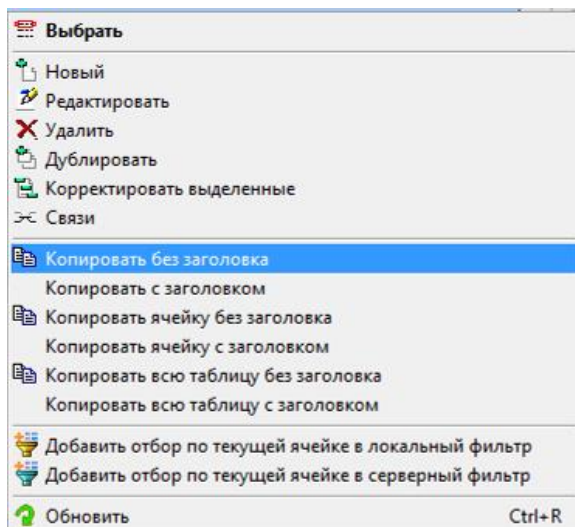


Рисунок 142 – Контекстное меню таблицы справочника «АРМ операторов».

- переходим в настройки нужного информационного табло;
- левой кнопкой мыши щелкаем в пустом поле закладки «**АРМ операторов**»;
- в панели управления справочника «Информационные табло» нажимаем кнопку «**Вставить / Вставить без заголовка**»:

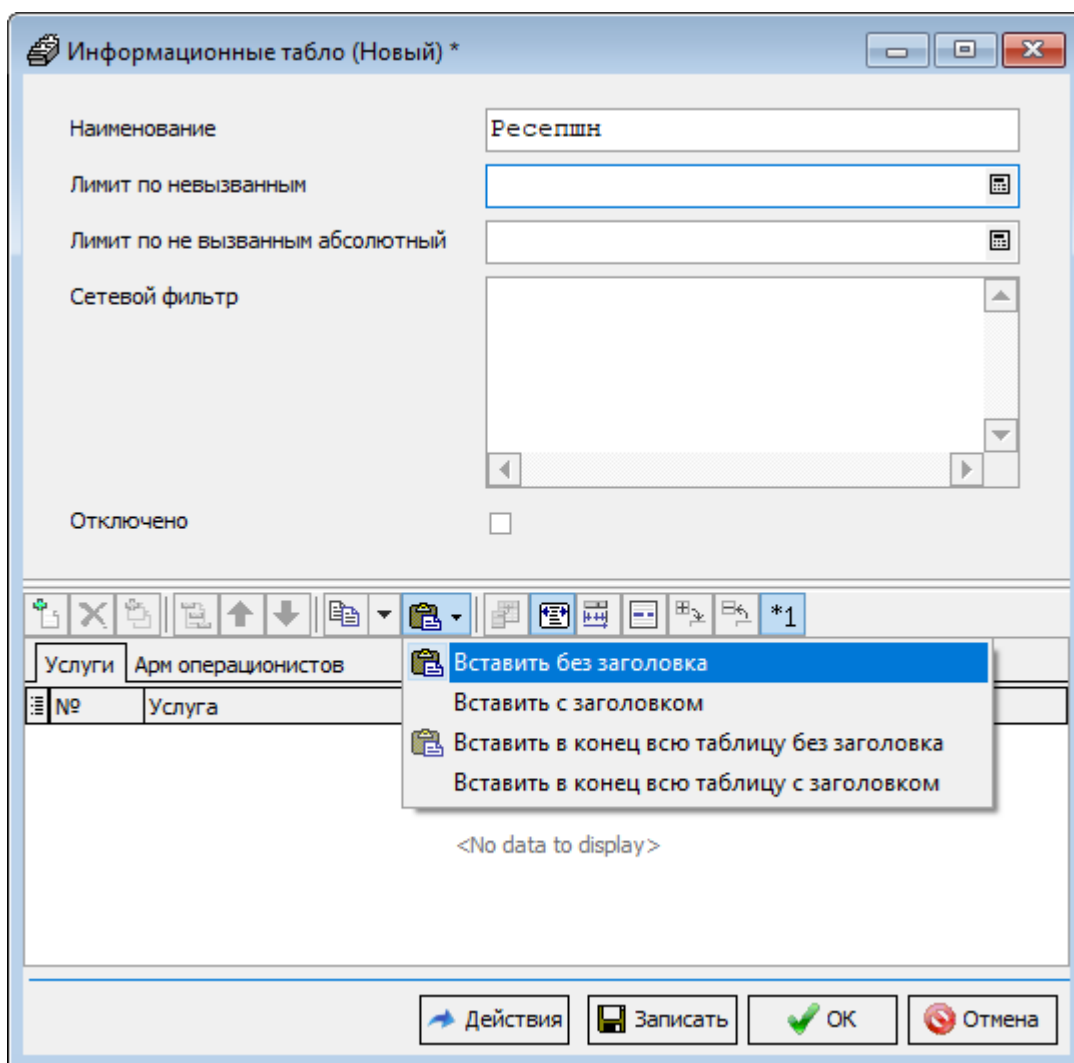


Рисунок 143 – Пример окна справочника «Информационные табло» с открытым меню вставки.

- прокручивая получившийся список, удаляем лишние АРМ (выбираем ненужные строки, нажимаем кнопку на панели управления «**Удалить**»);
- сохраняем изменения («**Записать**») или сохраняем и закрываем форму ввода («**OK**»).

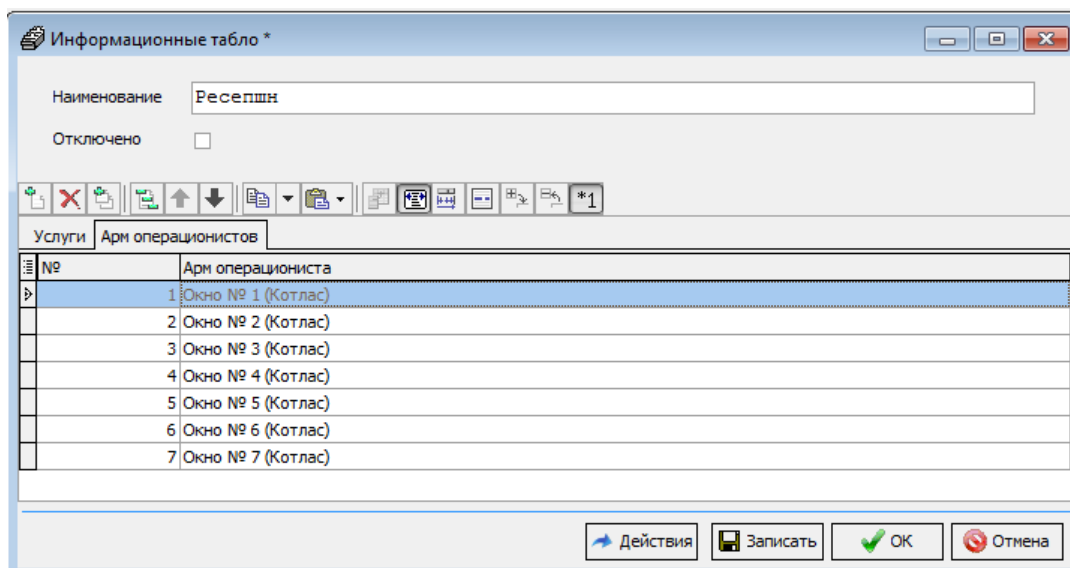


Рисунок 144 – Пример окна справочника «Информационные табло» после вставки АРМ операционистов для табло.

В результате на все телевизоры, подключенные к медиасерверу, с запущенным на нем модулем «Информационное табло», под именем клиента «Ресепшн» будут выводиться вызовы только с первых семи рабочих мест, как указано на рисунке выше.

Удобство настройки состоит в том, что все делается на сервере, и для изменения настроек не надо подключаться к каждому медиасерверу отдельно, достаточно на сервере изменить настройки определенного информационного табло.

3.3.11 Настройка указателей к АРМ на информационных табло

1) Выбираем шрифт, который будем использовать.

Если достаточно двух основных направлений (налево и направо), подойдут указатели << и >> и обычный шрифт.

Если направлений больше, надо использовать символьный шрифт, например, «Wingdings 3». В таблице 1 представлены коды и обозначения символов для указателей к АРМ на информационных табло.

Таблица 1 – Коды и обозначения символов для указателей к АРМ на информационных табло.

Направление								
Налево	←	á	←	Ñ	←	f		
Направо	→	â	→	Ò	→	g		
Прямо	↑	ã	↑	Ó	↑	h		
Назад	↓	ä	↓	Ô	↓	i		
Прямо и налево	↖	å	↖	Õ	↖	j		
Прямо и направо	↗	æ	↗	Ö	↗	k		
Налево и назад	↙	ç	↙	×	↙	l		
Направо и назад	↘	è	↘	Ø	↘	m		

2) Для каждого информационного табло распределяем рабочие места по разным направлениям.

Например, у нас два телевизора, смонтированных в противоположных частях зала обслуживания, напротив друг друга.

В этом случае на разных телевизорах надо указывать разные направления для одних и тех же рабочих мест.

Например, направление к «Окну № 15» на одном телевизоре – направо, а на другом – налево.

Таблица 2 – Распределение окон, кодов и направлений для **Информационного табло 1.**

Направление	Налево	Направо	Прямо	Назад	Прямо и налево	Прямо и направо	Налево и назад	Направо и назад
	←	→	↑	↓	↖	↗	↙	↘
Окна	Окно № 1	Окно № 11	-	Окно № 21	-	-	-	-
	Окно № 2	Окно № 12	-	Окно № 22	-	-	-	-
	Окно № 3	Окно № 13	-	Окно № 23	-	-	-	-
	Окно № 4	Окно № 14	-	Окно № 24	-	-	-	-
	Окно № 5	Окно № 15	-	Окно № 25	-	-	-	-
	Окно № 6	Окно № 16	-	Окно № 26	-	-	-	-
	Окно № 7	Окно № 17	-	Окно № 27	-	-	-	-
	Окно № 8	Окно № 18	-	Окно № 28	-	-	-	-
	Окно № 9	Окно № 19	-	Окно № 29	-	-	-	-
	Окно № 10	Окно № 20	-	Окно № 30	-	-	-	-

Таблица 3 – Распределение окон, кодов и направлений для **Информационного табло 2.**

Направление	Налево	Направо	Прямо	Назад	Прямо и налево	Прямо и направо	Налево и назад	Направо и назад
	←	→	↑	↓	↖	↗	↙	↘
Окна	Окно № 11	Окно № 1	Окно № 21	-	-	-	-	-
	Окно № 12	Окно № 2	Окно № 22	-	-	-	-	-
	Окно № 13	Окно № 3	Окно № 23	-	-	-	-	-
	Окно № 14	Окно № 4	Окно № 24	-	-	-	-	-
	Окно № 15	Окно № 5	Окно № 25	-	-	-	-	-
	Окно № 16	Окно № 6	Окно № 26	-	-	-	-	-
	Окно № 17	Окно № 7	Окно № 27	-	-	-	-	-
	Окно № 18	Окно № 8	Окно № 28	-	-	-	-	-
	Окно № 19	Окно № 9	Окно № 29	-	-	-	-	-
	Окно № 20	Окно № 10	Окно № 30	-	-	-	-	-

3) Делаем настройки модулей «**Информационное табло**». Закладка «**Дизайнер табло**» в ней закладка «**Стили АРМ**».

Создаем новый стиль, задаем ему имя. В поле «**Имена или номера АРМ**» перечисляем имена или номера рабочих мест, находящихся в выбранном направлении.

Если достаточно указателей << и >>, заносим их в поле «**Текст**», по кнопке «**Шрифт**» выбираем обычный буквенный шрифт и задаем ему параметры.

Если направлений больше, используем символьный шрифт. Выбираем его по кнопке «**Шрифт**» (Wingdings 3, Arrows, Eyecic, Pizzadude-Pointers и др.), в поле «**Текст**» указываем код символа, который решили использовать (см. Таблицу 1 п.3.3.11 выше). Нотация: **&#code**.

В поле «**X**» и «**Y**» указываем координаты сдвига стрелки относительно наименования окна. Например, X=-150, Y=-15 означает вывод стрелки левее на 150 пикселей, и приподнятым на 15 пикселей от наименования окна.

Если «**X**» для всех символов может быть одинакова, то для корректного вывода «**Y**» может отличаться от нуля на несколько пикселей.

При необходимости можно выводить **несколько символов подряд**. После первого ставим точку с запятой, далее пишем код следующего.

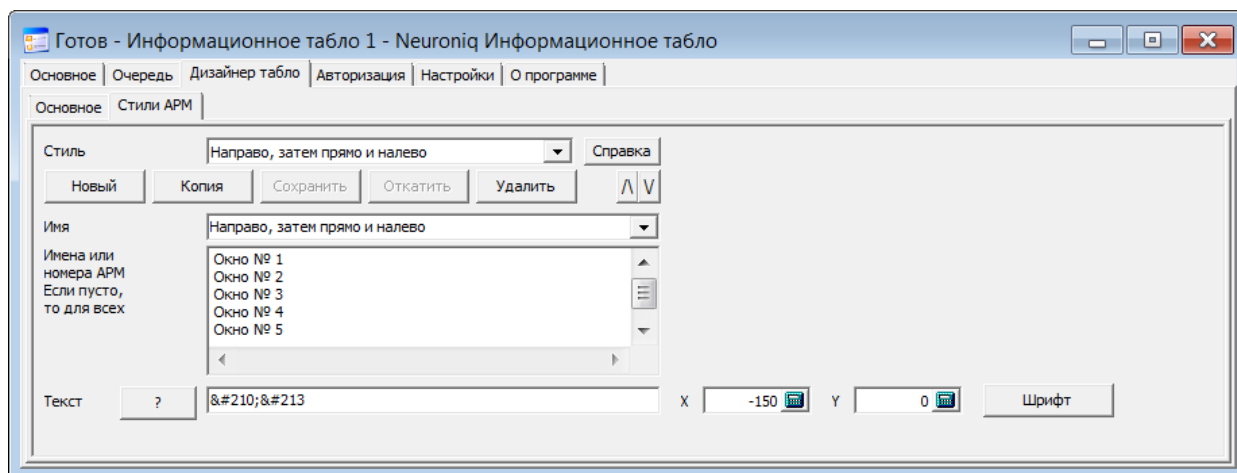


Рисунок 145 – Пример окна программы «Информационное табло» с открытой закладкой «Дизайнер табло» в подзакладке «Стили АРМ».

Возможны различные варианты стрелок на информационном табло. На следующем рисунке стрелки разных шрифтов и цветов использованы для наглядности представления возможностей программы.

ТАЛОН	ОКНО	ТАЛОН	ОКНО
50 →	Окно № 13	38 ←	Окно № 2
51 →	Окно № 12	39 →	
52 →	Окно № 11	53	
48 ←	Окно № 4		
49 >>	Окно № 5		
36 ←	Окно № 3		
вторник 28.07.2015 15:09:55			

Рисунок 146 – Пример отображения окна программы «Информационное табло» с различными стрелками для разных шрифтов.

3.4 Добавление рабочих мест операторов

Открываем справочник АРМ операторов, создаем новую пустую запись. Для начала работы достаточно указать «**Наименование**» рабочего места, например, «Окно 1». Оно будет выводиться на все информационные табло без фильтра. На главное табло будет выводиться порядковый номер рабочего места в системе (см. первый столбец). Остальные параметры указываем в случаях, когда они используются. Для начала работы достаточно просто перечислить все рабочие места, например:

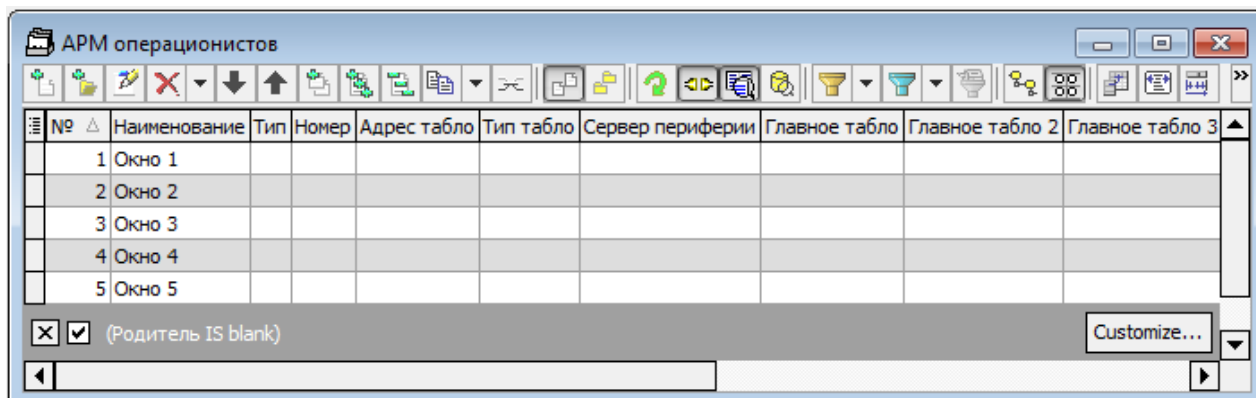


Рисунок 147 – Пример окна справочника «АРМ операторов».

В поле «**Номер рабочего места**» указываем новые наименования, если невозможно ограничиться использованием порядкового номера рабочего места в системе (например, есть два рабочих места с одним номером: «Касса 1» и «Окно 1»). Тогда для обоих рабочих мест пишем в этом поле «1». Иначе ничего не пишем.

Если есть табло рабочего места, указываем «**Адрес табло**» и «**Тип табло**». Подробнее – см. п. 3.4.

Если табло рабочего места и/или звуковое оборудование для вызова к данному рабочему месту подключены не к серверу, а к серверу периферии, в поле «**Сервер периферии**» выбираем его наименование из списка. Подробнее – см. п. 3.4.

Если вызов к данному рабочему месту необходимо выводить на одно или несколько главных табло, выбираем их наименования в полях «**Главное табло**», «**Главное табло 2**», «**Главное табло 3**».

Если за этим рабочим местом (за этим компьютером с фиксированными настройками) будет работать определенный оператор, в поле «**Операционист**» выбираем его из списка заранее введенных операторов – тогда ему не придется искать себя в списке при первом запуске.

Выбираем из списка «**Расписание работы**» данного рабочего места (для возможности выбора оно должно быть создано заранее). Если расписание не указано, значит, ограничений на время работы не налагается.

Примечание. Удобнее всего настраивать не каждый параметр для каждого рабочего места по отдельности, а задать одинаковые параметры сразу для всей группы. Например, поля «Сервер периферии», «Главные табло ...», «Расписание», и «Отделение» заполнить сразу для группы рабочих мест.

3.5 Подключение электронных табло

3.5.1 Основные сведения

После проведения монтажа электронных табло и подключения их к электросети проводим их подключение к серверу системы управления очередью и/или к серверам периферии.

Табло подразделяются на 2 основных типа: табло рабочего места и главные табло. Основные виды электронных табло: slim, сегментные, матричные. Можно также использовать мониторы в качестве табло рабочих мест и ЖК-телевизоры в качестве главных табло.

Табло рабочего места отображают номера клиентов, которые вызваны или уже обслуживаются. В данной главе мы рассматриваем подключение только электронных (светодиодных) табло, подключение телевизоров и мониторов рассматривается в главе 3.2.



Рисунок 148 – Различные варианты табло рабочего места.

Главные табло, как правило, состоят из нескольких строк и отображают список последних вызовов: номера вызванных посетителей и номера рабочих мест, с которых они были вызваны. При очередном вызове все строки опускаются вниз, а номер талона вызываемого посетителя и номер рабочего места вызвавшего оператора появляются на верхней строке и начинают мерцать. По прошествии заданного в настройках интервала времени табло перестают мерцать и светятся постоянно. Если несколько операторов вызвали клиентов одновременно, мерцают сразу две строки. Количество строк для главного табло следует выбирать из расчета, чтобы хватило строк на всех операторов. При большом количестве операторов, например, 10 и больше, можно пользоваться формулой: <Количество операторов>/2.

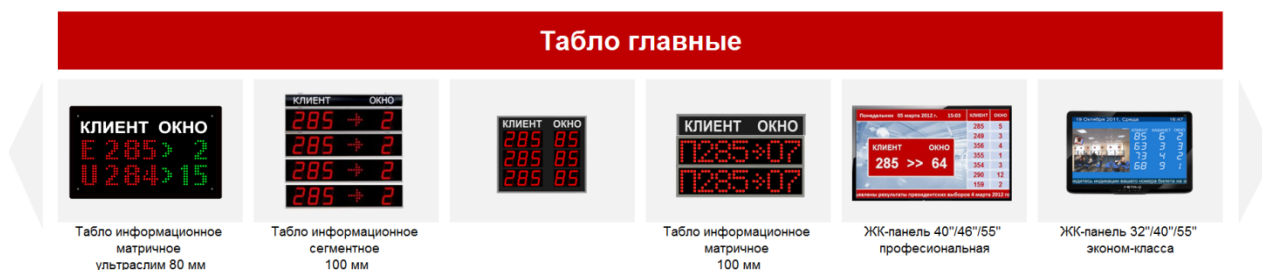


Рисунок 149 – Различные варианты главных табло.

Однострочные главные табло можно также использовать, как табло рабочего места. В этом случае нужно создать соответствующие записи в справочнике «Главные табло» (подробнее в главе 3.4.), и в настройках каждого рабочего места указать соответствующее ему индивидуальное главное табло.

Возможно подключение табло к серверу, либо к одному или нескольким серверам периферии.

3.5.2 Подключение табло к серверу очереди



Рисунок 150 – Структурная схема подключения табло к серверу.

В настройках сервера (Обработки / Сервер очереди) ставим флаги «**Электронные табло доступны**», «**Локально**», указываем номер COM-порта (посмотреть можно в **Панели управления \ Все элементы панели управления \ Порты (COM и LPT)**), до момента запуска системы в эксплуатацию ставим флаг «**Лог**» (после завершения пуско-наладки флаг рекомендуется убрать).

Если Вы хотите, чтобы на табло номер талона отображался с нулями вначале номера, поставьте флаг «**Отображать лидирующие нули**»; например, вместо «12» будет отображаться «0012».

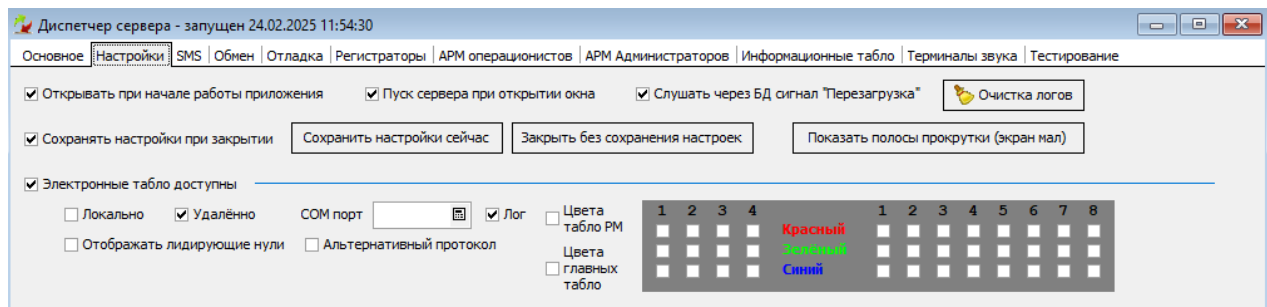


Рисунок 151 – Фрагмент окна настроек электронных табло.

3.5.3 Подключение табло к серверу периферии

Если все табло подключены к одному или нескольким серверам периферии (например, им может быть медиасервер), делаем такие же настройки сервера (как описано в п.3.4.1) только вместо флага «**Локально**» ставим флаг «**Удаленно**» и не указываем COM-порт. Проверяем, чтобы нужные COM-порты не использовались (не были указаны) в других приложениях.

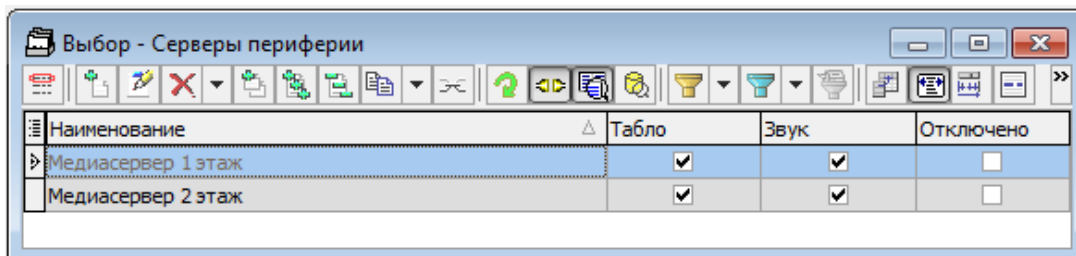


Рисунок 152 – Фрагмент окна настроек электронных табло в справочнике «Серверы периферии».

Открываем справочник «**Серверы периферии**» и создаем новую запись для каждого компьютера, к которому будут подключены табло. Задаем наименование, отражающее местонахождение сервера, ставим флаг «**Табло**» и «**Звук**», если к данному серверу будут подключены светодиодные табло и звуковое оборудование соответственно. Одному серверу периферии по умолчанию присваивается имя **media**.

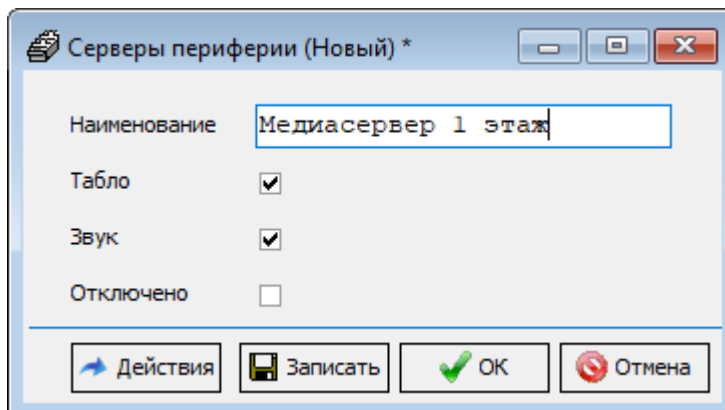


Рисунок 153 – Окно создания нового сервера периферии в справочнике «Серверы периферии».

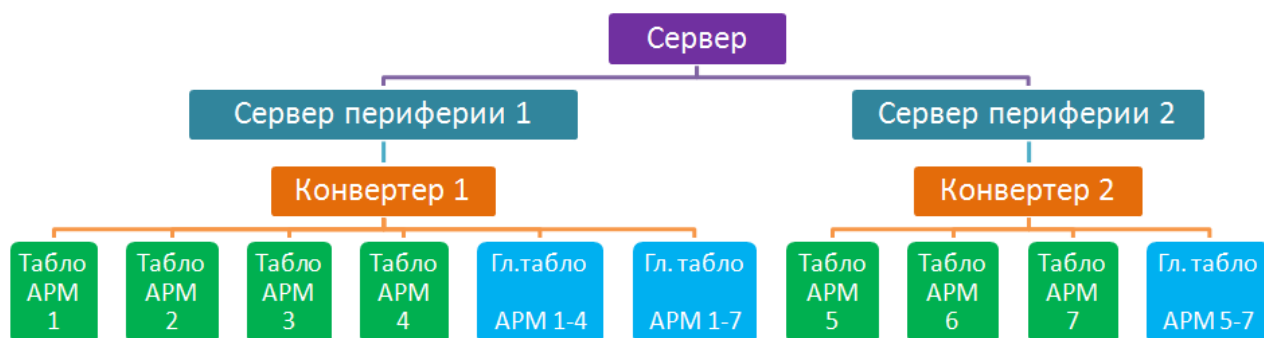
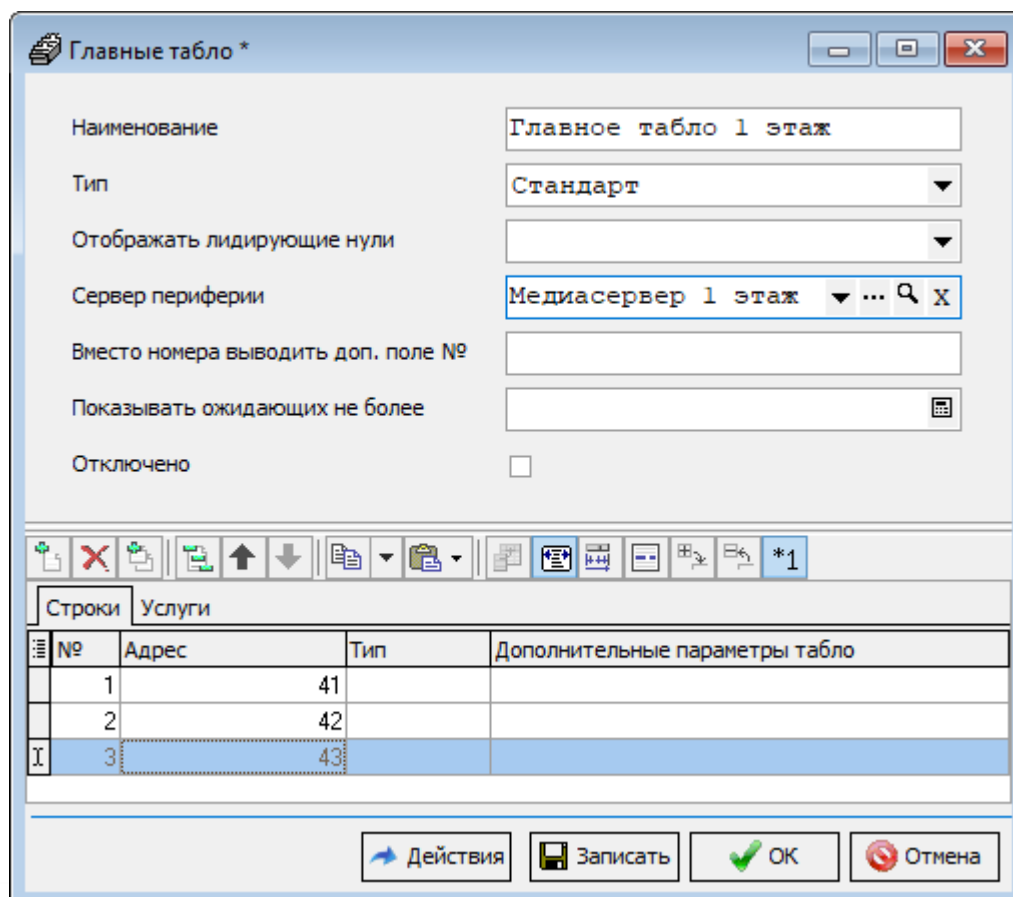


Рисунок 154 – Структурная схема подключения серверов периферии к серверу электронной очереди.

3.5.4 Подключение главных табло

Открываем справочник «**Главные табло**» и создаем для каждого главного табло новую запись. В наименовании отражаем местонахождение, выбираем сервер периферии, к которому будет подключено данное главное табло, на закладке «**Строки**» перечисляем адреса главных табло (как правило, они двузначные и написаны маркером на оборотной стороне электронной платы, а также на защитной пленке лицевой панели корпуса табло). Номера строк перечисляем сверху вниз. Например, вызов оператора появится сначала на табло с адресом 41, когда второй оператор вызовет клиента, эта строка «спустится» вниз на строку табло с адресом 42, а в 41 строке станет мерцать новый вызов и т.д.



Главные табло *

Наименование: Главное табло 1 этаж

Тип: Стандарт

Отображать лидирующие нули: [dropdown]

Сервер периферии: Медиа сервер 1 этаж

Вместо номера выводить доп. поле №: [input]

Показывать ожидающих не более: [input]

Отключено:

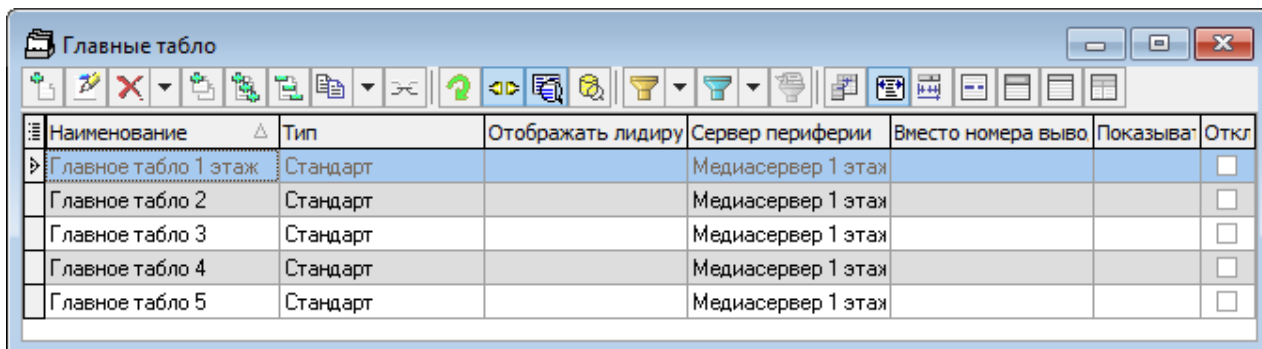
№	Адрес	Тип	Дополнительные параметры табло
1	41		
2	42		
3	43		

Действия | Записать | OK | Отмена

Рисунок 155 – Окно редактирования адресов главного табло в справочнике «Главные табло».

После создания списка сортируем полученный список главных табло по второму столбцу, проверяем, соответствуют ли настройки задуманной схеме подключения.

Самый простой случай подключения главного табло выглядит так:



Наименование	Тип	Отображать лидиру	Сервер периферии	Вместо номера выво	Показыва	Откл
Главное табло 1 этаж	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 2	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 3	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 4	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 5	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>

Рисунок 156 – Пример окна справочника «Главные табло».

3.5.5 Быстрое заполнение справочника главных табло

Сразу несколько записей можно создать через кнопку «Новые»:



Рисунок 157 – Кнопка «Новые» на панели управления справочника.

Появляется окно с сеткой, вводим наименования, соответствующие серверы периферии, в столбце «Отключено» пишем «False». Сохраняем, закрываем, нажимаем «ОК».

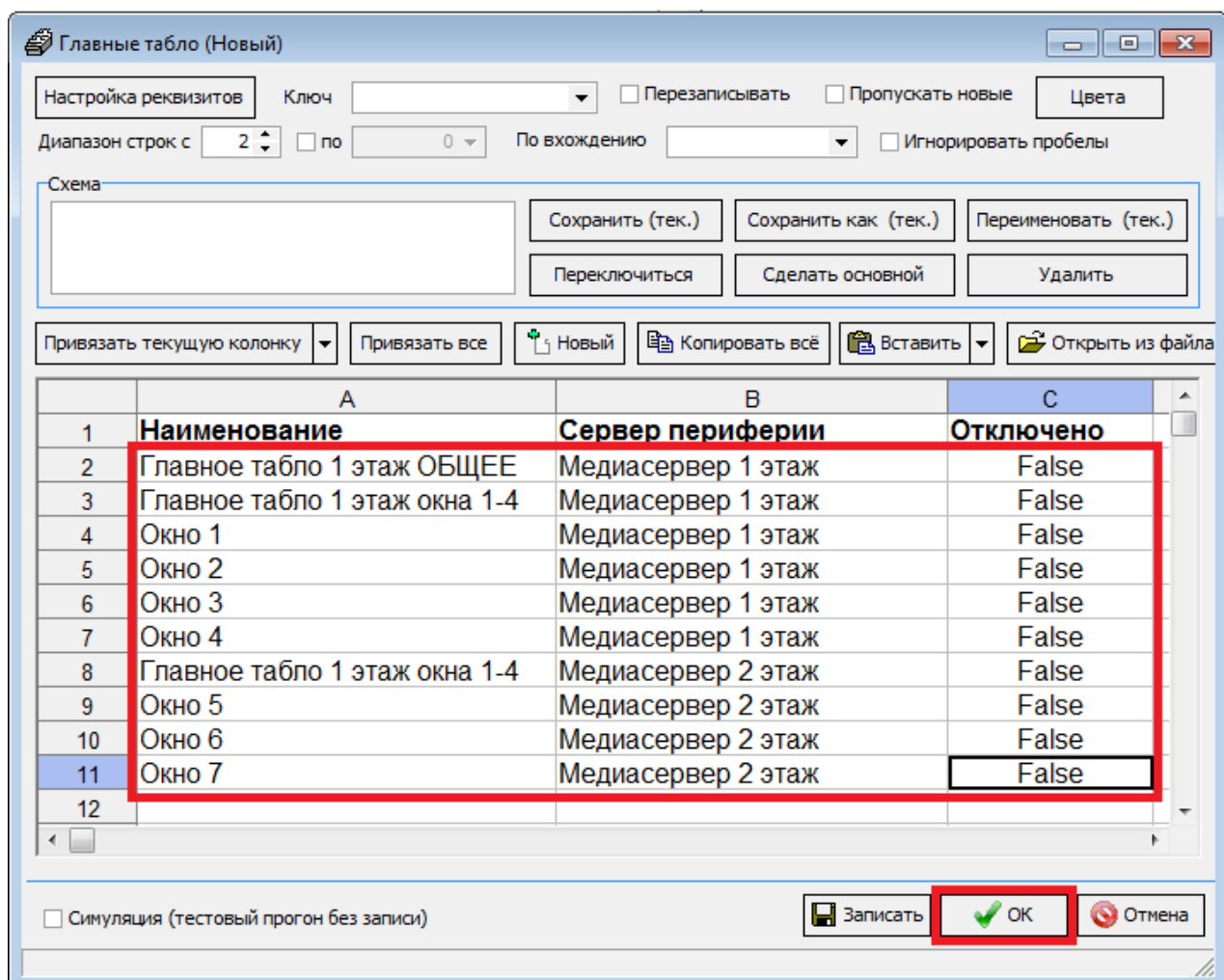


Рисунок 158 – Пример настройки главного табло справочника.

В результате получится:

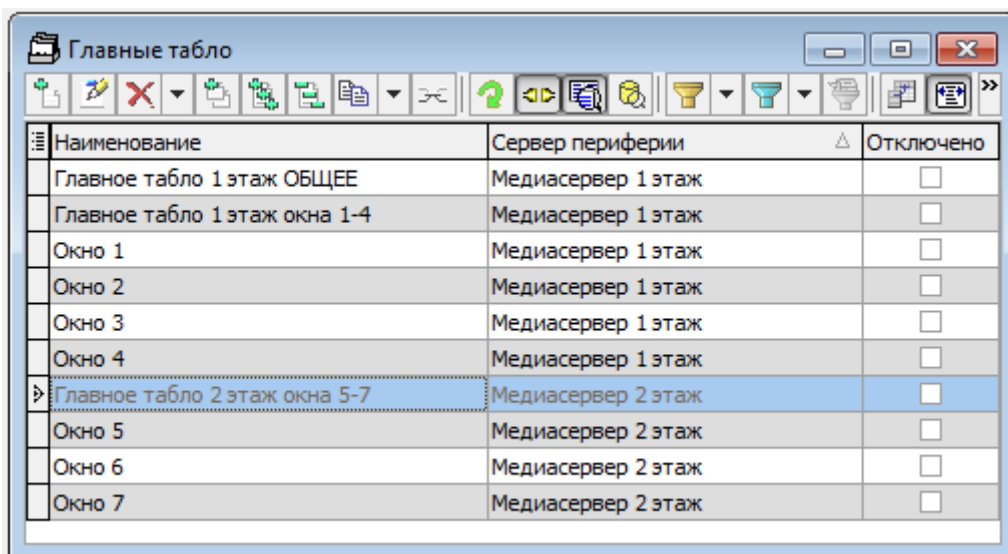


Рисунок 159 – Пример окна справочника главных табло после настройки.

3.5.6 Подключение табло к рабочим местам

Открываем справочник «АРМ операционистов» и прописываем параметры для всех рабочих мест:

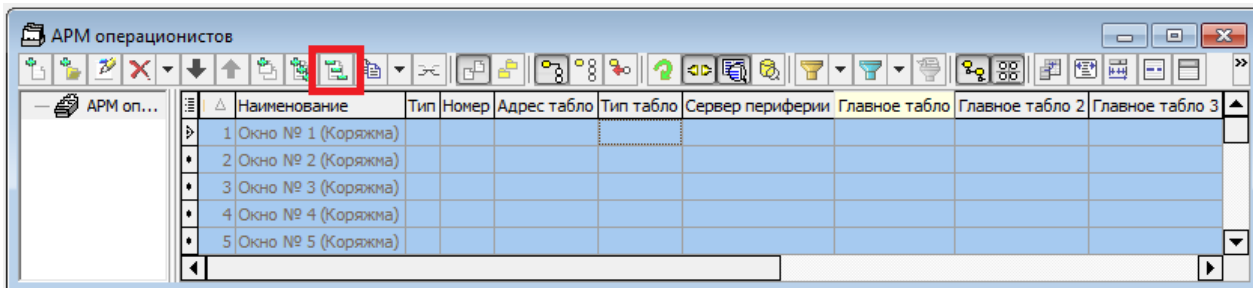


Рисунок 160 – Пример окна справочника «АРМ операционистов».

Ставим мышку в столбец «**Тип табло**»; выделяем все строки «**Ctrl + A**», либо несколько строк мышкой; нажимаем кнопку «**Корректировать выделенные**» на панели управления (9-я слева) – откроется окно для одновременного редактирования параметров нескольких записей:

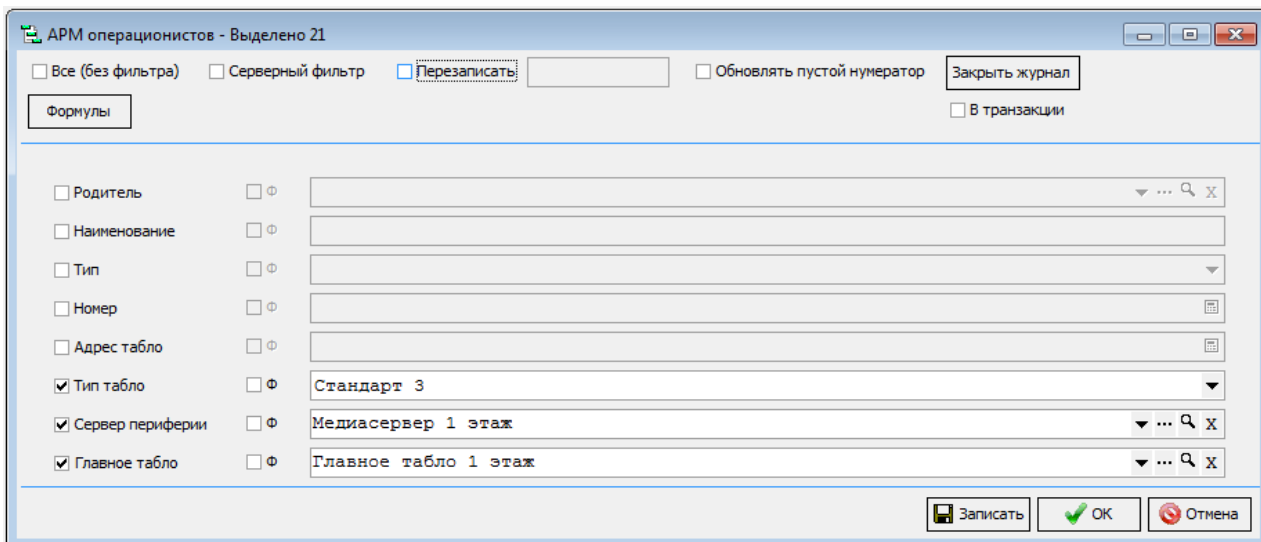
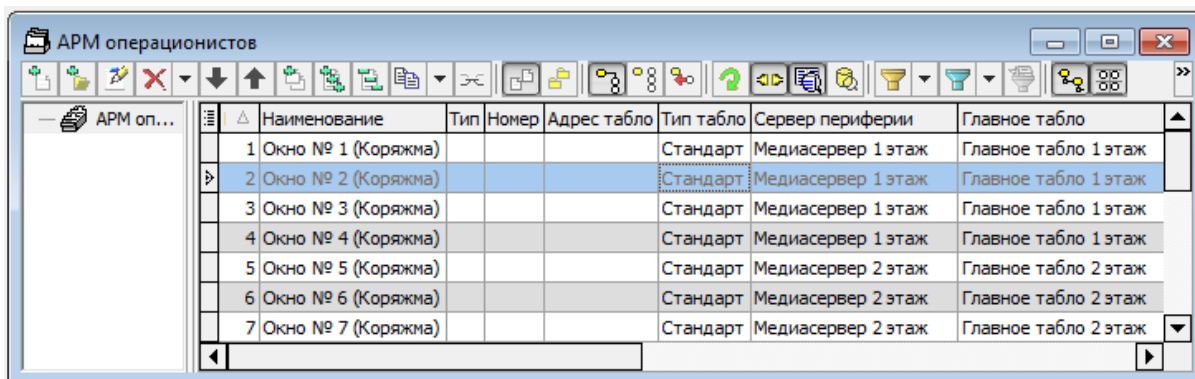


Рисунок 161 – Пример окна корректирования выделенных строк справочника «АРМ операционистов».

Ставим флаги около заголовков редактируемых параметров и выбираем нужное значение из раскрывающегося списка:

«**Тип табло**» – для сегментных табло выбираем «**Стандарт 3**», для слимов – «**Слим**», для матричных – «**Стандарт 4**» или «**Протокол 44**»; если табло рабочих мест не используются – «**Не подключено**»;

«**Сервер периферии**», «**Главное табло**», «**Главное табло 2**» и «**Главное табло 3**» – выбираем одну из ранее созданных записей. Сохраняем-закрываем «**OK**».

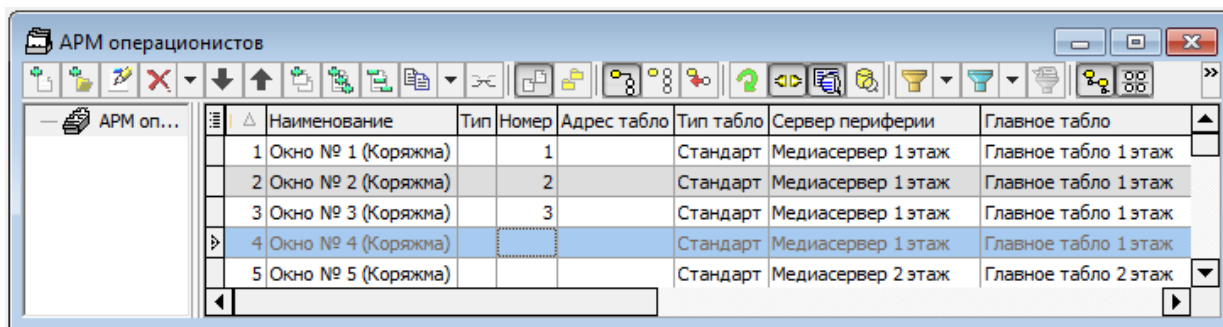


Наименование	Тип	Номер	Адрес табло	Тип табло	Сервер периферии	Главное табло
1 Окно № 1 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
2 Окно № 2 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
3 Окно № 3 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
4 Окно № 4 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
5 Окно № 5 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж
6 Окно № 6 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж
7 Окно № 7 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж

Рисунок 162 – Пример окна справочника «APM операционистов» после корректировки параметров.

После того, как общие параметры введены, осталось только указать номера рабочих мест и адреса.

Ставим мышку в первой строке в столбец «**Номер**». Нажимаем «**Enter**» – откроется окно с настройками рабочего места, фокус будет в нужном поле, вводим номер рабочего места, например, 1, нажимаем «**Ctrl + Enter**» – настройки сохраняются, окно закрывается. Спускаемся на следующую строку и продолжаем.

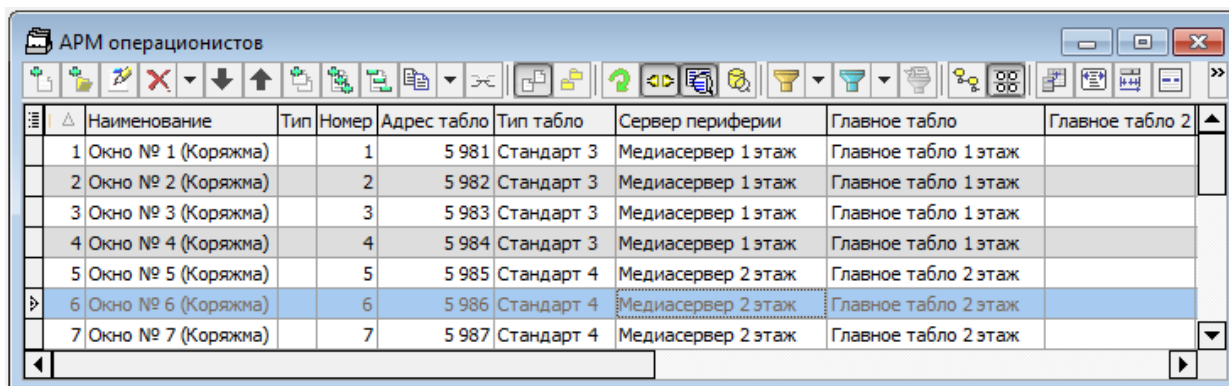


Наименование	Тип	Номер	Адрес табло	Тип табло	Сервер периферии	Главное табло
1 Окно № 1 (Коряжма)		1		Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
2 Окно № 2 (Коряжма)		2		Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
3 Окно № 3 (Коряжма)		3		Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
4 Окно № 4 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж
5 Окно № 5 (Коряжма)				Стандарт	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж

Рисунок 163 – Пример окна в процессе указания номеров рабочих мест и их адресов.

Чтобы быстро ввести номера табло, нужно перед настройкой записать их номера на бумагу. Размещаем фокус в поле «**Адрес табло**» первой строки, «Enter», вводим четырехзначный номер табло рабочего места, нажимаем «**Ctrl + Enter**», спускаемся на следующую строку, продолжаем.

В результате должна получиться таблица следующего вида:



Наименование	Тип	Номер	Адрес табло	Тип табло	Сервер периферии	Главное табло	Главное табло 2
1 Окно № 1 (Коряжма)		1	5 981	Стандарт 3	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж	
2 Окно № 2 (Коряжма)		2	5 982	Стандарт 3	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж	
3 Окно № 3 (Коряжма)		3	5 983	Стандарт 3	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж	
4 Окно № 4 (Коряжма)		4	5 984	Стандарт 3	Медиасервер 1 этаж	Главное табло 1 этаж	
5 Окно № 5 (Коряжма)		5	5 985	Стандарт 4	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж	
6 Окно № 6 (Коряжма)		6	5 986	Стандарт 4	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж	
7 Окно № 7 (Коряжма)		7	5 987	Стандарт 4	Медиасервер 2 этаж	Главное табло 2 этаж	

Рисунок 164 – Пример окна после указания номеров рабочих мест и их адресов.

3.5.7 Проверка правильности подключения табло

Правильность коммутации можно проверить по предоставленным поставщиком схемам. На диске D терминала системы управления очередью находятся схемы, дистрибутивы, драйверы на все используемое оборудование, а также инструкции по настройке и работе с системой. Подключаем табло к источникам питания 220В (12Вт). Вызываем на все рабочие места по клиенту. Быстрый способ записи клиентов с сервера очереди описан в п. 3.5.8, быстрый способ вызова клиентов с сервера очереди – в п. 3.5.9 (см. ниже). На табло должны отобразиться номера вызываемых клиентов. Проверьте правильность перечисления строк у главных табло.

Если на табло не отображаются номера клиентов:

- 1) Проверьте **правильность коммутации**.
- 2) Проверьте, **установлен ли драйвер COM-порта**. Если Вы используете USB-конвертер, зайдите в Панель управления / Диспетчер устройств / Порты (COM и LPT). Там должно отображатьсяSiLabs Если Вы используете RS232-конвертер, установка драйвера не требуется.
- 3) Проверьте, **не используется ли данный COM-порт другим приложением**. Например, его могут использовать:
 - модуль управления пультами другой системы управления очередью (например, терминальный модуль MetaQ v.2 или модуль терминальный NEURONIQ v.2);
 - модуль управления электронными табло другой системы управления очередью (например, модуль визуализации MetaQ v.2 или модуль визуализации NEURONIQ v.2);
 - сервер другой системы управления очередью;
 - и другие (TestTablo.exe).

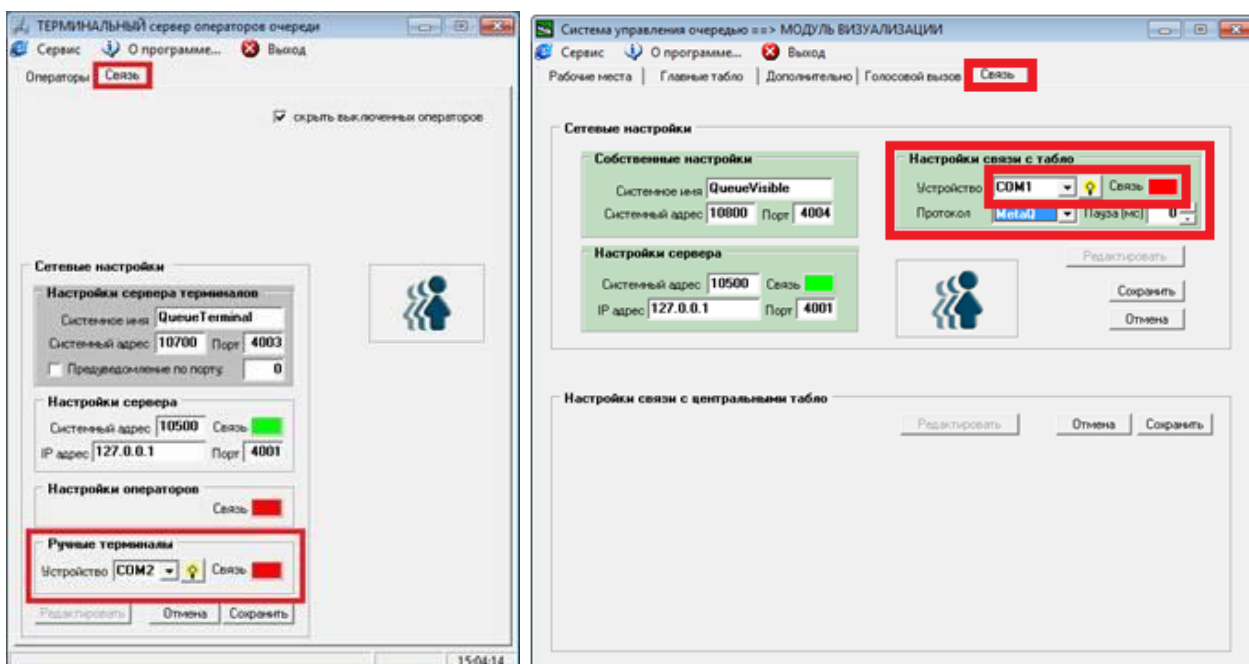


Рисунок 165 – Примеры окон программ для проверки подключения табло.

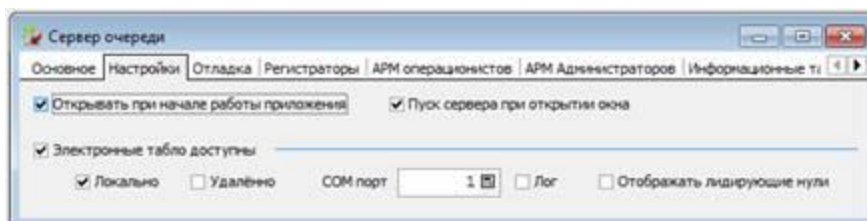


Рисунок 166 – Пример окна диспетчера очереди для проверки подключения табло.

- 4) Отключите все табло и **подключите одно табло по воздуху**, протянув временный кабель. Если удастся наладить с ним связь, значит, проблема все-таки в коммутации, либо одна из электронных плат была повреждена при перевозке. Если связь не устанавливается, пробуем другие табло.
- 5) **Замените конвертер.**
- 6) Заполните акт о неисправности (см. Приложение 1) и **отправьте изготовителю** табло вместе с актом и копией накладной. Укажите наименование Вашей компании, дату и номер накладной и акта, по которым была приобретена система управления очередью, признаки, по которым Вы диагностировали неисправность табло.

3.5.8 Регистрация клиентов с сервера очереди

Ниже представлен быстрый способ регистрации клиентов с сервера очереди, он нужен, чтобы не переключаться постоянно между приложениями Сервер и Регистратор, между разными компьютерами. Запускаем обработку «Эмулятор регистраторов»:

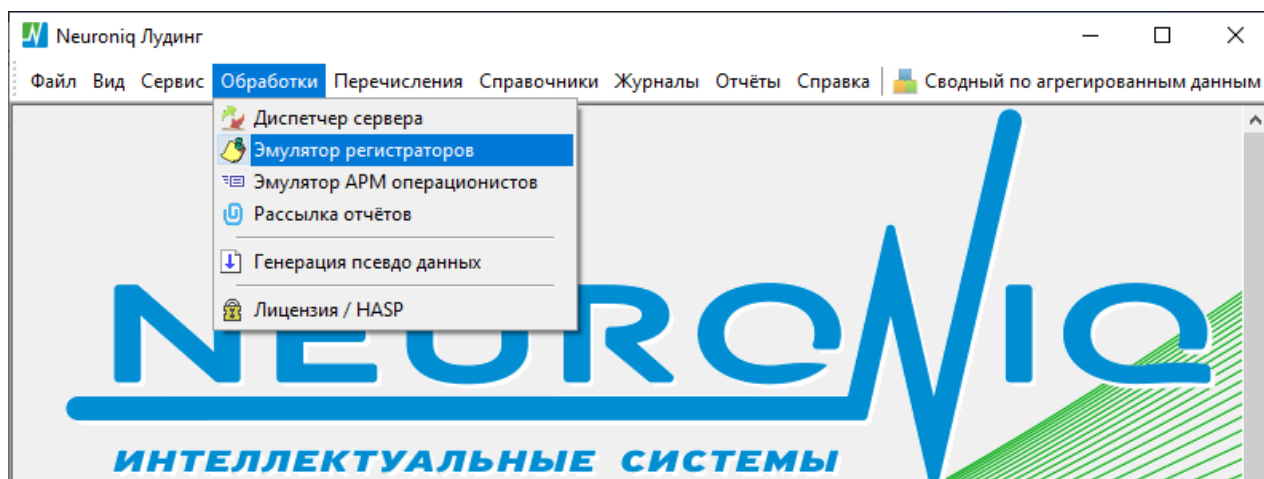


Рисунок 167 – Меню «Обработки», вызов эмулятора регистраторов.

Откроемся окно «**Эмулятор регистраторов**». В поле «Новый регистратор» выбираем любой, нажимаем «Новый». Если не появились флажки «**Запущен**» и «**Связь**», значит, данная учетная запись уже используется, чтобы ее освободить, перезапускаем сервер: меню «Обработки», затем «Диспетчер сервера» на закладке «**Основное**» нажимаем кнопку «**Перезапуск**».

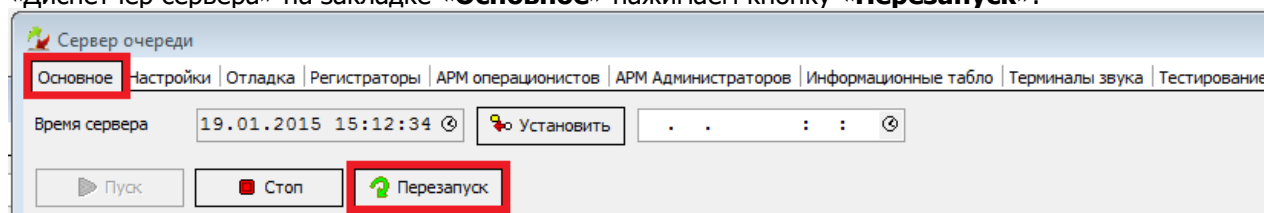


Рисунок 168 – Последовательность действий при перезапуске сервера электронной очереди.

Ниже в пяти полях выбираем произвольные услуги – для тестов. Ставим флаги рядом с кнопками «**Зарегистрироваться...**»

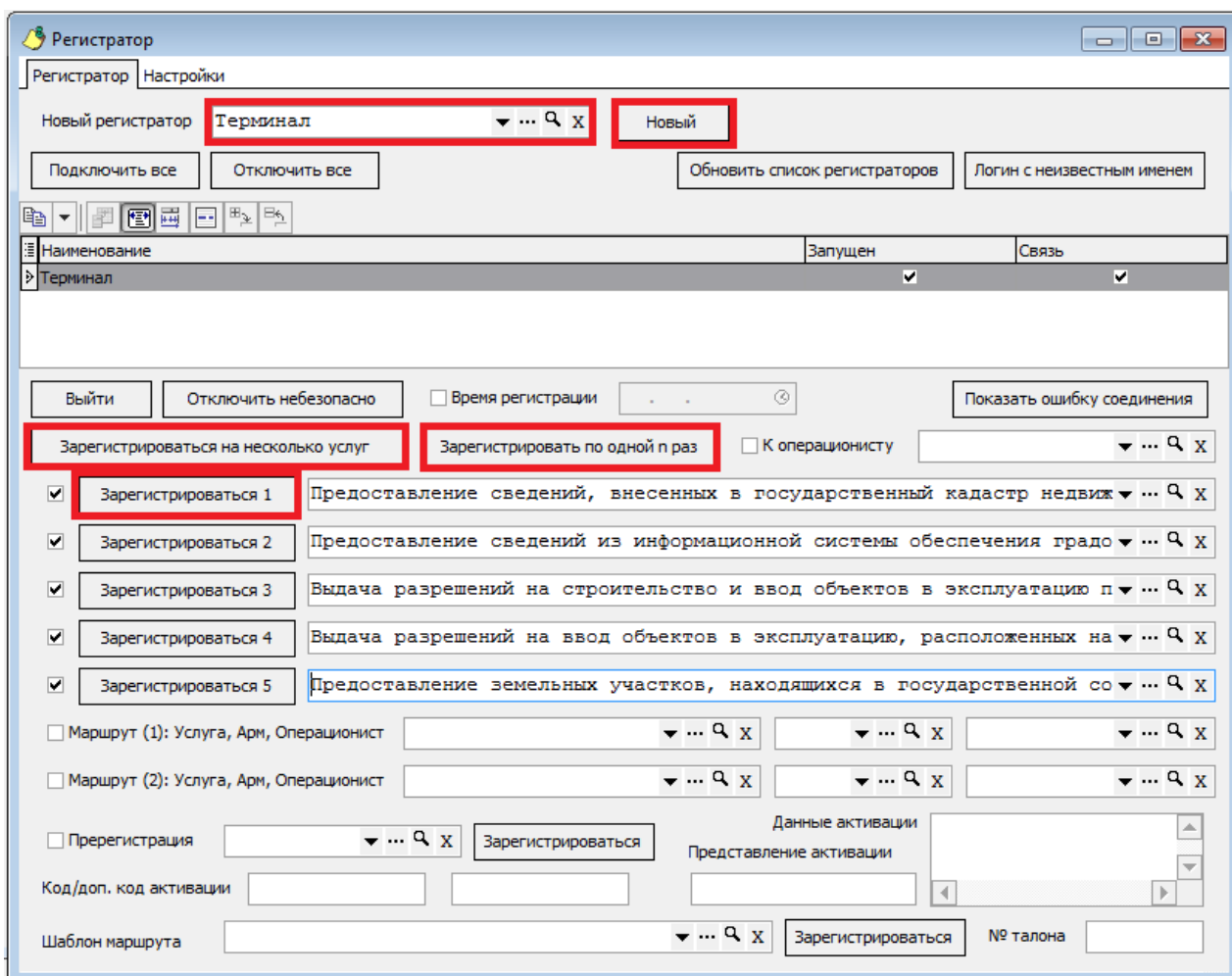


Рисунок 169 – Пример окна эмулятора регистраторов.

При нажатии на кнопки **«Зарегистрироваться на несколько услуг»** будет создан один талон на 5 услуг;

«Зарегистрировать по одной п раз» - будут созданы новые талоны на пять разных услуг, то есть талон будет распечатан несколько раз, на каждую услугу один талон. Например талон 1 – услуга 1, ..., талон 5 – услуга 5, талон 6 – услуга 1, талон 7 – услуга 2, ..., талон 10 – услуга 5;

«Зарегистрироваться...» – будет создан один талон на выбранную услугу.

3.5.9 Вызов клиентов с сервера очереди

Быстрый способ вызова клиентов с сервера очереди (виртуальными операторами).

Открываем обработку **«Эмулятор АРМ операторов»**:

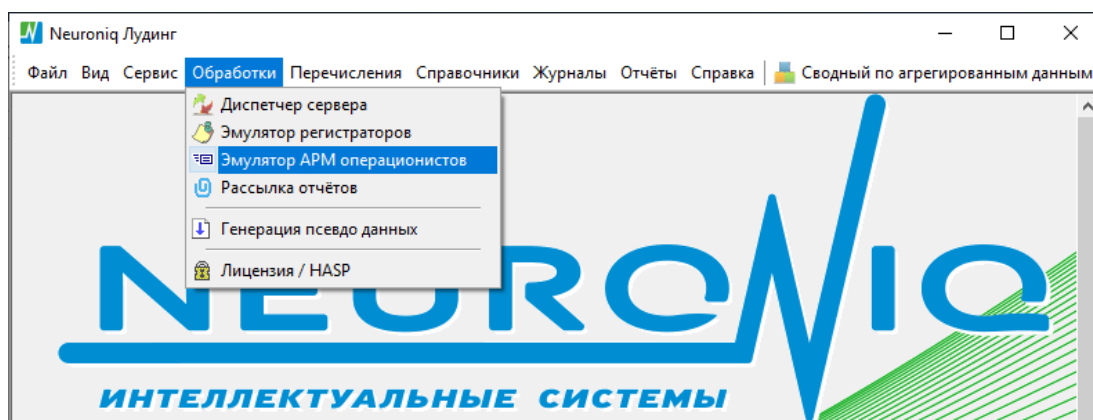


Рисунок 170 – Меню «Обработки», вызов эмулятора АРМ операторов.

Нажимаем «**Подключить все**», «**Готов все**» – в столбце «Клиент» появятся номера вызванных талонов. Эти номера должны отобразиться на табло рабочих мест, на телевизоре, и будут объявлены голосовым сообщением (при условии если все указанные функции настроены).

Для смены номера талона на одном из табло выбираем соответствующую строку и нажимаем кнопку «**Обслужен**», «**Отказ**», либо «**Вернуть в конец очереди**». Для вызова клиента по номеру нажимаем «**Вызов клиента**», справа пишем номер его талона; для вызова по номеру талон с таким номером должен быть зарегистрирован.

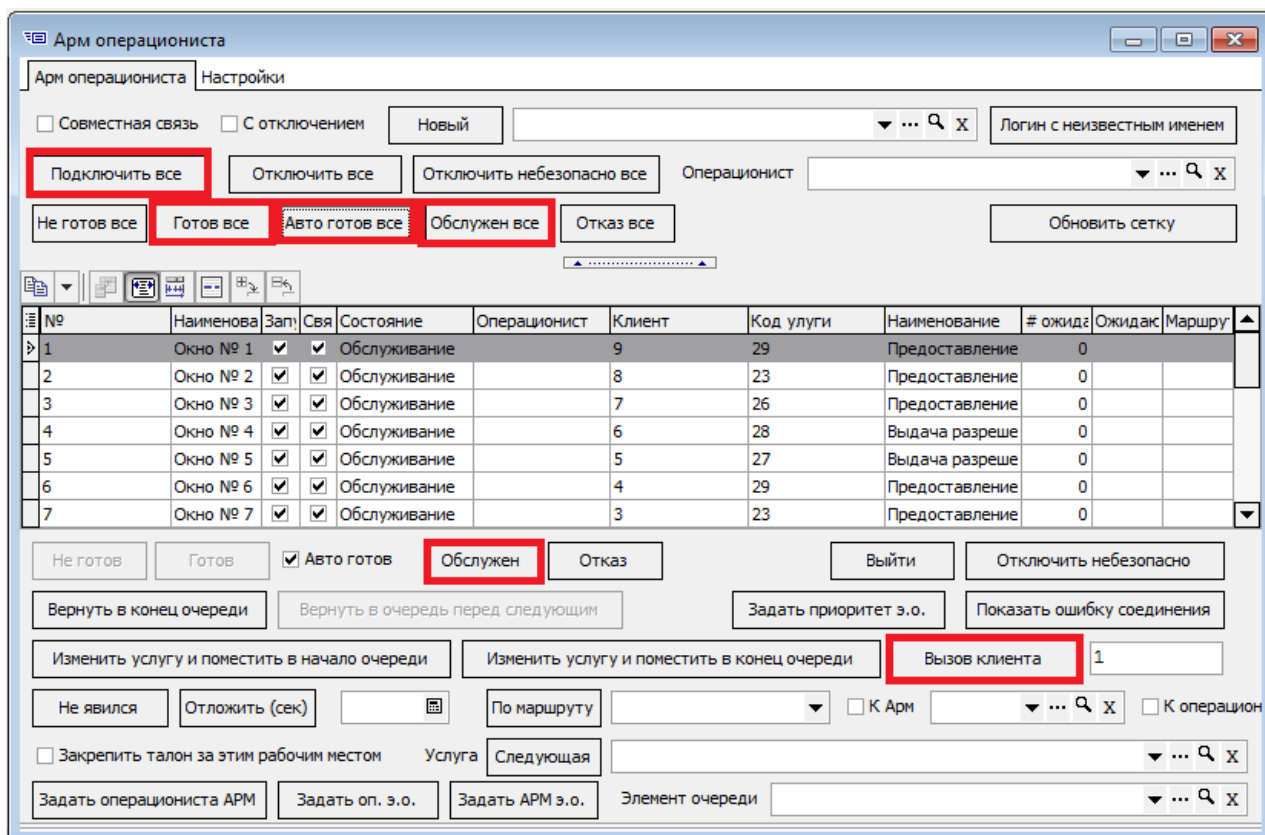


Рисунок 171 – Пример окна эмулятора АРМ операторов.

3.6 Подключение звукового оборудования

После проведения монтажа звукового оборудования и подключения его к электросети, проводим его подключение к серверам периферии. Из звукового оборудования чаще всего используется усилитель звука и несколько динамиков, либо пара активных колонок.

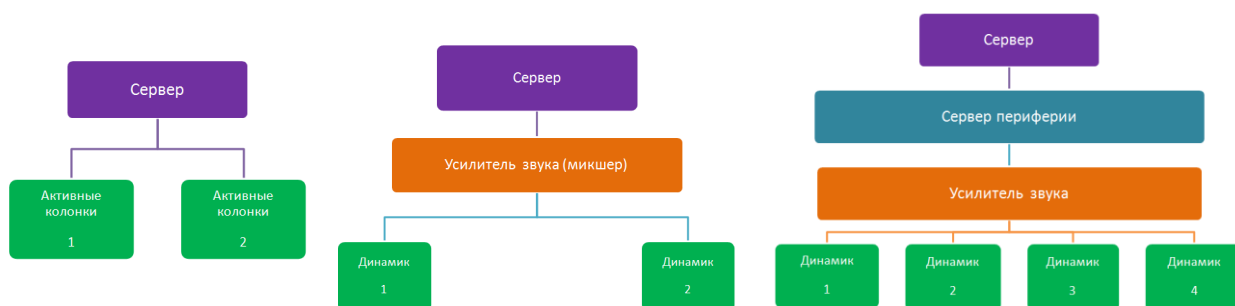


Рисунок 172 – Структурные схемы вариантов подключения звукового оборудования к серверу очереди.

Возможно подключение звукового оборудования к серверу, либо к одному или нескольким серверам периферии. Ограничений на количество усилителей звука и громкоговорителей программным обеспечением не налагается.



Рисунок 173 – Структурная схема варианта подключения звукового оборудования к серверу очереди.

Открываем справочник «**Настройки**», проверяем, что указаны нужные параметры:

Период сердцебиения клиента (сек)	<input type="text" value="2"/>	
Порог сердцебиения клиента (сек)	<input type="text" value="5"/>	
Таймаут соединения по сети (сек)	<input type="text" value="2"/>	
Таймаут команды по сети (сек)	<input type="text" value="3"/>	
Таймаут результата команды по сети (сек)	<input type="text" value="5"/>	

Рисунок 174 – Фрагмент окна справочника «Настройки» с параметрами настройки.

3.6.1 Звуковое оповещение с сервера

Рассмотрим стандартный вариант звукового оповещения: усилитель с динамиками, подключенный к серверу.

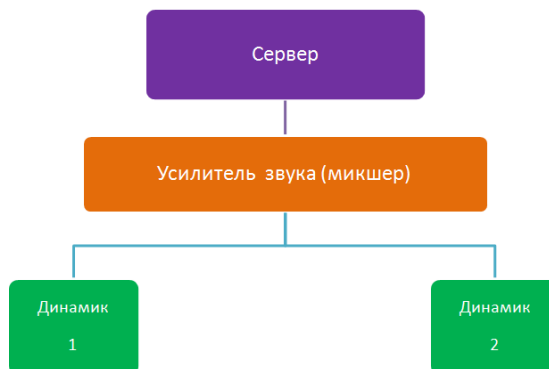


Рисунок 175 – Структурная схема для настройки варианта подключения звукового оборудования к серверу очереди.

В обработке «**Сервер очереди**» переходим на закладку «**Настройки**». Ставим флаг «**Звук доступен**». Поскольку подключаем усилитель к серверу, ставим флаг «**Локально**», и указываем путь к папке со звуковыми файлами. Если Вы приобрели оборудование у производителя, звуковые файлы уже будут находится в папке по умолчанию, иначе разместите их там самостоятельно:

<C:\Users**<CurrentUser>**\AppData\Local\NEURONIQ Голос\Data>.

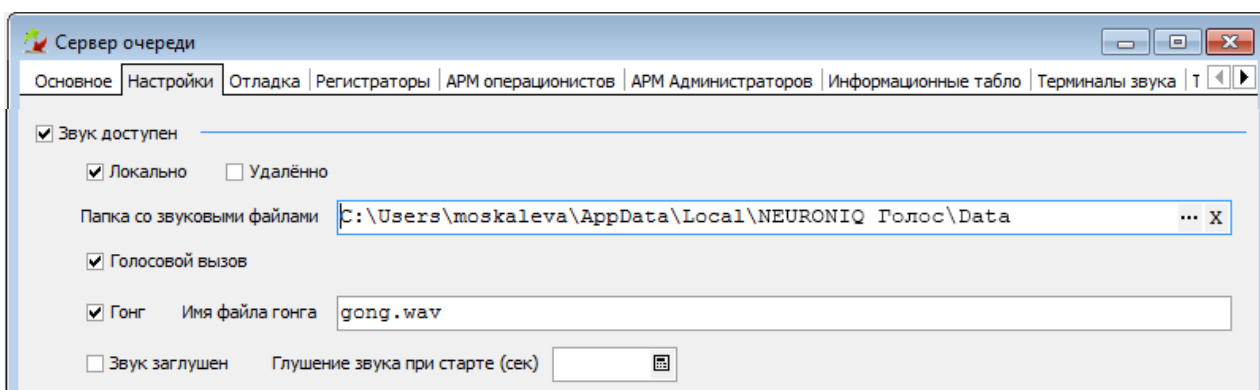


Рисунок 176 – Пример окна диспетчера сервера настройки варианта подключения звукового оборудования к серверу.

Поставьте флаг в поле «**Голосовой вызов**», если Вы хотите его использовать. Поставьте флаг в поле «**Гонг**», если Вы хотите, чтобы перед голосовым сообщением звучал сигнал гонга; в поле «**Имя файла гонга**» укажите имя звукового файла с расширением: по умолчанию используется **gong.wav**. Обратите внимание, что файл с этим названием обязательно должен присутствовать в вышеуказанной папке, иначе гонг звучать не будет.

Чтобы при тестировании системы можно было отключить звук, сохранив настройки, предусмотрен флаг «**Звук заглушен**». После окончания настройки не забудьте его убрать.

Для того, чтобы при перезапуске сервера на первые несколько секунд звук отключался, предусмотрен флаг «**Глушение звука при старте**». Через указанное количество секунд сервер начнет посылать модулям голосового оповещения команды, т.е. оповещение возобновится через несколько секунд после старта.

3.6.2 Звуковое оповещение с сервера периферии

Все настройки в этом случае такие же, как в п. 3.5.1, только флаг стоит в поле **«Удаленно»**. Папку со звуковыми файлами в этом случае не указываем, т.к. путь к ней задается на периферийном сервере.

Открываем справочник **«Терминалы звука»** и создаем для каждого модуля учетную запись; чтобы упорядочить названия, рекомендуется называть терминалы звука, запущенные на том же компьютере, что и терминалы табло, одним именем, соответствующим серверу периферии:

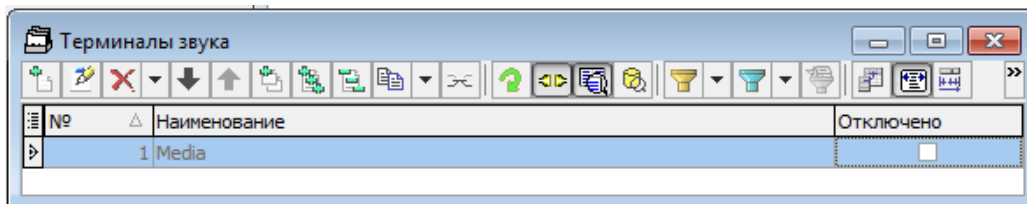


Рисунок 177 – Пример справочника «Терминалы звука».

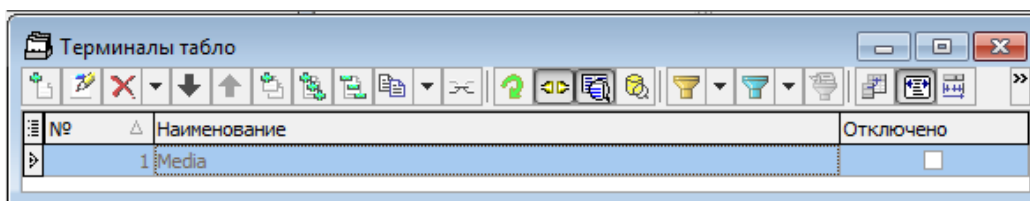


Рисунок 178 – Пример справочника «Терминалы табло».

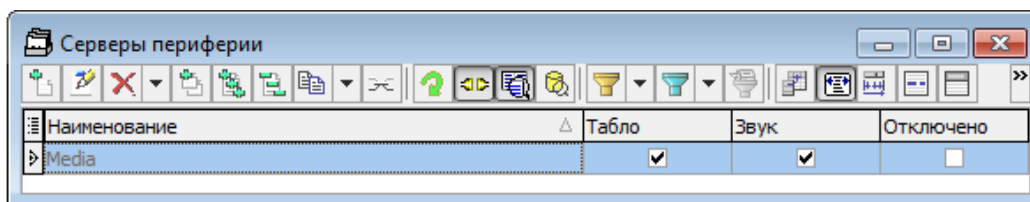


Рисунок 179 – Пример справочника «Серверы периферии».

На период настройки, чтобы временно отключить звуковое оповещение на определенном сервере периферии, а табло – оставить во включенном состоянии, ставим флаг **«Отключено»** в справочнике **«Терминалы звука»**. Если хотим отключить временно и табло и звук, ставим флаг **«Отключено»** в справочнике **«Серверы периферии»**.

3.6.3 Звуковые оповещения в сложных системах

Для определения оптимальной архитектуры сложной системы необходимо:

- 1) просчитать количество зон, в которых будут звучать различные вызовы;
- 2) сделать рабочий проект размещения и коммутации динамиков, основываясь на плане помещения;
- 3) нарисовать схему подключения динамиков к усилителям, и усилителей – к серверам периферии; в случае, если получается слишком большая протяженность звукового кабеля от усилителя до динамика, часть дальних динамиков можно подключить к дополнительному усилителю и дополнительному серверу периферии;
- 4) определить требования к звуковым картам и материнским платам серверов периферии:
 - если к серверу подключается один или два усилителя, подойдет любая материнская карта с интегрированной звуковой картой;

- если к серверу подключается от трех до десяти усилителей, потребуются соответствующие материнская и звуковая карты (например, материнка с интегрированной 5.1 звуковой позволит использовать до 6 каналов);
- если нужно больше шести усилителей, либо доукомплектовываем медиасервер дополнительными звуковыми картами, либо используем дополнительный сервер периферии;

5) подсчитать получившееся количество динамиков, усилителей, серверов периферии;

6) определить условия, при которых на определенном рабочем месте при приглашении по определенной услуге в определенной зоне должно прозвучать определенное звуковое оповещение, заполнив нижеприведенную таблицу (пример заполнения):

№	АРМ	Сервер периферии	Зона	Фраза	Услуга
1	Касса 1	192.168.1.101		Старший инкассатор маршрута номер М, Вас ожидает бухгалтер. Для прохода в операционную кассу номер один, поднесите Вашу карту к считывателю	Сторонние
2	Касса 1			Инкассаторы маршрута номер М, пройдите в операционную кассу номер К	Выдача ценностей
3	Касса 1	192.168.1.105	Бокс 5	Старший инкассатор маршрута номер М, Вас ожидает бухгалтер. Для прохода в операционную кассу номер один, поднесите Вашу карту к считывателю	
4	Касса 1	192.168.1.105	Стоянка	Инкассаторы маршрута номер М, пройдите в операционную кассу номер К	Сдача ценностей
5

Пустая ячейка в столбце «Зона» означает, что звуковое оповещение будет направлено во все зоны (по всем звуковым каналам) указанного сервера периферии. В строке 2 не указан сервер периферии, это значит, что при вызове в кассу № 1 по услуге «Выдача ценностей» фраза прозвучит по всем каналам звука. Пустая ячейка «Услуга» в строке 3 означает, что в «Боксе 5» фраза прозвучит при вызове оператором по любой услуге.

Для внесения данных в базу, открываем справочник «**АРМ операционистов**», для каждого рабочего места поочередно вносим данные на закладке «**Звук**». Если табличку оставить пустой, это будет означать, что все вызовы, сделанные данным оператором, будут отправлены во все зоны всех серверов периферии, и прозвучит фраза, выбранная по умолчанию. Если фраз несколько, но таблица пустая, значит, голосовые оповещения для данного рабочего места не предусмотрены.

Все голосовые сообщения произносятся в порядке отправки с сервера, если одновременно отправлено несколько сообщений, каждое следующее начинает звучать сразу после окончания воспроизведения предыдущего.

3.7 Подключение аппаратных пультов

Подключаем аппаратные пульты через конвертер RS485/232 к серверу периферии. Им может являться в том числе и сервер системы. Устанавливаем драйвер для конвертера CP210xVCPInstaller.exe. Скачиваем с сервера через браузер модуль **NEURONIQ Терминал 2-х кнопочных пультов обслуживания**. Устанавливаем, подключаем к серверу.

На закладке «**Настройки 2**» указываем соответствующий COM-порт.

Открываем ini-файл с настройками и в абзаце **DevicesAddresses** прописываем ТОЧНЫЕ наименования рабочих мест (как в справочнике «**АРМ операционистов**»), потом пробел, знак «равно» и адрес устройства, указанный на задней панели. В квадратных скобках указываем [2] или [18], по количеству кнопок, в зависимости от типа пульта.

[DevicesAddresses]

Окно № 1 =1073[18]

Окно № 2 =1152[18]

Окно № 3 =2709[2]

Окно № 4 =2675[2]

Глава 4. Серверный модуль

NEURONIQ Электронная очередь (позволяет управлять содержимым базы данных, осуществляет связь со всеми клиентскими модулями и управляет ими).

4.1 Обработка «Сервер»

4.1.1 Закладка «Основное»

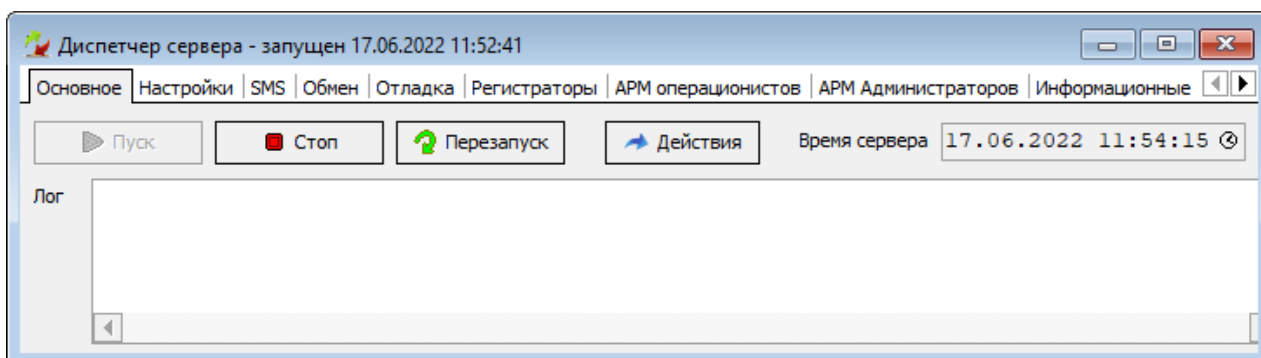


Рисунок 180 – Пример окна диспетчера сервера с открытой закладкой «Основное».

На закладке «Основное» Вам понадобятся 2 кнопки: «Пуск» и «Стоп». Они используются при значительном изменении настроек базы данных, для применения изменений ко всем запущенным клиентским приложениям.

4.1.2 Закладка «Настройки»

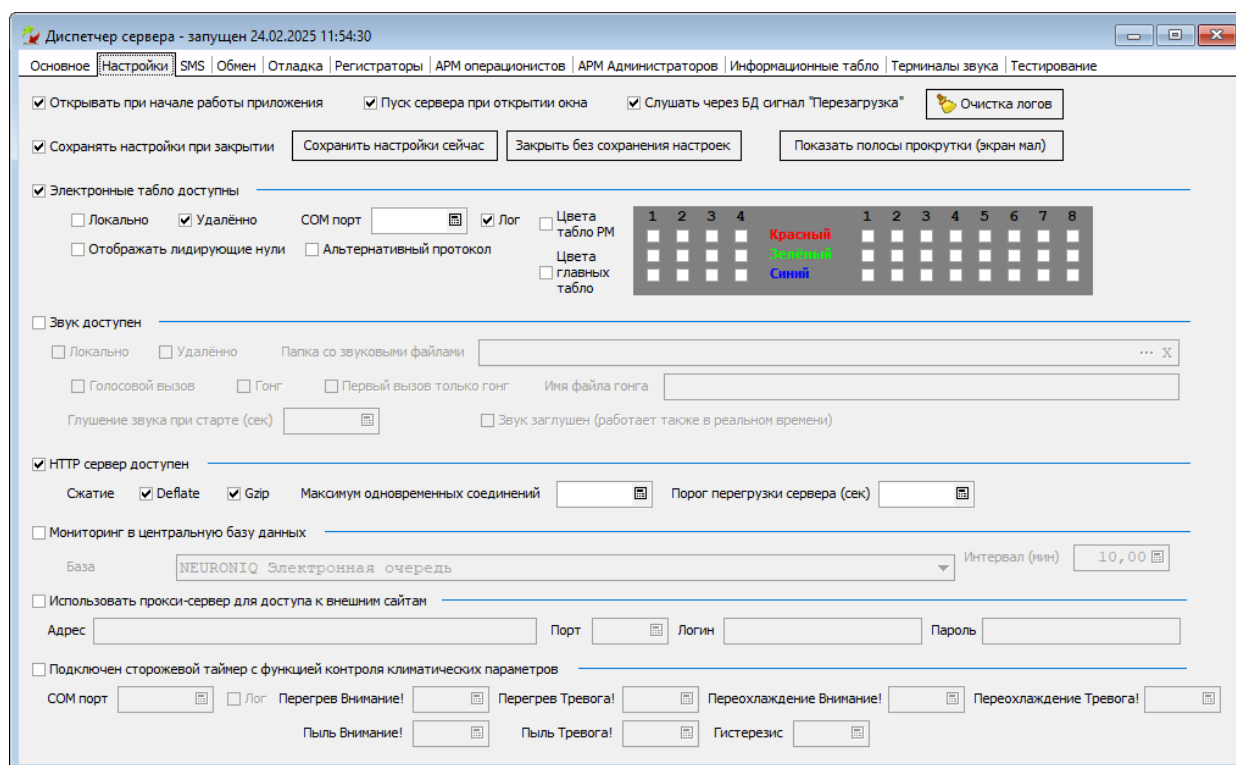


Рисунок 181 – Пример окна диспетчера сервера с открытой закладкой «Настройки».

«Открывать при начале работы приложения» – установка флажка означает, что каждый раз при запуске приложения «**NEURONIQ Сервер электронной очереди**» (**ZvCInt7.exe**, далее – «**Сервер NEURONIQ**») автоматически откроется окно обработки «Сервер». Этот флажок должен стоять на компьютере, используемом в качестве сервера системы управления очередью. В иных случаях, когда приложение используется для построения отчетов, просмотра логов, и т.д., флажок следует отключить.

«**Запуск сервера при открытии окна**» – установка флажка означает, что при запуске «**Сервера NEURONIQ**» Вам не придется использовать кнопки «Запуск» и «Стоп» на закладке «Основное». Удобно использовать после запуска системы в эксплуатацию, в случаях, когда сервер СУО запускается автоматически при загрузке операционной системы.

Флаг «**HTTP сервер доступен**» должен быть установлен всегда.

Параметры «**Максимум одновременных подключений**» и «**Порог перегрузки сервера (сек)**» используются для управления нагрузкой сервера клиентскими приложениями. В список клиентских приложений, работающих на HTTP (Клиент Zv 1.3 [1.3.1.19] v.144) входят: модули управления аппаратными пультами, пульт охранника, пульт КПП, модуль вывода на ЖК.

Установка флажков «**Сжатие Deflate**» и «**Сжатие Gzip**» включает соответствующее сжатие по протоколу HTTP. Оба флага должны быть установлены.

Назовем «**Сервером периферии**» приложение на удаленном компьютере, используемое для передачи сигнала на электронные табло, LCD-мониторы, системы звукового оповещения.

«**Электронные табло доступны**» – установите флажок, если архитектура Вашей системы управления очередями подразумевает использование светодиодных электронных табло.

Установите флажок «**Электронные табло доступны «Локально»**», если электронные табло подключаются непосредственно (через COM- или USB-порт) к компьютеру, на котором запущено приложение сервера. Установите флажок «**Электронные табло доступны «Удаленно»**», если в системе используются один или несколько серверов периферии.

«**COM порт**» – здесь следует указать используемый COM-порт. Для его определения можно использовать «Диспетчер устройств» Windows.

«**Отображать лидирующие нули**» – при установленном флаге на четырехразрядном табло номер клиента «12» будет выводиться, как «0012».

«**Звук доступен**» – установите флажок, если Вы используете системы звукового оповещения. Рекомендуем устанавливать этот флажок в конце настройки, до окончания пуско-наладки и тестирования его можно убрать.

Установите флажок «**Звук доступен «Локально»**», если система звукового оповещения (усилители звука или активные колонки) подключается к серверу напрямую. Установите флажок «**Звук доступен «Удаленно»**», если в системе используются один или несколько серверов периферии.

«**Звук заглушен**» – означает, что сервер не будет отправлять команды на вывод звукового оповещения, следовательно, звук воспроизводиться не будет.

«**Глушение звука при старте (сек)**» – удобно установить небольшое значение, например, 10 сек. При перезапуске сервера на систему звукового оповещения отправляются команды вызова всех обслуживаемых клиентов. Чтобы избежать ненужного заполнения звукового пространства, рекомендуем установить небольшое значение.

«**Папка со звуковыми файлами**» – здесь следует указать путь к папке с используемыми звуковыми файлами. Если Вы используете только сервера периферии, и не выводите звук с сервера, поле следует оставить свободным.

«**Вызов по номеру**» – установите флажок при использовании автоматического голосового оповещения, например, «Клиент номер 285 приглашается в окно номер 12».

«**Гонг**» – установите флажок, если хотите, чтобы перед голосовым вызовом звучал сигнал гонга.

«Имя файла гонга» – укажите относительный путь к файлу на сервере.

4.2 Справочники

4.2.1 «Настройки»

«**Отделение**» – наименование отделения

«**Авторизация операциониста**» – при установленном флаге система запрашивает логин и пароль у каждого пользователя. Доступна автоматическая авторизация по сессии Windows.

«**Запрет сохранения пароля**» – запрещает сохранять пароль пользователя в конфигурации пульта операциониста. Каждый раз при входе требует от пользователя введения пароля.

«**Запрет регистрации**» – запрещает операционистам регистрировать пользователей.

«**Ограничивать регистрацию только на регистраторе**» - разрешает регистрироваться в очередь только на регистраторе.

«**Запрет печати талона**» - запрет печати талона посетителя.

«**Запрет вызова по номеру**» – функция вызова по номеру становится недоступной для всех операционистов.

«**Запрет изменения услуги**» – запрещает операционистам осуществлять перенаправление клиентов с изменением услуги.

«**Разрешить изменение услуги при обслуживании**» -- в процессе обслуживания оператор (операционист) может изменить услугу посетителя.

«**Запрет откладывания обслуживания**» -- атрибут устанавливает запрет операционистам откладывать обслуживание посетителя. Обслуживание должно быть завершено либо отказано в обслуживании.

«**Запрет отказа**» -- атрибут устанавливает запрет операционистам отказывать в обслуживании посетителям, не активна кнопка «Отказ» на АРМ операциониста.

«**Запрет по маршруту**» -- атрибут устанавливает запрет операционистам отправлять посетителя по маршруту, не активна кнопка «По маршруту» на АРМ операциониста.

«**Запрет по маршруту параллельно**» - атрибут устанавливает запрет операционистам отправлять посетителя по маршруту параллельно на АРМ операциониста.

«**Запрет изменения роли**» -- атрибут устанавливает запрет операционистам изменять роли на АРМ операциониста.

«**Задержка после регистрации (сек)**» – устанавливает время в секундах, через которое клиент может быть вызван после получения талона (регистрации).

«**Минимальное время обслуживания (сек)**» – задает ограничение на минимальное время обслуживания клиента. Оператор не сможет нажать кнопку «Обслужен», пока не истечет минимальное время обслуживания.

«**Не явился отложить на (мин)**» – устанавливает время (в минутах), на которое будет отложен клиент в случае нажатия на пульте операциониста кнопки «Отложить».

«**Не явился отложить раз**» – устанавливает количество возможных откладываний клиента с пульта операциониста. Если показатель равен нулю, отложить клиента невозможно.

«**Не явился отложить раз в разные**» – определяет максимальное количество раз откладывания визита посетителя по его не явке.

«**Таймаут ожидания по умолчанию (часы)**» – максимальное для данной системы допустимое время ожидания, выраженное в часах. Если Ваша система подразумевает предварительную регистрацию за несколько дней, следует установить этот параметр из расчета «**Максимальное**

количество дней для предварительной регистрации» x 24 часа. Например, при регистрации на обслуживание не более чем за 10 дней, следует установить 240 часов.

«Таймаут обслуживания по умолчанию (часы)» – максимальное для данной системы допустимое время обслуживания, выраженное в часах. Этот параметр используется для автоматического завершения обслуживания клиентов, по которым оператор не завершил обслуживание самостоятельно. Например, для финансовых организаций 2-3 часа – это предел.

«Таймаут плановой услуги (мин)» - по этому таймауту (относительно времени предварительной записи) элемент очереди с плановой услугой будет удалён.

«Фраза по умолчанию» – фраза, которая воспроизводится в момент вызова посетителя. Фразы в системе задаются в «Перечислении\Фразы».

«Расписание АРМ операторов по умолчанию» – задание расписания операторов по умолчанию.

«Расписание услуг по умолчанию» – задание расписания услуг по умолчанию.

«Поправка к расписанию для вызова процентная» - позволяет / не позволяет осуществлять вызов по поправке для перерыва.

«Поправка к расписанию для вызова абсолютная (мин)» -- позволяет не позволять осуществлять вызов посетителя по поправке для перерыва.

«Поправка к расписанию для вызова активна с (часы : мин : сек)» - обеспечивает для перерыва не позволять осуществлять вызов по поправке, а задействовать её только в конце дня.

«Дни недели +1 к сроку пререгистрации по умолчанию» -- указываются дни недели, по которым возможна предварительная регистрация на услуги.

«Шаг пререгистрации по умолчанию (мин)» – задает интервал времени (в минутах) для построения сетки предварительной записи.

«Лимит талонов на шаг пререгистрации по умолчанию» -- количество талонов, которое могут зарезервировать посетители в 1 временной интервал при предварительной регистрации.

«Минимальный срок пререгистрации по умолчанию (дни)» – устанавливает ограничение на начало срока предварительной регистрации. Например, если задаём «1», то можно будет записаться не позже 1 дня вперед, но не позже цифры дней.

«Максимальный срок пререгистрации по умолчанию (дни)» – устанавливает ограничение на окончание срока предварительной регистрации. Например, если задаём «7», то можно будет записаться на неделю вперед, но не более того.

Если установить минимальный срок «- 1» день, максимальный «-3» дня, то на календаре будет доступно 3 дня – завтра (весь день), послезавтра и весь день после послезавтра.

«Время начала пререгистрации по минимальному сроку (часы : мин : сек)» – устанавливает временной интервал, при превышении которого предварительно зарегистрированному клиенту система предложит выбор: встать в «живую» очередь, либо ждать наступления времени, на которое он брал талон.

«Время начала пререгистрации по максимальному сроку (часы : мин : сек)» – устанавливает временной интервал, в течение которого предварительно зарегистрированный клиент может подтвердить свою явку, допустимое время опоздания.

«Резервирование номеров по пререгистрации» - обеспечивает резервирование фиксированных номеров в процессе предварительной регистрации. Все талоны по предварительной записи будут выдаваться с начальными номерами соответствующих нумераторов. Например, если нумератор один (1-999), и записалось на день 35 человек, то все талоны по записи будут иметь номера от 1 до 35, а талоны живой очереди - 36 и т.д. Если нумераторов несколько, то будет зарезервировано соответствующее количество по каждому из них: например, А1-А15, В1-В12 - это талоны по записи, а А16, А17 и т.д., В13, В14 и т.д. - талоны по живой очереди. Данный прием

помогает избегать конфликтов между посетителями и организацией, когда вызывается приоритетный талон с большим номером, который посетитель получил при активации предварительной записи. Пример такой ситуации: клиент с талоном А3 ждет полчаса, а вызвали А12, потому что он по записи, с приоритетом.

«Резервирование АРМ по пререгистрации» - обеспечивает резервирование конкретного АРМ услуги в процессе предварительной регистрации. В процессе предварительной записи становится известным рабочее место, на котором будет обслужен посетитель, и его можно вывести на талон. Рекомендуется использовать, если одну и ту же услугу оказывают на удаленных друг от друга рабочих местах, например, когда кабинеты расположены на разных этажах. Либо когда оператору необходимо подготовиться к обслуживанию посетителя заранее: проверить какие-то документы, оформить заявку, отдать пачку документов на подпись.

«Прибавка к приоритету по пререгистрации» -- числовое значение, определяющее прибавку к приоритету посетителя, если он предварительно записался на услугу, присваивает приоритет больший, чем у услуг по живой очереди, чтобы клиенты, которые предварительно записались, имели больший приоритет при вызове.

«По пререгистрации рано (человек)» -- числовое значение, определяющее количество человек, которые не должны находиться в очереди до активации предварительной записи посетителя. Устанавливает количественный интервал (учитывая также временной интервал **«По пререгистрации рано (мин)»**), при превышении которого, предварительно зарегистрированному клиенту система предложит: взять талон, но вызов к оператору произойдет не ранее времени **«Предварительной регистрации»**. Например: зададим этот параметр равным 2, если в очереди по одной и той же услуге, что и предварительно записавшийся, находится 3 или более клиентов, то система дает возможность взять талон, и ждать времени **«Предварительной регистрации»**.

***Важно:** Если это поле не будет использоваться, ставим значение 0.*

«По пререгистрации рано (мин)» -- устанавливает временной интервал, при превышении которого предварительно зарегистрированному клиенту система предложит выбор: встать в «живую» очередь, либо ждать наступления времени, на которое он брал талон.

*Примечание: если заполнено поле **«По пререгистрации рано (человек)»**, интервал игнорируется при условии: зададим этот параметр равным 2, если в очереди по одной и той же услуге, что и предварительно записавшийся, находится не более 2 человек, то система дает возможность взять талон, и пойти с приоритетом.*

«По пререгистрации поздно (мин)» -- числовое значение, определяющее количество минут, которое должно быть после временного интервала записи (после предварительной записи) посетителя. Устанавливает временной интервал, в течение которого предварительно зарегистрированный клиент может подтвердить свою явку, допустимое время опоздания.

«Прибавка к приоритету по пререгистрации вовремя» -- числовое значение, определяющее прибавку к приоритету посетителя, если он прибыл вовремя по предварительной записи на услугу. Присваивает приоритет больший, чем у услуг по живой очереди, чтобы клиенты, которые предварительно записались, имели больший приоритет.

«По пререгистрации вовремя с (мин)» - числовое значение, определяющее количество минут, которое определяет интервал прибытия посетителя вовремя.

«По пререгистрации вовремя по (мин)» - числовое значение, определяющее количество минут, которое определяет интервал прибытия посетителя вовремя.

«**Коренная услуга пререгистрации**» -- это узел, начиная с которого, то, что внутри него будет отображаться в виде дерева выбора услуг на сайте пререгистрации.

«**Смещение времени пререгистрации (мин)**» - необходимо указывать для работы с сервера пререгистрации с отделениями в разных часовых поясах.

«**Длина кода активации**» – ограничивает длину кода активации предварительной регистрации.

«**Период обновления пререгистрации (мин)**» – частота обновления журнала «Пререгистрации».

«**Автоактивация за (мин)**» -- количество минут, за сколько посетитель будет автоматически активирован до времени предварительной регистрации.

«**Одобрение пререгистрации**» -- признак, определяющий необходимость одобрения пререгистрации. Используется в случаях, когда администратор при проверке предоставленных посетителем данных, может по какой-то причине отказать ему в приеме еще на этапе записи. Например, посетитель включен в "черный список", или этот посетитель записывается по несколько раз в день, блокируя запись остальным. Если в системе используются оповещения об успешной записи, оно будет отправлено только после одобрения модератором.

«**Время подтверждения пререгистрации (мин)**» -- определяет на какое время слот будет занят, но не одобрен. По прошествии этого времени временной слот освобождается. При подтверждении пререгистрации слот одобряется и занимается постоянно.

«**Страница активации по умолчанию**» – задает страницу активации предварительной записи по умолчанию, для всех услуг.

«**Страница печати по умолчанию**» – задает страницу печати по умолчанию, для всех услуг.

«**Алгоритм для ожидания на кнопке**» -- определяет тип алгоритма для ожидания на кнопке: «Время по норме обслуживания», «Количество по услуге», «Количество по услуге без обслуживаемых».

«**Запрет выдачи талона по расчёту ожидания**» -- признак запрета выдачи талона, если не истёк период ожидания.

«**Игнорировать норму обслуживания при выдаче талона**» -- признак определяет учитывается или нет норма обслуживания посетителей при выдаче талона.

«**Лимит ожидания при выдаче талона (часы)**» -- временной интервал, определяющий количество часов, которое должно пройти в ожидании выдачи талона.

«**Регистрация на несколько услуг**» – установка флага разрешает регистрацию клиента на несколько услуг, запускает отображение в модуле регистратора кнопок управления «Очистить» и «Печать талона».

«**Множественная регистрация на одну услугу**» – разрешает множественную регистрацию на одну услугу с получением единого талона. В этом случае одной записи в журнале «Клиенты» соответствует несколько записей в журнале «Очередь».

«**Норма ожидания по умолчанию (мин)**» – задает норму времени ожидания для всех услуг.

«**Норма обслуживания по умолчанию (мин)**» – задает норму времени обслуживания для всех услуг.

«**Порог ниже нормы (%)**» – устанавливает цветовую индикацию на АРМ операциониста и АРМ администратора при превышении порога времени ожидания ниже нормы (в процентах).

«**Порог выше нормы (%)**» – устанавливает цветовую индикацию на АРМ операциониста и АРМ администратора при превышении порога времени ожидания выше нормы (в процентах).

«**Тактики обслуживания**» -- признак, определяющий использование или не использование тактик обслуживания посетителей.

«**Пауза авто готов (мин)**» -- числовое значение, определяющее паузу при включении функции «автоготовности» АРМ операциониста.

«**Подключение к занятому имени модуля**» - признак, определяющий возможность подключения к программным модулям «АРМ Операциониста» АРМ Администратора.

«**Нумератор по умолчанию**» – необходимо выбрать из списка доступных нумераторов используемое по умолчанию значение.

«**Лидирующие нули нумераторов**» – управляет форматом вывода номера талона.

«**Active Directory Операционисты**» -- поле для ввода логинов операционистов, которые авторизуются на сервере, используя Active Directory.

«**Active Directory Администраторы**» -- поле для ввода логинов администраторов, которые авторизуются на сервере, используя Active Directory.

«**Active Directory Администраторы ред. пререгистраций**» -- поле для ввода логинов администраторов для редактирования записей пререгистрации, которые авторизуются на сервере, используя Active Directory.

«**Active Directory Администраторы расш. ред. пререгистраций**» -- поле для ввода логинов администраторов для расширенных функций редактирования записей пререгистрации, которые авторизуются на сервере, используя Active Directory.

«**Период синхронизации с Active Directory (мин)**» -- числовое поле, определяет период синхронизации с Active Directory.

«**Период обновления переменных терминалов (сек)**» -- числовое поле, определяющее период синхронизации и обновления переменных терминалов.

«**Длительность динамики очереди на сегодня (часы)**» -- числовое поле, определяющее длительность динамических процессов очереди.

«**Период пересчёта оценки ожидания (сек)**» -- если этот параметр больше 0, то в заданный период производится расчёт оценки ожидания для каждого элемента очереди. Для длинных очередей это может быть долго. Если параметр пуст, то значение по умолчанию: 10.

«**Период пересчёта статистики АРМ операциониста (сек)**» -- числовое поле, определяющее длительность периода пересчёта статистики АРМ для операциониста.

«**Игнорируемый интервал статистики АРМ операциониста (сек)**» -- числовое поле, определяющее минимальное время обслуживания посетителя, которое попадает в статистику АРМ операциониста.

«**Основной язык учёта**» -- определяет основной язык регистратора при многоязычной настройке системы.

«**Основной язык отображения**» -- определяет основной язык отображения на регистраторе при многоязычной настройке системы.

«**Лог очереди**» – запускает процесс логирования в журнале «Лог очереди».

«**Лог очереди детально**» – запускает детальное логирование «Лога очереди».

«**Лог периферии**» – запускает процесс логирования в журнале «Лог периферии».

«**Лог периферии детально**» – запускает детальное логирование «Лога периферии».

«**Лог снимков очереди**» – добавляет логирование снимков очереди в поле «Информация» журнала «Лог очереди».

«**Лог снимков покупателя**» – атрибут определяет нужно ли хранить снимки данных посетителей или нет.

«**Шаблон строки состояния АРМ Операциониста по умолчанию**» - атрибут определяет шаблон строки состояния АРМ Операциониста по умолчанию».

«**Шаблон строки состояния АРМ Администратора по умолчанию**» - атрибут определяет Шаблон строки состояния АРМ Администратора по умолчанию».

«**Колонки дополнительных данных АРМ операциониста**» – в поле ввода задаются колонки дополнительных данных АРМ операциониста, позволяет задать видимые колонки на пульте АРМ операциониста.

«**Имя для «Ключ доп.данных» (устарело)**» – заменяет заголовок столбца «Ключ доп.данных» в табличной части «Очередь» в модулях АРМ администратора зала, АРМ операциониста.

«**Маска для ключ дополнительных данных» (устарело)**»

«**Имя для «Ключ доп.данных 2 (устарело)**» – заменяет заголовок столбца «Ключ доп.данных 2» в табличной части «Очередь» в модулях АРМ администратора зала, АРМ операциониста.

«**Маска для «Ключ дополнительных данных 2» (устарело)**»

«**Имя для «Доп.данные кратко»(устарело)**» – заменяет заголовок столбца «Доп.данные кратко» в табличной части «Очередь» в модулях АРМ администратора зала, АРМ операциониста.

«**Маска для «Доп.данные кратко» (устарело)**» - .

«**Имя для «Доп.данные (устарело)**» – заменяет заголовок столбца «Доп.данные» в табличной части «Очередь» в модулях АРМ администратора зала, АРМ операциониста.

«**Маска для «Доп.данные» (устарело)**» - .

«**Надпись на талоне (устарело)**» – позволяет управлять дополнительной информацией, выводимой на талон через серверный модуль.

«**Надпись на талоне 2 (устарело)**» – позволяет управлять дополнительной информацией, выводимой на талон через серверный модуль.

«**Адрес сервера пререгистрации**» – определяет адрес сервера пререгистрации.

«**Адрес сервера медиа**» – определяет адрес медиасервера (сервера периферии).

«**Период сердцебиения клиента (сек)**» – рекомендуемое значение параметра – 2 секунды.

«**Порог сердцебиения клиента (сек)**» – рекомендуемое значение – 5 секунд.

«**Таймаут соединения по сети (сек)**» – здесь указывается время в секундах, по истечению которого система будет считать, что соединение по сети прервано, и запишет в журнал «Лог обслуживания» сообщение. Рекомендуемое значение – 2.

«**Таймаут команды по сети (сек)**» – здесь указывается время в секундах, в течение которого система будет ожидать ответ от клиентского модуля. В случае отсутствия ответа сервер запишет в журнал «Лог обслуживания» сообщение. Обычно устанавливается в 2 раза больше «таймаута соединения». Рекомендуемое значение – 3.

«**Таймаут результата команды по сети (сек)**» – здесь указывается время в секундах, в течение которого система будет ожидать ответ от клиентского модуля. В случае отсутствия ответа сервер запишет в журнал «Лог обслуживания» соответствующее сообщение. Обычно этот параметр устанавливается в несколько раз большим, чем «таймаут команды по сети». Рекомендуемое значение – 5.

«**Логотип отчетов**» – позволяет выбрать рисунок для отчетов из справочника «Рисунки».

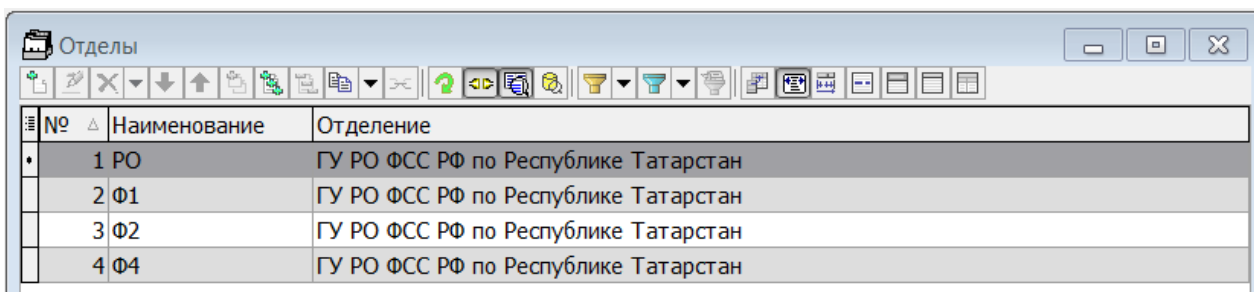
«**Общая папка**» – атрибут задаёт общую сетевую папку, например для аудио файлов. Доступ к общей сетевой папке может быть доступен для заданного пользователя и может быть указан домен

«**Домен общей папки**» – имя домена для подключения к общей сетевой папке.

«**Пользователь общей папки**» – имя пользователя для подключения к общей сетевой папке.

- «**Пароль общей папки**» – пароль пользователя для подключения к общей сетевой папке.
- «**Бренд**» – управляет отображением бренда в заголовке всех программных модулей.
- «**Плагины**» – позволяет перечислить используемые плагины.

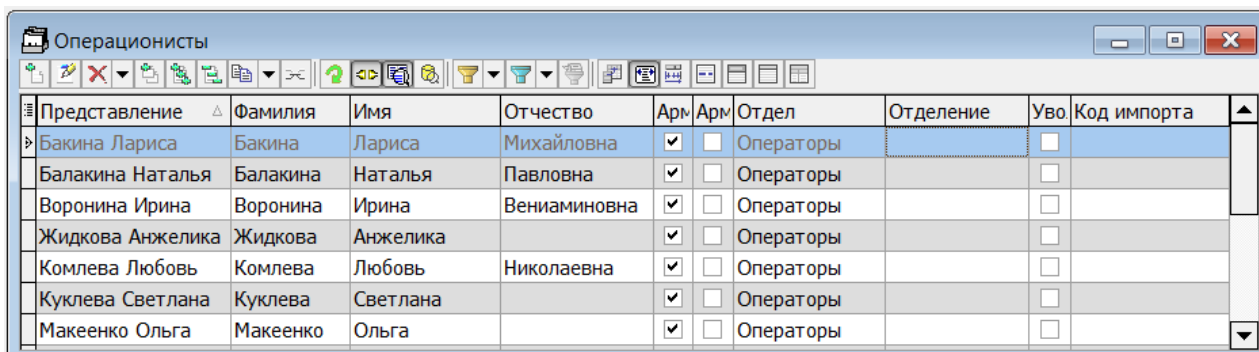
4.2.2 «Отделы»



№	Наименование	Отделение
1	РО	ГУ РО ФСС РФ по Республике Татарстан
2	Ф1	ГУ РО ФСС РФ по Республике Татарстан
3	Ф2	ГУ РО ФСС РФ по Республике Татарстан
4	Ф4	ГУ РО ФСС РФ по Республике Татарстан

Рисунок 182 – Фрагмент окна справочника «Отделы».

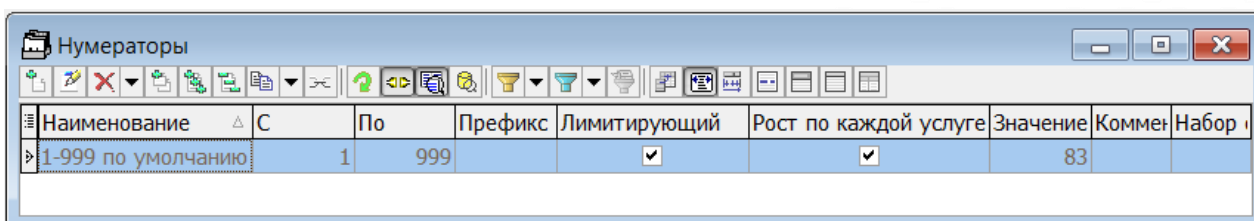
4.2.3 «Операционисты»



Представление	Фамилия	Имя	Отчество	Арм	Арм	Отдел	Отделение	Уво	Код импорта
Бакина Лариса	Бакина	Лариса	Михайловна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	
Балакина Наталья	Балакина	Наталья	Павловна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	
Воронина Ирина	Воронина	Ирина	Вениаминовна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	
Жидкова Анжелика	Жидкова	Анжелика		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	
Комлева Любовь	Комлева	Любовь	Николаевна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	
Куклева Светлана	Куклева	Светлана		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	
Макеенко Ольга	Макеенко	Ольга		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Операторы		<input type="checkbox"/>	

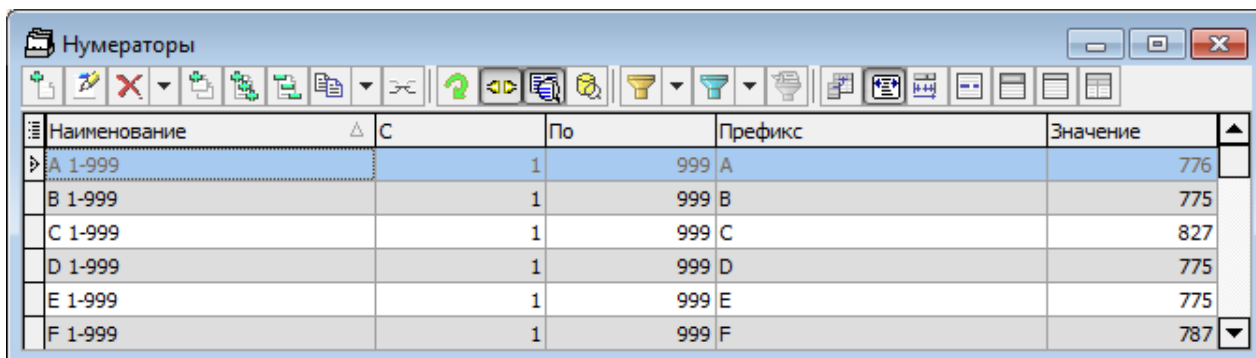
Рисунок 183 – Пример окна справочника «Операционисты».

4.2.4 «Нумераторы»



Наименование	С	По	Префикс	Лимитирующий	Рост по каждой услуге	Значение	Комментарий	Набор
1-999 по умолчанию		1	999		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	83	

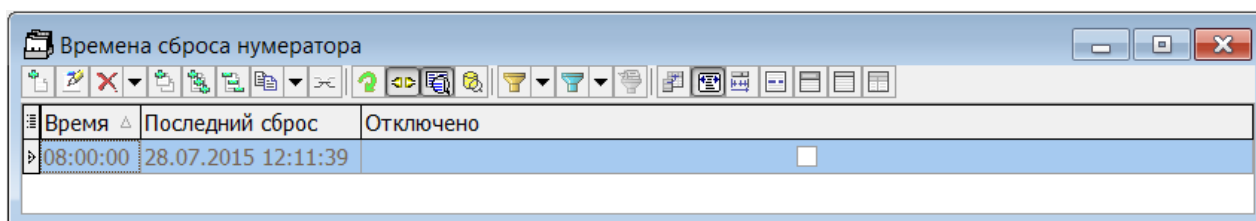
Рисунок 184 – Пример окна справочника «Нумераторы».



Наименование	С	По	Префикс	Значение
A 1-999	1	999	A	776
B 1-999	1	999	B	775
C 1-999	1	999	C	827
D 1-999	1	999	D	775
E 1-999	1	999	E	775
F 1-999	1	999	F	787

Рисунок 185 – Пример окна справочника «Нумераторы».

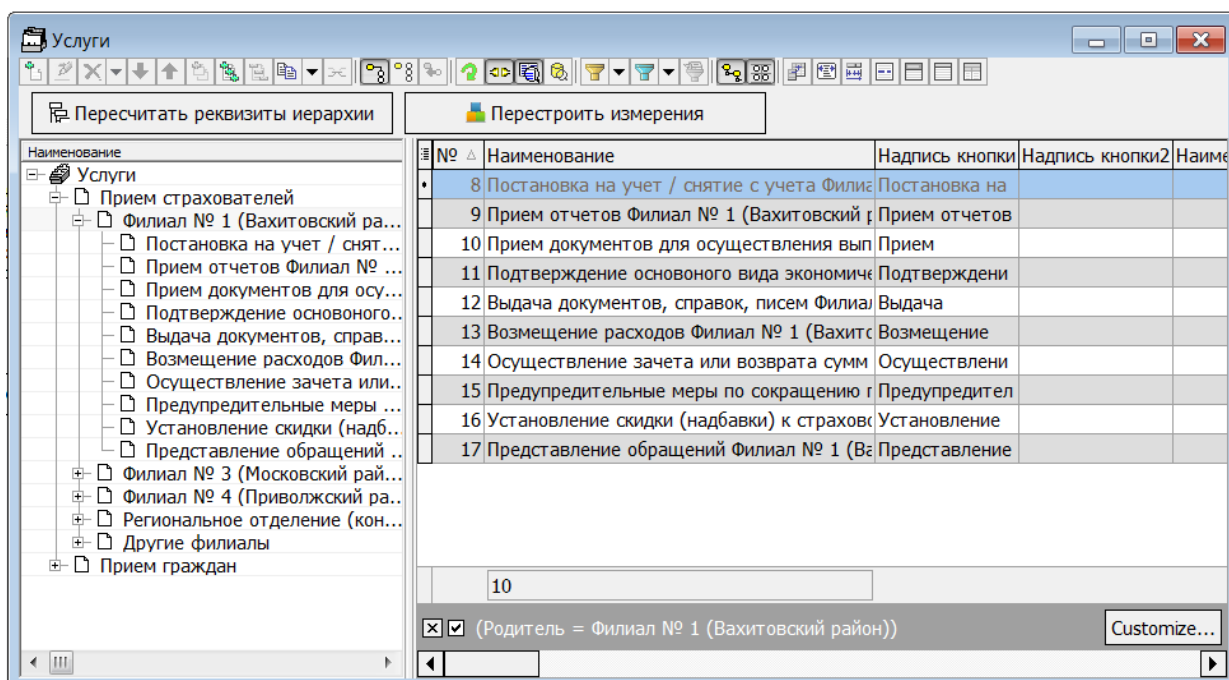
4.2.5 «Времена сброса нумератора»



Время	Последний сброс	Отключено
08:00:00	28.07.2015 12:11:39	<input type="checkbox"/>

Рисунок 186 – Пример окна справочника «Времена сброса нумераторов».

4.2.6 «Услуги»



№	Наименование	Надпись кнопки	Надпись кнопки2	Наименование
8	Постановка на учет / снятие с учета Филиал № 1 (Вахитовский район)	Постановка на		
9	Прием отчетов Филиал № 1 (Вахитовский район)	Прием отчетов		
10	Прием документов для осуществления выплаты	Прием		
11	Подтверждение основного вида экономической деятельности	Подтверждение		
12	Выдача документов, справок, писем Филиал № 1 (Вахитовский район)	Выдача		
13	Возмещение расходов Филиал № 1 (Вахитовский район)	Возмещение		
14	Осуществление зачета или возврата сумм	Осуществление		
15	Предупредительные меры по сокращению государственного задания	Предупредительные		
16	Установление скидки (надбавки) к страховому тарифу	Установление		
17	Представление обращений Филиал № 1 (Вахитовский район)	Представление		

Рисунок 187 – Пример окна справочника «Услуги».

Услуги

Родитель: Филиал № 1 (Вахитовский район)

Наименование: учет / снятие с учета Филиал № 1 (Вахитовский район) Прием страхователей

Надпись кнопки: Постановка на учет / снятие с учета

Надпись кнопки2:

Наименование в талоне:

Код:

Группа:

Уровень: 3

Приоритет:

Нумератор:

Префикс:

Исключительная:

Адресующая:

Ари обязательно:

Операционист обязателен:

Следующие

№	Следующая	Возврат
<No data to display>		

Действия Записать OK Отмена

Рисунок 188 – Фрагмент окна редактирования услуге в справочнике услуг.

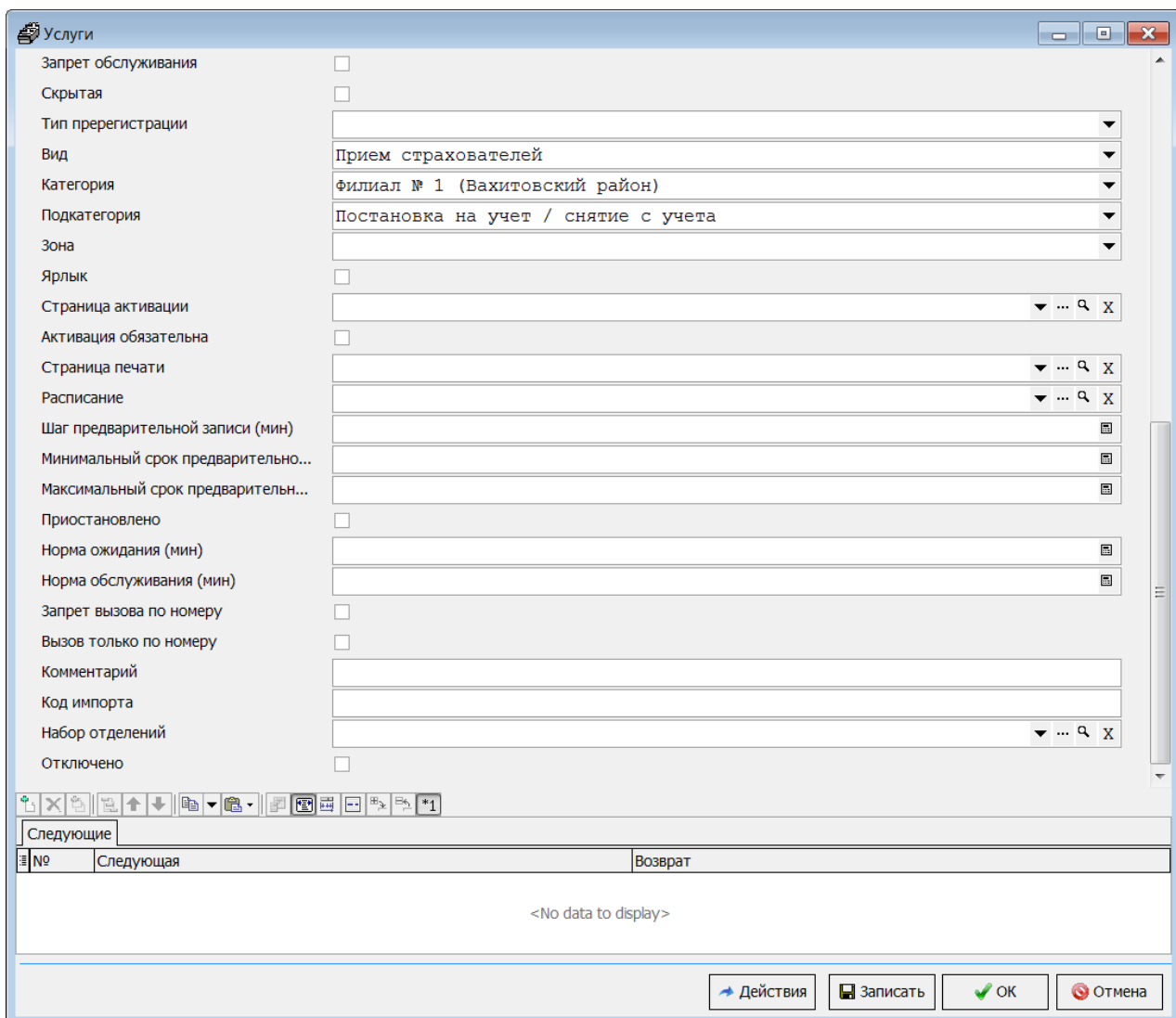
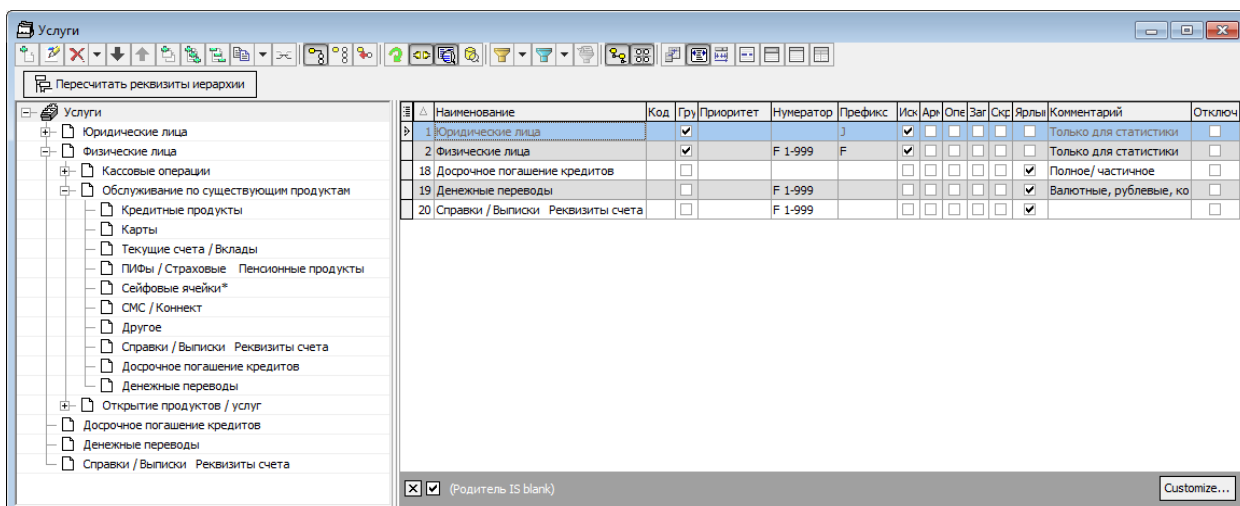
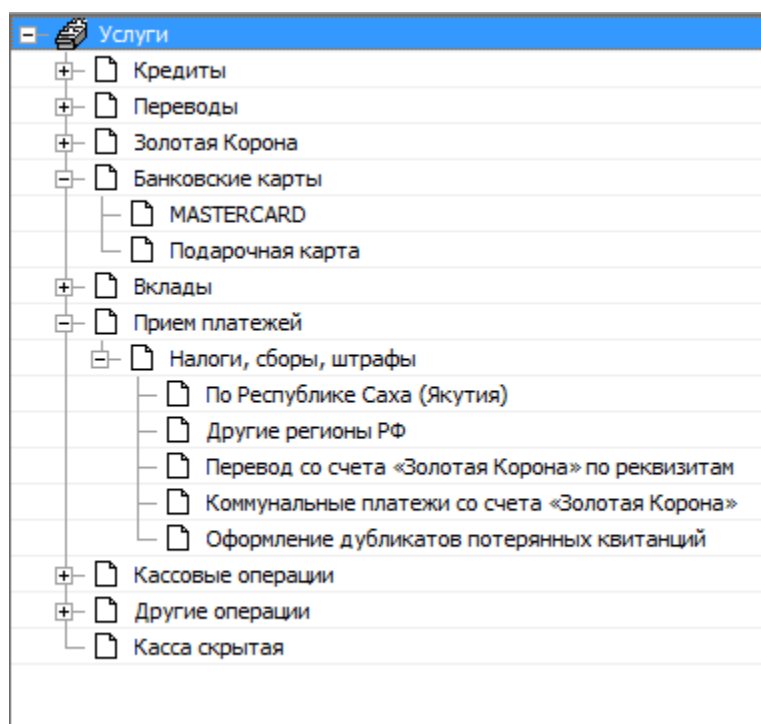


Рисунок 189 – Фрагмент окна редактирования услуге в справочнике услуг.



Наименование	Код	Гру	Приоритет	Нумератор	Префикс	Иск	Ари	Опе	Заг	Скс	Ярлык	Комментарий	Отключ
1 Юридические лица												Только для статистики	
2 Физические лица				F 1-999	F							Только для статистики	
18 Досрочное погашение кредитов												Полное/частичное	
19 Денежные переводы				F 1-999								Валютные, рублевые, ко	
20 Справки / Выписки Реквизиты счета				F 1-999									



Услуги *

Родитель: [dropdown] ... 🔍 ✕

Наименование: Денежные переводы

Код: [input]

Группа:

Приоритет: [dropdown] ... 🔍 ✕

Нумератор: F 1-999 [dropdown] ... 🔍 ✕

Префикс: [input]

Исключительная:

Акм обязательно:

Операционист обязателен:

Запрет обслуживания:

Скрытая:

Тип пререгистрации: [dropdown]

Вид: [dropdown]

Категория: [dropdown]

Подкатегория: [dropdown]

Ярлык:

Комментарий: Валютные, рублевые, конвертации

Отключено:

Следующие

№	Следующая	Возврат
<No data to display>		

Действия | Записать | OK | Отмена

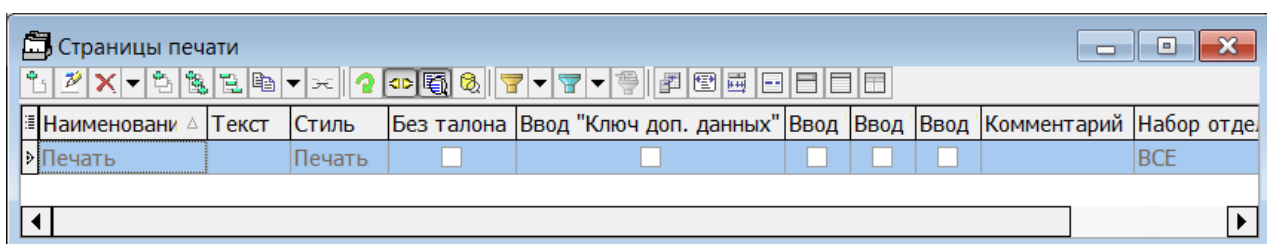
4.2.7 «Страницы активации»

Страницы активации

Наименование	Текст	Стиль	Алгоритм для "Ключ доп. данных"	Алгоритм для "Ключ доп. данных 2"	Алгоритм д
Активация	Активация	Активация	С начала	Отключено	Отключено

Рисунок 190 – Пример окна справочника «Страницы активации».

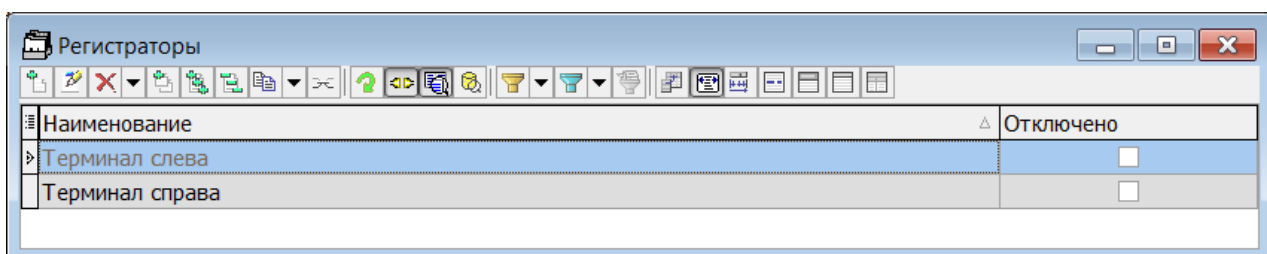
4.2.8 «Страницы печати»



Наименовани	Текст	Стиль	Без талона	Ввод "Ключ доп. данных"	Ввод	Ввод	Ввод	Комментарий	Набор отде.
Печать		Печать	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		ВСЕ

Рисунок 191 – Пример окна справочника «Страницы печати».

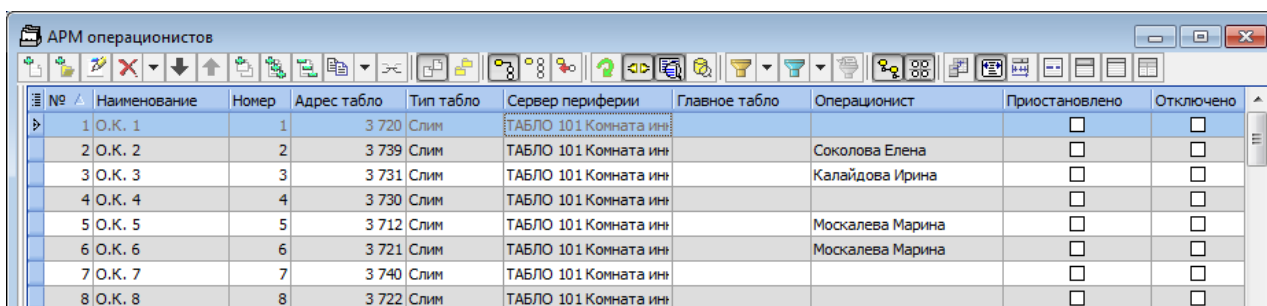
4.2.9 «Регистраторы»



Наименование	Отключено
Терминал слева	<input type="checkbox"/>
Терминал справа	<input type="checkbox"/>

Рисунок 192 – Пример окна справочника «Регистраторы».

4.2.10 «АРМ операторов»



№	Наименование	Номер	Адрес табло	Тип табло	Сервер периферии	Главное табло	Операционист	Приостановлено	Отключено
1	О.К. 1	1	3 720	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	О.К. 2	2	3 739	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин		Соколова Елена	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	О.К. 3	3	3 731	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин		Калайдова Ирина	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	О.К. 4	4	3 730	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	О.К. 5	5	3 712	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин		Москалева Марина	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	О.К. 6	6	3 721	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин		Москалева Марина	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	О.К. 7	7	3 740	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	О.К. 8	8	3 722	Слим	ТАБЛО 101 Комната ин			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Рисунок 193 – Пример окна справочника «АРМ операторов».

АРМ операторов *

Родитель: [dropdown] ... ? X

Наименование: Окно № 1

Тип: [dropdown]

Номер: 1

Адрес табло: 4 576

Тип табло: Стандарт 4

Сервер периферии: media 1

Главное табло: Главное табло 1

Главное табло 2: Главное табло 2

Главное табло 3: Главное табло 3

Роль: ф1

Операционист: Ромашкина Дарья

Расписание: Расписание работы ф1

Приостановлено:

Отделение: ГУ РО ФСС РФ по Республике Татарстан

Комментарий: [text area]

Код импорта: [text area]

Отключено:

Услуги Табло Главные табло Звук

№	Услуга	Группа	Ярлык	Расписание	Приоритет	Искл
1	Постановка на учет / снятие с учета	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
2	Прием отчетов Филиал № 1 (Вахитов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
3	Прием документов для осуществлени	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
4	Подтверждение основного вида экон	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
5	Выдача документов, справок, писем	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Действия Записать OK Отмена

Рисунок 194 – Фрагмент окна редактирования АРМ операторов в справочнике.

4.2.10.1 Табличная часть «Услуги»

№	Услуга	Группа	Ярлык	Расписание	Приоритет	Искл
1	Постановка на учет / снятие с учета	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
2	Прием отчетов Филиал № 1 (Вахитов	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
3	Прием документов для осуществлени	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
4	Подтверждение основного вида экон	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
5	Выдача документов, справок, писем	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Действия Записать OK Отмена

Рисунок 195 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Услуги» для АРМ операторов.

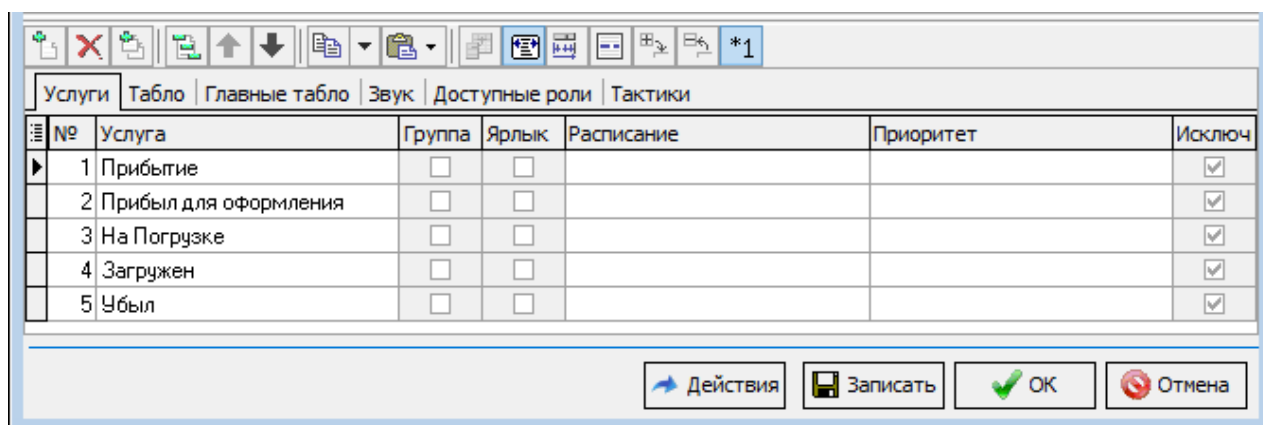


Рисунок 196 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Услуги» для АРМ операторов.

4.2.10.2 Табличная часть «Табло»

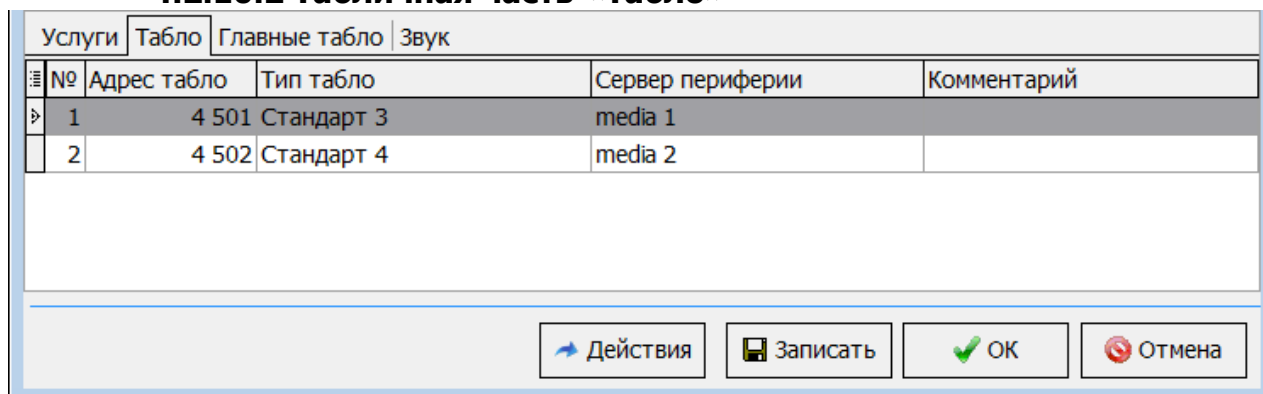


Рисунок 197 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Табло» для АРМ операторов.

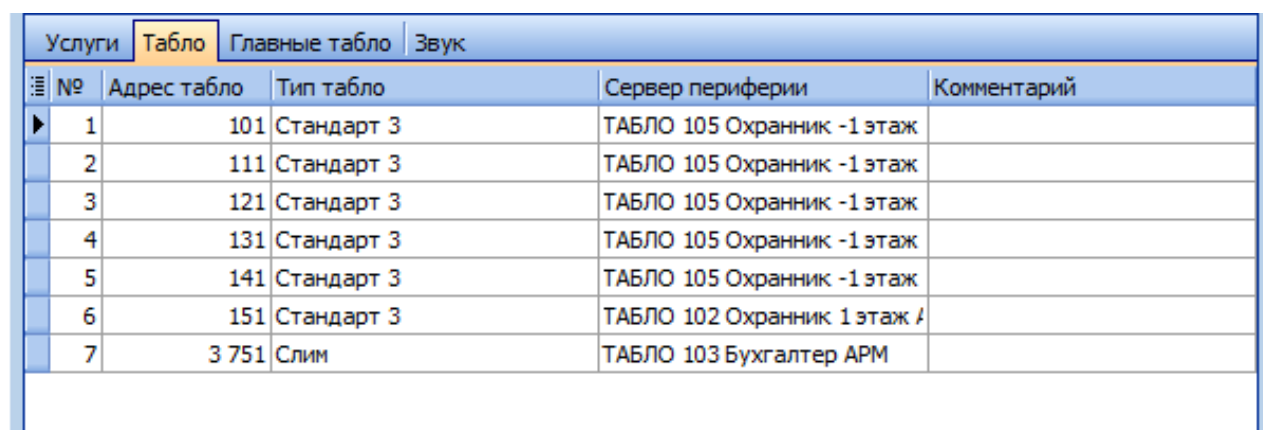


Рисунок 198 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Табло» для АРМ операторов.

4.2.10.3 Табличная часть «Главные табло»

Услуги		Табло	Главные табло	Звук
№	Главное табло			Комментарий
1	Главное табло 1			
2	Главное табло 2			
3	Главное табло 3			

Рисунок 199 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Главные табло» для АРМ операторов.

Услуги		Табло	Главные табло	Звук
№	Главное табло			Комментарий
1	Гараж 1			направо от въезда, справа, напротив 10ого
2	Гараж 2			налево, первое слева, напротив 9ого
3	Гараж 3			налево, второе слева, напротив 8ого
4	Гараж 4			налево, третье слева, напротив 7ого
5	Гараж 5			налево, одинокое посередине
6	Гараж 6			налево, почти самое дальнее
7	Гараж 7			налево, самое дальнее
8	Гараж 8			налево, второе справа, напротив 3его
9	Гараж 9			налево, первое справа, напротив 2ого
10	Гараж 10			направо, слева, напротив 1ого
11	5 бокс			

Рисунок 200 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Главные табло» для АРМ операторов.

4.2.10.4 Табличная часть «Звук»

Услуги		Табло	Главные табло	Звук	
№	Сервер периферии	Зона	Фраза	Услуга	Комментарий
1	media 1		Клиент с талоном номер Т приглашается к о	Прием страховат	
2	media 2		Клиент Т - оператор М	Прием граждан	

Рисунок 201 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Звук» для АРМ операторов.

Услуги Табло Главные табло Звук						
№	Сервер периферии	Зона	Фраза	Услуга	Комментарий	
1	105 Охранник -1 этаж (гараж)	Стоянка	Старший инкассатор маршрута	[02] Сторонние у	Старший инкассат	
2	101 Комната инкассаторов М		Инкассаторы маршрута номе	(03) Выдача ценнос	Бригада готова по	
3	101 Комната инкассаторов М		Старший инкассатор маршрута	[02] Сторонние у	Старший инкассат	
4	101 Комната инкассаторов М		Инкассаторы маршрута номе	(16) Сдача ценнос	Бригада готова по	

Рисунок 202 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Звук» для АРМ операторов.

4.2.10.5 Табличная часть «Доступные роли»

Услуги Табло Главные табло Звук Доступные роли Тактики	
№	Роль
<No data to display>	

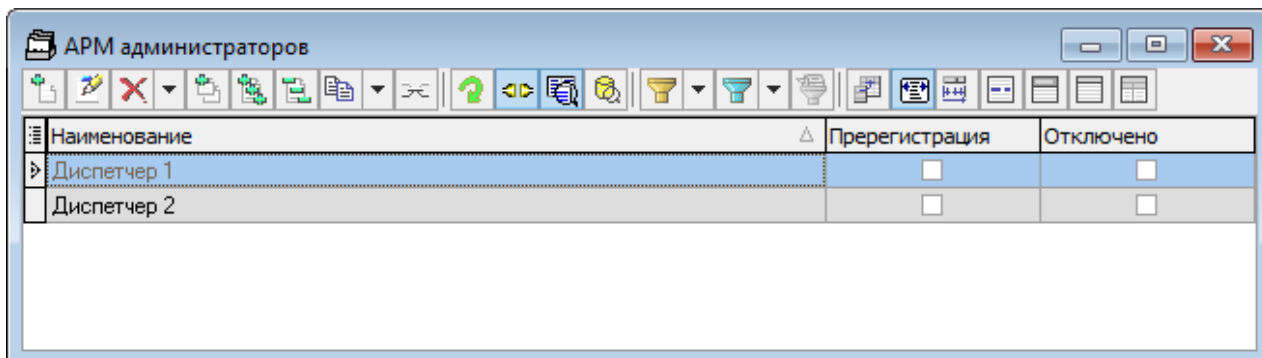
Рисунок 203 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Доступные роли» для АРМ операторов.

4.2.10.6 Табличная часть «Тактики»

Услуги Табло Главные табло Звук Доступные роли Тактики			
Тактика	Роль	Порог включения	Порог отключения
<No data to display>			

Рисунок 204 – Фрагмент окна редактирования табличной части закладки «Тактики» для АРМ операторов.

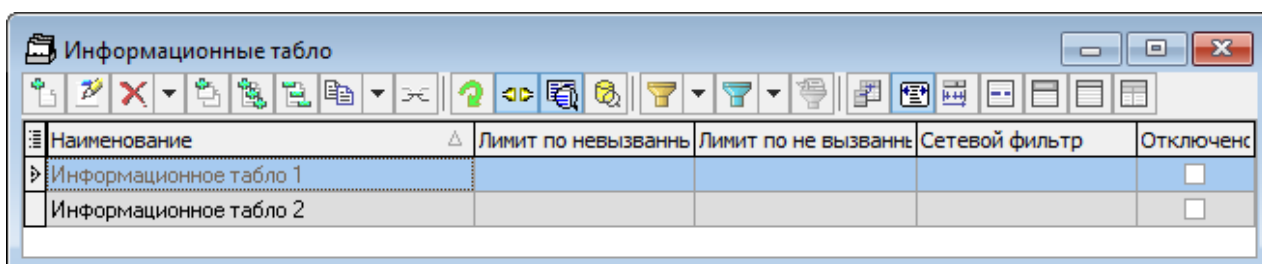
4.2.11 «АРМ администраторов»



Наименование	Пререгистрация	Отключено
Диспетчер 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Диспетчер 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Рисунок 205 – Пример окна справочника «АРМ администраторов».

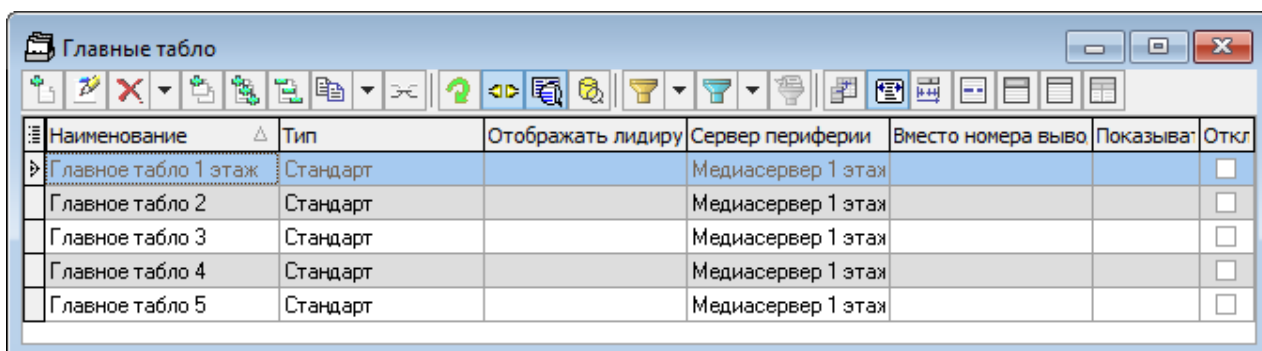
4.2.12 «Информационные табло»



Наименование	Лимит по невызвань	Лимит по не вызванье	Сетевой фильтр	Отключенс
Информационное табло 1				<input type="checkbox"/>
Информационное табло 2				<input type="checkbox"/>

Рисунок 206 – Пример окна справочника «Информационные табло».

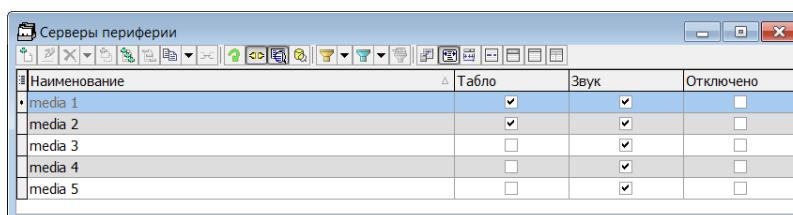
4.2.13 «Главные табло»



Наименование	Тип	Отображать лидиру	Сервер периферии	Вместо номера выво	Показыва	Откл
Главное табло 1 этаж	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 2	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 3	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 4	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>
Главное табло 5	Стандарт		Медиа сервер 1 этаж			<input type="checkbox"/>

Рисунок 207 – Пример окна справочника «Главные табло».

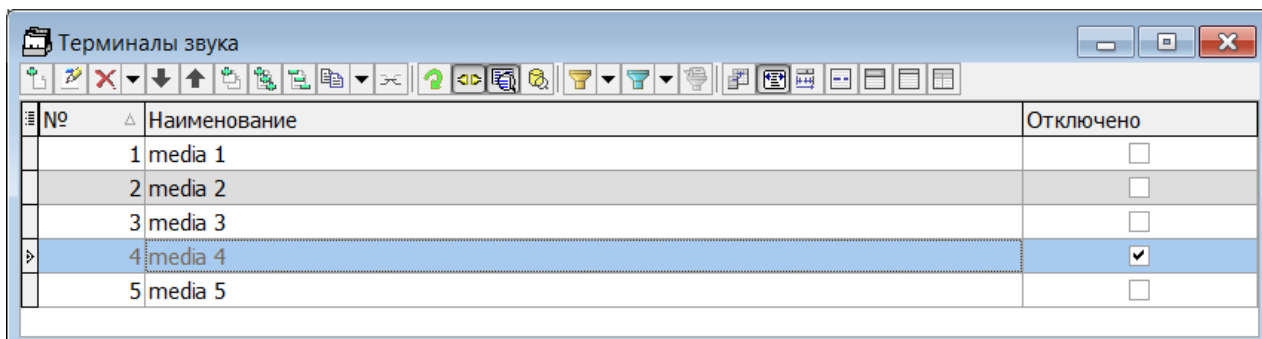
4.2.14 «Серверы периферии»



Наименование	Табло	Звук	Отключено
media 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
media 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
media 3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
media 4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
media 5	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Рисунок 208 – Пример окна справочника «Серверы периферии».

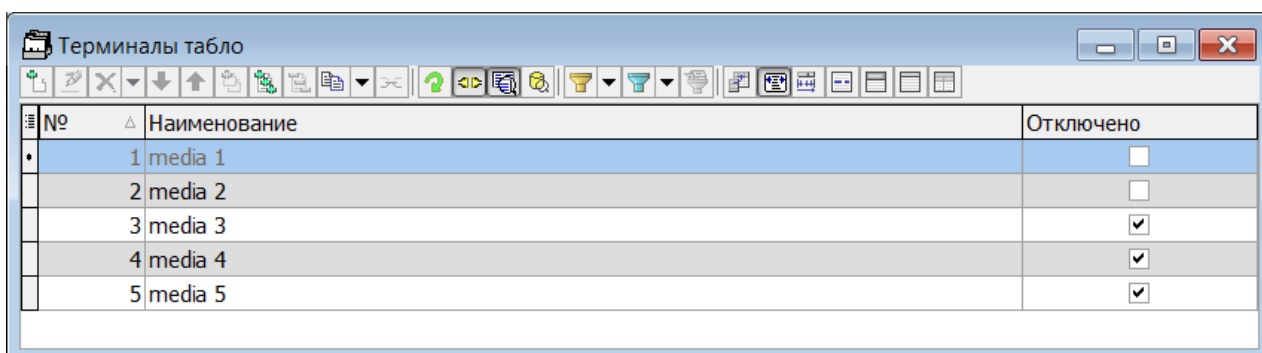
4.2.15 «Терминалы звука»



№	Наименование	Отключено
1	media 1	<input type="checkbox"/>
2	media 2	<input type="checkbox"/>
3	media 3	<input type="checkbox"/>
4	media 4	<input checked="" type="checkbox"/>
5	media 5	<input type="checkbox"/>

Рисунок 209 – Пример окна справочника «Терминалы звука».

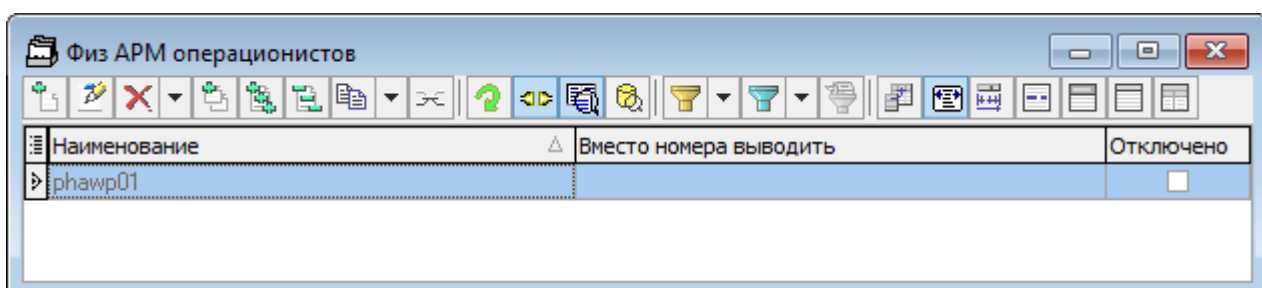
4.2.16 «Терминалы табло»



№	Наименование	Отключено
1	media 1	<input type="checkbox"/>
2	media 2	<input type="checkbox"/>
3	media 3	<input checked="" type="checkbox"/>
4	media 4	<input checked="" type="checkbox"/>
5	media 5	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 210 – Пример окна справочника «Терминалы табло».

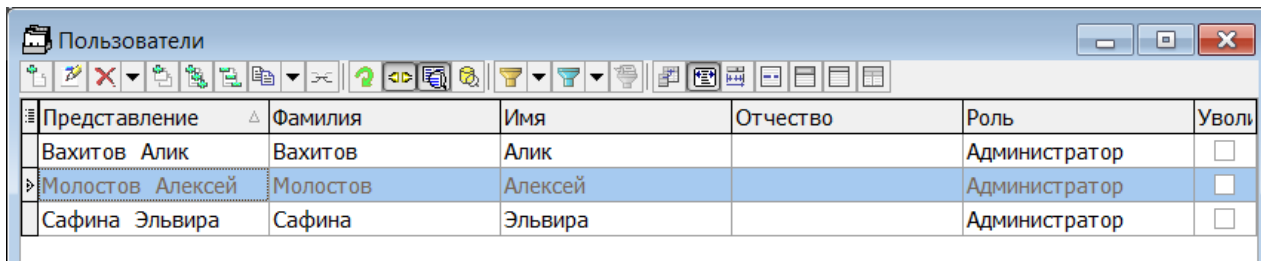
4.2.17 «Физ АРМ операторов»



Наименование	Вместо номера выводить	Отключено
phawp01		<input type="checkbox"/>

Рисунок 211 – Пример окна справочника «Физ АРМ операторов».

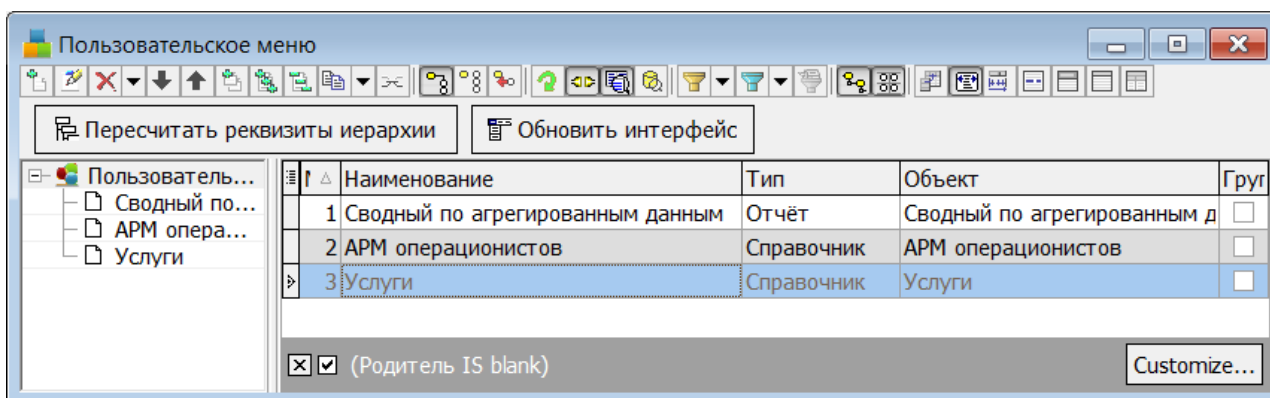
4.2.18 «Пользователи»



Представление	Фамилия	Имя	Отчество	Роль	Уволи
Вахитов Алик	Вахитов	Алик		Администратор	<input type="checkbox"/>
Молостов Алексей	Молостов	Алексей		Администратор	<input type="checkbox"/>
Сафина Эльвира	Сафина	Эльвира		Администратор	<input type="checkbox"/>

Рисунок 212 – Фрагмент окна справочника «Пользователи».

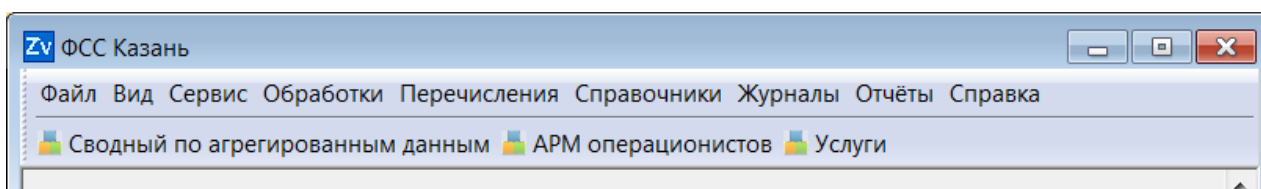
4.2.19 «Пользовательское меню»



Наименование	Тип	Объект	Групп
1 Сводный по агрегированным данным	Отчёт	Сводный по агрегированным д	<input type="checkbox"/>
2 АРМ операторов	Справочник	АРМ операторов	<input type="checkbox"/>
3 Услуги	Справочник	Услуги	<input type="checkbox"/>

(Родитель IS blank) Customize...

Рисунок 213 – Пример окна справочника «Пользовательское меню».



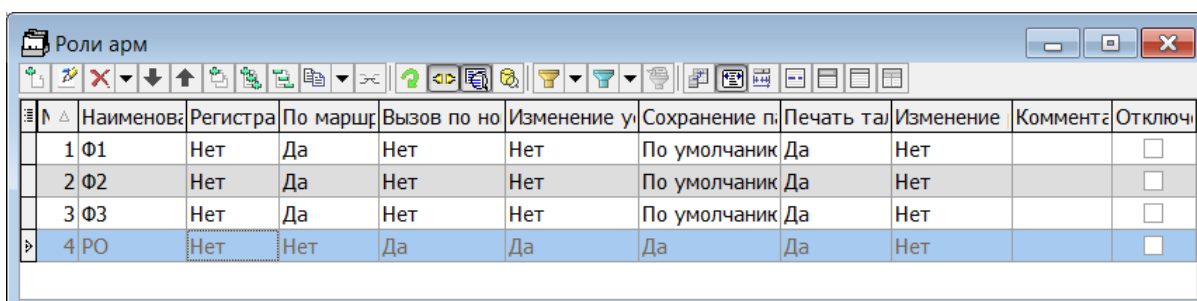
ФСС Казань

Файл Вид Сервис Обработки Перечисления Справочники Журналы Отчёты Справка

Сводный по агрегированным данным АРМ операторов Услуги

Рисунок 214 – Фрагмент окна пользователя с пользовательским меню.

4.2.20 «Роли обслуживания»



№	Наименование	Регистра	По маршрут	Вызов по но	Изменение у	Сохранение п	Печать та	Изменение	Коммент	Отключ
1	Ф1	Нет	Да	Нет	Нет	По умолчанию	Да	Нет		<input type="checkbox"/>
2	Ф2	Нет	Да	Нет	Нет	По умолчанию	Да	Нет		<input type="checkbox"/>
3	Ф3	Нет	Да	Нет	Нет	По умолчанию	Да	Нет		<input type="checkbox"/>
4	РО	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да	Нет		<input type="checkbox"/>

Рисунок 215 – Пример окна справочника «Роли обслуживания».

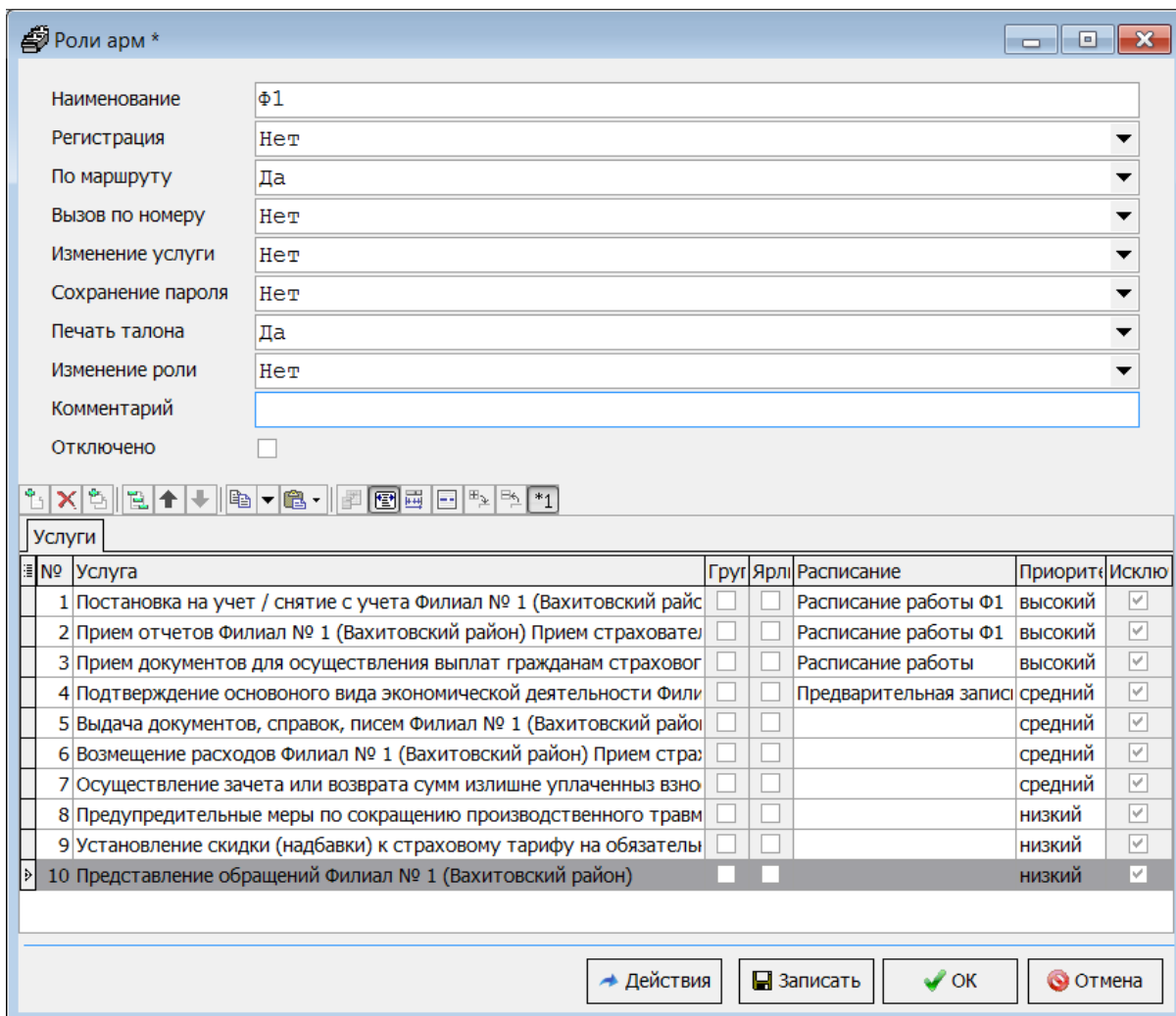


Рисунок 216 – Пример окна редактирования роли АРМ в справочнике.

4.2.21 «Отделения»

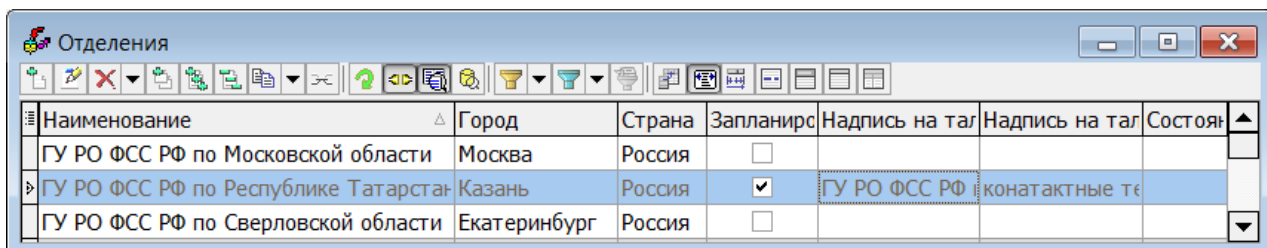


Рисунок 217 – Пример окна справочника «Отделения».

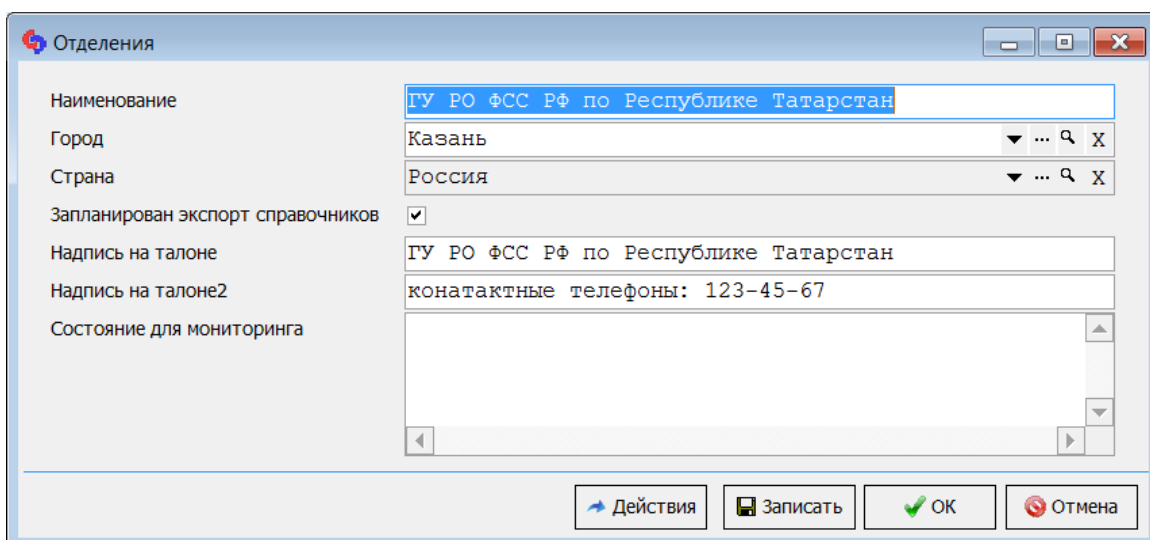


Рисунок 218 – Пример окна редактирования отделения в справочнике.

4.2.22 «Филиалы»

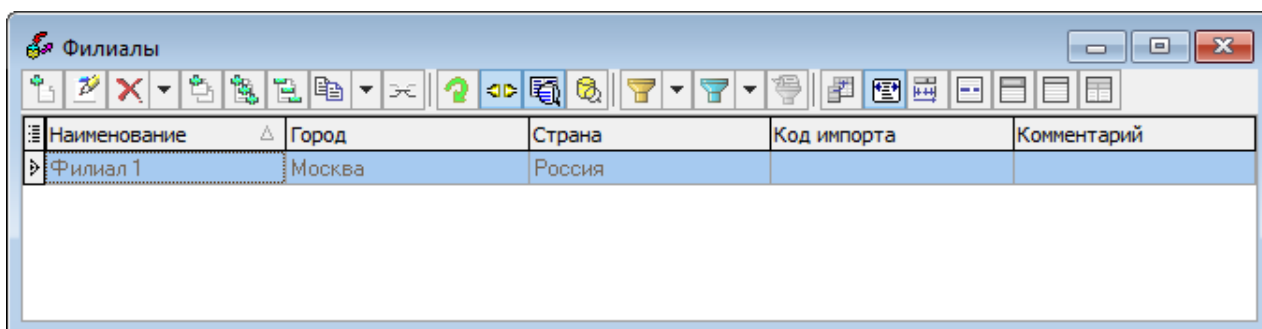


Рисунок 219 – Пример окна справочника «Филиалы».

4.2.23 «Точки оповещения»

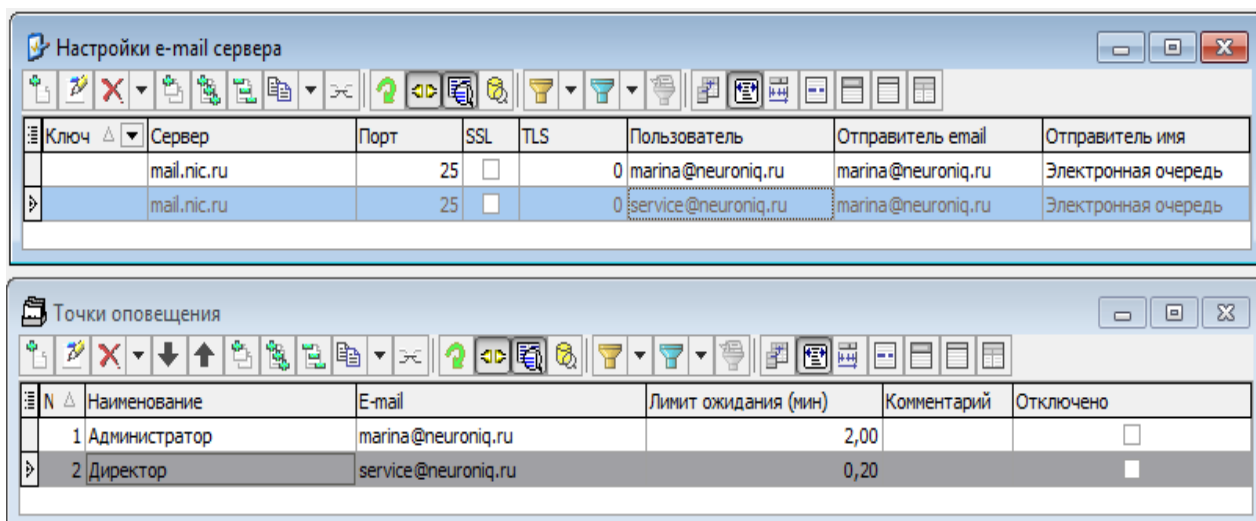
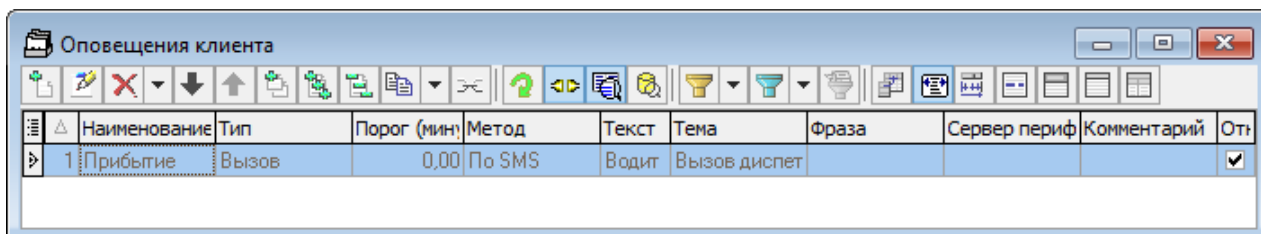


Рисунок 220 – Пример окна справочника «Точки оповещения».

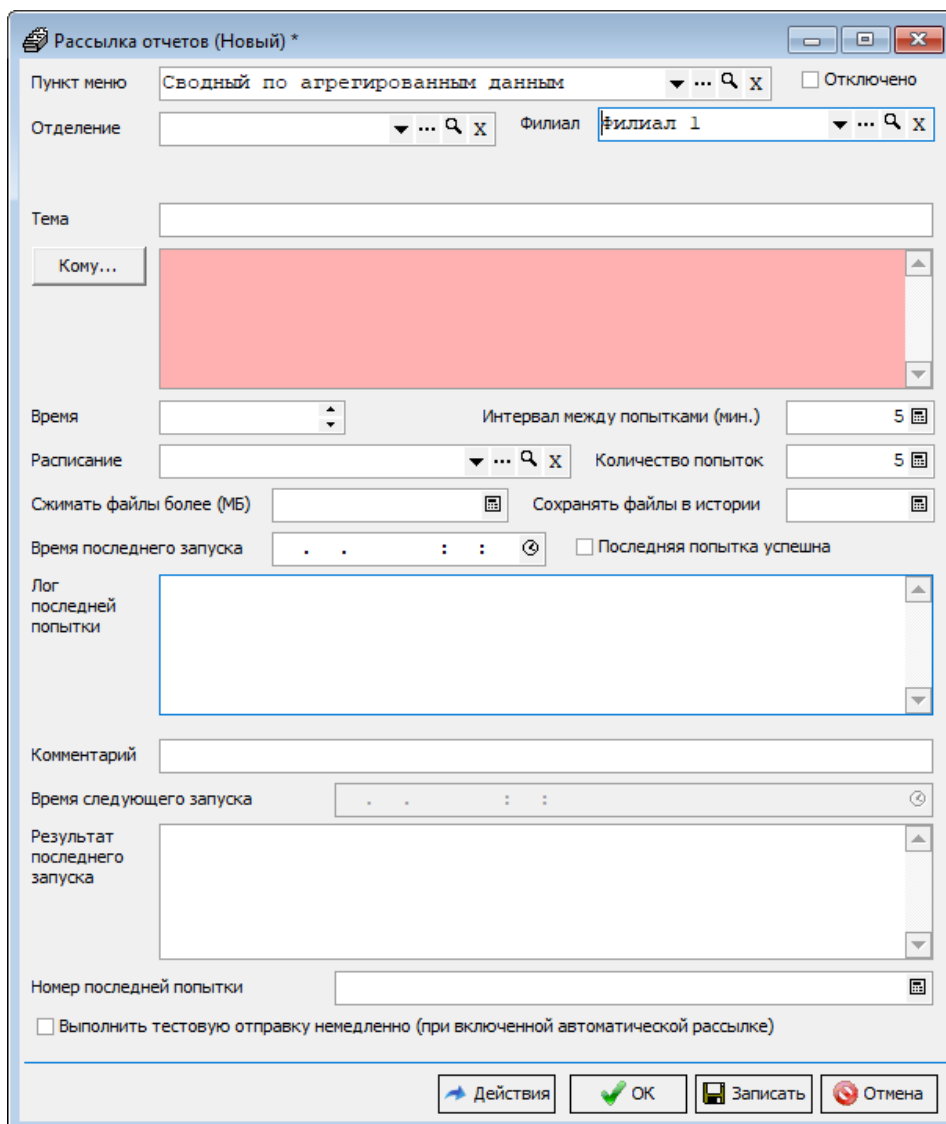
4.2.24 «Оповещения клиента»



№	Наименование	Тип	Порог (мин)	Метод	Текст	Тема	Фраза	Сервер периф	Комментарий	Отп
1	Прибытие	Вызов	0,00	По SMS	Водит	Вызов диспет				<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 221 – Пример окна справочника «Оповещения клиента».

4.2.25 «Расылка отчётов»



Пункт меню: Сводный по агрегированным данным Отключено

Отделение: Филиал: филиал 1

Тема:

Кому...

Время: Интервал между попытками (мин.): 5

Расписание: Количество попыток: 5

Сжимать файлы более (МБ): Сохранять файлы в истории:

Время последнего запуска: . . : : Последняя попытка успешна

Лог последней попытки:

Комментарий:

Время следующего запуска: . . : :

Результат последнего запуска:

Номер последней попытки:

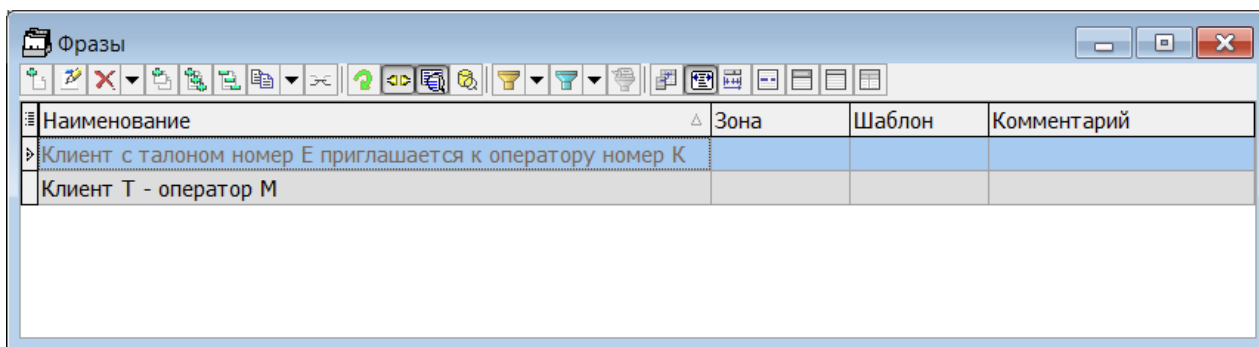
Выполнить тестовую отправку немедленно (при включенной автоматической рассылке)

Действия OK Записать Отмена

Рисунок 222 – Пример окна редактирования записи в справочнике «Расылка отчётов».

4.2.26 Дополнительные «Фразы»

Справочник «Фразы» содержит перечень фраз, которые будут воспроизводиться в зоне оповещения при приглашении посетителя по определенной услуге к определённому рабочему месту. После правильных настроек фраз, в определенной зоне должно прозвучать определенное звуковое оповещение.



Наименование	Зона	Шаблон	Комментарий
Клиент с талоном номер Е приглашается к оператору номер К			
Клиент Т - оператор М			

Рисунок 223 – Пример окна справочника «Фразы» меню «Дополнительные».

Как видно из таблицы на рисунке выше, фраза привязывается к определённой зоне оповещения. Содержание фразы для каждой из них, определяется шаблоном.

Пример шаблона для фразы звукового оповещения с возможными значениями тэгов представлен на листинге ниже:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<phrase>
```

```
  <id>строка - идентификатор сообщения; если не задана, будет NULL</id>
```

```
  <part>0,1,2,... - номер части фразы, если фраза передается частями; необязательный тэг</part>
```

```
  <last>1=yes=true/0=no=false - признак последней части фразы; если не задан, будет 1(true)</last>
```

```
  <!-- тэги file, number, direct и pause могут присутствовать в любом количестве и в любом порядке - они будут воспроизведены, как написано -->
```

```
  <file>имя файла - полное, либо относительно папки voiceDirectory</file>
```

```
  <number>
```

```
    <value>целое число (будет произнесено как числительное), если параметр отсутствует, будут произнесены только префикс и суффикс</value>
```

```
    <prefix>набор букв и цифр, произносимых в начале номера (A11 будет произнесено как А - один - один), если параметр не задан, считается пустым</prefix>
```

```
    <suffix>то же самое, но в конце номера</suffix>
```

```
    <minLength>минимальное число цифр в номере (по умолчанию - 1), если номер короче чем указано, он дополняется ведущими нулями</minLength>
```

```
    <maxLength>максимальная размерность номера (по умолчанию - неограничено), если номер длиннее, чем нужно, будут произнесены только последние цифры</maxLength>
```

```
  </number>
```

```
<pause>длительность паузы в миллисекундах</pause>
<direct>
  <value>содержимое буфера звукового потока для вывода</value>
  <!-- еще будут тэги описания заголовка и сопутствующих параметров -->
</direct>
```

```
<!-- Если следующий тэг присутствует, делается повтор фразы, иначе - нет -->
<repeat>
  <!-- здесь могут размещаться тэги file, number, direct и pause в произвольном порядке
  и количестве - они будут произнесены 1 раз между повторами основной фразы -->
</repeat>
</phrase>
```

Шаблон фразы представляет собой текст в формате «xml», содержащий имена звуковых файлов фрагментов фраз, перечисленных в тэгах **<file>** **</file>** в порядке воспроизведения фразы. Звуковые файлы фрагментов в формате «.wav» должны быть созданы заблаговременно и записаны на сервер в папку: **«C:\Users\<<Username>\AppData\Local\NEURONIQ Электронная очередь\Сервер очереди\Bin\ZvAliases\Mq\ConfData\www\q\mboard\data\voice»**.

Пример текста, содержащегося в шаблоне фразы на русском языке, представлен на листинге ниже:

```
<RUS/>
<trydir>RUSKTZ</trydir>
<file>Клиент.wav</file>
<number><prefix>%tp%</prefix><value>%t%</value></number>
<file>подойдите.wav</file>
<file>к окну.wav</file>
<number><value>%d%</value></number>
<pause>1500</pause>
```

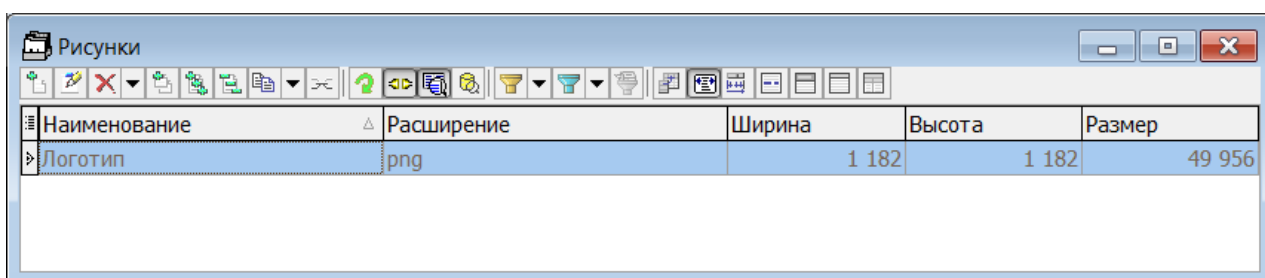
Для настройки звукового сопровождения, воспроизводимого звук через Web информационное табло, в текстовом поле «Шаблон» необходимо указать файлы для воспроизведения фразы с использованием дополнительного тега **<Item>** **</Item>**. Обернуть тэгом **<Item>** **</Item>** необходимо каждый тэг **<file>** **</file>** в шаблоне фразы. Предварительно должны быть созданы звуковые файлы с расширением «.opus», которые должны быть записаны в папку сервера очереди **«C:\Users\<<Username>\AppData\Local\NEURONIQ Электронная очередь\Сервер очереди\Bin\ZvAliases\Mq\ConfData\www\q\mboard\data\voice»**.

Пример текста шаблона фразы того же для Web информационного табло, приведён на рисунке ниже.

```
<RUS/>
<trydir>RUSKTZ</trydir>
<Item><file>Клиент.opus</file></Item>
```

```
<number><prefix>%tp%</prefix><value>%t%</value></number>
<Item><file>подойдите.wav</file></Item>
<Item><file>к окну.wav</file><Item>
<number><value>%d%</value></number>
<pause>1500</pause>
```

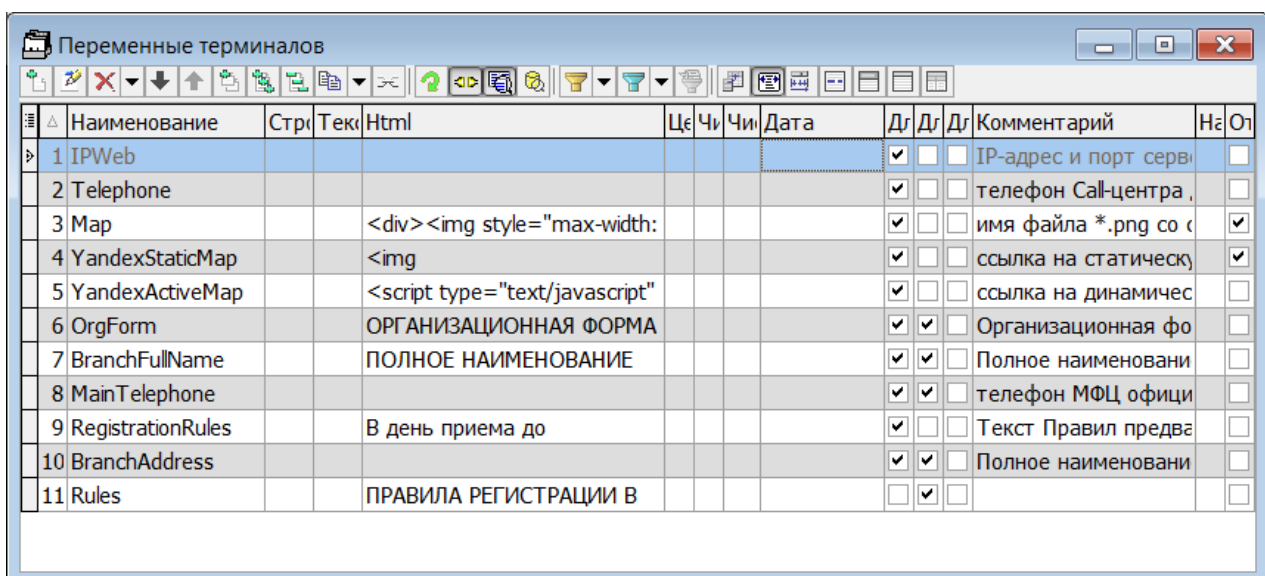
4.2.27 Дополнительные «Рисунки»



Наименование	Расширение	Ширина	Высота	Размер
Логотип	png	1 182	1 182	49 956

Рисунок 224 – Пример окна справочника «Рисунки» меню «Дополнительные».

4.2.28 Дополнительные «Переменные терминалов»



Наименование	Стр	Тек	Html	Ц	Ч	Чи	Дата	Др	Дл	Дл	Комментарий	Не	Оп
1 IPWeb								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	IP-адрес и порт серви	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Telephone								<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	телефон Call-центра	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Map			<div><img style="max-width:					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	имя файла *.png со с	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 YandexStaticMap			<img					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ссылка на статическу	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 YandexActiveMap			<script type="text/javascript"					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ссылка на динамичес	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 OrgForm			ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ФОРМА					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Организационная фо	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 BranchFullName			ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Полное наименовани	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 MainTelephone								<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	телефон МФЦ офици	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 RegistrationRules			В день приема до					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Текст Правил предва	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 BranchAddress								<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Полное наименовани	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Rules			ПРАВИЛА РЕГИСТРАЦИИ В					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Рисунок 225 – Пример окна справочника «Переменные терминалов» меню «Дополнительные».

The screenshot shows a window titled "Переменные терминалов" (Terminal Variables) with a list of fields for editing a record. The record name is "YandexActiveMap". The "Html" field contains a JavaScript script: `<script type="text/javascript" charset="utf-8" src="htt`. The "Комментарий" (Comment) field contains the text "ссылка на динамическую Яндекс карту для проезда к офису о". The "Для веб сервера" (For web server) checkbox is checked, while others are unchecked. At the bottom, there are buttons for "Действия" (Actions), "Записать" (Save), "OK", and "Отмена" (Cancel).

Наименование	YandexActiveMap
Строка	
Текст	
Html	<code><script type="text/javascript" charset="utf-8" src="htt</code>
Целое	
Число2	
Число4	
Дата	
Для веб сервера	<input checked="" type="checkbox"/>
Для регистратора	<input type="checkbox"/>
Для информационного табло	<input type="checkbox"/>
Комментарий	ссылка на динамическую Яндекс карту для проезда к офису о
Набор отделений	
Отключено	<input type="checkbox"/>

Действия Записать OK Отмена

Рисунок 226 – Фрагмент окна редактирования записи в справочнике «Переменные терминалов».

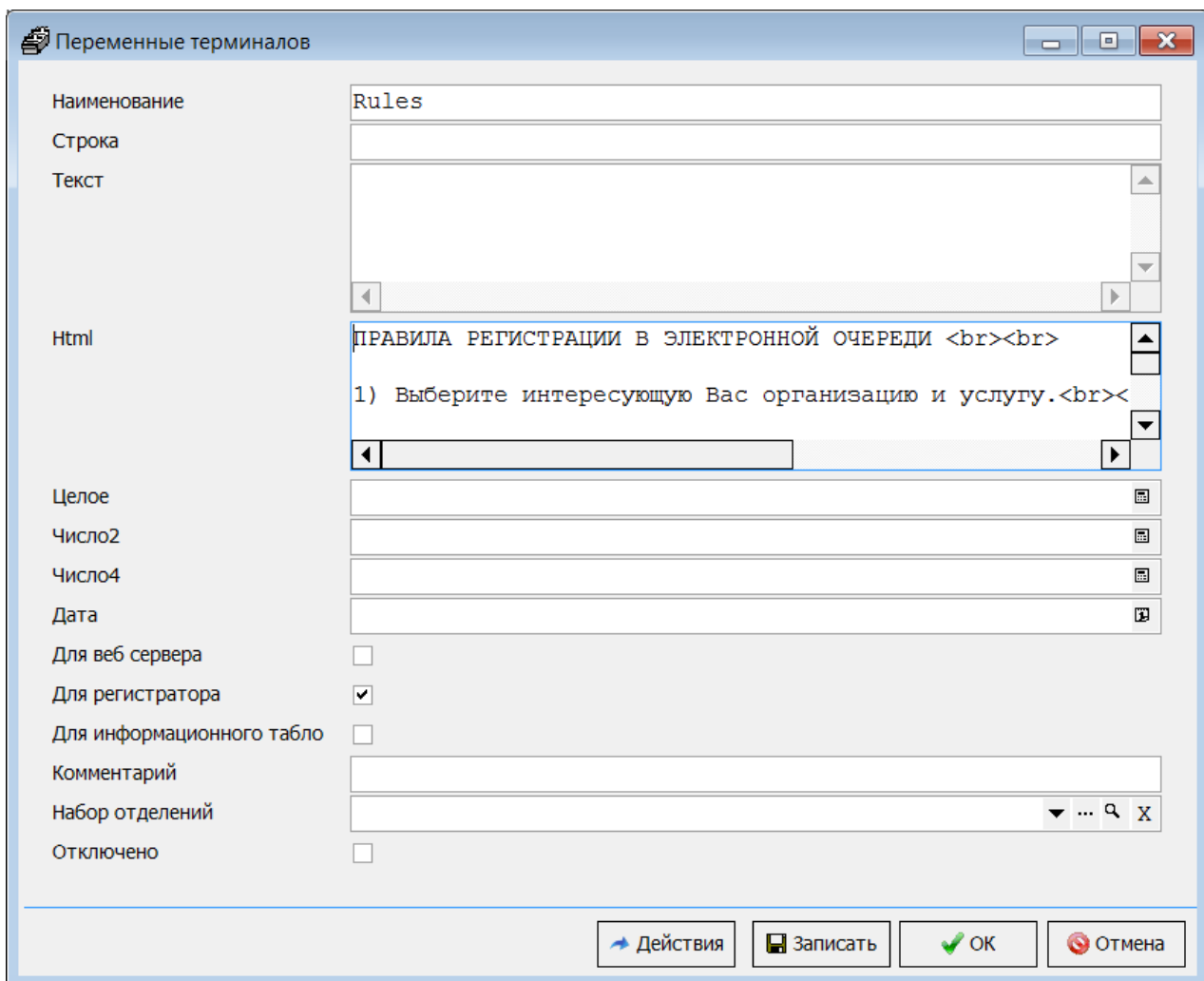


Рисунок 227 – Фрагмент окна редактирования записи в справочнике «Переменные терминалов».

4.2.29 Дополнительные «Электронные коды»

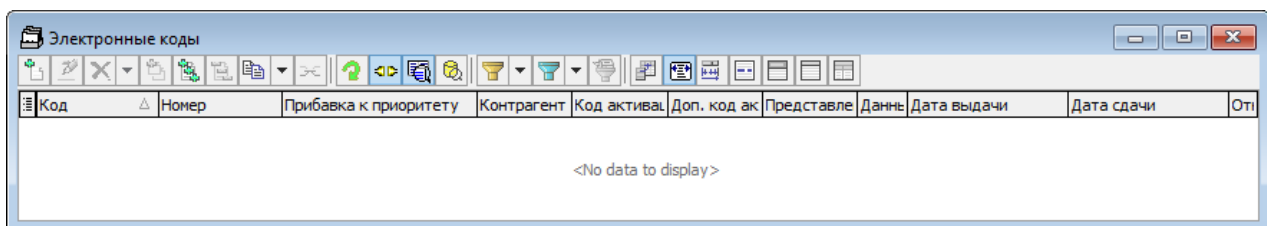


Рисунок 228 – Пример окна справочника «Электронные коды».

4.2.30 Дополнительные «Связки взаимно блокирующих АРМ операторов»

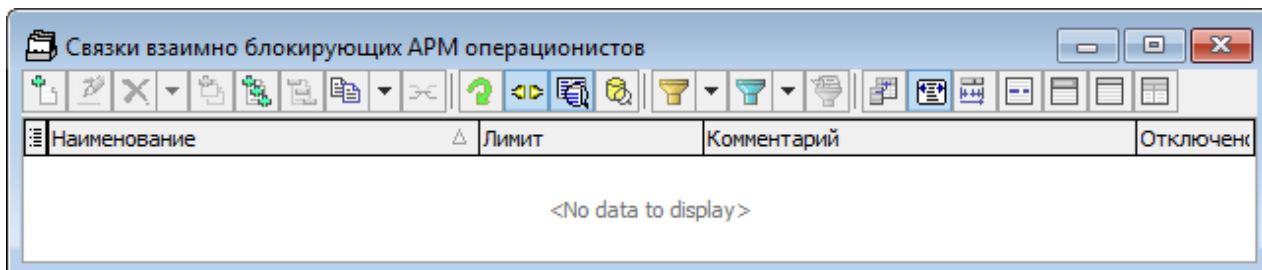


Рисунок 229 – Пример окна справочника «Связки взаимно блокирующих АРМ операторов».

4.2.31 Дополнительные «Связки блокирующих услуг»

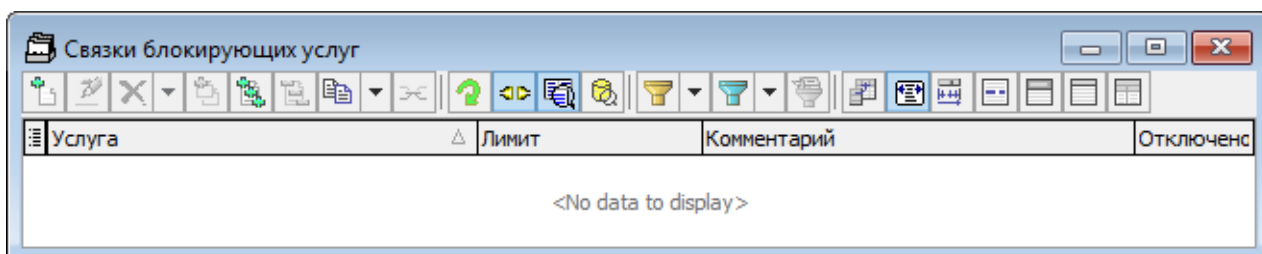


Рисунок 230 – Пример окна справочника «Связки блокирующих услуг».

4.2.32 Дополнительные «Принтеры»

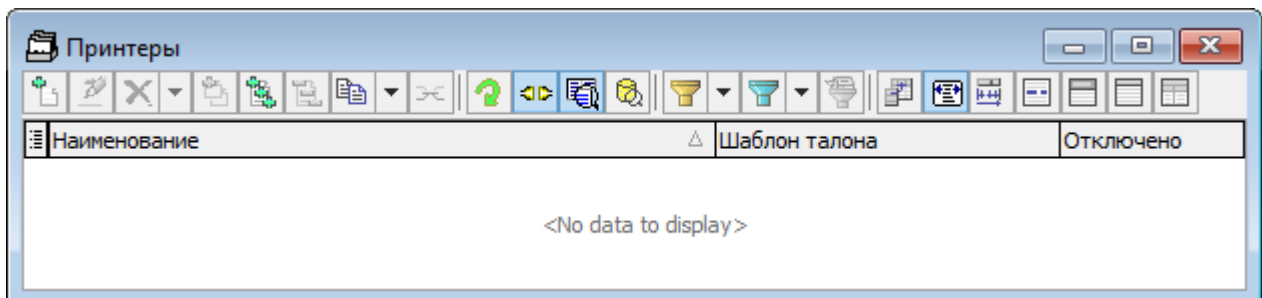


Рисунок 231 – Пример окна справочника «Принтеры».

4.2.33 Дополнительные «Расширенные параметры»

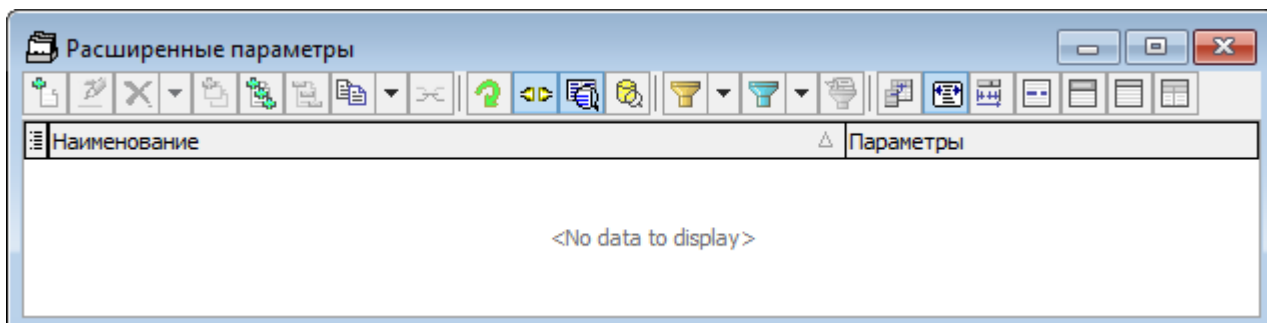


Рисунок 232 – Пример окна справочника «Расширенные параметры».

4.2.34 Дополнительные «Вспомогательный справочник»

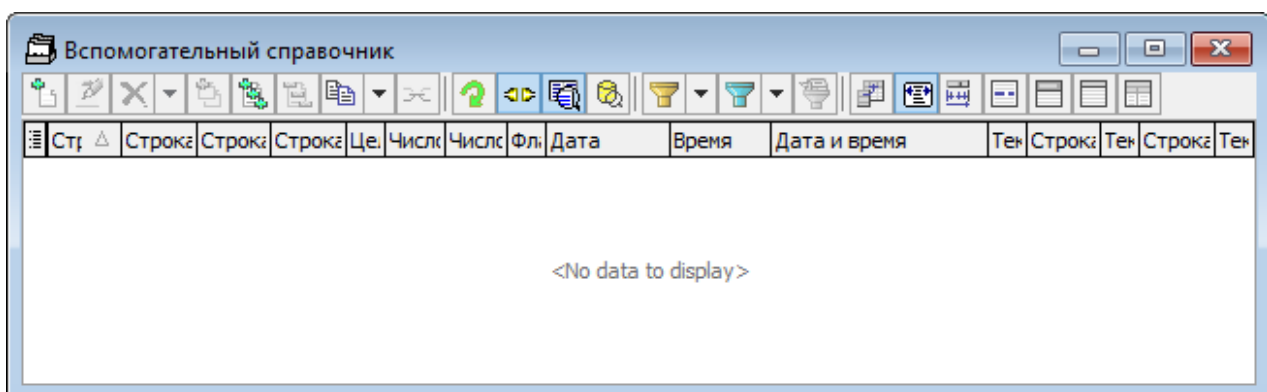


Рисунок 232 – Пример окна справочника «Вспомогательный справочник».

4.2.35 Языки «Языки»

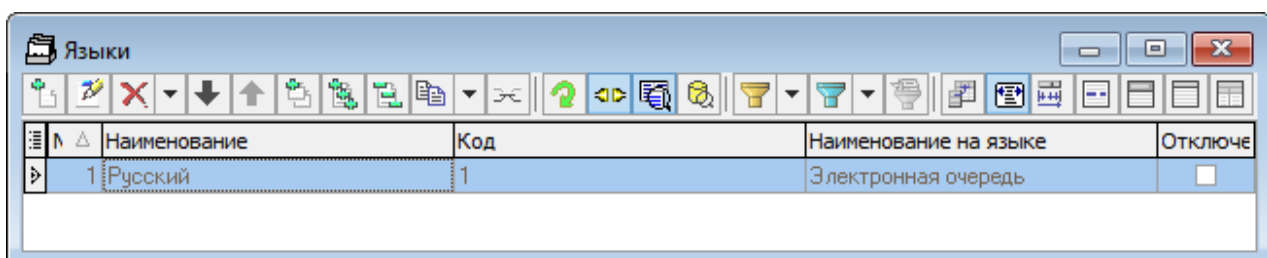


Рисунок 233 – Пример окна справочника «Языки».

4.2.36 Языки «Надписи общие»

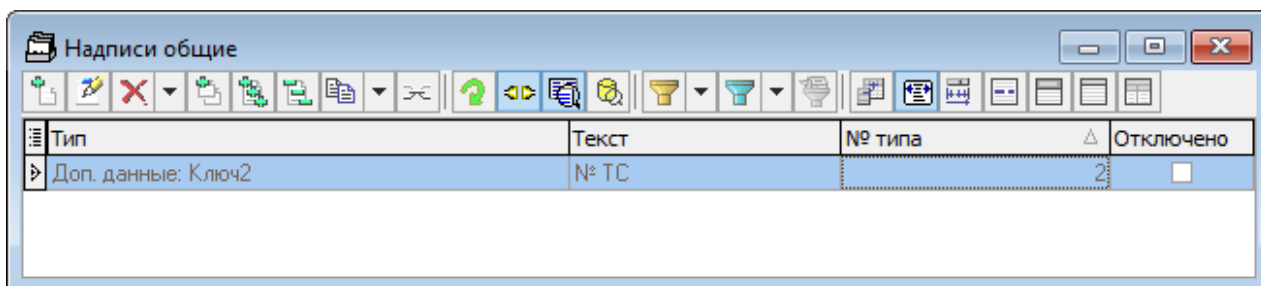


Рисунок 234 – Пример окна справочника «Надписи общие».

4.2.37 Языки «Надписи регистратора»

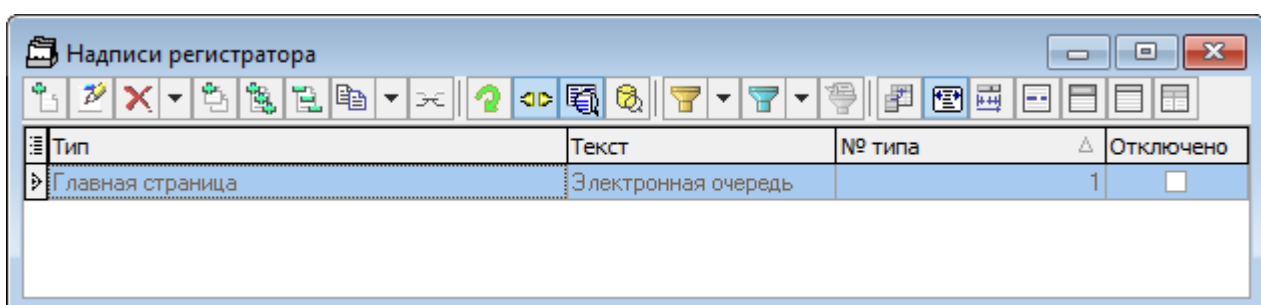


Рисунок 235 – Пример окна справочника «Надписи регистратора».

4.2.38 Языки «Надписи информационного табло»

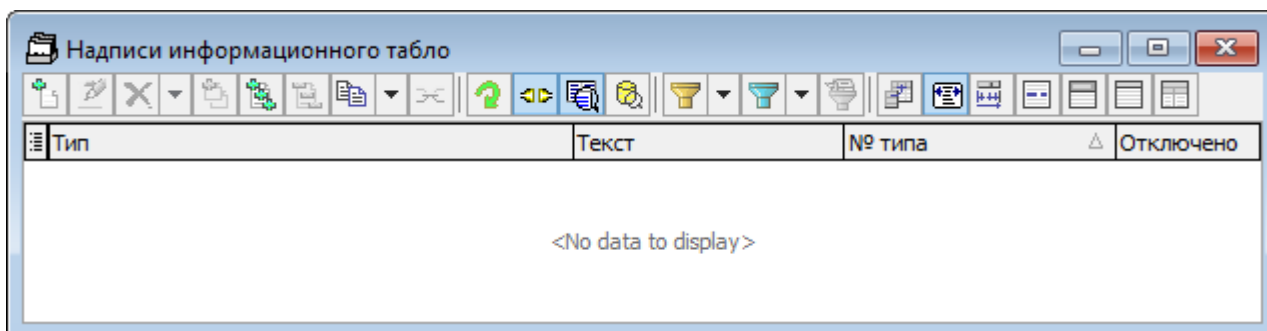


Рисунок 236 – Пример окна справочника «Надписи информационного табло».

4.2.39 Языки «Надписи пререгистрации»

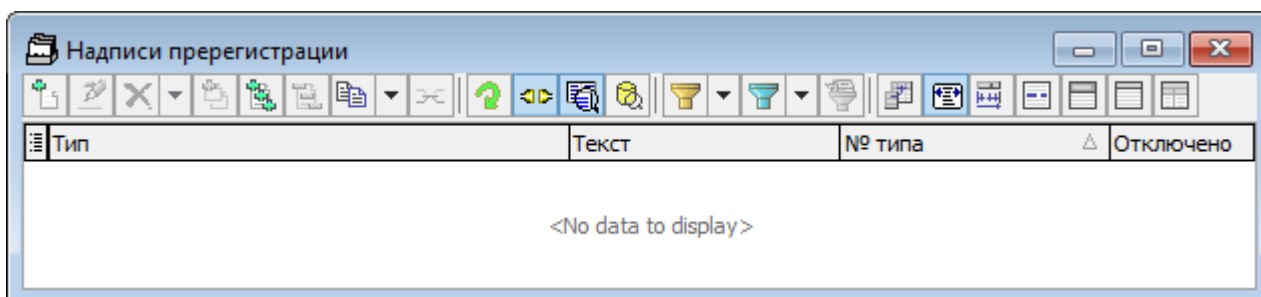


Рисунок 237 – Пример окна справочника «Надписи пререгистрации».

4.2.40 Языки «Надписи анкетирования»

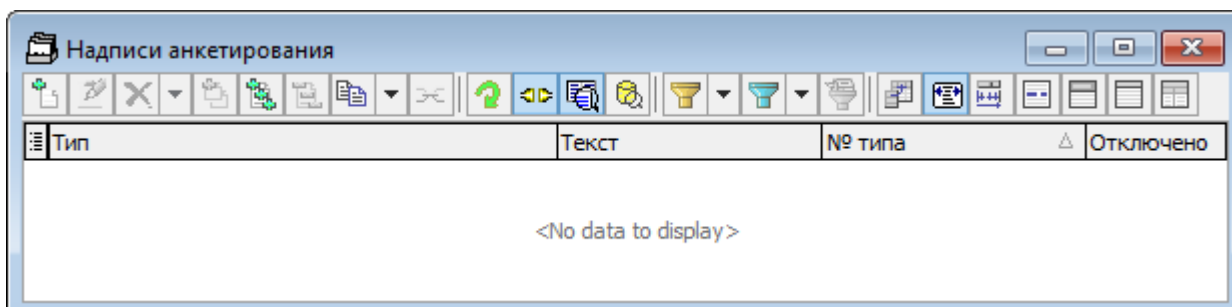


Рисунок 238 – Пример окна справочника «Надписи анкетирования».

4.2.41 Языки «Типы надписей анкетирования»

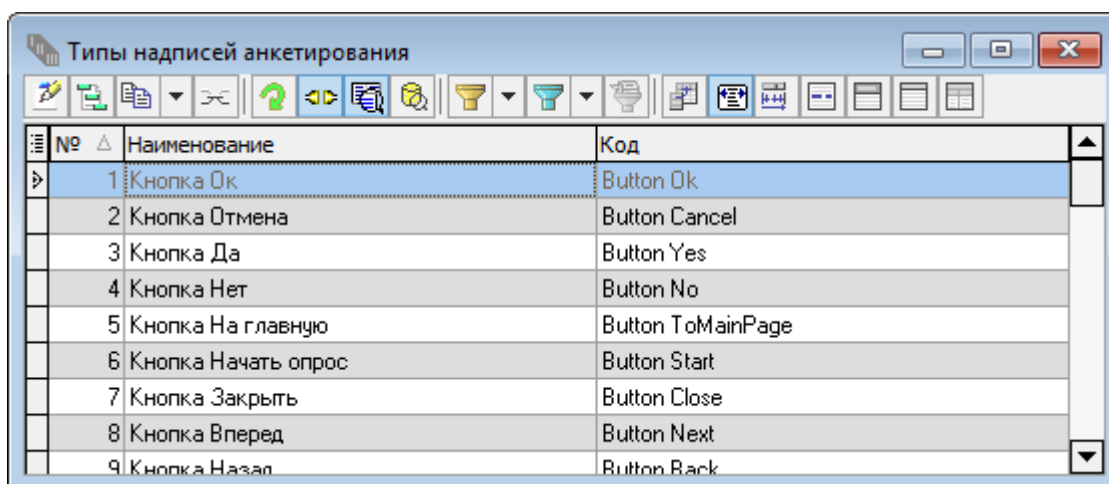


Рисунок 239 – Пример окна справочника «Типы надписей анкетирования».

4.2.42 «Наборы услуг»

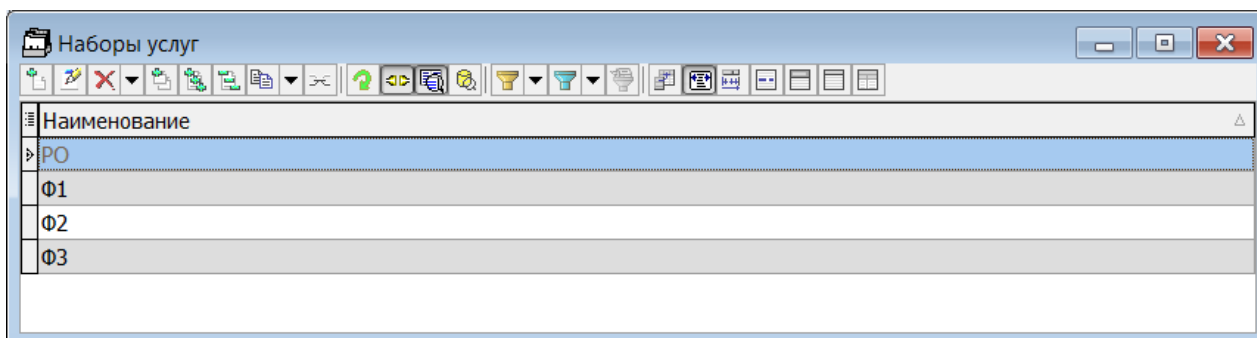


Рисунок 240 – Пример окна справочника «Наборы услуг» меню «Наборы».

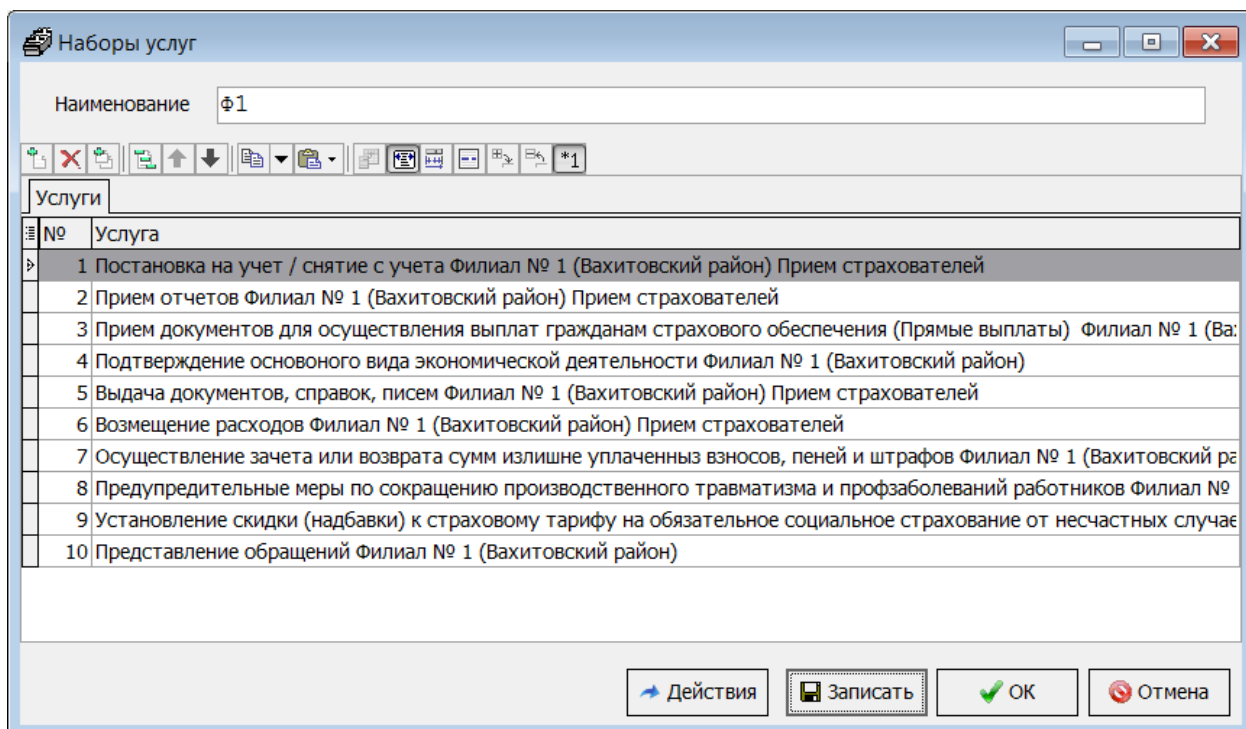


Рисунок 241 – Пример окна редактирования набора услуг в справочнике «Наборы услуг».

4.2.43 «Наборы статусов лога обслуживания»

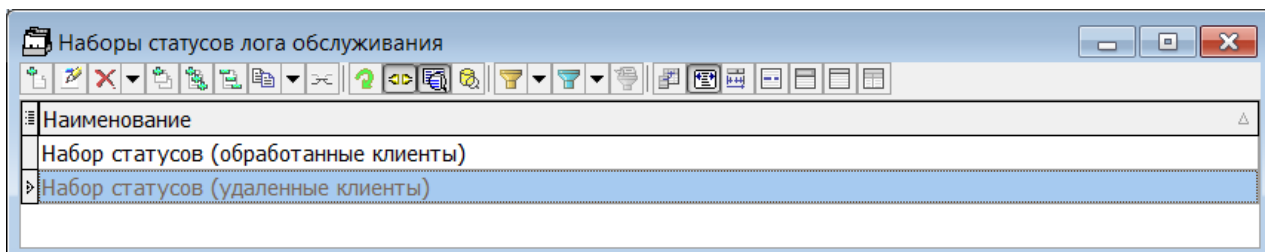


Рисунок 242 – Пример окна справочника «Наборы статусов лога обслуживания» меню «Наборы».

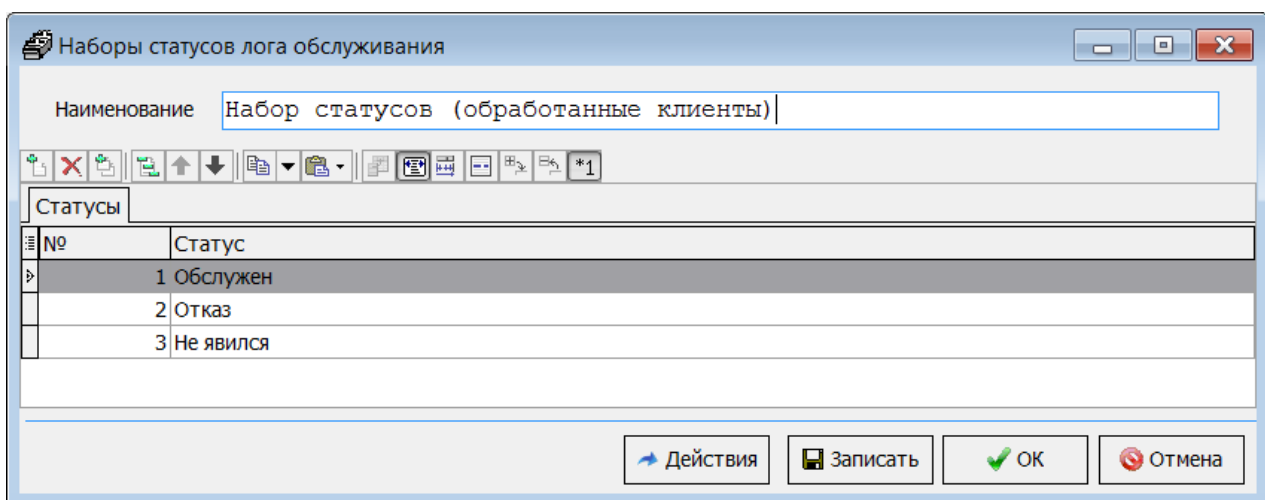


Рисунок 243 – Пример окна редактирования набора статусов лога обслуживания в справочнике «Наборы статусов лога обслуживания».

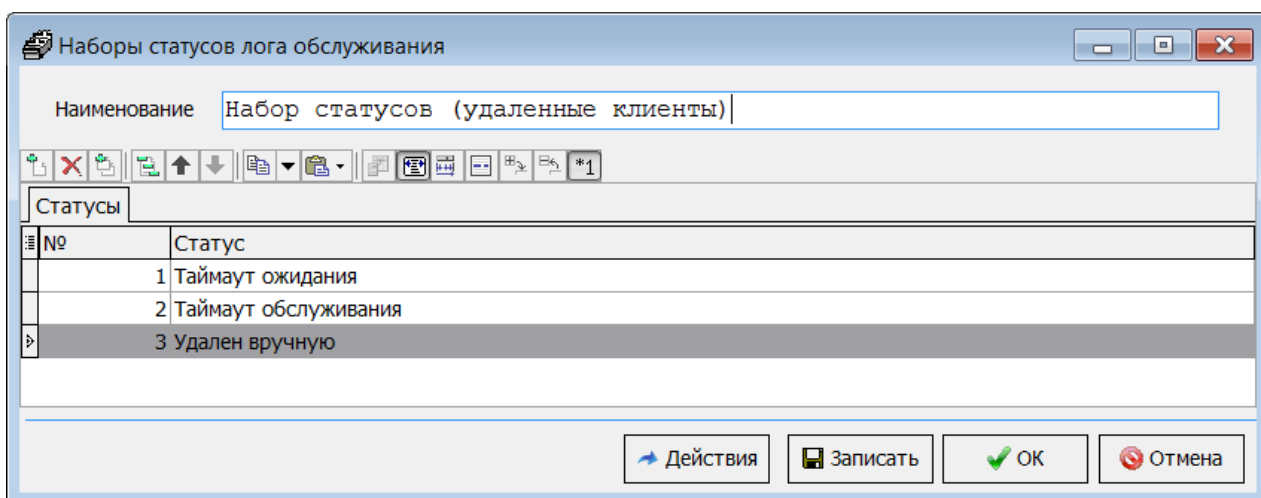


Рисунок 244 – Пример окна редактирования набора статусов лога обслуживания в справочнике «Наборы статусов лога обслуживания».

4.2.44 «Наборы операторов»

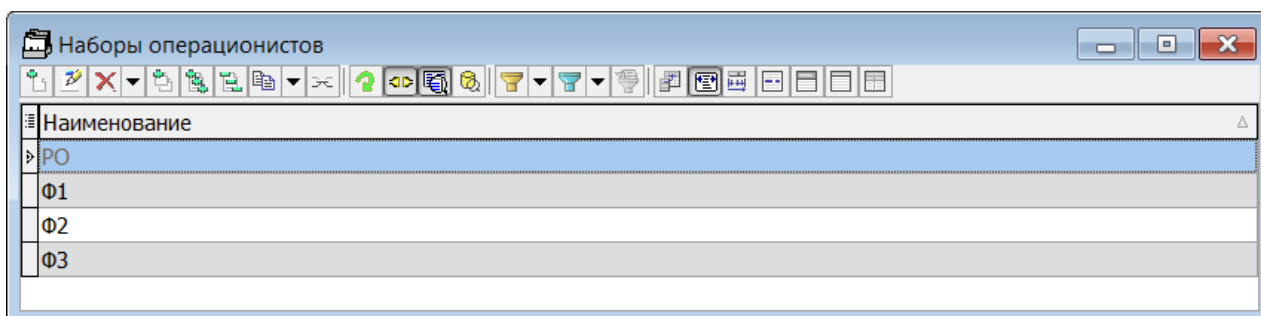


Рисунок 245 – Пример окна справочника «Наборы операторов» меню «Наборы».

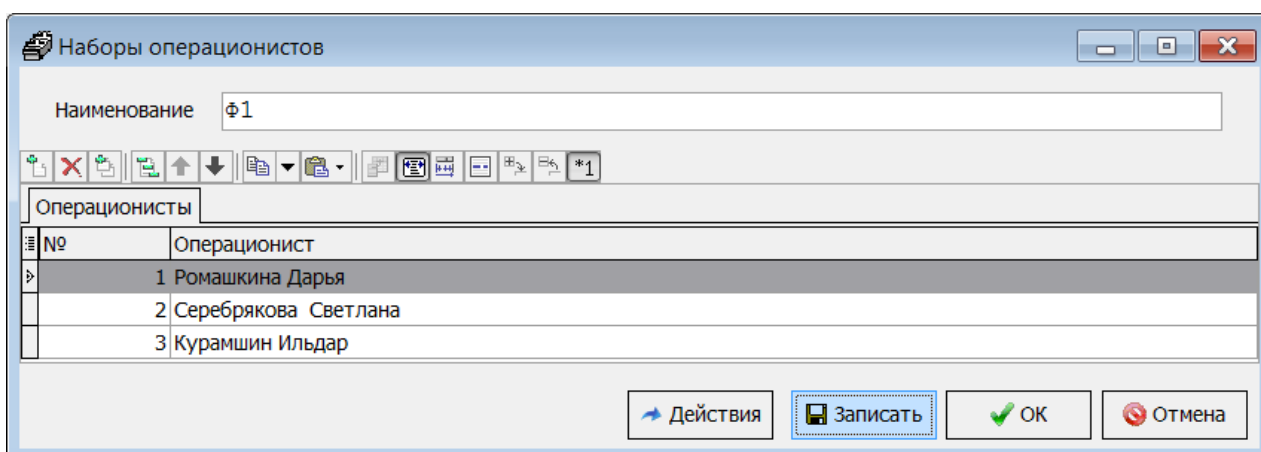


Рисунок 246 – Пример окна редактирования набора операторов в справочнике «Наборы операторов».

4.2.45 «Наборы АРМ операционистов»

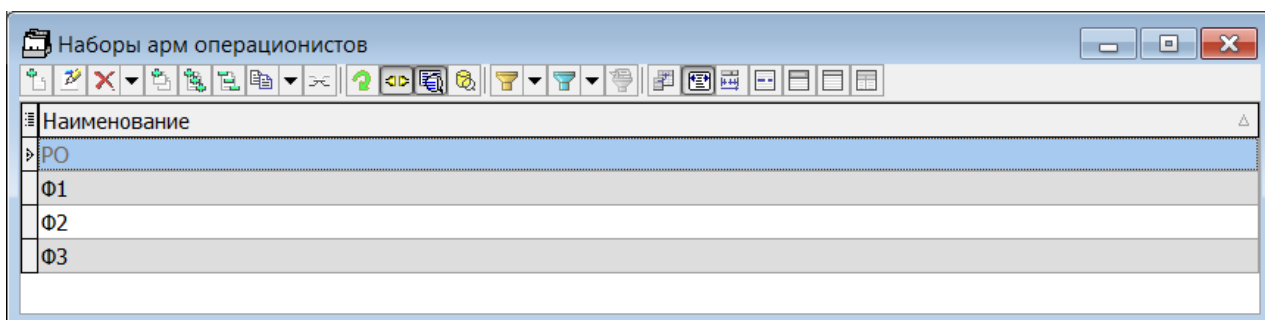


Рисунок 247 – Пример окна справочника «Наборы АРМ операционистов» меню «Наборы».

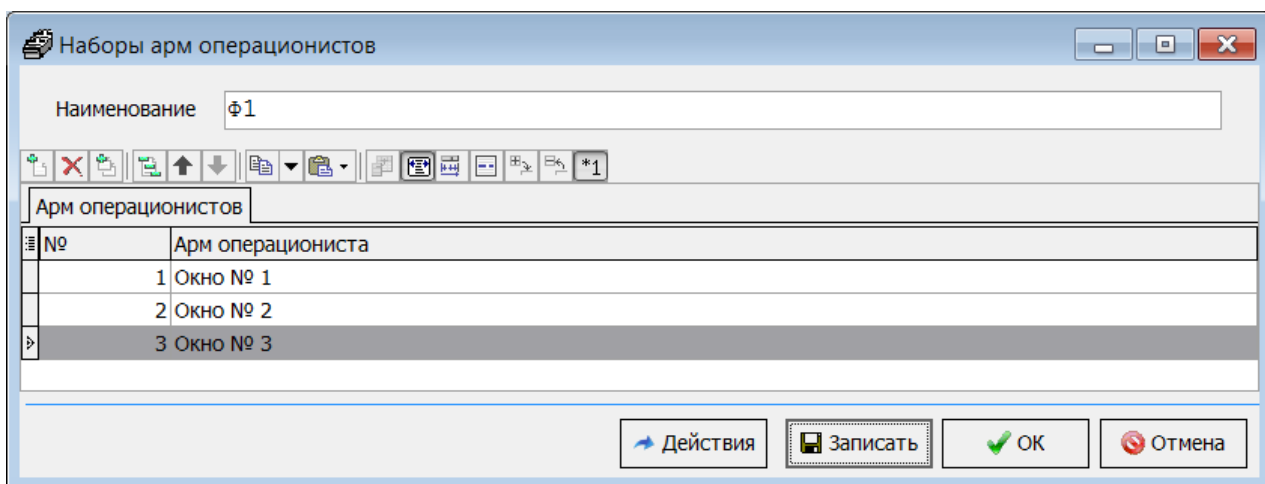


Рисунок 248 – Пример окна редактирования набора АРМ операциониста в справочнике «Наборы АРМ операционистов».

4.2.46 Расписания «Макеты расписания»

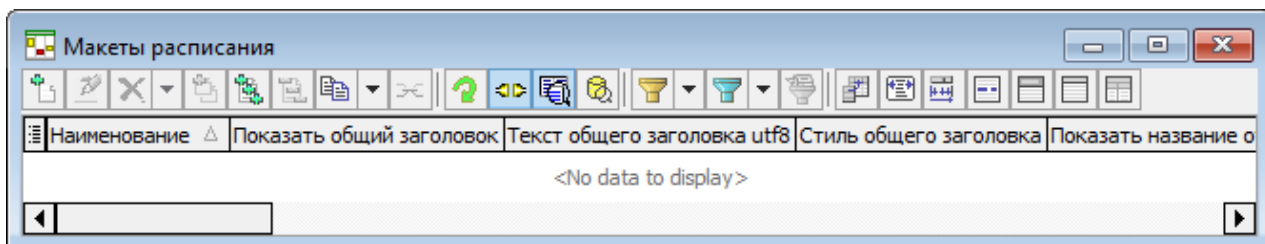


Рисунок 249 – Пример окна справочника «Макеты расписания» меню «Расписания».

4.2.47 Расписания «Стили HTML Элементов»

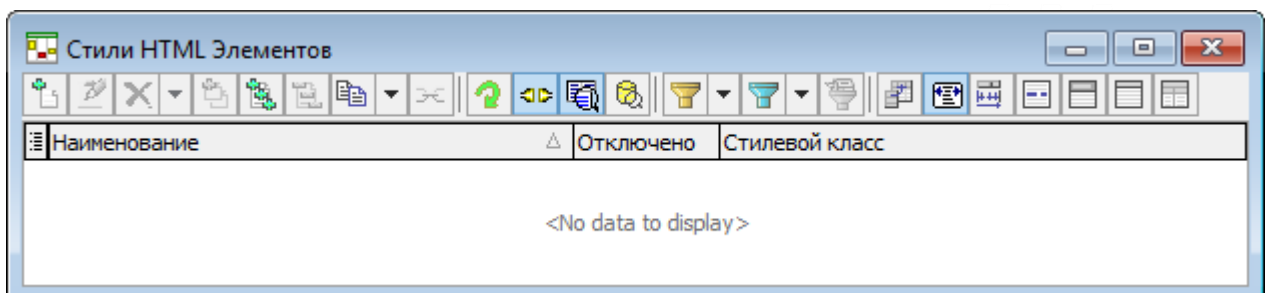
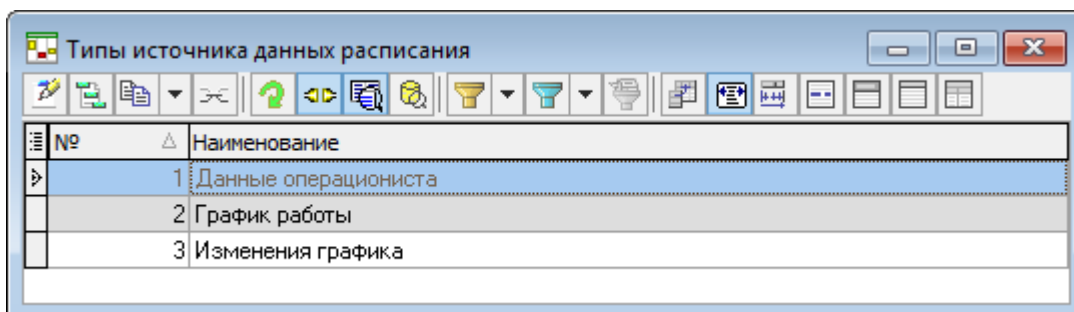


Рисунок 250 – Пример окна справочника «Стили HTML элементов» меню «Расписания».

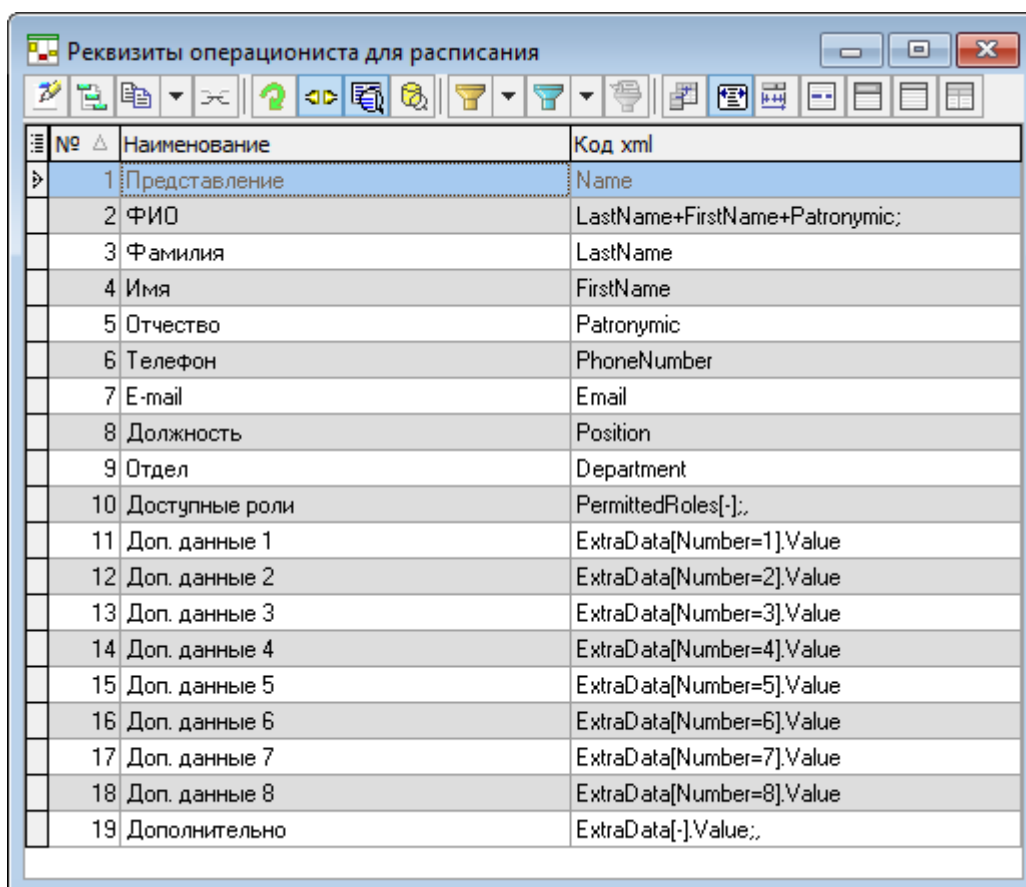
4.2.48 Расписания «Типы источника данных расписания»



№	Наименование
1	Данные оператора
2	График работы
3	Изменения графика

Рисунок 251 – Пример окна справочника «Типы источника данных расписания» меню «Расписания».

4.2.49 Расписания «Реквизиты оператора для расписания»



№	Наименование	Код xml
1	Представление	Name
2	ФИО	LastName+FirstName+Patronymic;
3	Фамилия	LastName
4	Имя	FirstName
5	Отчество	Patronymic
6	Телефон	PhoneNumber
7	E-mail	Email
8	Должность	Position
9	Отдел	Department
10	Доступные роли	PermittedRoles[-];
11	Доп. данные 1	ExtraData[Number=1].Value
12	Доп. данные 2	ExtraData[Number=2].Value
13	Доп. данные 3	ExtraData[Number=3].Value
14	Доп. данные 4	ExtraData[Number=4].Value
15	Доп. данные 5	ExtraData[Number=5].Value
16	Доп. данные 6	ExtraData[Number=6].Value
17	Доп. данные 7	ExtraData[Number=7].Value
18	Доп. данные 8	ExtraData[Number=8].Value
19	Дополнительно	ExtraData[-].Value;.

Рисунок 252 – Пример окна справочника «Реквизиты оператора для расписания» меню «Расписания».

4.2.50 Склад «Контрагенты»

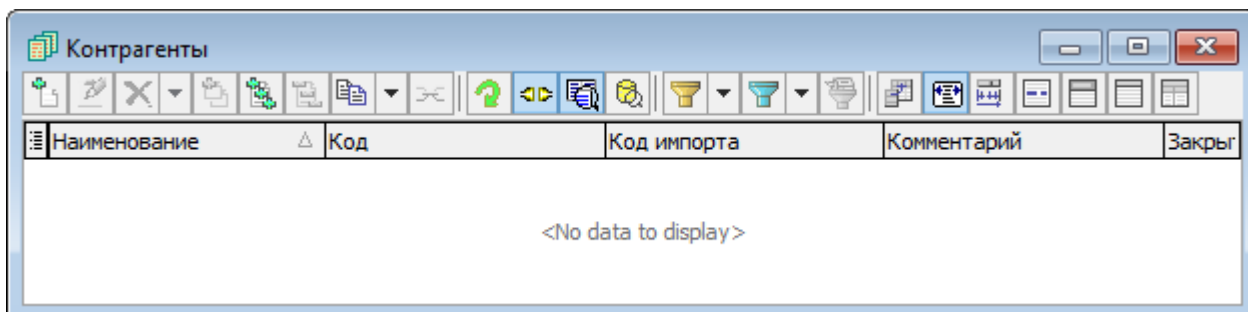


Рисунок 253 – Пример окна справочника «Контрагенты» меню «Склад».

4.2.51 Настройки дополнительные «Поля доп. данных клиента»

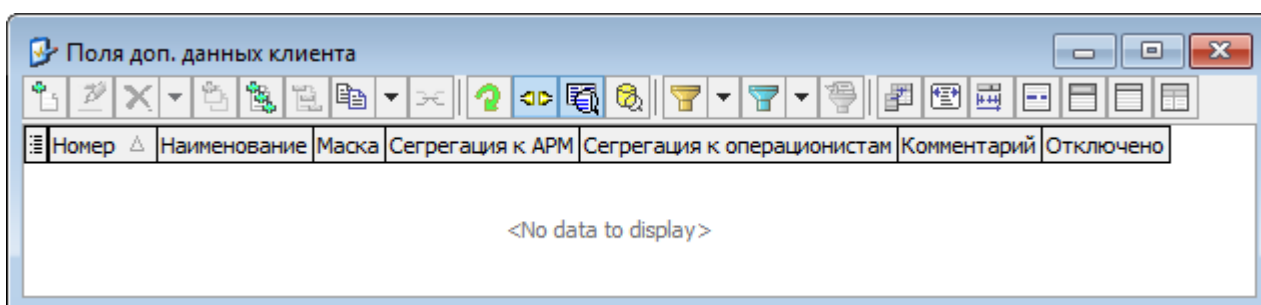


Рисунок 254 – Пример окна справочника «Поля доп. Данных клиента» меню «Настройки дополнительные».

4.2.52 Настройки дополнительные «Настройки http-сервера»

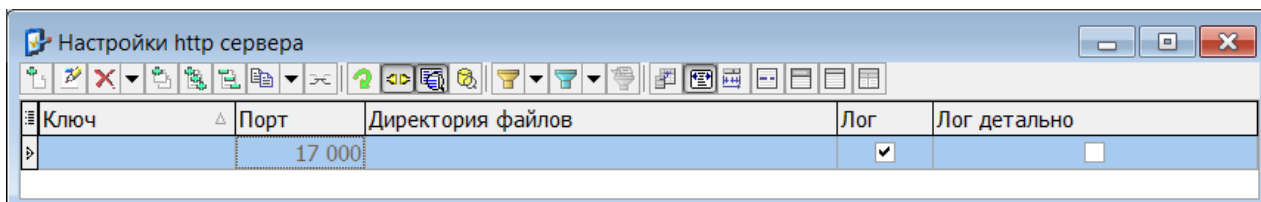


Рисунок 255 – Пример окна справочника «Настройки http-сервера» меню «Настройки дополнительные».

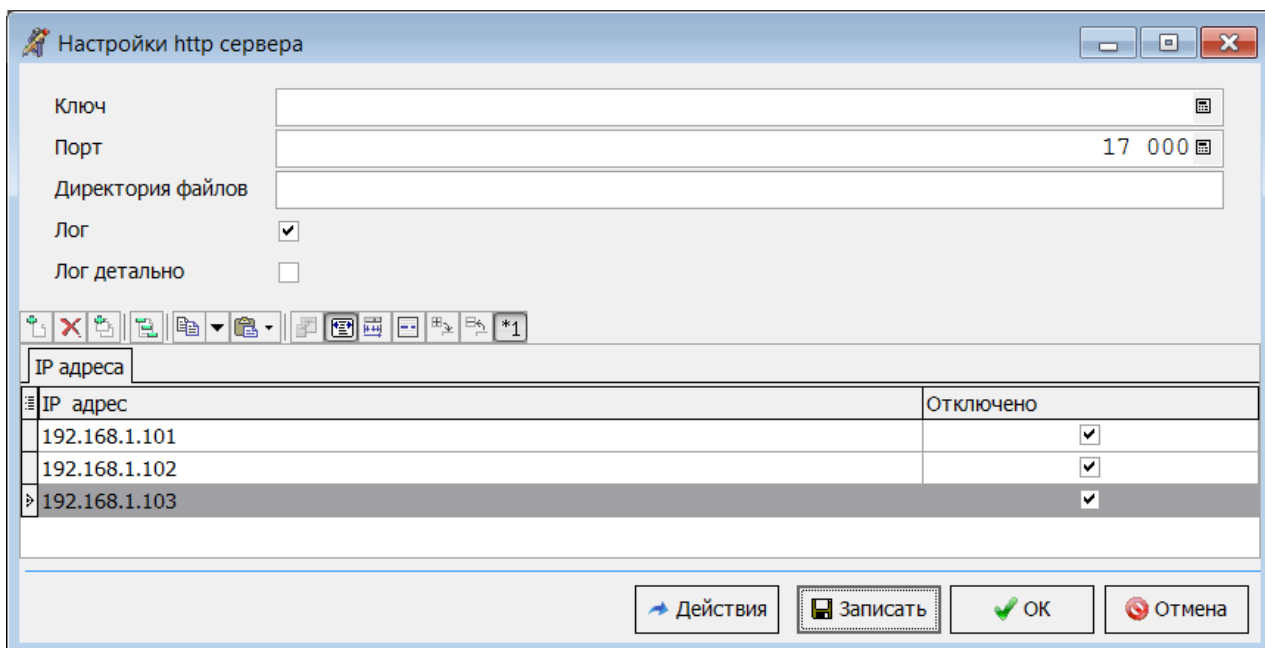


Рисунок 256 – Пример окна редактирования настроек http-сервера в справочнике «Настройки http-сервера».

4.2.53 Настройки дополнительные «Настройки e-mail сервера»

Заходим в справочник «Настройки e-mail сервера»

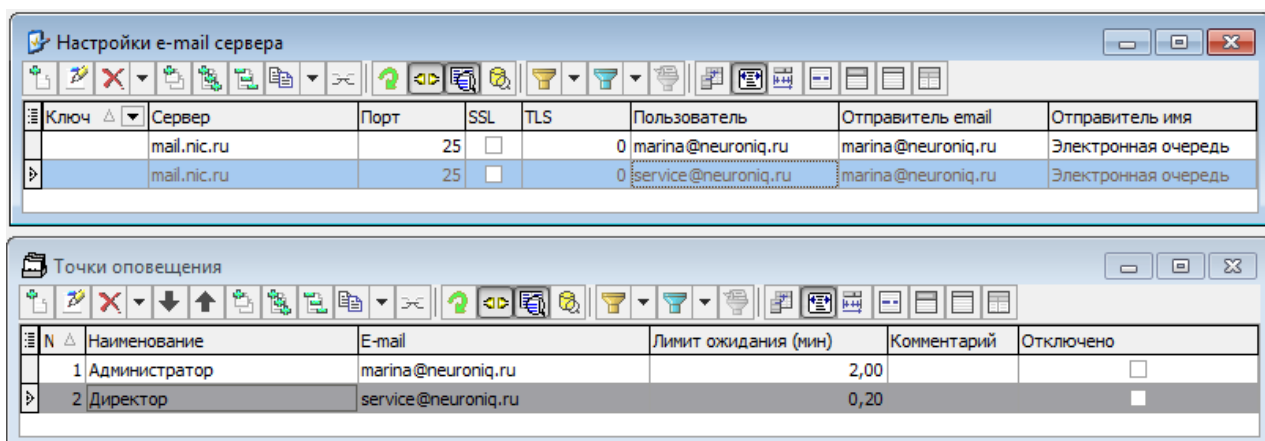
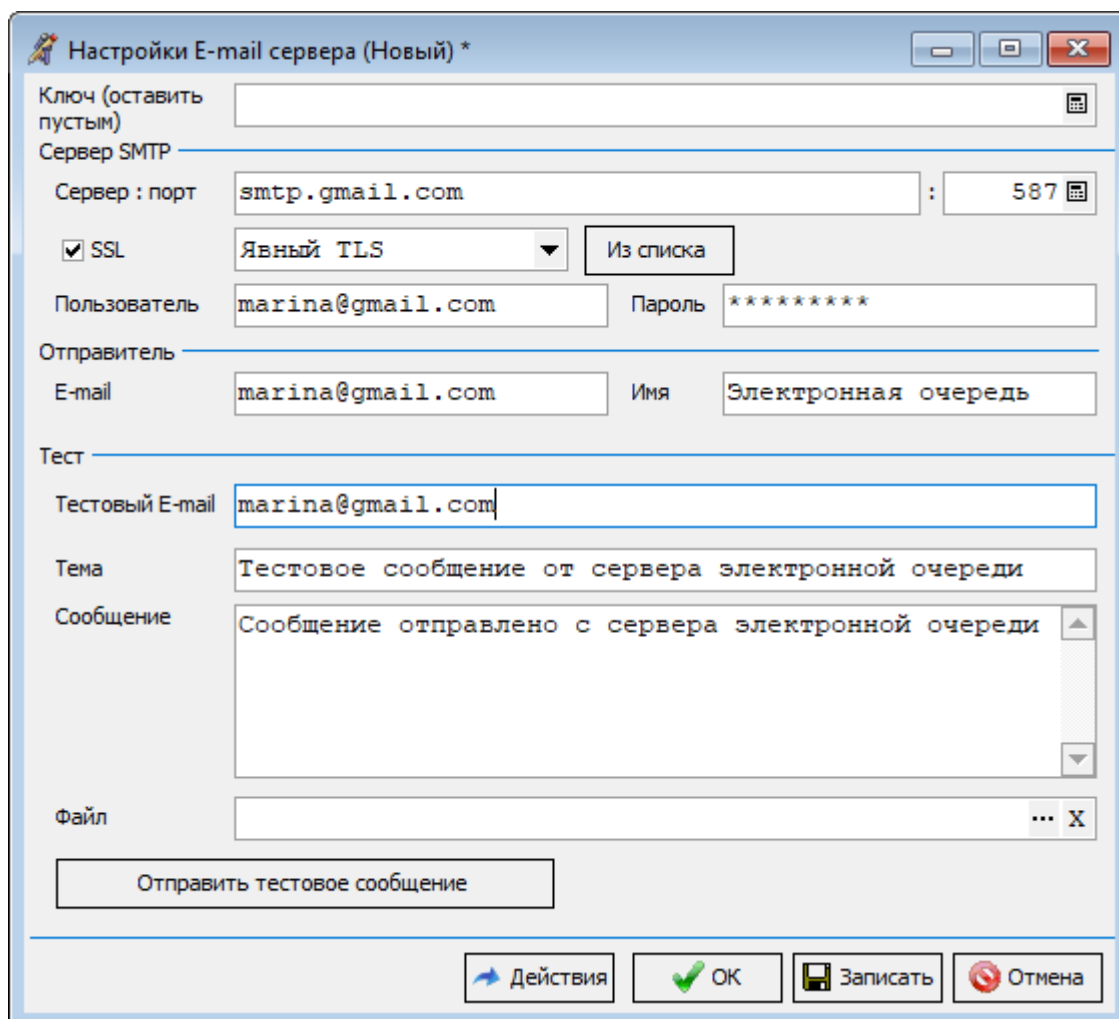


Рисунок 257 – Пример окон справочника «Настройки e-mail сервера» меню «Настройки дополнительные» и окна справочника «Точки оповещения».

В поле «Сервер : порт» прописываем сервер исходящей почты (SMTP), порт, устанавливаем флаг «SSL», если используем шифрование.

Для удобства настройки добавлены шаблоны, доступные при нажатии кнопки «Из списка»: вышеперечисленные поля заполняются автоматически.

Почтовый сервер	SMTP-сервер	Порт, без шифрования	Порт, с шифрованием SSL
yandex.ru	smtp.yandex.ru	25 или 587	465
mail.ru	smtp.mail.ru	25 или 587, или 2525	465
rambler.ru	mail.rambler.ru	25 или 587	465
gmail.com	smtp.gmail.com	25 или 587	465
nic.ru	mail.nic.ru	25 или 587	465



Настройки E-mail сервера (Новый) *

Ключ (оставить пустым)

Сервер SMTP

Сервер : порт smtp.gmail.com : 587

SSL Явный TLS Из списка

Пользователь marina@gmail.com Пароль *****

Отправитель

E-mail marina@gmail.com Имя Электронная очередь

Тест

Тестовый E-mail marina@gmail.com

Тема Тестовое сообщение от сервера электронной очереди

Сообщение Сообщение отправлено с сервера электронной очереди

Файл

Отправить тестовое сообщение

Действия OK Записать Отмена

Рисунок 258 – Пример окна редактирования настроек e-mail сервера в справочнике «Настройки e-mail-сервера».

В поле «**Пользователь**» указываем адрес электронной почты (для Mail, Rambler, Gmail и др.) или имя пользователя (до @ - для Yandex и др.).

В поле «**Пароль**» - пароль к ящику электронной почты. Пароль необходим для отправки писем с этого ящика.

В группе «**Отправитель**» в поле «**E-mail**» укажите адрес электронной почты, который должен отображаться у получателя письма.

В поле «**Имя**» - что должно отображаться в поле «**От**» почтового клиента.

В поле «**Тестовый E-mail**» адрес электронной почты для отправки тестового сообщения.

Заходим в справочник «**Точки оповещения**»

Создаем новую запись.

В поле «**Наименование**» пишем ФИО/должность адресата рассылки.

В поле «**E-mail**» - адрес электронной почты получателя.

«**Лимит ожидания**» – количество минут, через которое после превышения нужно отправить письмо.

4.2.54 Настройки дополнительные «Настройки обмена данными»

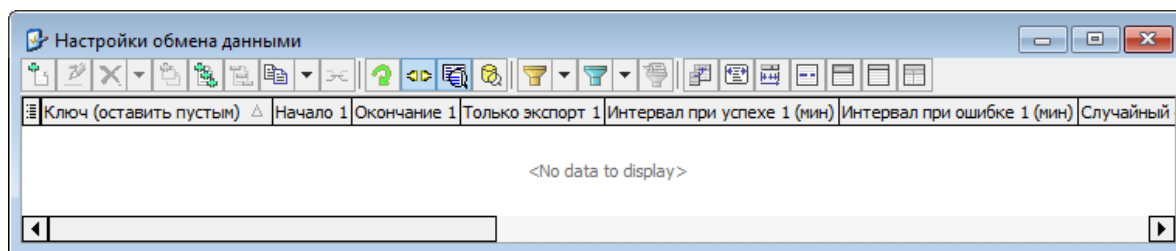


Рисунок 259 – Пример окна справочника «Настройки обмена данными» меню «Настройки дополнительные».

4.2.55 Настройки дополнительные «Настройки пароля оператора»

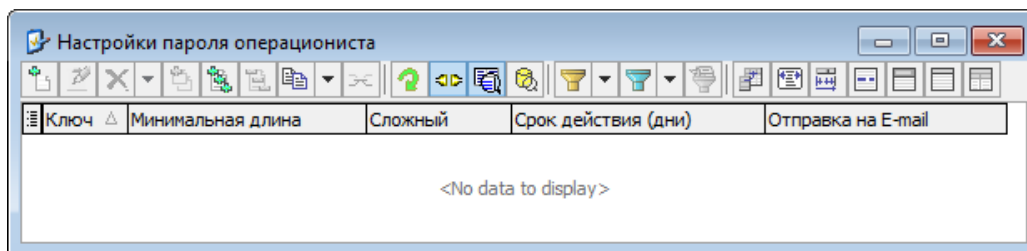


Рисунок 260 – Пример окна справочника «Настройки пароля оператора» меню «Настройки дополнительные».

4.2.56 Настройки дополнительные «Перезагрузка»

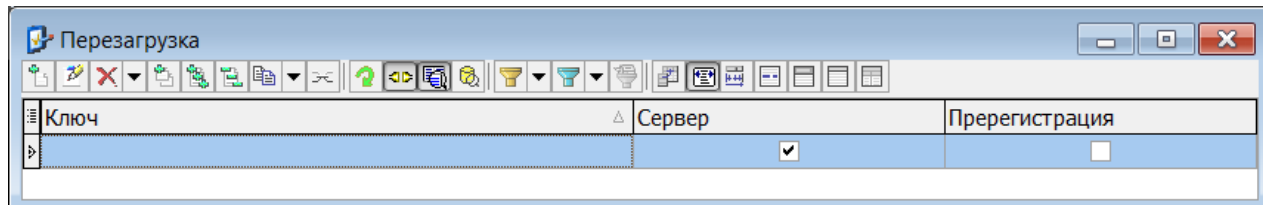


Рисунок 261 – Пример окна справочника «Перезагрузка» меню «Настройки дополнительные».

4.3 Меню «Журналы»

Просмотр логов доступен из пункта меню «Журналы» серверного модуля.

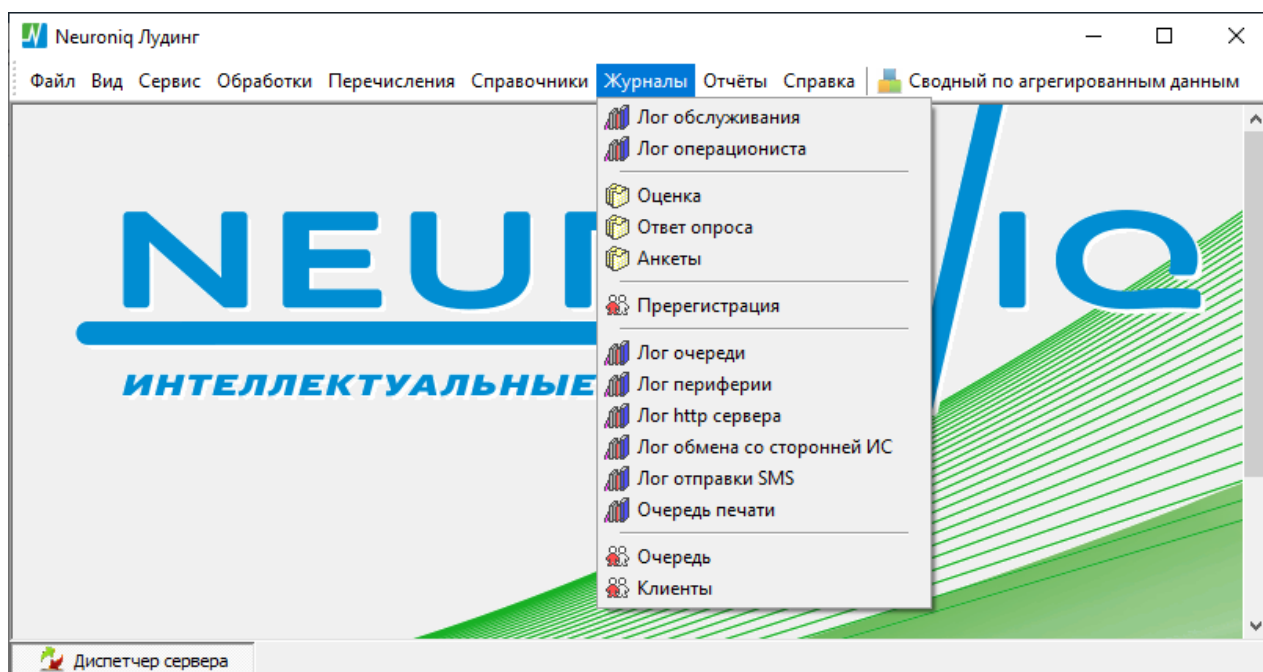
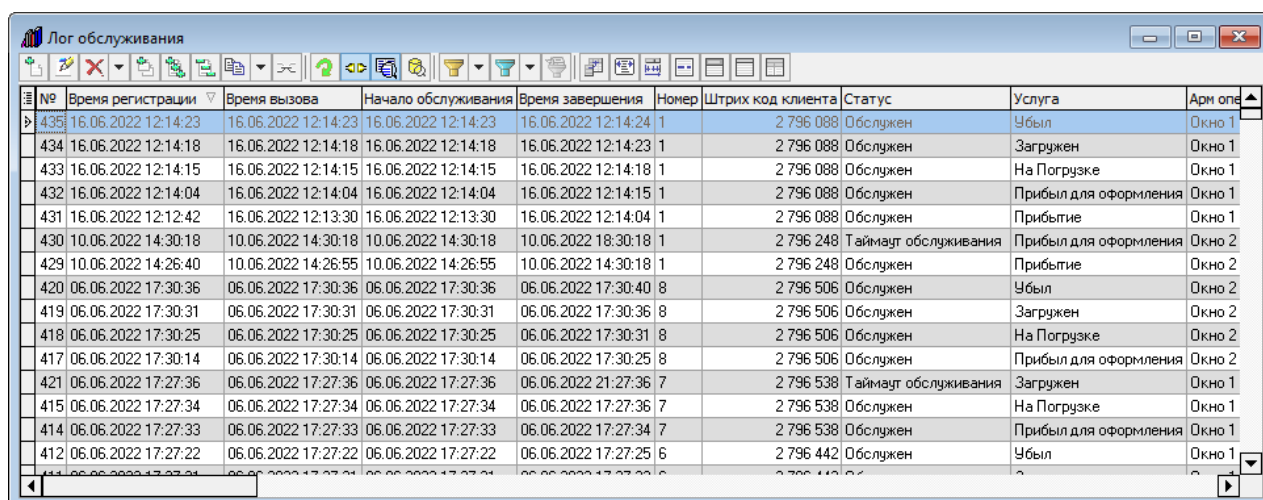


Рисунок 262 – Пример окна администратора сервера с открытым меню «Журналы».

4.3.1 Журнал «Лог обслуживания»

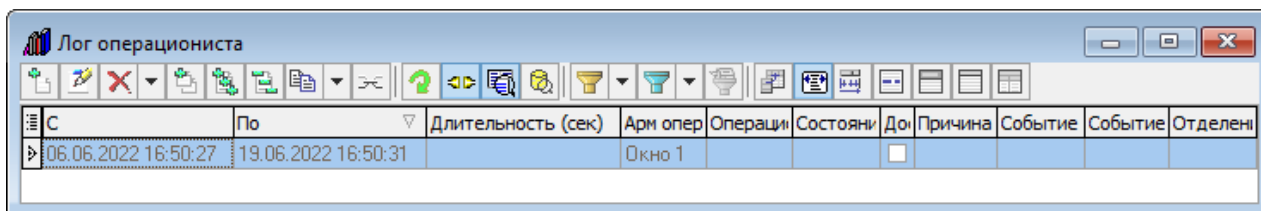
«Лог обслуживания» регистрирует все события с элементами очереди – обслуживание талона, удаление по таймауту и т.п., с подробным перечислением всех атрибутов элемента очереди. Этот журнал является основой для построения статистических отчетов.



№	Время регистрации	Время вызова	Начало обслуживания	Время завершения	Номер	Штрих код клиента	Статус	Услуга	Ари опе
435	16.06.2022 12:14:23	16.06.2022 12:14:23	16.06.2022 12:14:23	16.06.2022 12:14:24	1	2 796 088	Обслужен	Убыл	Окно 1
434	16.06.2022 12:14:18	16.06.2022 12:14:18	16.06.2022 12:14:18	16.06.2022 12:14:23	1	2 796 088	Обслужен	Загружен	Окно 1
433	16.06.2022 12:14:15	16.06.2022 12:14:15	16.06.2022 12:14:15	16.06.2022 12:14:15	1	2 796 088	Обслужен	На Погрузке	Окно 1
432	16.06.2022 12:14:04	16.06.2022 12:14:04	16.06.2022 12:14:04	16.06.2022 12:14:15	1	2 796 088	Обслужен	Прибыл для оформления	Окно 1
431	16.06.2022 12:12:42	16.06.2022 12:13:30	16.06.2022 12:13:30	16.06.2022 12:14:04	1	2 796 088	Обслужен	Прибытие	Окно 1
430	10.06.2022 14:30:18	10.06.2022 14:30:18	10.06.2022 14:30:18	10.06.2022 18:30:18	1	2 796 248	Таймаут обслуживания	Прибыл для оформления	Окно 2
429	10.06.2022 14:26:40	10.06.2022 14:26:55	10.06.2022 14:26:55	10.06.2022 14:30:18	1	2 796 248	Обслужен	Прибытие	Окно 2
420	06.06.2022 17:30:36	06.06.2022 17:30:36	06.06.2022 17:30:36	06.06.2022 17:30:40	8	2 796 506	Обслужен	Убыл	Окно 2
419	06.06.2022 17:30:31	06.06.2022 17:30:31	06.06.2022 17:30:31	06.06.2022 17:30:36	8	2 796 506	Обслужен	Загружен	Окно 2
418	06.06.2022 17:30:25	06.06.2022 17:30:25	06.06.2022 17:30:25	06.06.2022 17:30:31	8	2 796 506	Обслужен	На Погрузке	Окно 2
417	06.06.2022 17:30:14	06.06.2022 17:30:14	06.06.2022 17:30:14	06.06.2022 17:30:25	8	2 796 506	Обслужен	Прибыл для оформления	Окно 2
421	06.06.2022 17:27:36	06.06.2022 17:27:36	06.06.2022 17:27:36	06.06.2022 21:27:36	7	2 796 538	Таймаут обслуживания	Загружен	Окно 1
415	06.06.2022 17:27:34	06.06.2022 17:27:34	06.06.2022 17:27:34	06.06.2022 17:27:36	7	2 796 538	Обслужен	На Погрузке	Окно 1
414	06.06.2022 17:27:33	06.06.2022 17:27:33	06.06.2022 17:27:33	06.06.2022 17:27:34	7	2 796 538	Обслужен	Прибыл для оформления	Окно 1
412	06.06.2022 17:27:22	06.06.2022 17:27:22	06.06.2022 17:27:22	06.06.2022 17:27:25	6	2 796 442	Обслужен	Убыл	Окно 1

Рисунок 263 – Пример окна журнала обслуживания электронной очереди.

4.3.2 Журнал «Лог оператора»

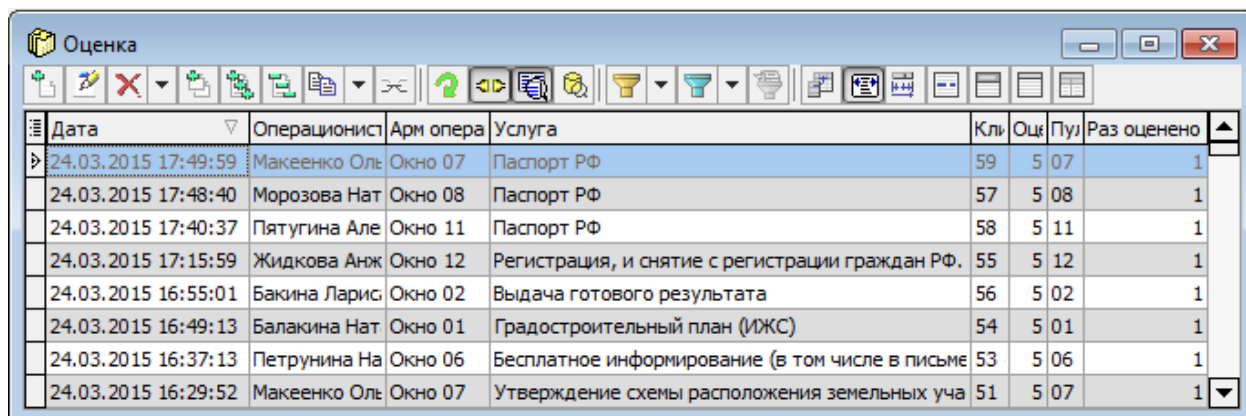


C	По	Длительность (сек)	Арм опер	Операции	Состояни	До	Причина	Событие	Событие	Отделени
06.06.2022 16:50:27	19.06.2022 16:50:31		Окно 1							

Рисунок 264 – Пример окна настроек журнала оператора.

4.3.3 Журнал «Оценка»

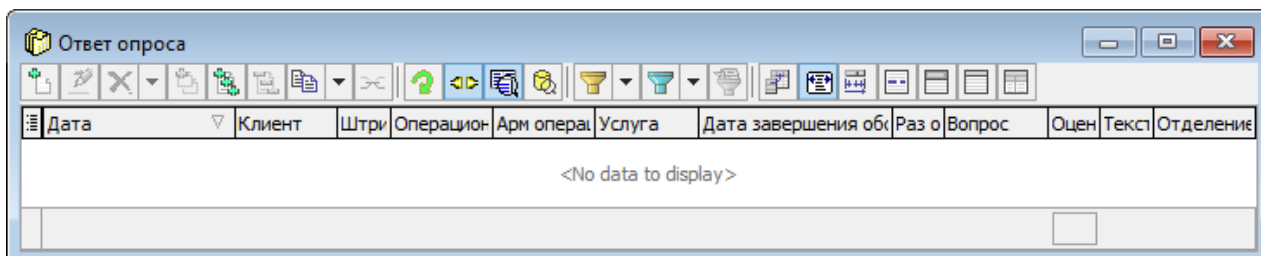
В журнале «Оценка» регистрируются данные о введенных оценках качества обслуживания. Этот журнал является основой для построения статистических отчетов.



Дата	Операционист	Арм опера	Услуга	Кли	Оц	Пул	Раз оценено
24.03.2015 17:49:59	Макеенко Оль	Окно 07	Паспорт РФ	59	5	07	1
24.03.2015 17:48:40	Морозова Нат	Окно 08	Паспорт РФ	57	5	08	1
24.03.2015 17:40:37	Пятугина Але	Окно 11	Паспорт РФ	58	5	11	1
24.03.2015 17:15:59	Жидкова Анж	Окно 12	Регистрация, и снятие с регистрации граждан РФ.	55	5	12	1
24.03.2015 16:55:01	Бакина Ларис	Окно 02	Выдача готового результата	56	5	02	1
24.03.2015 16:49:13	Балакина Нат	Окно 01	Градостроительный план (ИЖС)	54	5	01	1
24.03.2015 16:37:13	Петрунина На	Окно 06	Бесплатное информирование (в том числе в письме	53	5	06	1
24.03.2015 16:29:52	Макеенко Оль	Окно 07	Утверждение схемы расположения земельных уча	51	5	07	1

Рисунок 265 – Пример окна журнала «Оценка».

4.3.4 Журнал «Ответ опроса»



Дата	Клиент	Штри	Операцион	Арм опера	Услуга	Дата завершения об	Раз о	Вопрос	Оцен	Текст	Отделение
<No data to display>											

Рисунок 266 – Пример окна журнала «Ответ опроса».

4.3.5 Журнал «Анкеты»

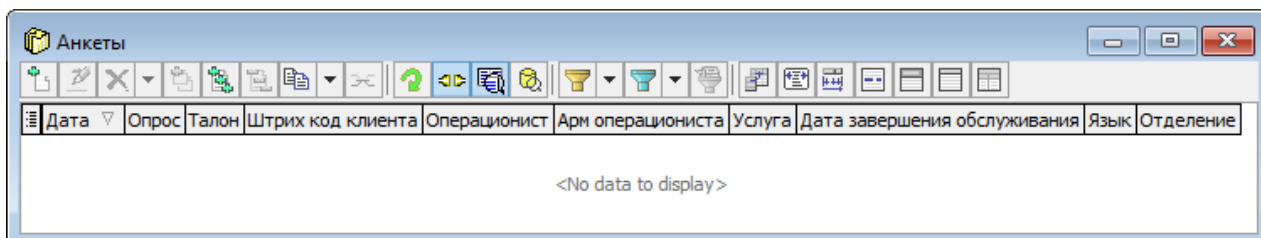


Рисунок 267 – Пример окна журнала «Анкеты».

4.3.6 Журнал «Пререгистрация»

В журнале «Пререгистрация» регистрируются данные о предварительно зарегистрированных клиентах. Журнал необходим для возможности активации будущих клиентов, для разбора конфликтных ситуаций за прошедший период и для статистического анализа соотношения явившихся и неявившихся клиентов. Журнал необходим для отчета «Пререгистрации».

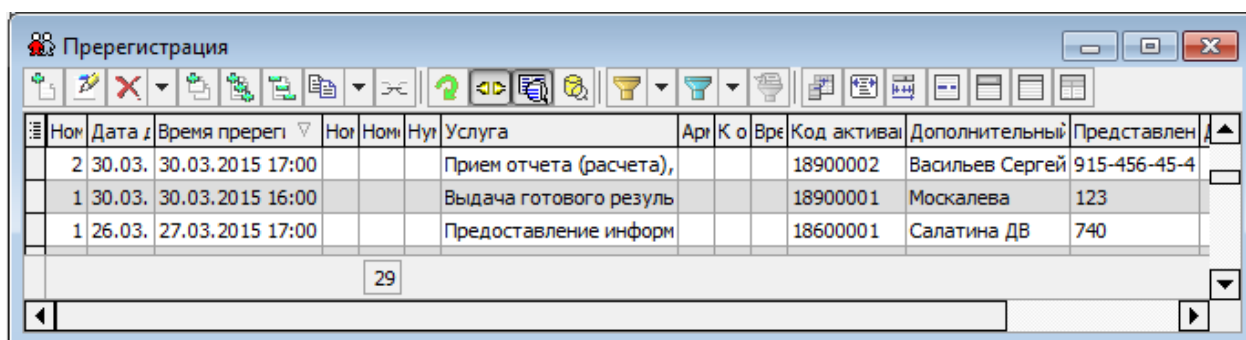
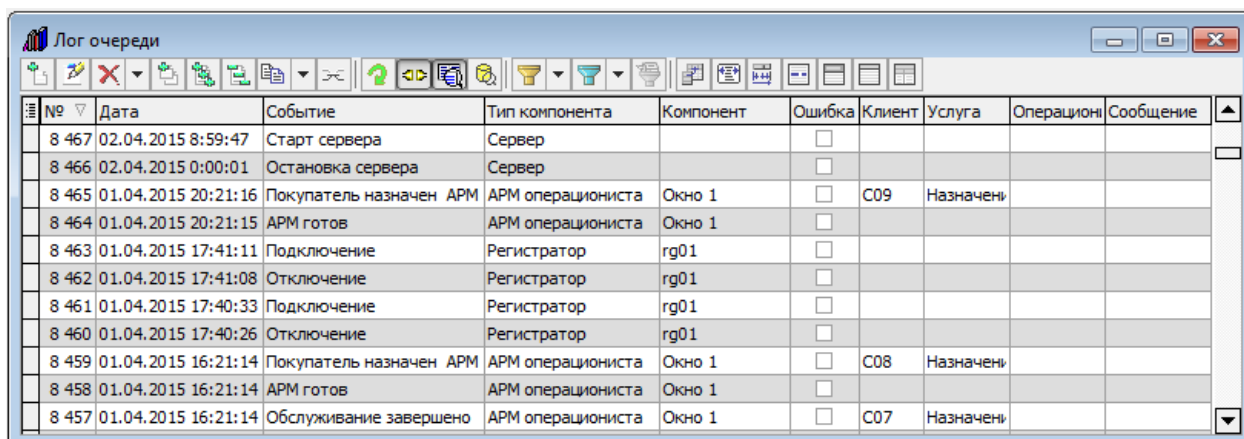


Рисунок 268 – Пример окна журнала «Пререгистрация».

4.3.7 Журнал «Лог очереди»

«Лог очереди» регистрирует изменения состояния клиентских модулей (события). Полезен при пуско-наладке системы.



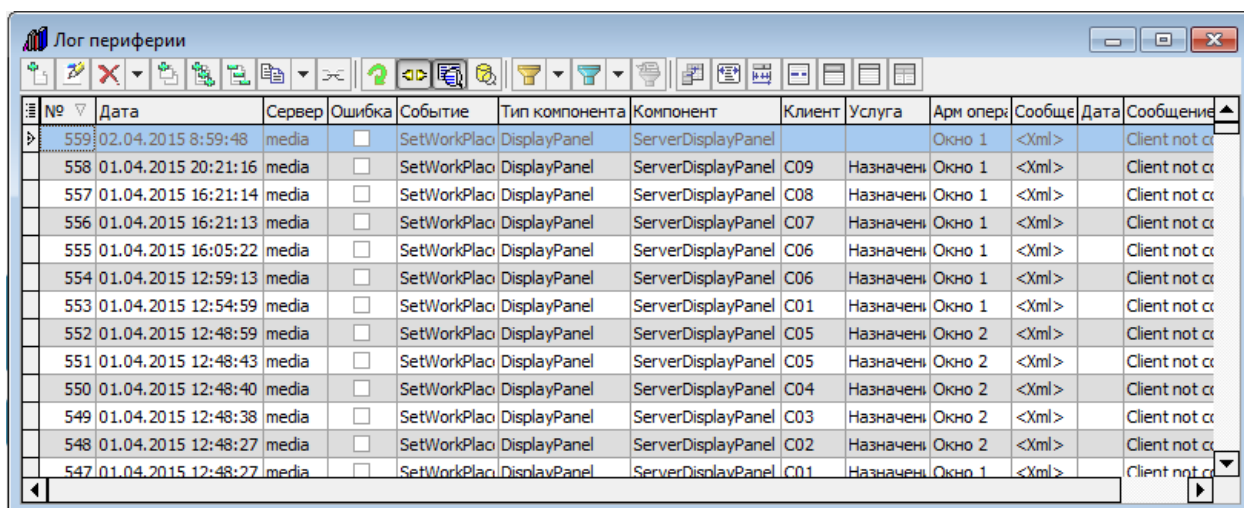
№	Дата	Событие	Тип компонента	Компонент	Ошибка	Клиент	Услуга	Операцион	Сообщение
8 467	02.04.2015 8:59:47	Старт сервера	Сервер		<input type="checkbox"/>				
8 466	02.04.2015 0:00:01	Остановка сервера	Сервер		<input type="checkbox"/>				
8 465	01.04.2015 20:21:16	Покупатель назначен АРМ	АРМ операциониста	Окно 1	<input type="checkbox"/>	C09	Назначен		
8 464	01.04.2015 20:21:15	АРМ готов	АРМ операциониста	Окно 1	<input type="checkbox"/>				
8 463	01.04.2015 17:41:11	Подключение	Регистратор	rg01	<input type="checkbox"/>				
8 462	01.04.2015 17:41:08	Отключение	Регистратор	rg01	<input type="checkbox"/>				
8 461	01.04.2015 17:40:33	Подключение	Регистратор	rg01	<input type="checkbox"/>				
8 460	01.04.2015 17:40:26	Отключение	Регистратор	rg01	<input type="checkbox"/>				
8 459	01.04.2015 16:21:14	Покупатель назначен АРМ	АРМ операциониста	Окно 1	<input type="checkbox"/>	C08	Назначен		
8 458	01.04.2015 16:21:14	АРМ готов	АРМ операциониста	Окно 1	<input type="checkbox"/>				
8 457	01.04.2015 16:21:14	Обслуживание завершено	АРМ операциониста	Окно 1	<input type="checkbox"/>	C07	Назначен		

Рисунок 269 – Пример окна журнала «Лог очереди».

В поле «Информация» лог очереди делается снимок очереди на момент создания записи со следующими атрибутами: «№», «Время регистрации», «Время вызова», «Номер», «Состояние», «Приоритет», «Услуга», «К АРМ», «Арм операциониста», «К операционисту».

4.3.8 Журнал «Лог периферии»

«Лог периферии» регистрирует отправку сообщений и получение ответа от клиентских модулей «Электронное табло» и «Голос». По ним можно диагностировать, прозвучало ли голосовое сообщение на сервере периферии, загорелся ли номер вызванного клиента на табло. Полезен при пуско-наладке.

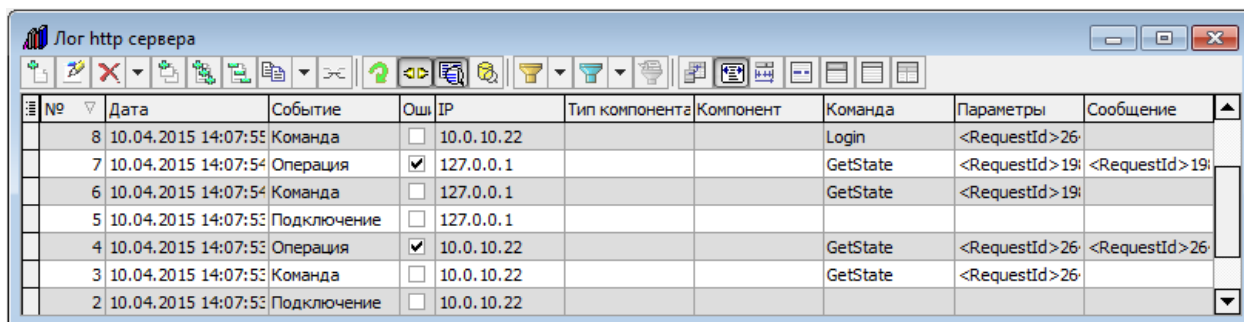


№	Дата	Сервер	Ошибка	Событие	Тип компонента	Компонент	Клиент	Услуга	Арм опер:	Сообщё	Дата	Сообщение
559	02.04.2015 8:59:48	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel			Окно 1	<Xml>		Client not c
558	01.04.2015 20:21:16	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C09	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c
557	01.04.2015 16:21:14	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C08	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c
556	01.04.2015 16:21:13	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C07	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c
555	01.04.2015 16:05:22	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C06	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c
554	01.04.2015 12:59:13	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C06	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c
553	01.04.2015 12:54:59	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C01	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c
552	01.04.2015 12:48:59	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C05	Назначен	Окно 2	<Xml>		Client not c
551	01.04.2015 12:48:43	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C05	Назначен	Окно 2	<Xml>		Client not c
550	01.04.2015 12:48:40	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C04	Назначен	Окно 2	<Xml>		Client not c
549	01.04.2015 12:48:38	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C03	Назначен	Окно 2	<Xml>		Client not c
548	01.04.2015 12:48:27	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C02	Назначен	Окно 2	<Xml>		Client not c
547	01.04.2015 12:48:27	media	<input type="checkbox"/>	SetWorkPlac	DisplayPanel	ServerDisplayPanel	C01	Назначен	Окно 1	<Xml>		Client not c

Рисунок 270 – Пример окна журнала «Лог периферии».

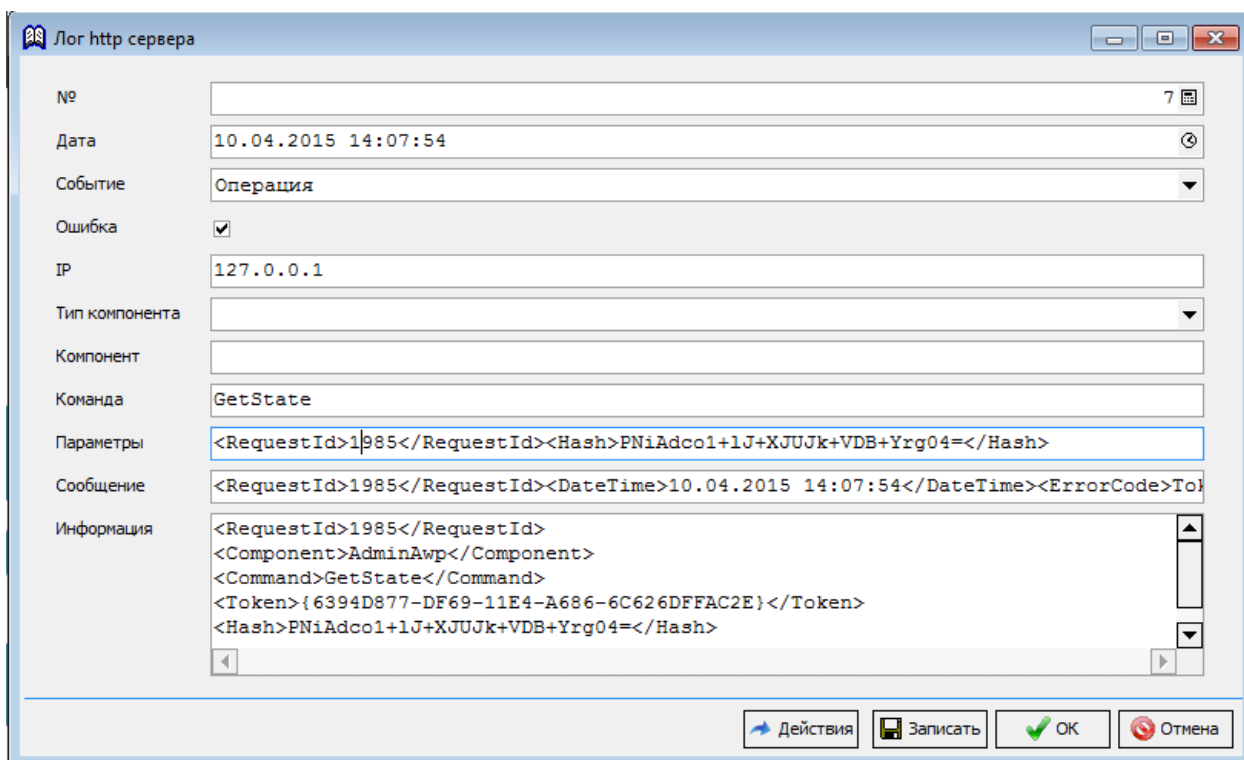
4.3.9 Журнал «Лог HTTP сервера»

«Лог HTTP сервера» регистрирует входящие и исходящие сетевые пакеты общения между сервером и клиентскими модулями.



№	Дата	Событие	Ошиб	IP	Тип компонента	Компонент	Команда	Параметры	Сообщение
8	10.04.2015 14:07:55	Команда	<input type="checkbox"/>	10.0.10.22			Login	<RequestId>26	
7	10.04.2015 14:07:54	Операция	<input checked="" type="checkbox"/>	127.0.0.1			GetState	<RequestId>19	<RequestId>19
6	10.04.2015 14:07:54	Команда	<input type="checkbox"/>	127.0.0.1			GetState	<RequestId>19	
5	10.04.2015 14:07:53	Подключение	<input type="checkbox"/>	127.0.0.1					
4	10.04.2015 14:07:53	Операция	<input checked="" type="checkbox"/>	10.0.10.22			GetState	<RequestId>26	<RequestId>26
3	10.04.2015 14:07:53	Команда	<input type="checkbox"/>	10.0.10.22			GetState	<RequestId>26	
2	10.04.2015 14:07:53	Подключение	<input type="checkbox"/>	10.0.10.22					

Рисунок 271 – Пример окна журнала «Лог HTTP-сервера».



Лог http сервера

№: 7

Дата: 10.04.2015 14:07:54

Событие: Операция

Ошибка:

IP: 127.0.0.1

Тип компонента:

Компонент:

Команда: GetState

Параметры: <RequestId>1985</RequestId><Hash>PNiAdco1+1J+XJUJk+VDB+Yrg04=</Hash>

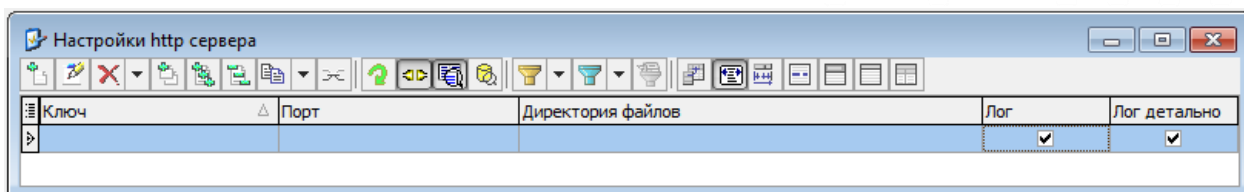
Сообщение: <RequestId>1985</RequestId><DateTime>10.04.2015 14:07:54</DateTime><ErrorCode>To

Информация: <RequestId>1985</RequestId><Component>AdminAwp</Component><Command>GetState</Command><Token>{ 6394D877-DF69-11E4-A686-6C626DFFAC2E}</Token><Hash>PNiAdco1+1J+XJUJk+VDB+Yrg04=</Hash>

Действия | Записать | OK | Отмена

Рисунок 272 – Пример окна редактирования настроек журнала «Лог HTTP-сервера».

Включается запись лога HTTP сервера в справочнике «**Настройки http сервера**». После окончания отладки системы его надо **обязательно** выключить.



Ключ	Порт	Директория файлов	Лог	Лог детально
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Рисунок 273 – Пример окна справочника «Настройки http-сервера».

4.3.10 Журнал «Лог обмена со сторонней ИС»

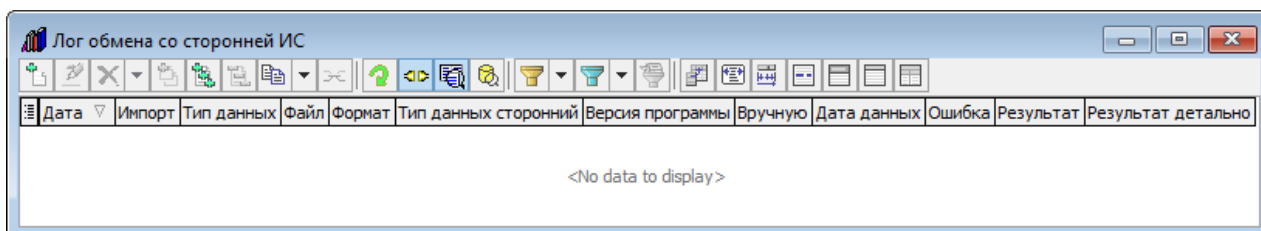


Рисунок 274 – Пример окна журнала «Лог обмена со сторонней ИС».

4.3.11 Журнал «Лог отправки SMS»

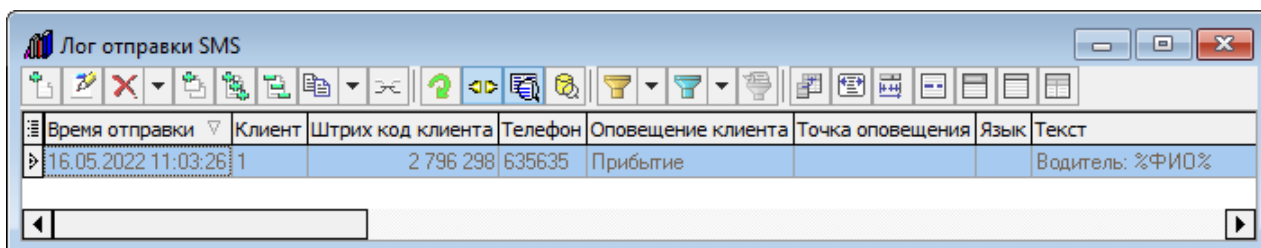


Рисунок 275 – Пример окна журнала «Лог отправки SMS».

4.3.12 Журнал «Очередь печати»

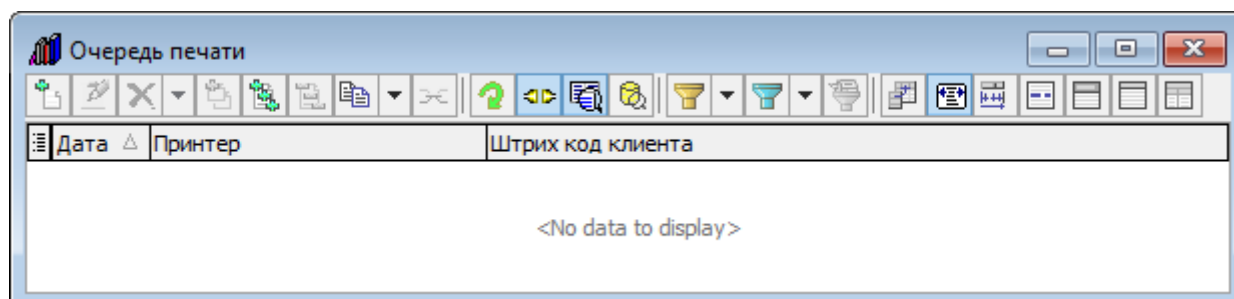
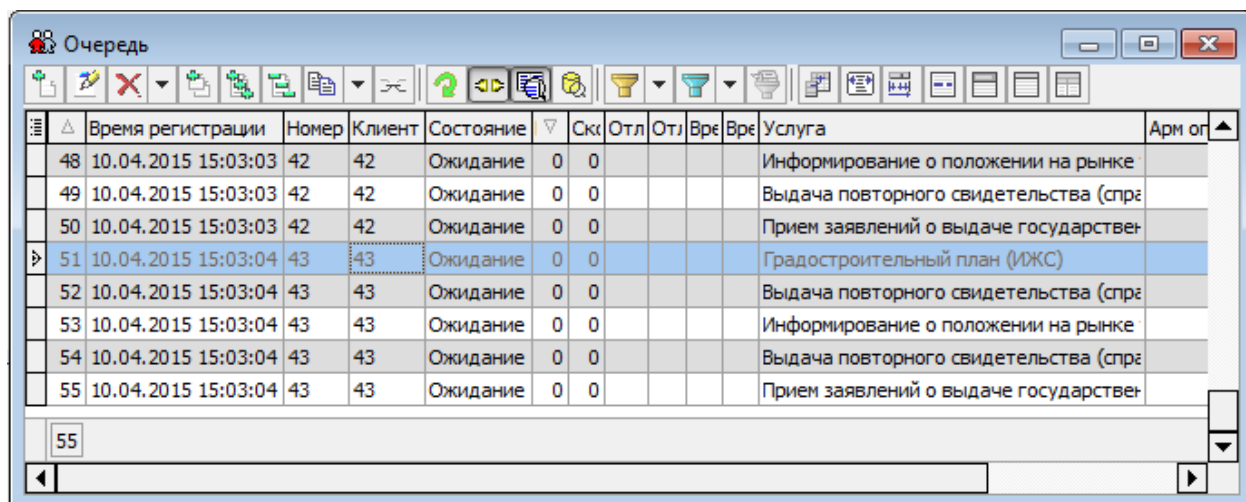


Рисунок 276 – Пример окна журнала «Лог печати».

4.3.13 Журнал «Очередь»

Журнал «Очередь» регистрирует элементы очереди. **Элемент очереди** – это запись одного клиента на одну услугу по одному вопросу. Клиент (покупатель) – это набор из одного или нескольких элементов очереди, соответствующих одному клиенту.



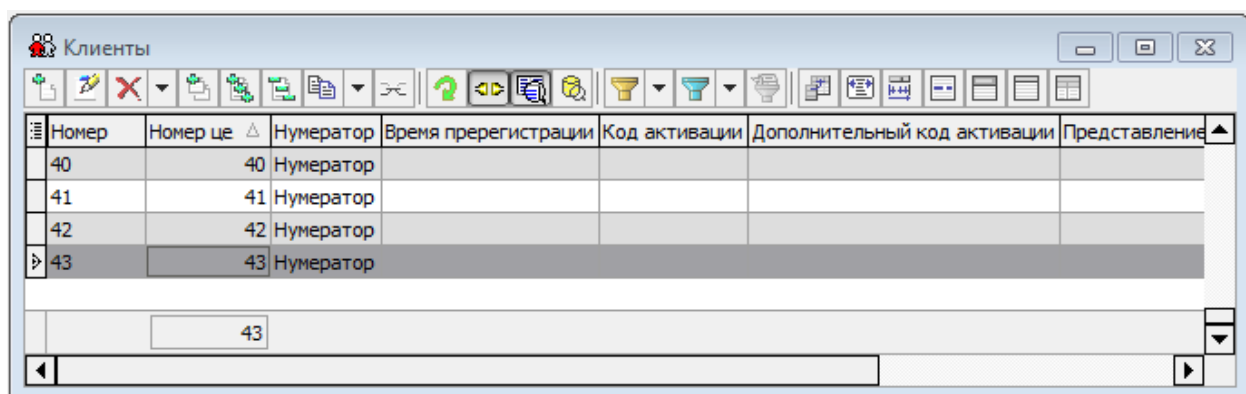
№	Время регистрации	Номер	Клиент	Состояние	Ск	Отл	Отл	Вре	Вре	Услуга	Ари ог
48	10.04.2015 15:03:03	42	42	Ожидание	0	0				Информирование о положении на рынке	
49	10.04.2015 15:03:03	42	42	Ожидание	0	0				Выдача повторного свидетельства (спре	
50	10.04.2015 15:03:03	42	42	Ожидание	0	0				Прием заявлений о выдаче государстве	
51	10.04.2015 15:03:04	43	43	Ожидание	0	0				Градостроительный план (ИЖС)	
52	10.04.2015 15:03:04	43	43	Ожидание	0	0				Выдача повторного свидетельства (спре	
53	10.04.2015 15:03:04	43	43	Ожидание	0	0				Информирование о положении на рынке	
54	10.04.2015 15:03:04	43	43	Ожидание	0	0				Выдача повторного свидетельства (спре	
55	10.04.2015 15:03:04	43	43	Ожидание	0	0				Прием заявлений о выдаче государстве	

Рисунок 277 – Пример окна журнала «Очередь».

4.3.14 Журнал «Клиенты»

Журнал «Клиенты» регистрирует клиентов. Вне зависимости, на какое количество услуг они зарегистрированы, одному клиенту соответствует одна запись.

Например, одной строке в журнале «Клиенты» соответствует 5 записей в журнале «Очередь», поскольку клиент зарегистрирован на 5 услуг.



№	Номер	Номер це	Нумератор	Время пререгистрации	Код активации	Дополнительный код активации	Представление
40		40	Нумератор				
41		41	Нумератор				
42		42	Нумератор				
43		43	Нумератор				

Рисунок 278 – Пример окна журнала «Клиенты».

При нажатии кнопки «Очистить очередь (таблицы)» очистятся журналы «Очередь» и «Клиенты». Использовать **только** при пуско-наладке!

Глава 5. Модуль Администратор сервера

NEURONIQ Администратор сервера (позволяет полностью управлять содержимым базы данных: настраивать списки услуг, списки пользователей, подключать различные периферийные устройства, изменение расписания, формировать отчёты и т.д. и т.п., доступен полный функционал серверного модуля). Более подробно можете прочитать в главе 4 «Серверный модуль».

5.1 Установка Администратора сервера

Установка Администратора сервера может выполняться на отдельный компьютер, связанный с сервером очереди по локальной сети Ethernet.

Версия программного модуля «NEURONIQ Администратор сервера» должна быть аналогична версии ПО сервера электронной очереди. Узнать версию серверного ПО можно открыв на сервер меню «**Справка**», затем выбрав пункт «**О программе**». Откроется окно, содержащее сведения о версии серверного ПО, как показано на рисунке ниже.

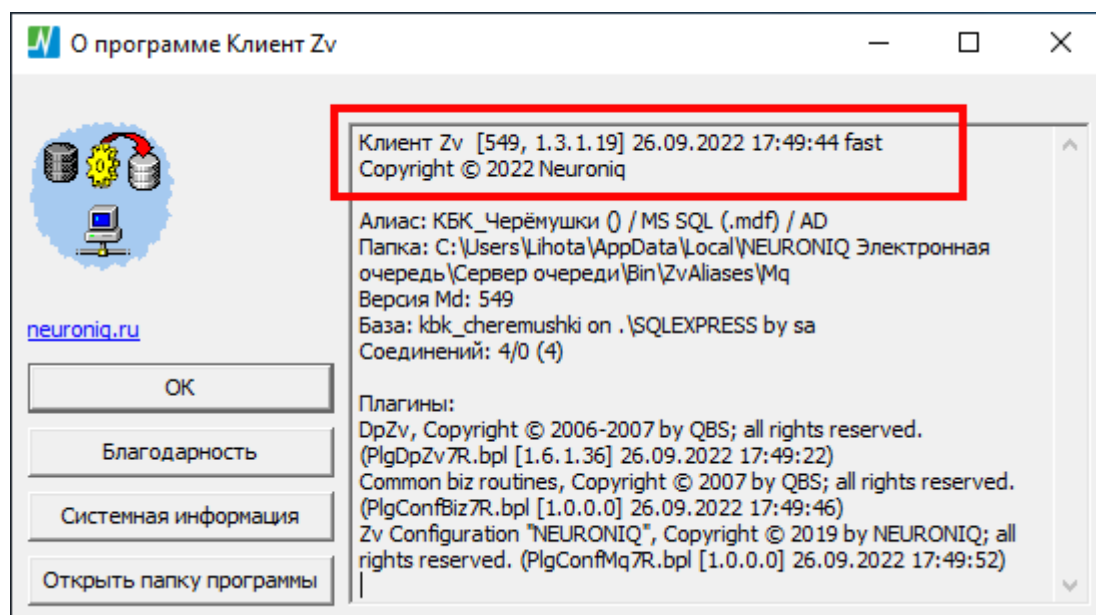


Рисунок 279 – Пример окна с версией серверного ПО.

Действия по установке программы «NEURONIQ.Администратор сервера» подробно описаны в разделе 1.11 «**Установка «NEURONIQ Администратор сервера»** настоящего документа, за исключением установки .

Для подключения с рабочего места администратора сервера к уже созданной на сервере базе данных запускаем установщик «NEURONIQ Электронная очередь» и выполняем последовательность действий, описанных в 1.1.

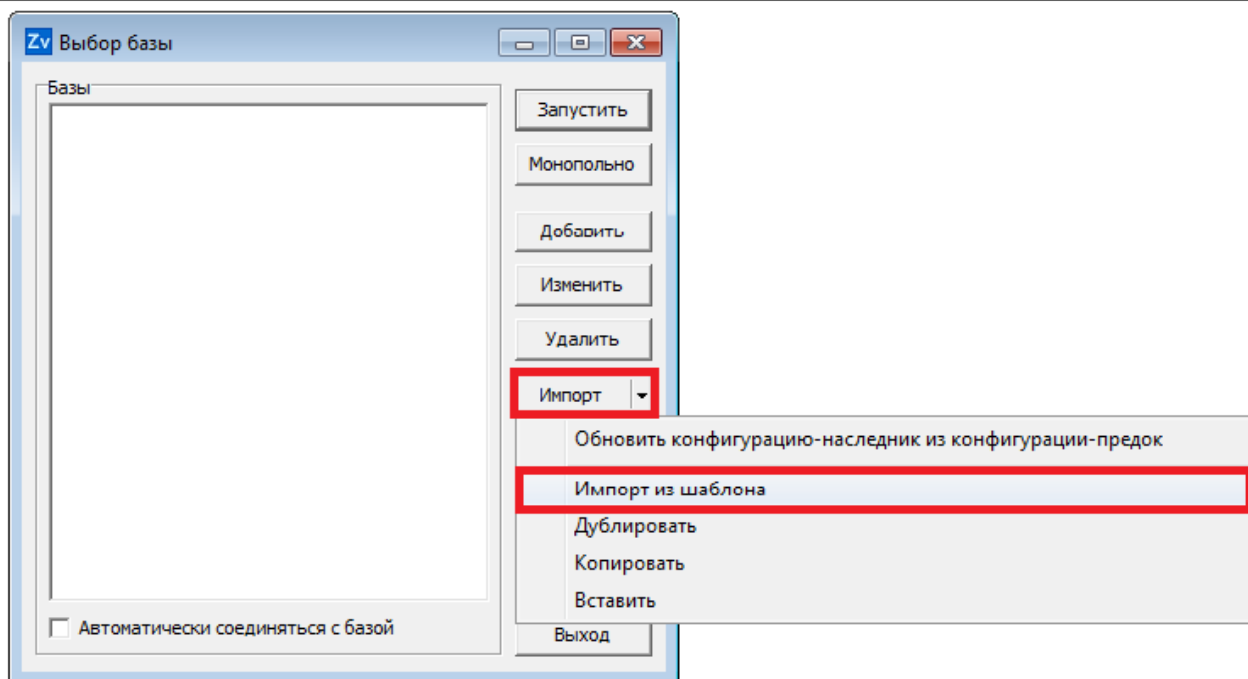


Рисунок 280 – Последовательность действий при установке соединения с сервером.

Запускаем приложение, выбираем «Импорт» / «Импорт из шаблона», из шаблонов выбираем подключение по сети. В списке базы появляется «NEURONIQ Электронная очередь» с настройками по умолчанию – сетевым подключением по IP-адресу сервера очереди.

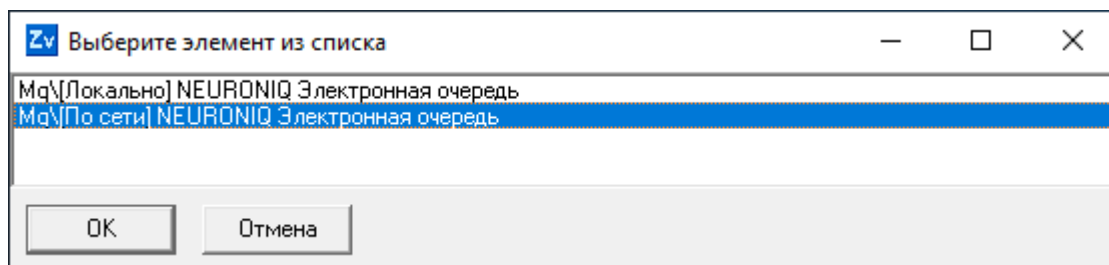


Рисунок 281 – Выбор пункта шаблона для импорта при подключении к серверу очереди.

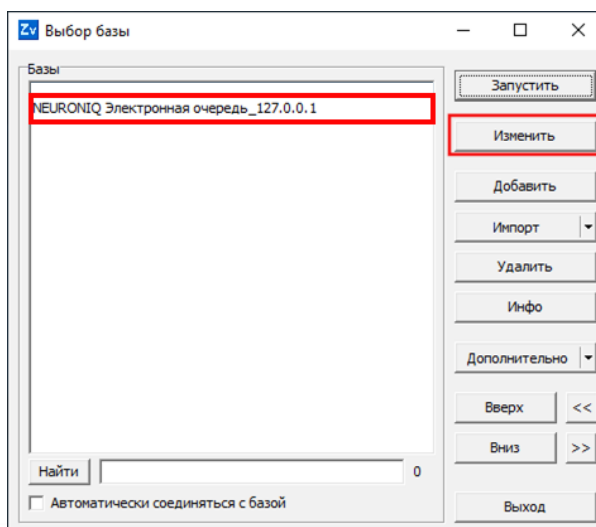


Рисунок 282 – Выбор кнопки для изменения настроек подключения к серверу.

Редактируем наименование базы и имя конфигурации. Напоминаем, что «**Наименование базы**» отображается при запуске серверного модуля в окне «Выбор базы», а «**Имя конфигурации**» будет отображаться в заголовке окна приложения. Нажимаем «**Далее**».

В поле «**Сервер БД**» редактируем IP-адрес сервера электронной очереди. По умолчанию в настройках указано **tcp:127.0.0.1,4433\SQLEXPRESS**. После этого проверяем соединение с сервером, нажав кнопку «**Проверить соединение с сервером**». В поле «**Имя БД на сервере**» выбираем из выпадающего списка наименование БД, к которой подключается Администратор сервера.

Затем проверяем соединение с базой данных, нажав кнопку «**С базой данных**».

Ничего распаковывать на этот раз не надо, поскольку база данных уже есть.

По кнопке «**Инфо**» можно посмотреть более подробную информацию о базе данных. После удачной установки соединения с удаленной базой данных нажимаем «**Готово**».

Примечание. Обратите внимание, что для подключения к БД должен быть открыт порт 4433. Подробнее – см. п. 1.4.

*Примечание. При упаковке-распаковке базы данных по кнопкам «Быстро уп. (имя по дате)», «+7z», «Упаковать» и «Восстановить» архивы баз данных пакуются/распаковываются на сервере, а не на компьютере, с которого отправляется команда. Для скачивания упакованной базы данных нужно открыть в браузере ссылку [Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.](#) и выбрать «**Скачать упакованную базу**». Разница в использовании кнопок следующая: для быстрой упаковки (имя не важно) лучше пользоваться кнопкой «**Быстро уп. (имя по дате)**», для отправки и скачивания – «+7z» (архив получится объемом примерно в 10 раз меньше), для упаковки с определенным именем – «**Упаковать**». Для распаковки вносим в поле «**Имя упакованного файла**» имя файла, который надо распаковать, и нажимаем «**Восстановить**».*

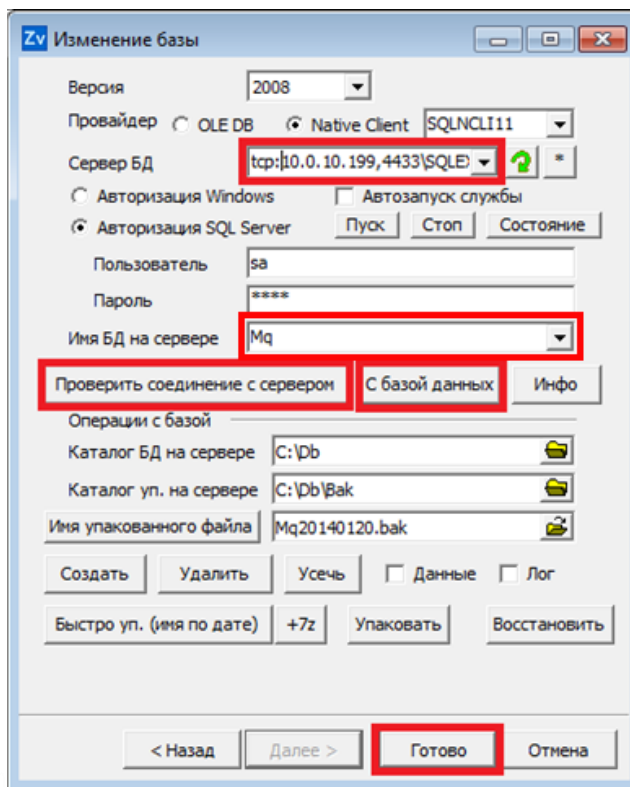


Рисунок 283 – Настройка подключения администратора к серверу очереди.

После нажатия на кнопку «**Готово**» происходит подключение программы «NEURONIQ. Администратор сервера» к серверу и разворачивается окно администратора сервера, представленное на рисунке ниже.

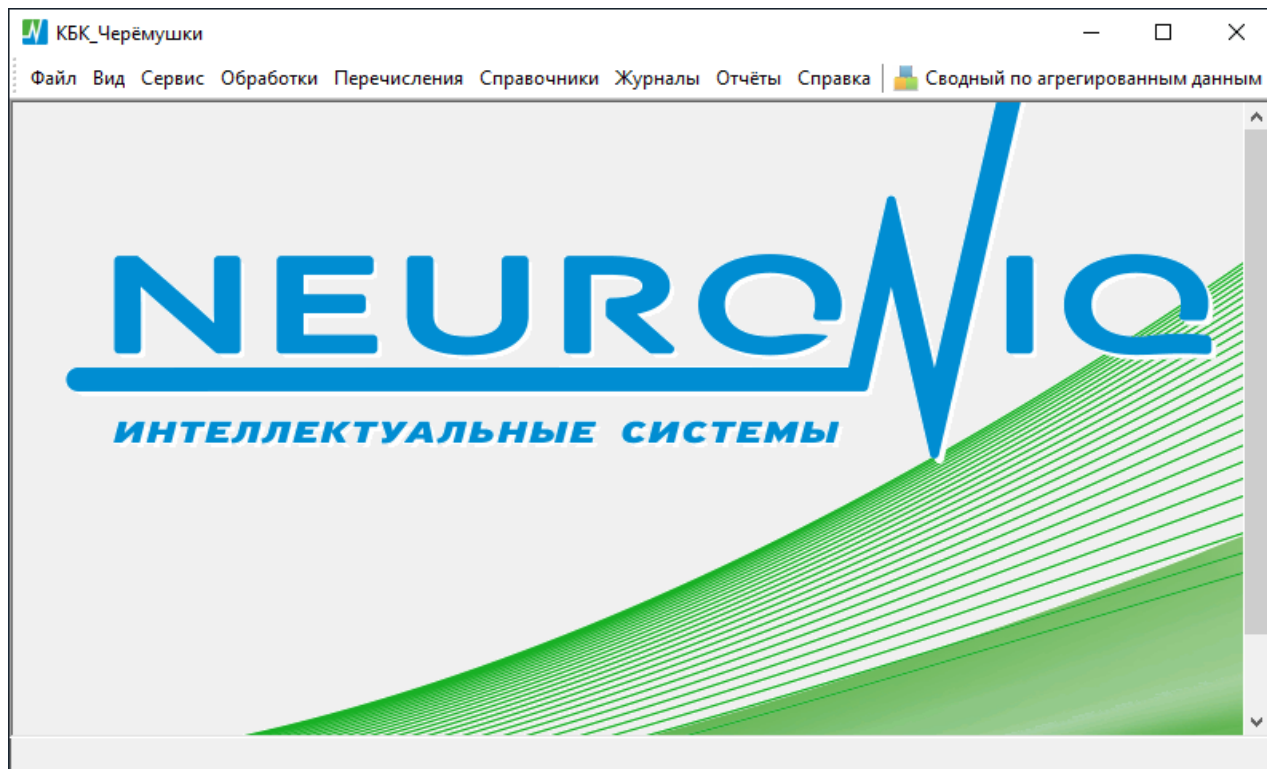


Рисунок 284 – Главное окно программы «NEURONIQ. Администратор сервера».

5.2 Работа с Администратором сервера

Работа с программой «NEURONIQ. Администратор сервера» выполняется аналогично действиям, описанным в главе 2 «Панель инструментов серверного модуля».

***Примечание.** На рабочем месте Администратора Сервера при перезапуске окно «Диспетчера сервера» появляться не должно, т.к. данный программный модуль не лицензируется и может быть установлен на неограниченное количество компьютеров в одной локальной сети с сервером очереди.*

Отличительной особенностью программы является выполнение перезагрузки сервера после внесения изменений в настройки для их применения. Перезагрузка сервера из программы «NEURONIQ. Администратор сервера» выполняется из меню «**Справочники**», подменю «**Настройки дополнительные**» выбором строки «**Перезагрузка**». В результате действий откроется окно, аналогичное рисунку ниже.

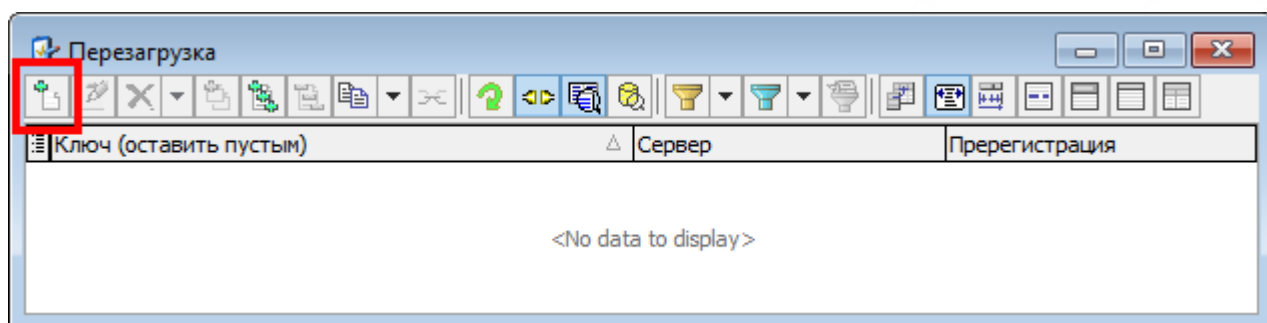


Рисунок 285 – Создание нового задания на перезагрузку сервера/серверов.

Нажмите кнопку «**Новый (Ins)**» для создания нового задания на перезагрузку сервера или серверов. Откроется окно, содержащее «галочки» для отметки серверов, которые нужно перезагрузить.

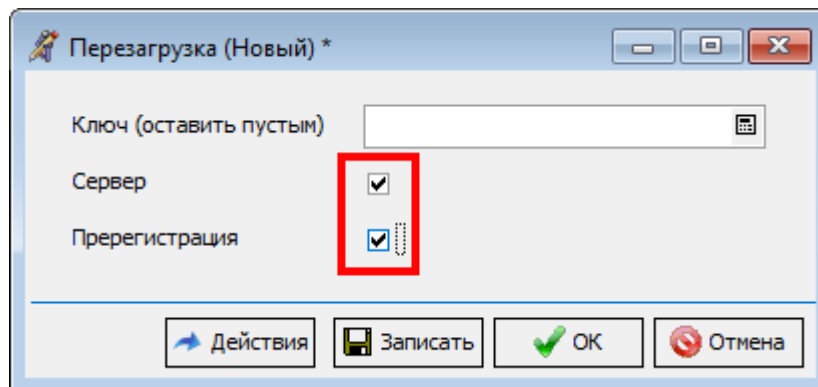


Рисунок 286 – Пример установки галочек для перезагрузки серверов.

Установите необходимые галочки и нажмите кнопку «**OK**» для запуска серверам команды перезагрузки. Сразу после нажатия кнопки «**OK**» на сервер отправляется команда перезагрузки. Закрываем окно «**Перезагрузка**». Перезагрузка серверов выполняется успешно.

5.3 Построение отчетов

Проверяем, что MS Excel доступна для данной ученой записи.
Запускаем приложение. В меню «**Отчеты**» выбираем нужный отчет.

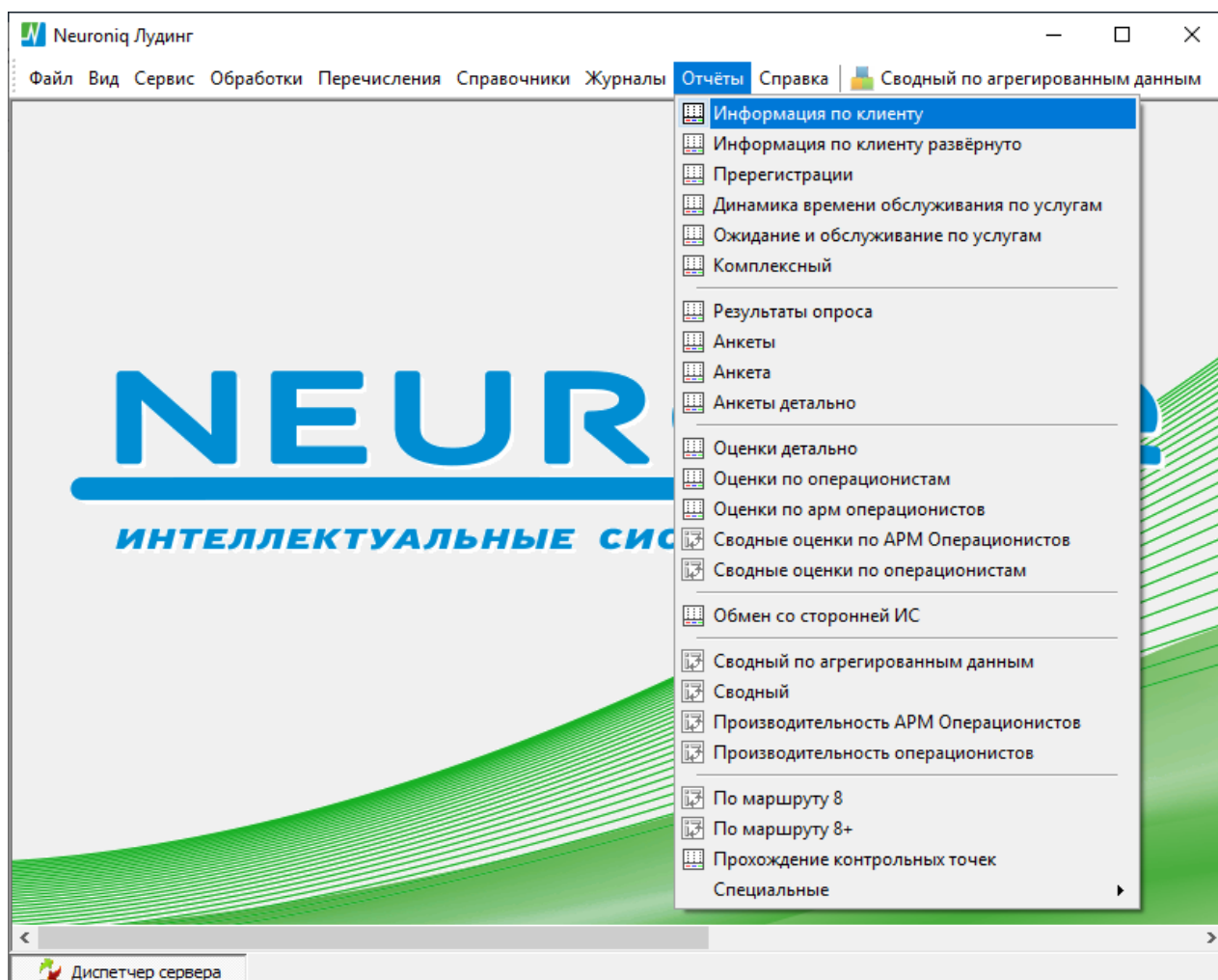


Рисунок 279 – Пример меню «Отчёты» в окне программы администратора сервера.

Указываем параметры отчета при необходимости: дату, период, номер клиента, услугу, статус, операциониста, АРМ операциониста; нажимаем кнопку «**В сетку**» – заполнится таблица под параметрами. При нажатии кнопки «**В Excel**» – запустится приложение MS Excel, будет создан документ с именем выбранного отчета (например, «**Сводный.xls**»).

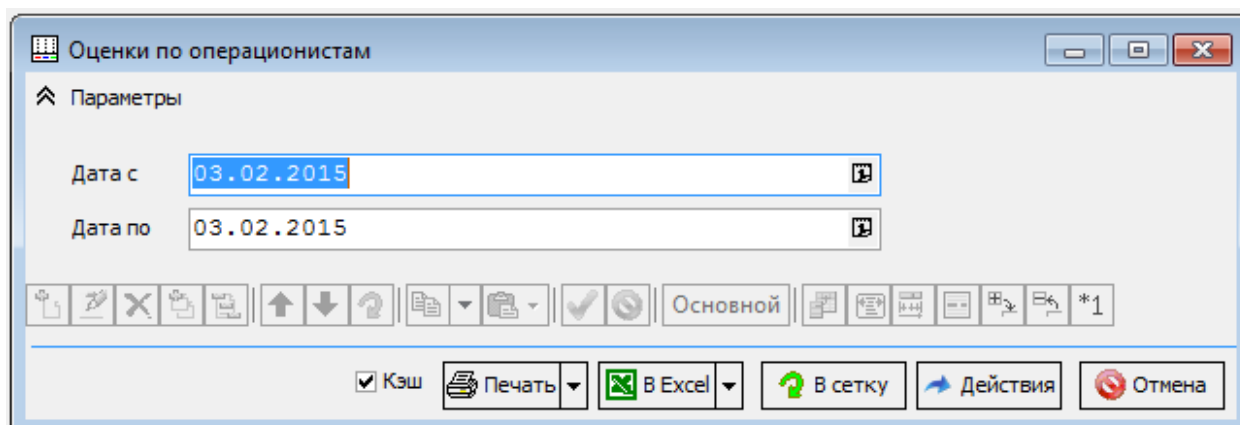


Рисунок 280 – Пример окна задания параметров для формирования отчёта по оценкам операционистов.

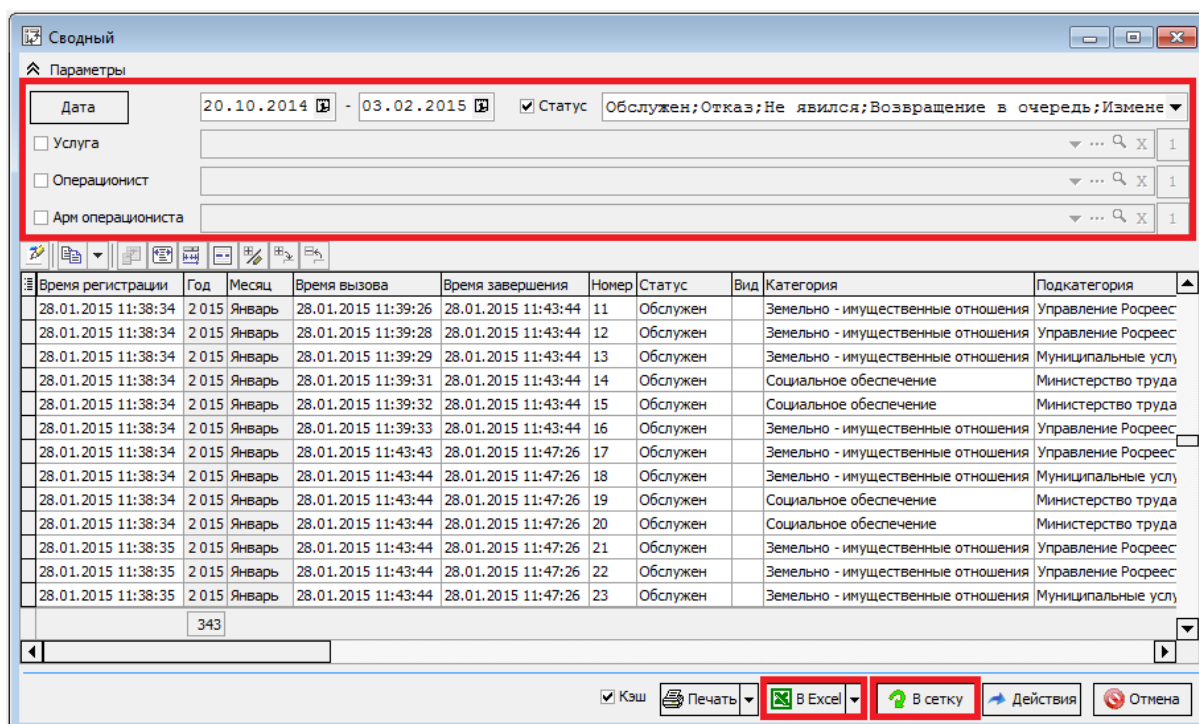


Рисунок 281 – Пример окна сводного, сформированного по параметрам.

Первый лист сводного отчета содержит содержание с гиперссылками.

Общие сведения

- 1 [Список обслуженных клиентов](#)

Отчеты по среднему времени обслуживания и ожидания

- 2 [Среднее время по услугам](#)
- 3 [Среднее время по АРМ](#)
- 4 [Среднее время по операционистам](#)
- 5 [Динамика времени ожидания и обслуживания за период](#)

Отчеты по количеству обслуженных талонов

- 6 [Количество талонов по услугам \(с категориями\)](#)
- 7 [Количество талонов по услугам \(без категорий\)](#)
- 8 [Количество талонов по АРМ](#)
- 9 [Количество талонов по операционистам](#)
- 10 [Количество клиентов по датам и операционистам](#)
- 11 [Количество клиентов по датам и услугам, категориям, подкатегориям](#)
- 12 [Динамика количества обслуженных клиентов за период](#)

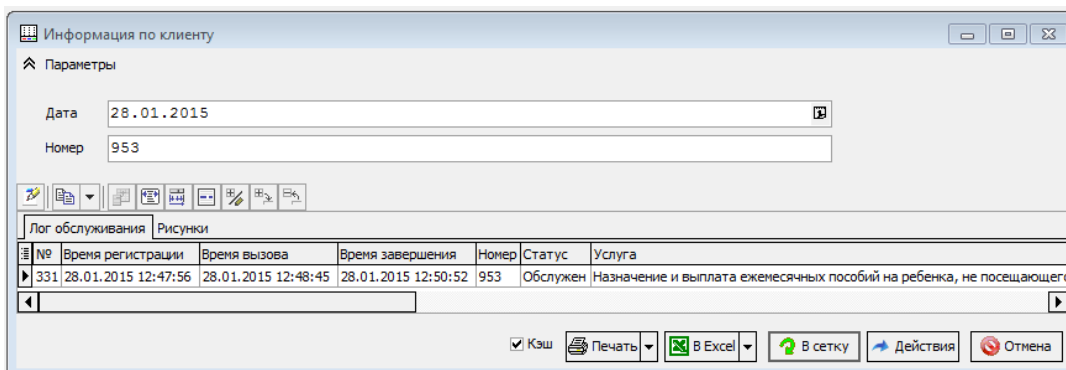


Рисунок 282 – Пример окна задания параметров для формирования отчёта по клиенту.

При работе с полученным отчетом можно пользоваться всеми возможностями MS Excel.

5.4 Сохранение резервной копии БД

После создания резервной копии БД с помощью действий, описанных в разделе 1.9, файл «*.bak» будет сохранён на компьютере сервера, а не на компьютере администратора сервера.

5.5 Обновление Администратора сервера

После обновления сервера очереди программу «NEURONIQ. Администратор сервера» тоже нужно обязательно обновить до версии сервера.

Обновление Администратора сервера выполняется запуском файла на компьютере администратора с именем, начинающимся с «zv_work_mq...», например: «zv_work_mq_550_5_fast.exe» для версии сервера 550.

Возможны два варианта установки обновления для программы «NEURONIQ. Администратор сервера»: обновление без Интернета и обновление с Интернетом.

5.5.1 Обновление с Интернетом

Файл с именем, начинающимся с «zv_work_mq...», скачивается через файловое хранилище, которое должно быть доступно с компьютера Администратора через Интернет. Файл, с сервера очереди, загружается в файловое хранилище заблаговременно любыми программными средствами, не связанными с системой «NEURONIQ».

5.5.2 Обновление без Интернета

Обновляем сервер очереди по описанию раздела 1.13 «**Обновление программного обеспечения**».

Открываем меню «Сервис», подменю «Настройки». Если стоит галочка «**Автоматически соединяться с базой**» во вкладке «Основное», то снимаем её и закрываем окно сервера очереди кнопкой «ОК».

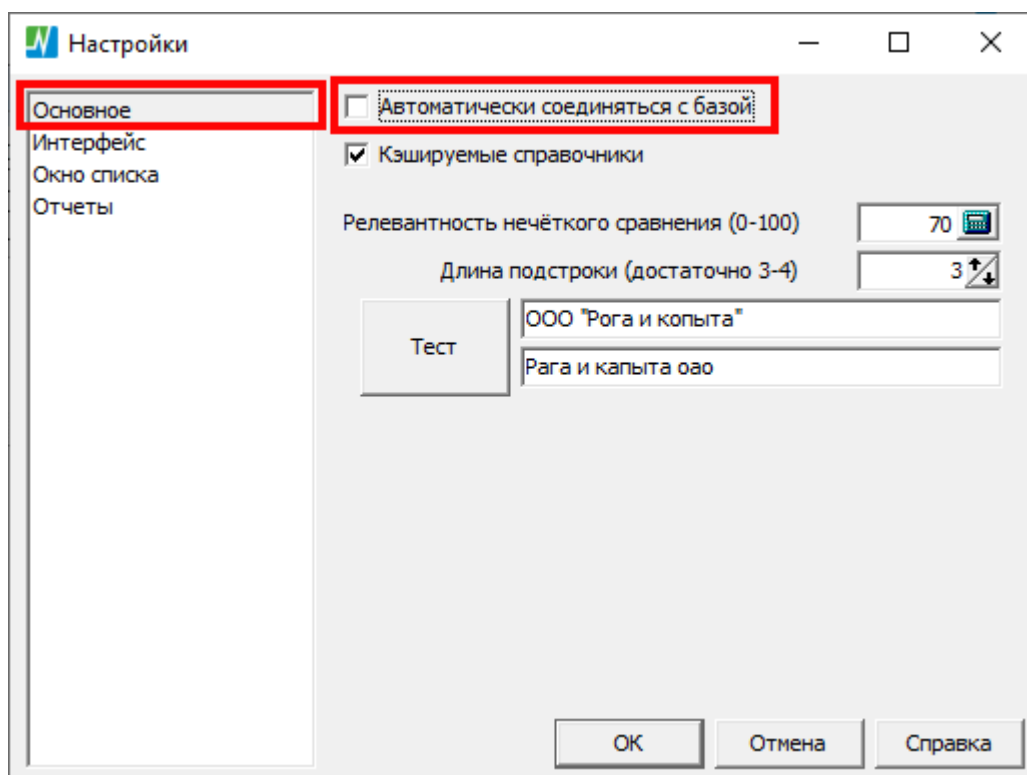


Рисунок 283 - Пример окна «Настройки» администратора сервера.

Запускаем модуль сервера очереди и запускаем БД в режиме «**Метаконструктор**», нажав на треугольник на кнопке «**Дополнительно**».

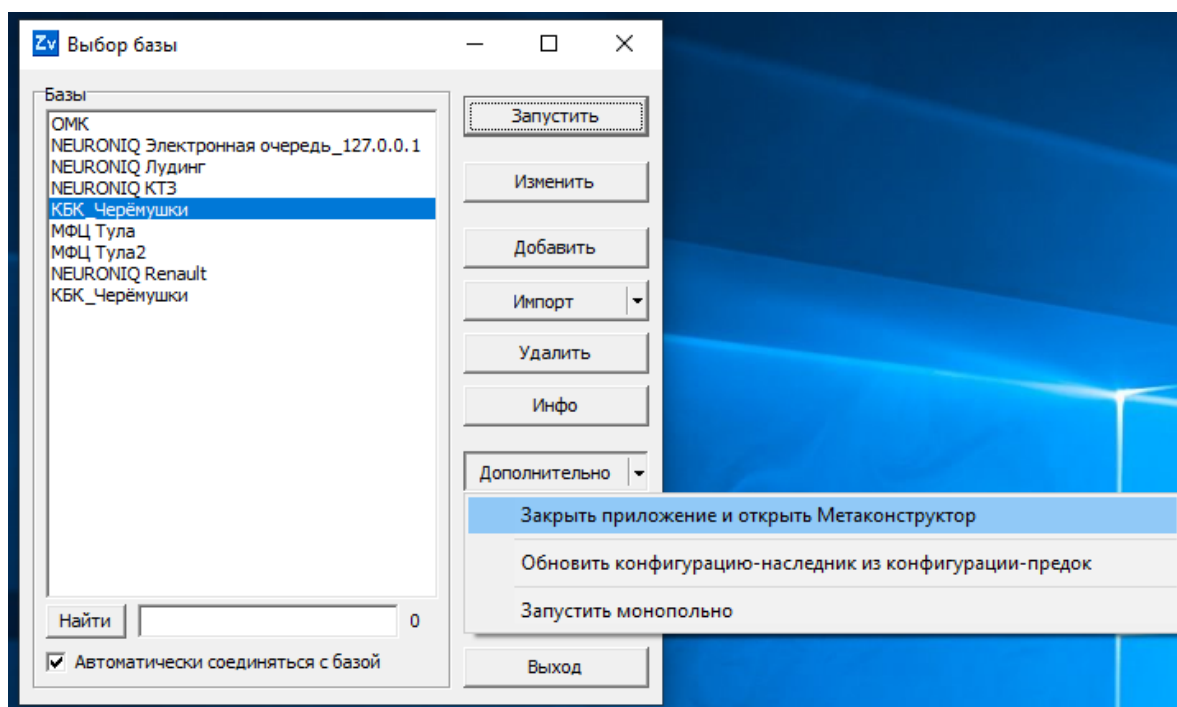


Рисунок 284 – Открытие метаконструктора.

Выбираем пункт меню «**Закреть приложение и открыть Метаконструктор**» как указано на рисунке выше.

Откроется окно выбора базы для обновления. Выбираем базу и нажимаем на кнопку «**Запустить**».

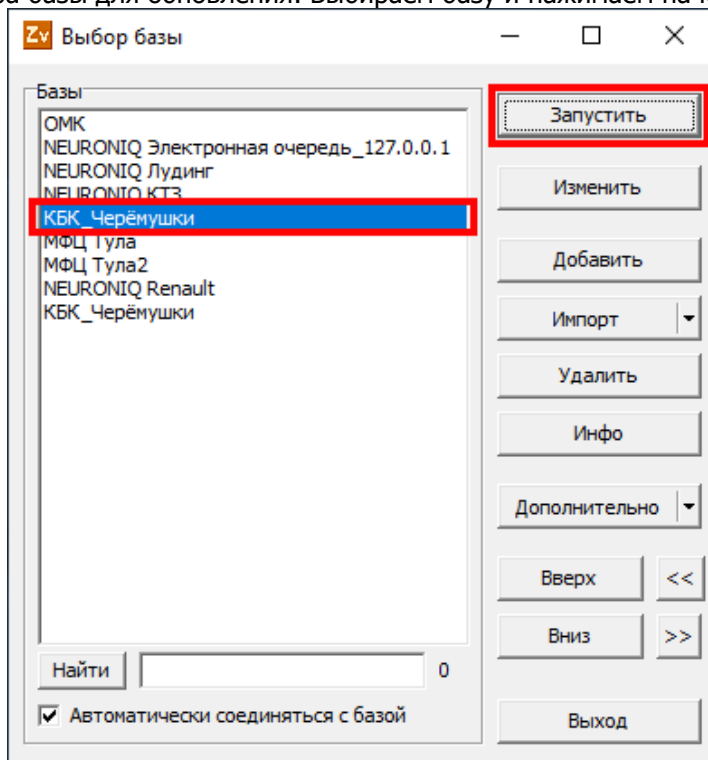


Рисунок 285 – Запуск БД в режиме метаконструктора.

Открывается окно «**Метаконструктор**» в котором сначала нужно нажать кнопку «**Свойства конфигурации**», затем в открывшемся окне нажимаем кнопку «**Загрузить дистрибутив из файла в базу**».

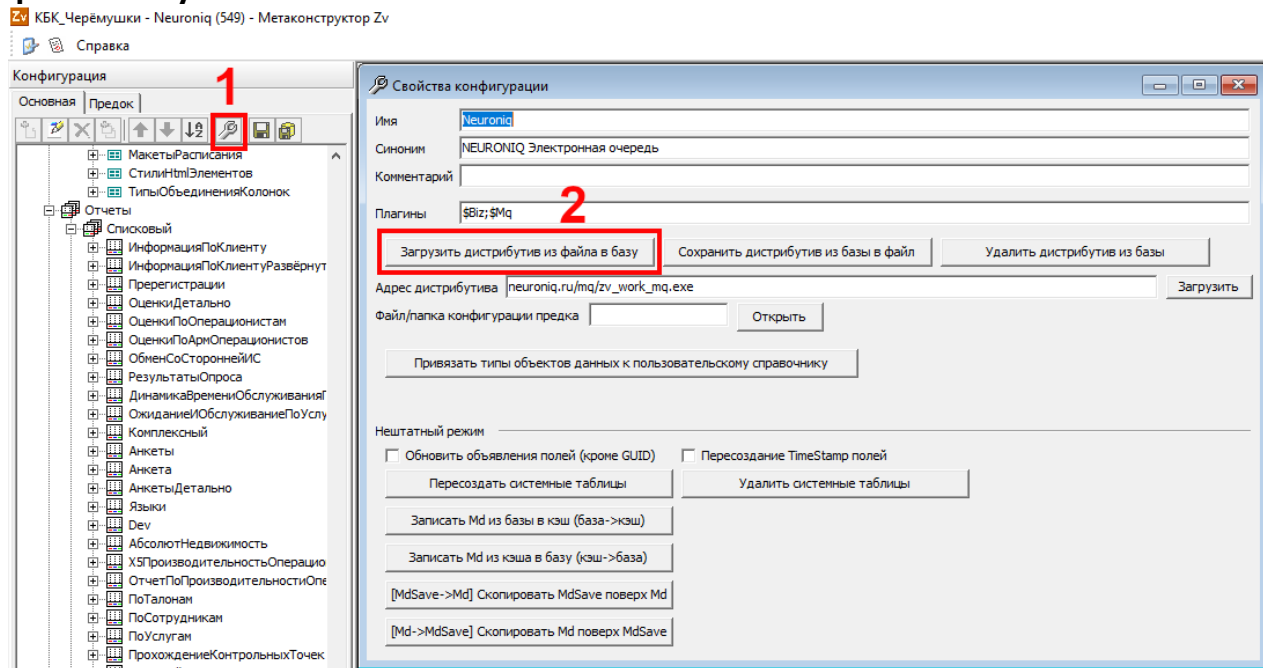


Рисунок 286 – Загрузка дистрибутива в БД сервера.

Открывается окно выбора файла. Выбираем нужный файл начинающийся с «zv_work_mq...» свежей версии и нажимаем кнопку «Сохранить».

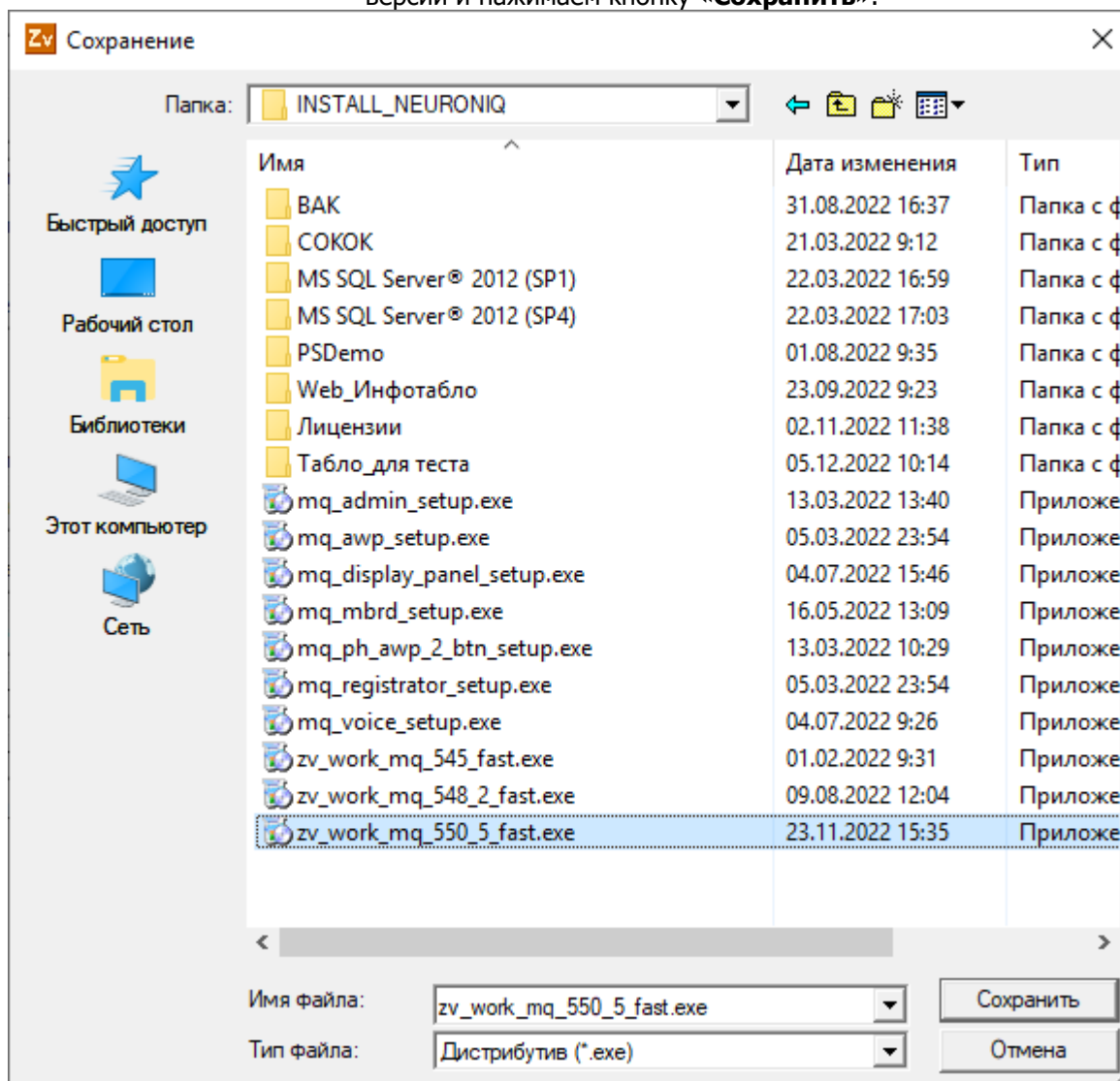


Рисунок 287 – Выбор файла дистрибутива.

Дожидаемся загрузки файла и появление сообщения «Дистрибутив успешно загружен в базу». Затем нажимаем кнопку «ОК».

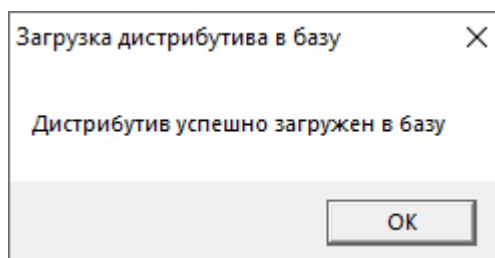


Рисунок 288 – Сообщение об успешности загрузки файла в БД сервера.

Закрываем окно «Свойства конфигурации» и закрываем окно «Метаконструктор».

Следующим шагом обновления Администратора сервера нужно скачать свежий загруженный файл с сервера очереди и обновить программу Администратора сервера на компьютере администратора.

На компьютере Администратора сервера открываем сервер очереди и запускаем его нажатием кнопки «**Запустить**».

На компьютере Администратора сервера открываем программу «**Администратор сервера**».

Открываем меню «**Обработки**», подменю «**Диспетчер сервера**», ждем открытия окна «Диспетчер сервера» внутри окна Администратора сервера.

Переходим на вкладку «**Обмен**». В поле «**База данных**» выбираем серверную БД из выпадающего списка.

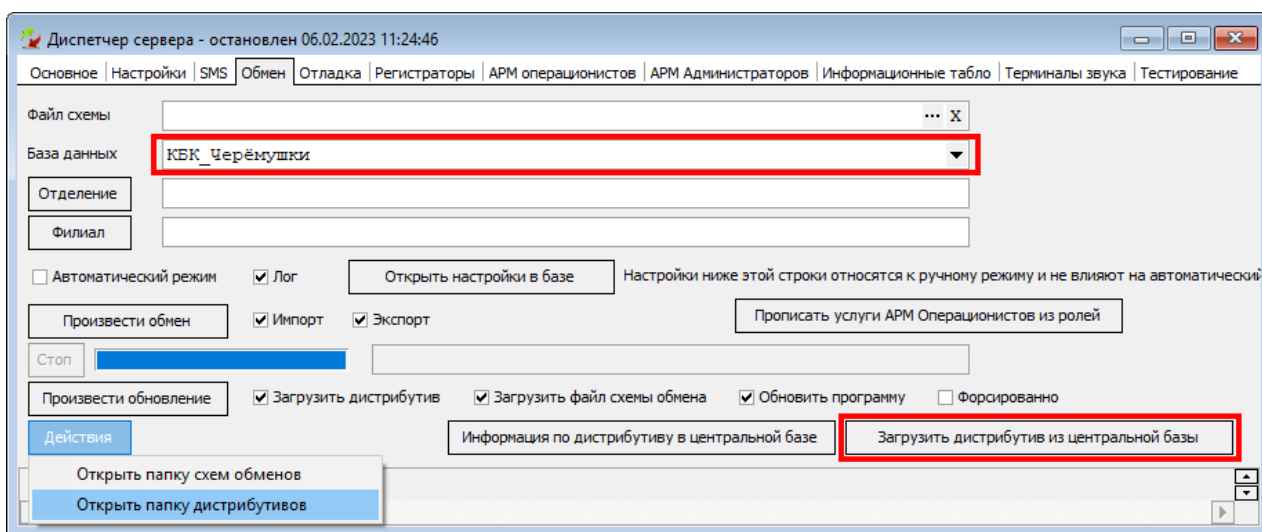


Рисунок 289 – Выгрузка дистрибутива из БД сервера.

Нажимаем кнопку «**Загрузить дистрибутив из центральной базы**».

Файл с именем, начинающимся с «**zv_work_mq...**», загружается в БД сервера очереди после обновления сервера.

Ждём окончания загрузки по прогресс-бару синего цвета. Файл «**zv_work_mq...**», средствами программы «NEURONIQ Администратор сервера» извлекается из БД сервера и загружается (передаётся) по локальной сети на компьютер Администратора сервера.

После окончания загрузки нажимаем кнопку «**Действия**» и выбираем пункт меню «**Открыть папку дистрибутивов**», как показано на рисунке выше.

Ждём открытия папки с дистрибутивом в проводнике.

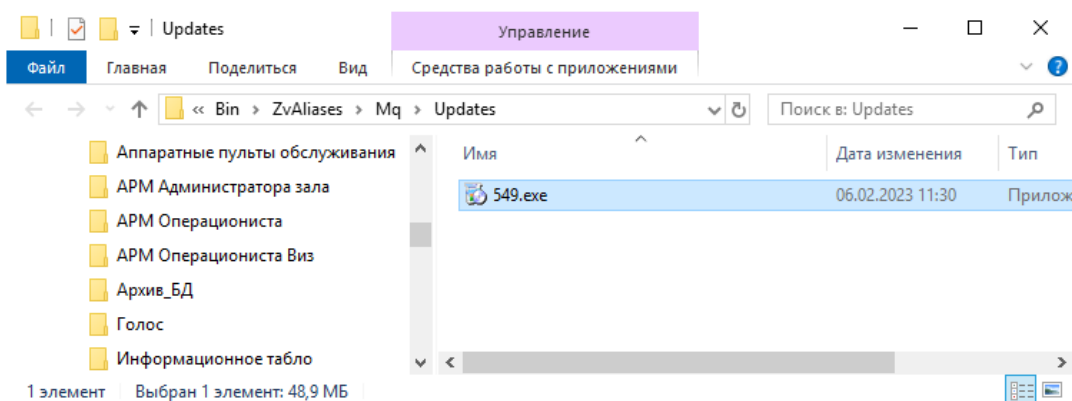


Рисунок 290 – Запуск файла новой версии на Администраторе сервера.

На компьютере Администратора сервера закрываем окно Администратора сервера, подтверждая его закрытие кнопкой «**Да**». Окно проводника оставляем открытым.

Запускаем на выполнение файл дистрибутива из открытого окна проводника.

Откроется окно мастера установки «**NEURONIQ Сервер очереди**» и начнётся процесс обновления версии на Администратора сервера.

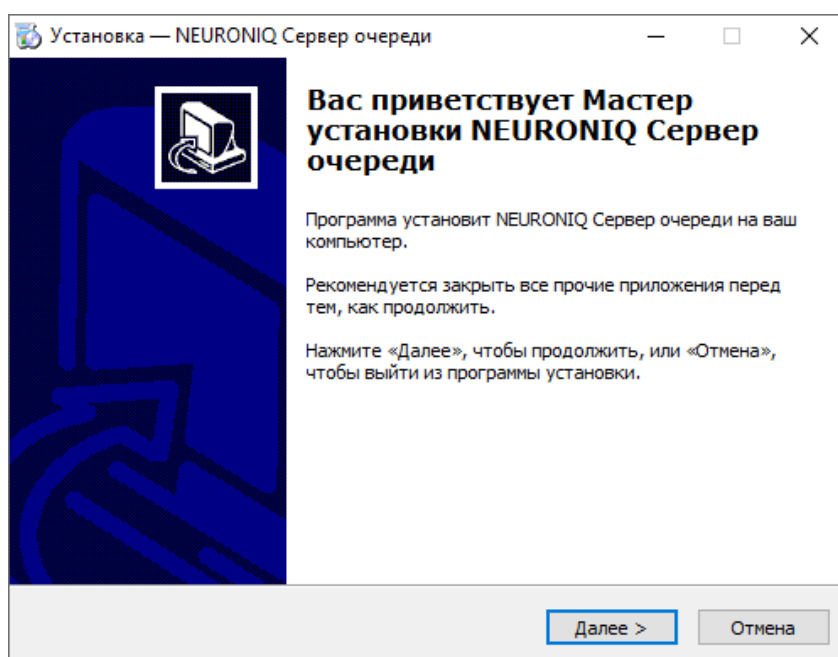


Рисунок 291 – Установка новой версии Администратора сервера.

Нажимаем кнопку «**Далее**».

Дальнейшие действия по установке описаны в разделе 1.8 Установка «NEURONIQ Электронная очередь».

После завершения мастера на компьютере Администратора сервера программа автоматически обновится до версии аналогичной версии сервера.

Глава 6. Модуль Администратор зала

NEURONIQ Администратор зала (позволяет контролировать состояние очереди, рабочих мест операторов, информационных табло, регистрировать клиентов в очередь).

6.1 Рабочий процесс. Закладка «Основное»

После завершения всех настроек (см. Главы 2 - 4) при переходе в рабочий режим, на пульте администратора зала должно отображаться только содержимое закладки «Основное». Администратору должны быть доступны пять закладок: «Очередь», «АРМ операторов», «Клиент», «Регистраторы», «Информационные табло».

6.1.1 Закладка «Очередь»

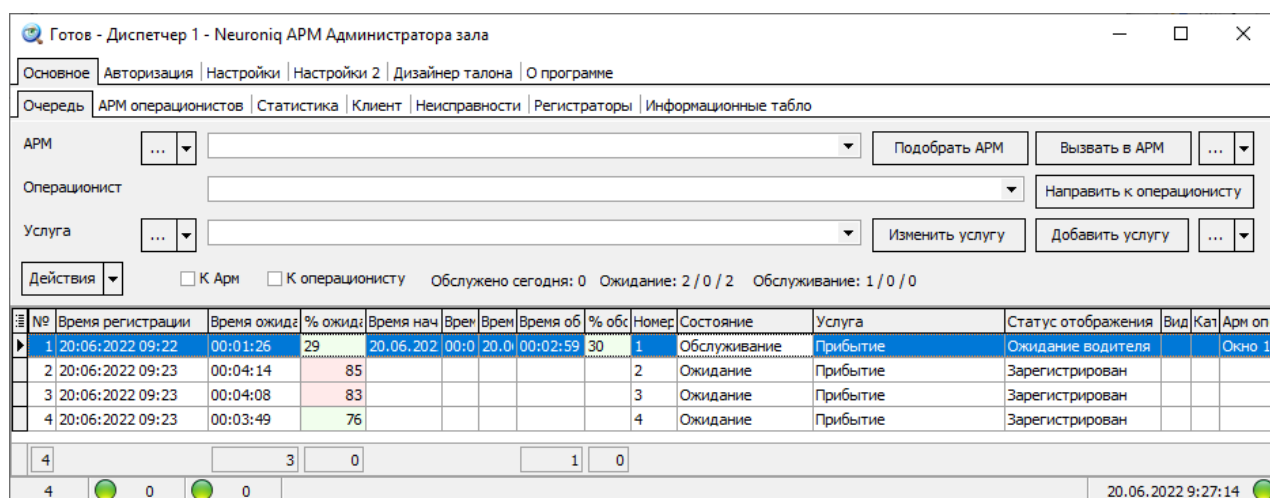
Здесь отображается таблица со списком ожидающих и обслуживаемых клиентов.

«**Время регистрации**» - дата и время регистрации клиента в очереди. Если регистрация осуществляется на терминале, это время получения талона; если методом загрузки из другой БД – дата и время загрузки файла.

«**Время ожидания**» - время ожидания клиентом обслуживания в данной очереди. Если оно равно нулю, значит, клиента вызвали к обслуживанию сразу, как только он был зарегистрирован в данной очереди.

«**Время вызова**» - дата и время вызова клиента обслуживающим его оператором.

«**Время обслуживания**» - время обслуживания клиента по данной услуге (с момента нажатия оператором «Готов» и вызова клиента).



№	Время регистрации	Время ожид.	% ожид.	Время нач.	Врем.	Врем.	Время об.	% обс.	Номер	Состояние	Услуга	Статус отображения	Вид	Кан.	Арт оп
1	20:06:2022 09:22	00:01:26	29	20.06.202	00:0	20.0	00:02:59	30	1	Обслуживание	Прибытие	Ожидание водителя			Окно 1
2	20:06:2022 09:23	00:04:14	85						2	Ожидание	Прибытие	Зарегистрирован			
3	20:06:2022 09:23	00:04:08	83						3	Ожидание	Прибытие	Зарегистрирован			
4	20:06:2022 09:23	00:03:49	76						4	Ожидание	Прибытие	Зарегистрирован			

Рисунок 292 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Очередь».

«**Номер**» - номер клиента.

«**Состояние**» - может быть «ожидание» или «обслуживание».

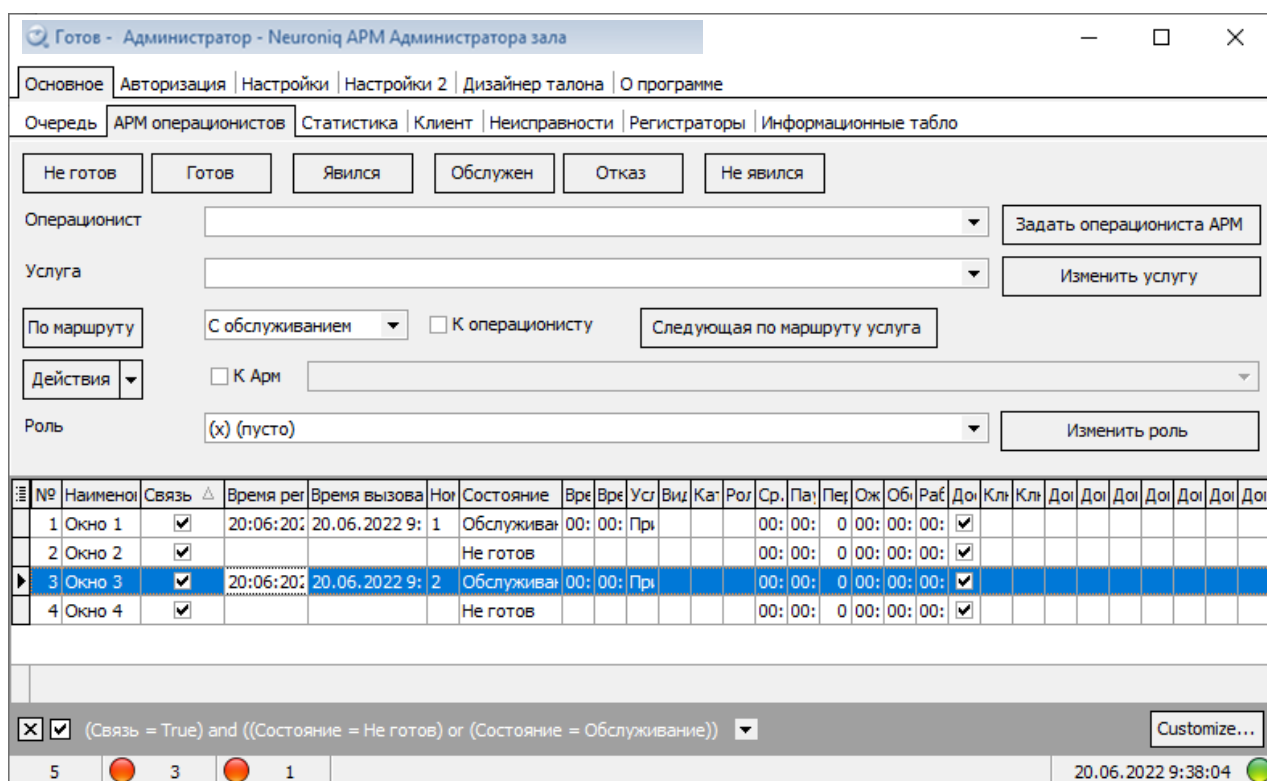
«**Приоритет**» - приоритет клиента на данный момент. Чем выше значение, тем выше приоритет. Значением может быть любое целое число, положительное, отрицательное или нуль.

«**Услуга**» - наименование услуги, на которую зарегистрирован клиент. Если услуг несколько, здесь указывается услуга, обслуживание по которой он сейчас ожидает или по которой проходит обслуживание.

«**АРМ операциониста**» - наименование рабочего места операциониста, например, «Окно №1», «Касса № 1» или «Бокс №1».

«**Операционист**» - имя пользователя, обладающего правами операциониста, который обслуживает в данный момент клиента или назначен на его обслуживание в будущем.

6.1.2 Вкладка «АРМ операционистов»



№	Наименов	Связь	Время рег	Время вызова	Имя	Состояние	Вре	Вре	Усл	Вид	Ка	Рол	Ср.	Па	Пер	Ож	Об	Раф	До	Кл	Кл	До	До	До	До	До	До	До	До
1	Окно 1	☑	20:06:20	20.06.2022 9:	1	Обслужива	00:	00:	При				00:	00:	0	00:	00:	00:	00:	☑									
2	Окно 2	☑				Не готов							00:	00:	0	00:	00:	00:	00:	☑									
3	Окно 3	☑	20:06:20	20.06.2022 9:	2	Обслужива	00:	00:	При				00:	00:	0	00:	00:	00:	00:	☑									
4	Окно 4	☑				Не готов							00:	00:	0	00:	00:	00:	00:	☑									

Рисунок 293 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «АРМ операционистов».

На данной вкладке можно контролировать работу операционистов, менять их статус и состояние, задать рабочему месту операциониста, включить или отключить рабочее место от обслуживания.

В столбце «Связь» отображается наличие связи с пультом операциониста. Если установлен флажок, значит пульт работает, даже если не готов к обслуживанию. Если используется аппаратный пульт – значит, он подключен и принимает команды от сервера. Если используется виртуальный (программный) пульт – значит, он запущен. Если используется эмуляция рабочего места – значит, в любом случае будет стоять флажок.

Заголовки остальных столбцов говорят сами за себя.

Для более удобной работы с таблицей можно использовать различные фильтры и сортировки. Например, чтобы вывести на экран все отключенные пульты, наводим мышку на заголовок столбца «Связь», открываем всплывающий список, и из него выбираем «False», т.е. те строки, в которых не стоит флажок наличия связи. В строке состояния фильтра в нижней части окна появляется расшифровка, какой фильтр был использован. Для быстрого снятия фильтра нажимаем крестик в строке состояния фильтра.

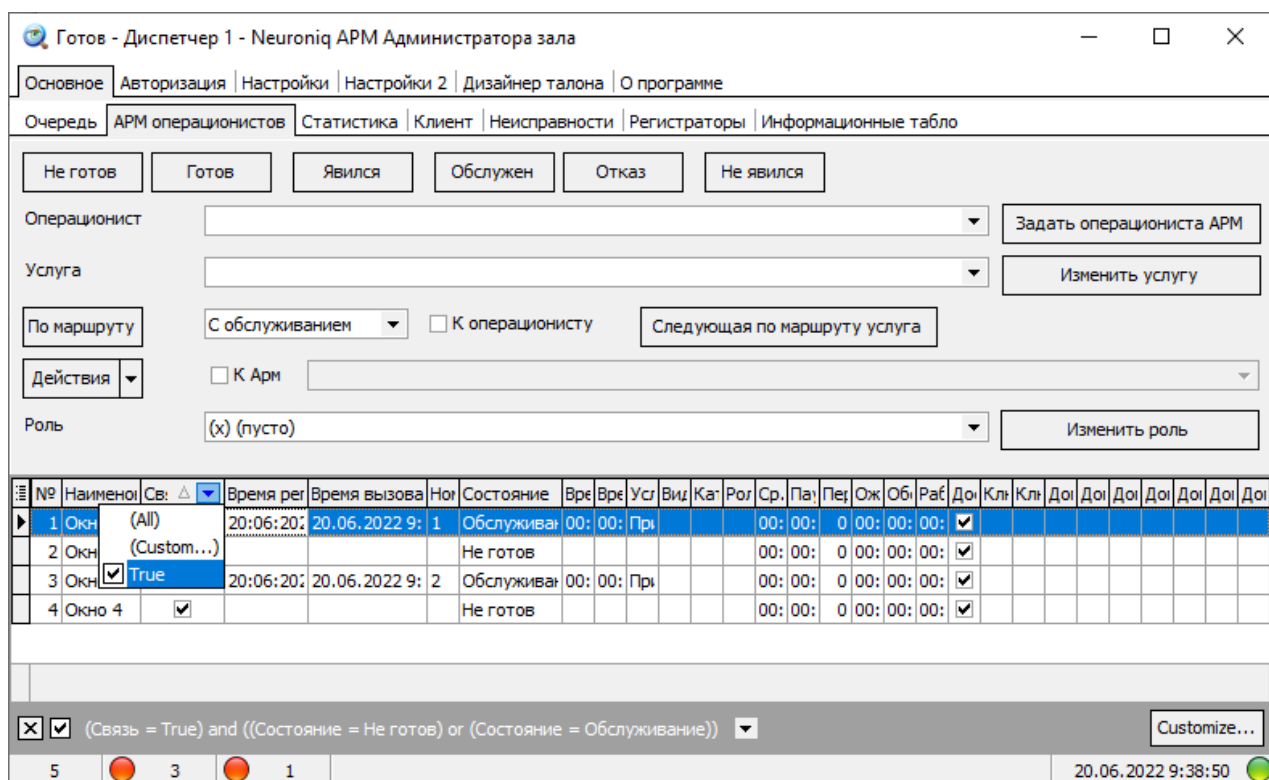


Рисунок 294 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» при работе с фильтрами.

Чтобы посмотреть, например, какие из подключенных операторов не готовы к вызову, применяем следующий фильтр:

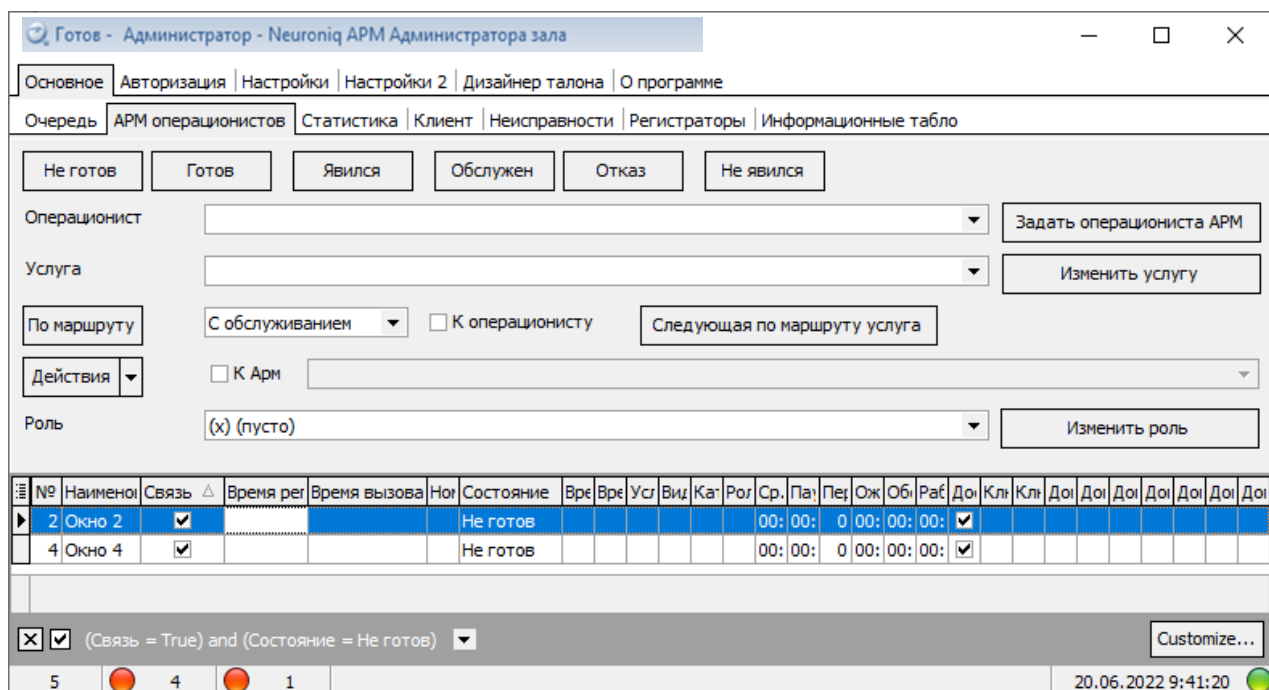
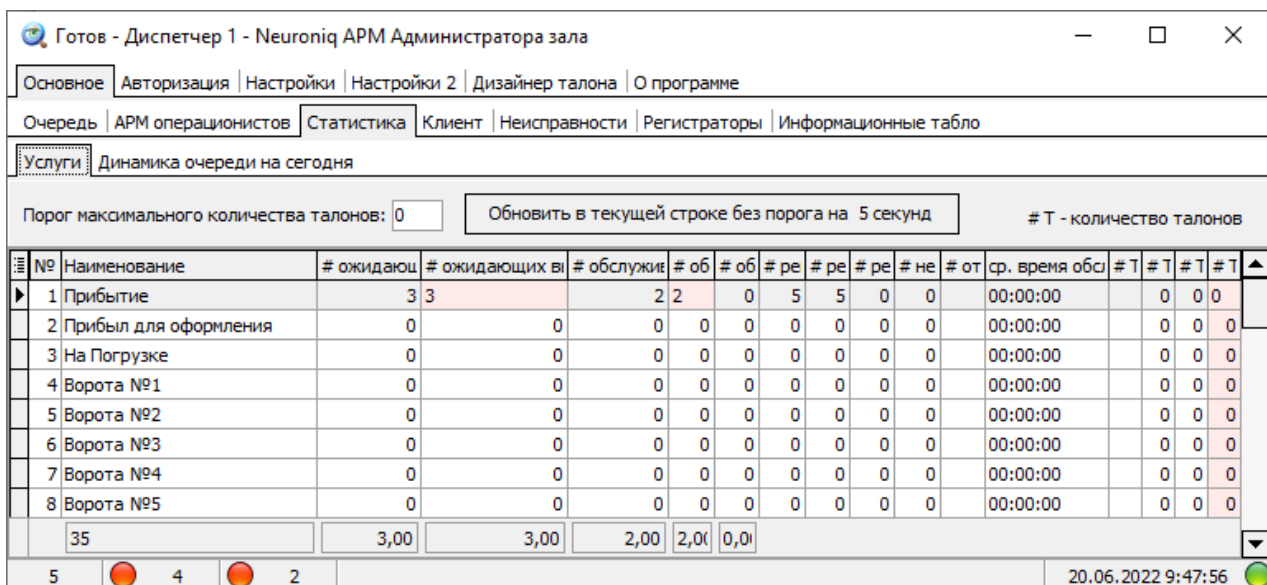


Рисунок 295 – Пример окна после применения фильтра «Не готов».

Умение пользоваться фильтрами и сортировками значительно повышает эффективность работы администратора системы, на которого возложены обязанности за контролем максимально полного использования имеющихся ресурсов.

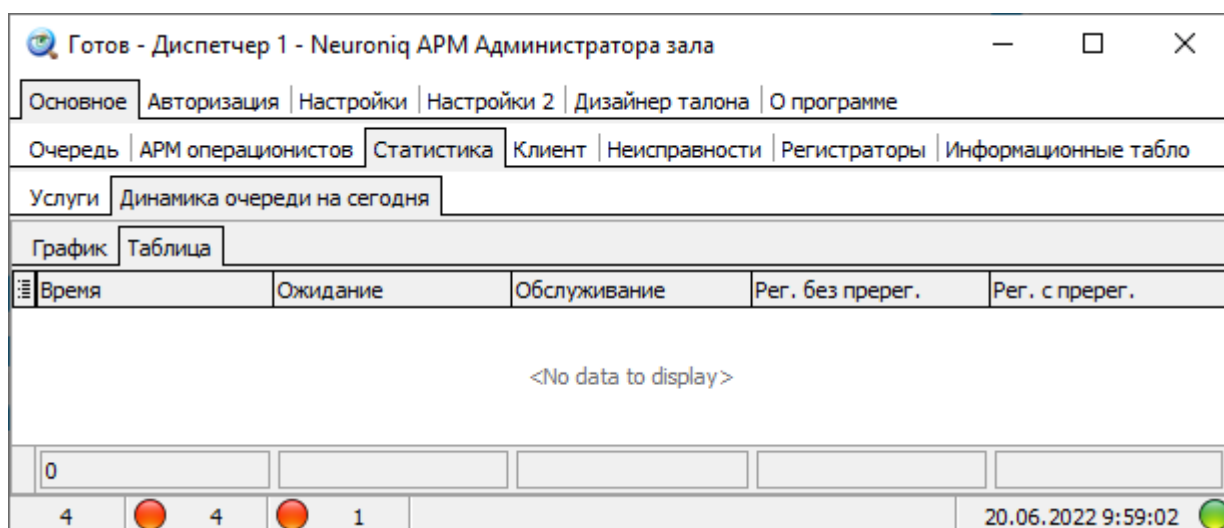
6.1.3 Вкладка «Статистика»

Вкладка «Статистика» содержит две подзакладки: «Услуги» и «Динамика очереди на сегодня». Во вкладке «Услуги» отображается таблица с количеством ожидающих, ожидающих выше нормы, обслуживаемых, обслуживаемых выше нормы клиентов, общее количество регистраций и другая статистическая информация.



№	Наименование	# ожидающ	# ожидающих в	# обслуж	# об	# об	# ре	# ре	# не	# от	ср. время obs	# Т	# Т	# Т	# Т
1	Прибытие	3	3	2	2	0	5	5	0	0	00:00:00				
2	Прибыл для оформления	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
3	На Погрузке	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
4	Ворота №1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
5	Ворота №2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
6	Ворота №3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
7	Ворота №4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
8	Ворота №5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00				
35		3,00	3,00	2,00	2,00	0,00									

Рисунок 296 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Статистика».



Время	Ожидание	Обслуживание	Рег. без прерог.	Рег. с прерог.
<No data to display>				

Рисунок 297 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Статистика», подзакладки «Динамика очереди на сегодня».

6.1.4 Вкладка «Клиент»

В поле «Клиент» выбираем интересующий нас номер. В остальных полях появляются данные выбранного клиента.

Можно внести корректировки во все поля: «Доп.данные кратко», «Дополнительные данные», «Ключ доп.данных». Можно назначить «Услугу», «АРМ» (номер автоматизированного рабочего места), «Операциониста».

При нажатии на кнопку «Записать строку маршрута» сохраняются и применяются все внесенные корректировки. При нажатии на кнопку «Записать дополнительные данные» - только дополнительные данные.

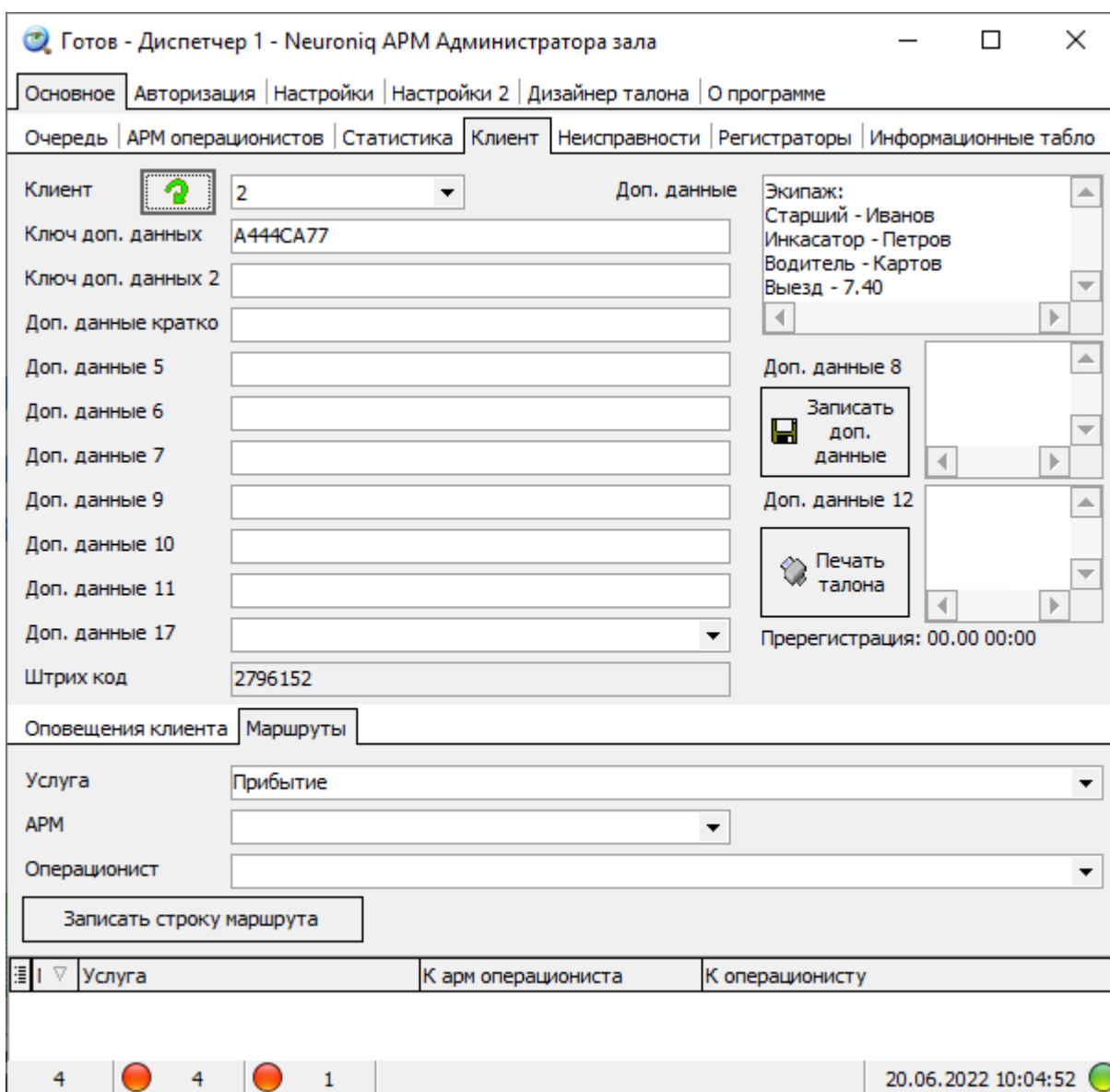


Рисунок 298 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Клиент».

6.1.5 Вкладка «Неисправности»

В этой вкладке отображается таблица со списком неисправностей, которые могут случиться с клиентскими программными модулями, например при подключении их к серверу электронной очереди.

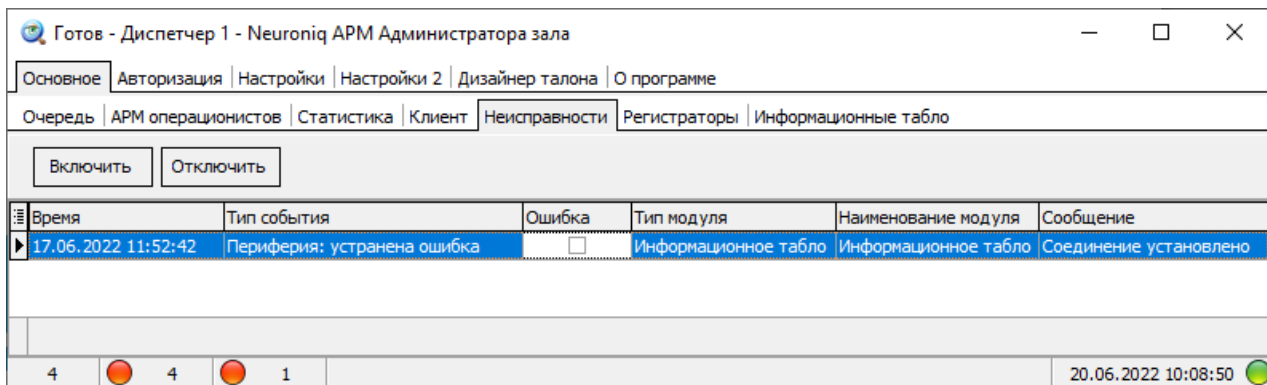
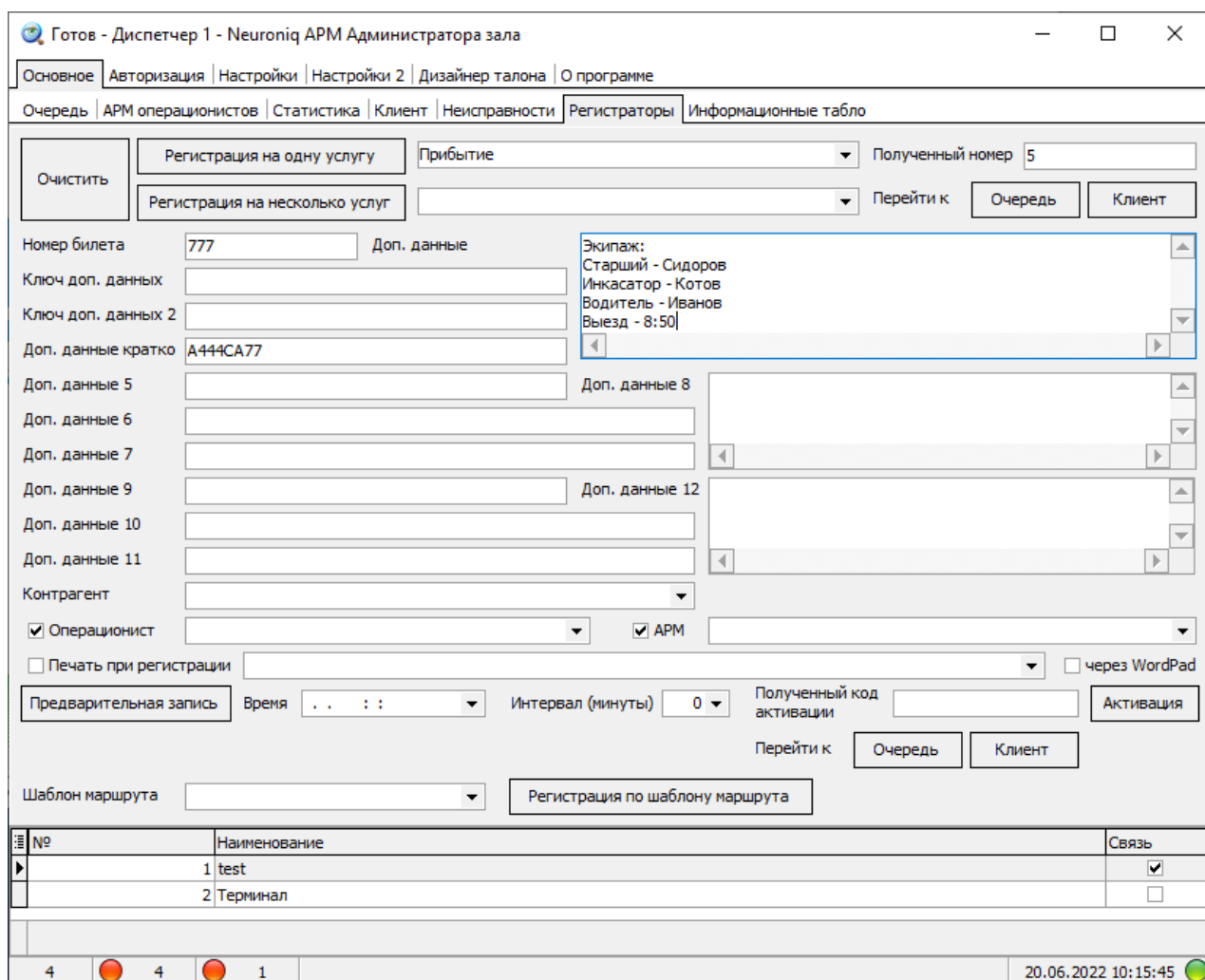


Рисунок 299 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Неисправности».

6.1.6 Вкладка «Регистраторы»



Готов - Диспетчер 1 - Neuroniq APM Администратора зала

Основное | Авторизация | Настройки | Настройки 2 | Дизайнер талона | О программе

Очередь | APM операторов | Статистика | Клиент | Неисправности | Регистраторы | Информационные табло

Очистить

Регистрация на одну услугу Полученный номер

Регистрация на несколько услуг Перейти к

Номер билета Доп. данные

Ключ доп. данных

Ключ доп. данных 2

Доп. данные кратко

Доп. данные 5 Доп. данные 8

Доп. данные 6

Доп. данные 7

Доп. данные 9 Доп. данные 12

Доп. данные 10

Доп. данные 11

Контрагент

Операционист APM

Печать при регистрации

через WordPad

Предварительная запись Время Интервал (минуты) Полученный код активации

Перейти к

Шаблон маршрута

№	Наименование	Связь
1	test	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Терминал	<input type="checkbox"/>

4 4 1 20.06.2022 10:15:45

Рисунок 300 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Регистраторы».

Администратор может зарегистрировать клиента с любым номером со своего пульта.

В поле «**Номер билета**» можно указать любой номер.

В поле «**Доп.данные кратко**» - любые дополнительные данные, они будут видны на пульте оператора.

«**Шаблон маршрута**» используется, если в Вашей организации имеется несколько возможных цепочек прохождения маршрута. Например, «**Менеджер – Погрузка - Бухгалтер**».

В поле «**Дополнительные данные**» можно указать любые пояснения, касающиеся данного клиента.

При нажатии на кнопку «**Регистрация**» происходит создание клиента с указанными свойствами.

6.1.7 Вкладка «Информационные табло»

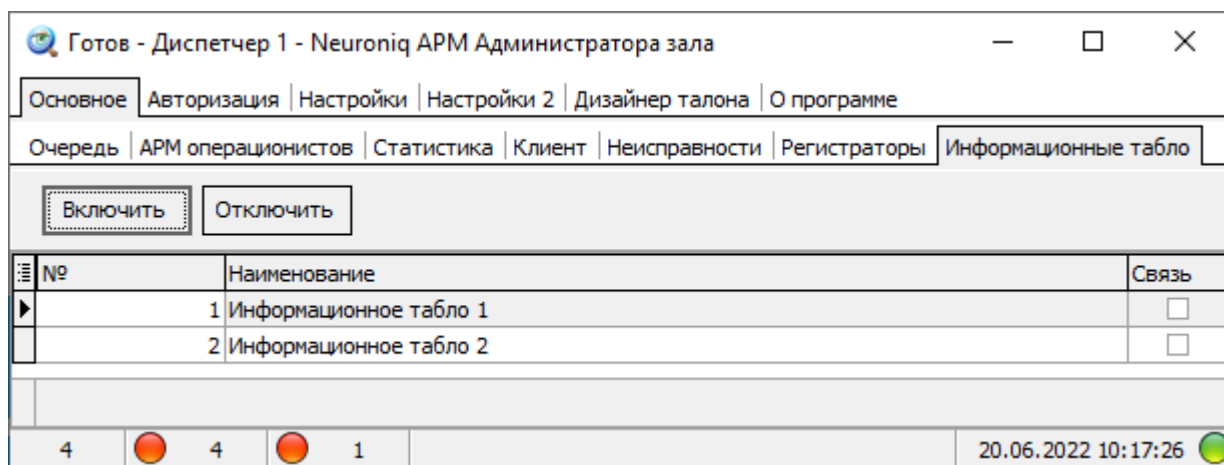


Рисунок 301 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Основное», подзакладки «Информационные табло».

На данной вкладке имеется возможность проконтролировать наличие связи сервера с информационными табло – большими мониторами, на которые выводится список вызовов клиентов, отключить или подключить их.

Ниже в таблице приводится полный список информационных табло, заведенных на сервере системы управления очередью. В столбце «**Наименование**» - наименования табло на сервере, в столбце «**Связь**» в строчках, соответствующих работающим информационным табло, стоит флажок. Если флажок отсутствует, значит, связь с табло нарушена, об этом необходимо сообщить лицу, ответственному за сопровождение системы управления очередью, с целью проверки наличия физического подключения информационных табло к серверу, мультисерверам и настроек системы.

6.2 Начало работы. Авторизация

Выбираем из списка пользователя, обладающего правами администратора зала, который будет работать за данным компьютером, просим его ввести пароль. При установке флажка в поле «**Сохранить пароль**» пароль повторно запрашиваться не будет, а вход будет осуществляться по имени пользователя, указанного ранее.

При нажатии на кнопку «**Авторизоваться**» осуществится вход от имени указанного пользователя. При нажатии «**Сменить пользователя**» работа модуля будет остановлена, появится возможность выбора другого пользователя и введения пароля.

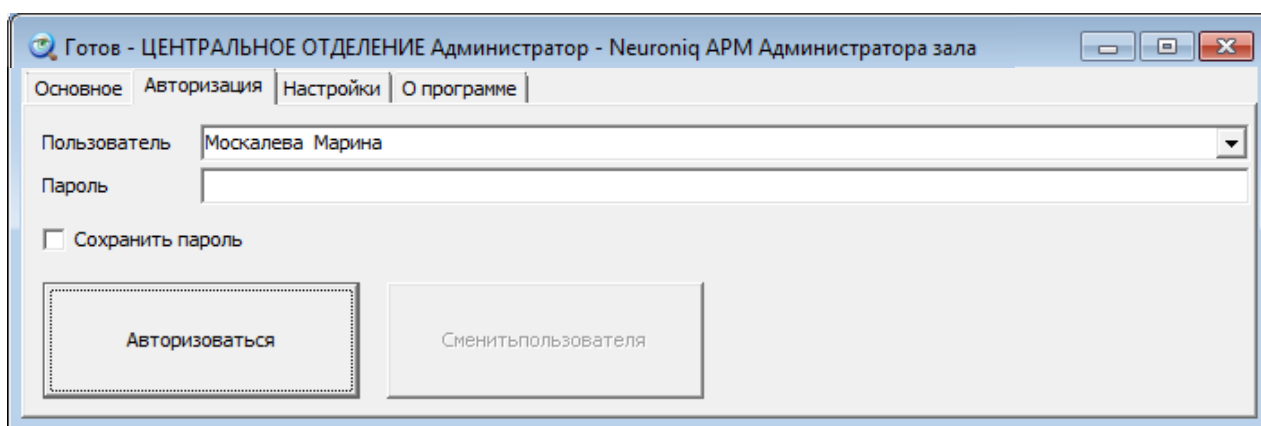


Рисунок 302 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Авторизация».

Если при выборе пользователя и нажатии кнопки «**Авторизоваться**» появляется сообщение (см. ниже), следует обратиться к Администратору Сервера для внесения корректировки в права пользователей.

Ошибка (Клиент): Пользователь не имеет доступа к данному компоненту

6.3 Закладка «Настройки»

В поле «**Адрес сервера**» указываем IP-адрес сервера системы управления очередью, и через двоеточие используемый порт. По умолчанию используется порт 17000.

В поле «**Имя клиента**» указываем заранее созданное на сервере имя для этого пользователя. Например, Иванова Т.И.

«**Автопуск при начале работы приложения**» – при установленном в данном поле флажке, каждый раз при запуске программы будет производиться автопуск, т.е. вход в авторизацией под указанным в настройках именем, ничего вводить не придется.

«**Скрыть закладки (F8)**» – при установке данного флажка вкладки «Авторизация», «Настройки», «tsDebug» и «О программе» скрываются, остается только содержимое вкладки «Основное».

«**Полноэкранный режим (F11)**» – развернуть окно на весь экран. Если количество посетителей в очереди больше 20-30, лучше всего использовать полноэкранный режим.

«**Скрывать курсор мыши в полноэкранном режиме (Ctrl + F11)**» – при переходе в полноэкранный режим курсор пропадет. Вернуть его можно будет только нажатием на клавиатуре

сочетания клавиш «**Ctrl + F11**». Если клавиатура отключена, скрывать курсор можно только по окончании настройки, самым последним шагом.

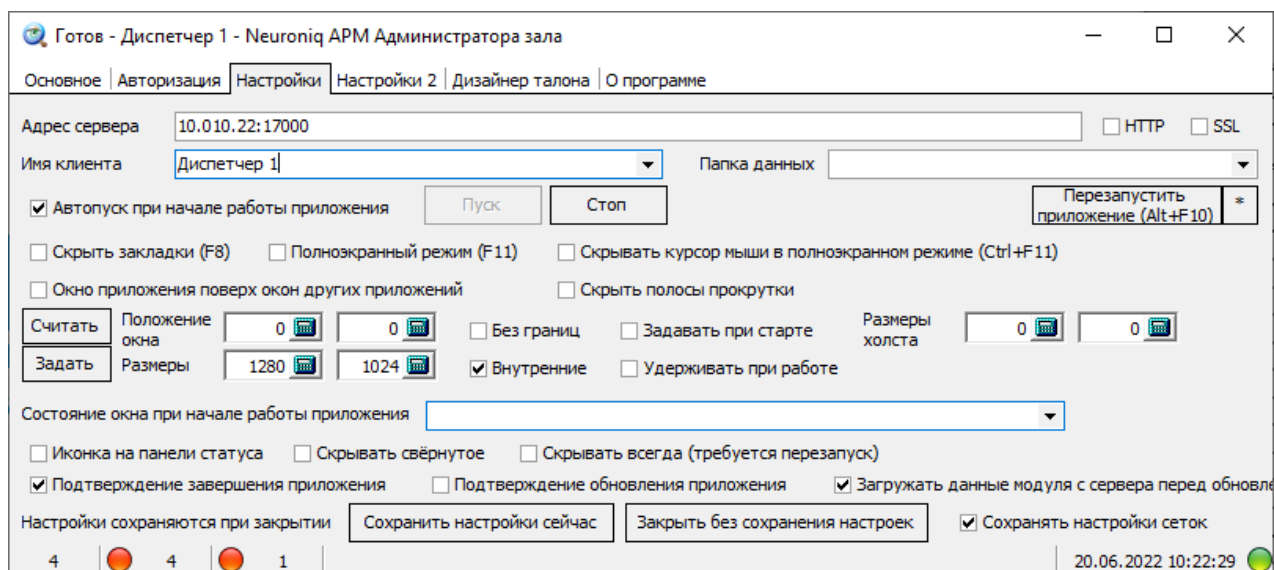


Рисунок 303 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Настройки».

«**Подтверждение завершения приложения**» - каждый раз при попытке выхода из программы будет появляться окно с запросом:

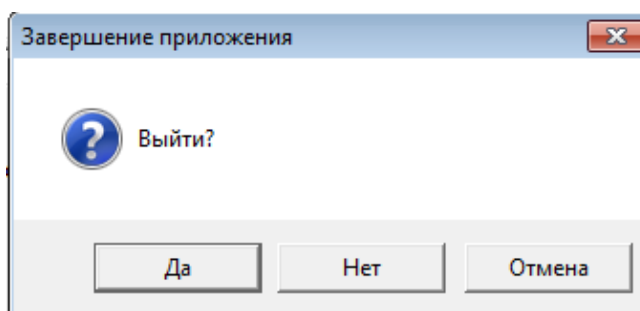


Рисунок 304 – Пример окна подтверждения завершения приложения.

«**Окно приложения поверх окон других приложений**» - при установке флага окно АРМ администратора будет всегда расположено над окнами других приложений, т.е. другие приложения никогда не перекроют окно АРМ Администратора зала.

6.4 Закладка «Настройки 2»

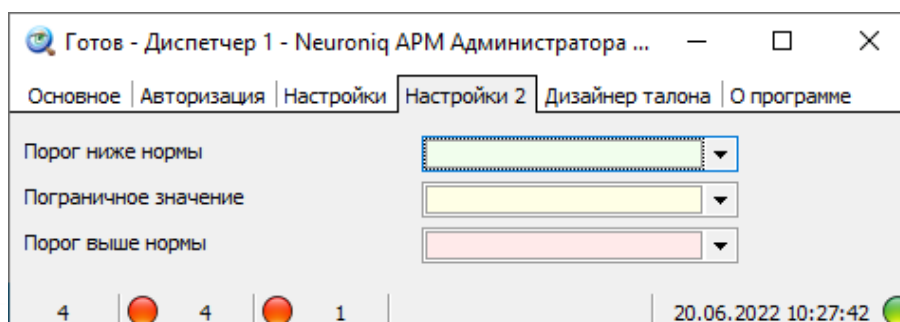


Рисунок 305 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Настройки 2».

6.5 Закладка «Дизайнер талона»

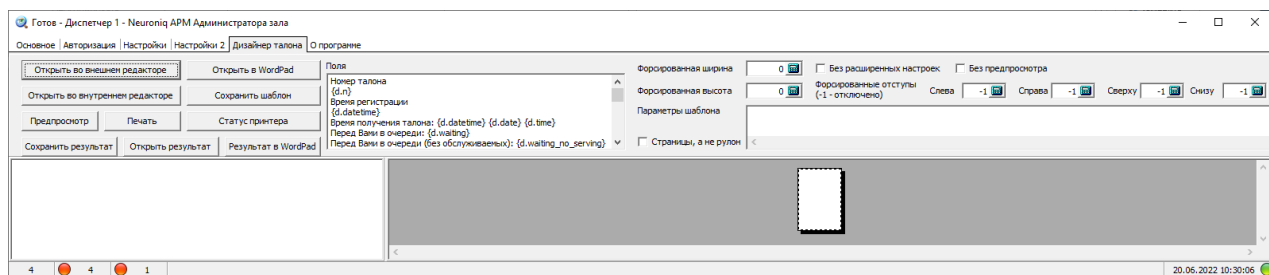


Рисунок 306 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «Дизайнер талона».

6.6 Закладка «О программе»

На этой закладке отображается наименование модуля – «АРМ Администратора зала», номер версии АРМ администратора зала, номер версии сервера.

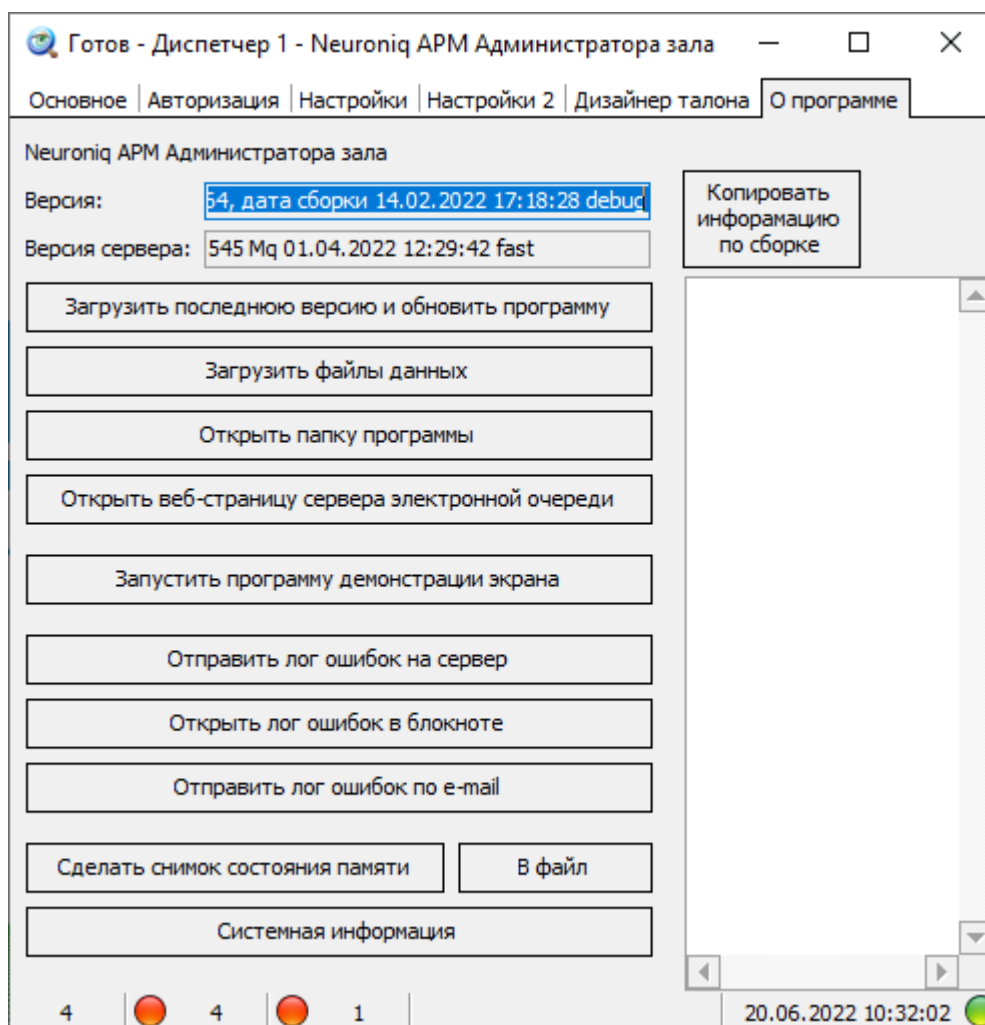


Рисунок 307 – Пример окна программного модуля «Администратор зала» закладки «О программе».

При нажатии на кнопку **«Загрузить последнюю версию и обновить программу»** пульт администратора зала самостоятельно свяжется с сервером, закачает последнее обновление и перезапустит программу под именем текущего пользователя. Важно понимать, что установка ПО происходит в папку текущего пользователя, там же хранятся и настройки пользователя (адрес сервера, имя клиента, пользователь и пароль).

«Открыть папку программы» – по нажатию кнопки запускается «Проводник» и открывается папка **C:\Users\...\AppData\Local\NEURONIQ APM Администратора зала**. Можно посмотреть и скопировать ini-файл с настройками этого рабочего места.

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
Data	15.12.2014 12:59	Папка с файлами	
FastMM_FullDebugMode.dll	05.05.2009 5:54	Файл "DLL"	194 КБ
MqAdminAwp.exe	09.12.2014 18:25	Приложение	4 891 КБ
MqAdminAwp.ini	15.12.2014 13:06	Файл "INI"	1 КБ
unins000.dat	15.12.2014 12:59	Файл "DAT"	4 КБ
unins000.exe	15.12.2014 12:59	Приложение	708 КБ

Рисунок 308 – Фрагмент окна «Проводника» ОС с открытой папкой программы «Администратор зала».

«Открыть веб-страницу сервера электронной очереди» – произойдет открытие браузера и переход по адресу <http://<ip-адрес сервера>:<порт сервера>>. Отсюда можно скачать программы установки всех модулей (подраздел «Дистрибутивы»), ознакомиться со справочными материалами (подраздел «Справка»), скачать упакованную базу данных, посмотреть или скопировать лог ошибок серверного модуля.

Главная

[Дистрибутивы](#)

[Справка](#)

[Раздел разработчика](#)

[Скачать упакованную базу](#)

[Лог ошибок](#)

Рисунок 309 – Пример страницы браузера со списком пунктов меню сервера электронной очереди.

Глава 7. NEURONIQ АРМ Операциониста

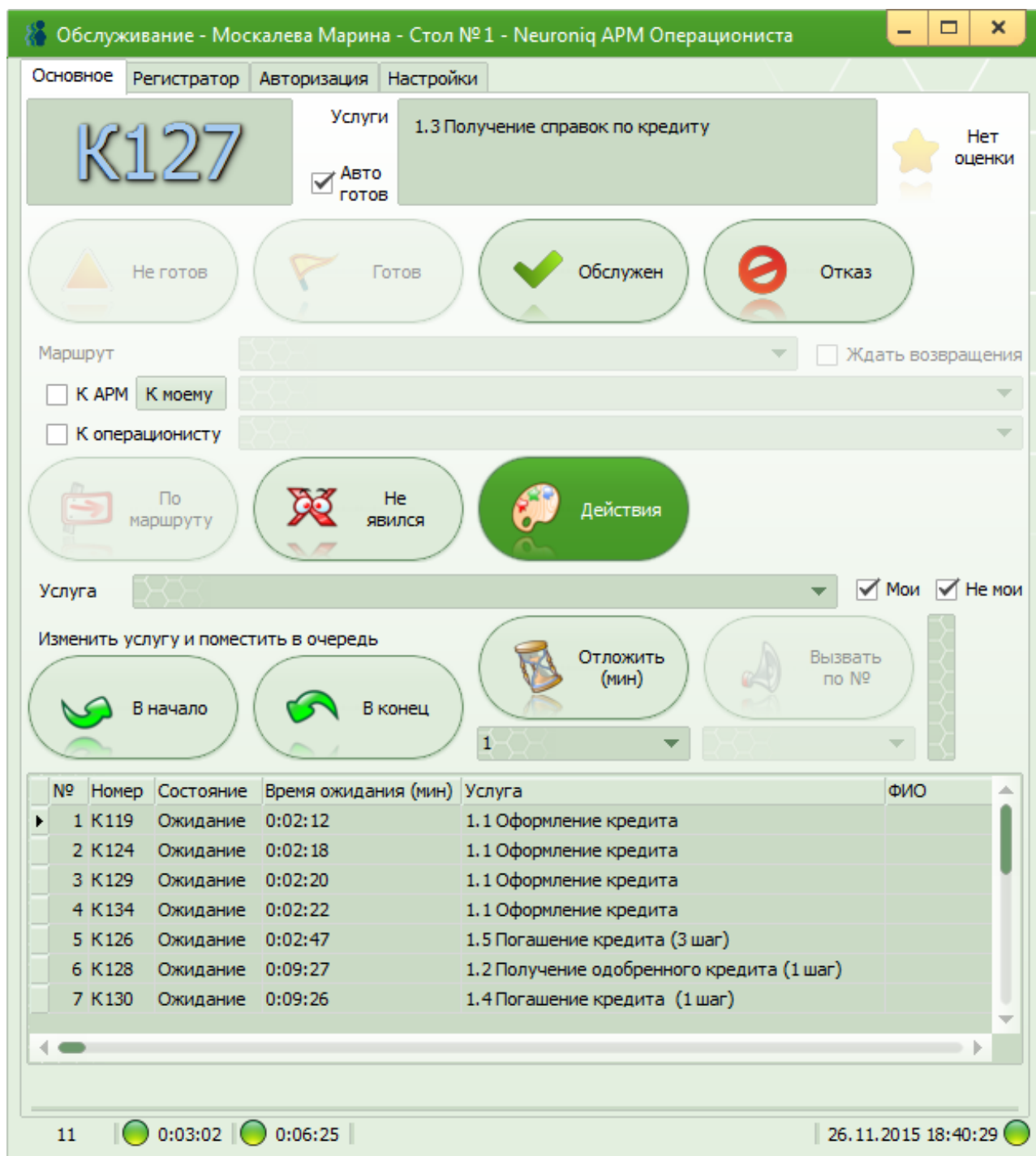


Рисунок 310 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» закладки «Основное».

7.1 Запуск пульта операциониста

Запустите пульт операциониста из меню «**Пуск**» операционной системы или с рабочего стола вашего компьютера. Если Вы пользуетесь пультом ежедневно, попросите Вашего системного администратора добавить его в Автозагрузку.

После запуска программы откроется основное окно программы (закладка «Основное»).

7.2 Обслуживание в стандартном режиме

При старте пульт находится в состоянии «**Не готов**». В этом состоянии оператор не может принимать посетителей. При нажатии кнопки «**Готов**» к Вашему рабочему месту вызывается следующий по очереди клиент.

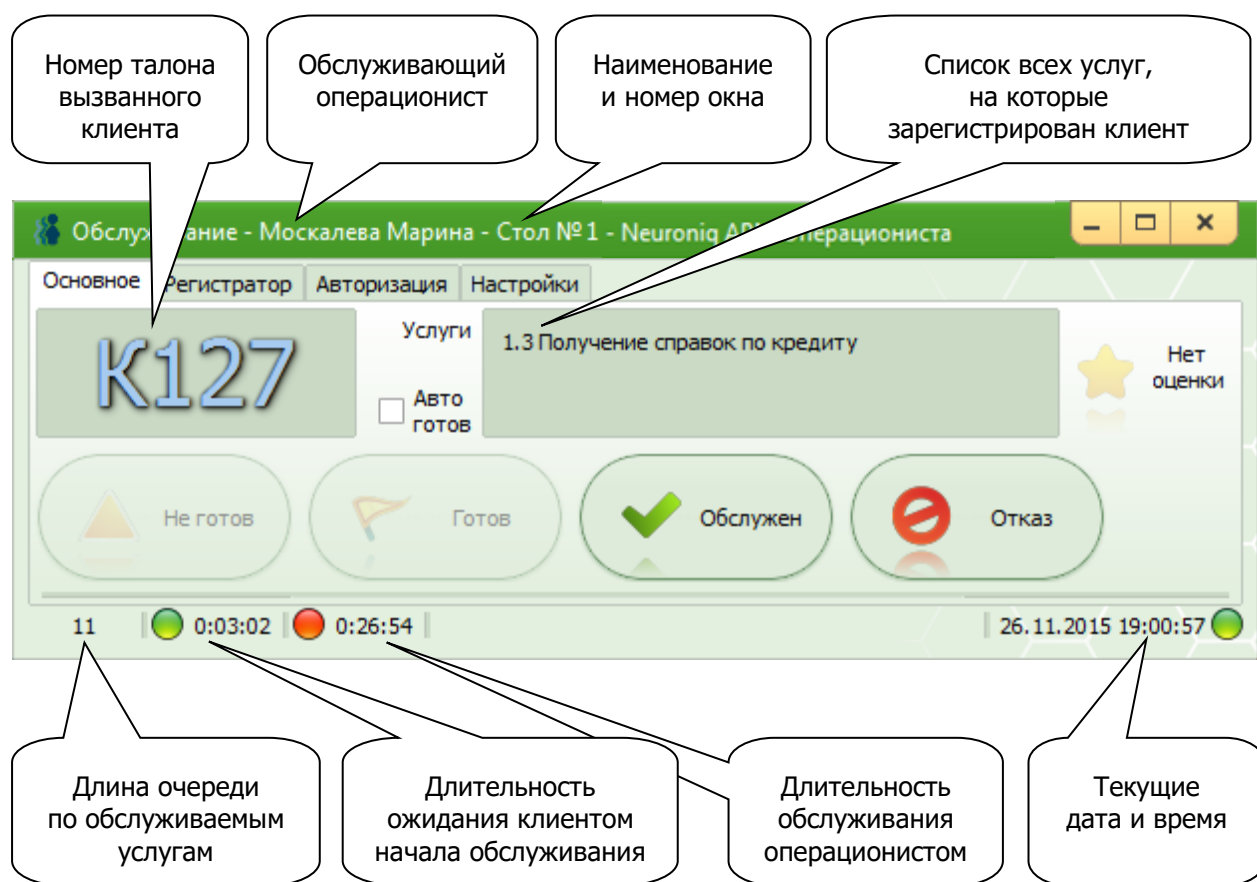


Рисунок 311 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» с комментариями элементов экранного интерфейса.

По окончании обслуживания клиента по конкретной услуге нужно нажать кнопку «**Обслужен**». Система фиксирует окончание обслуживания текущего клиента по услуге, оператор свободен.

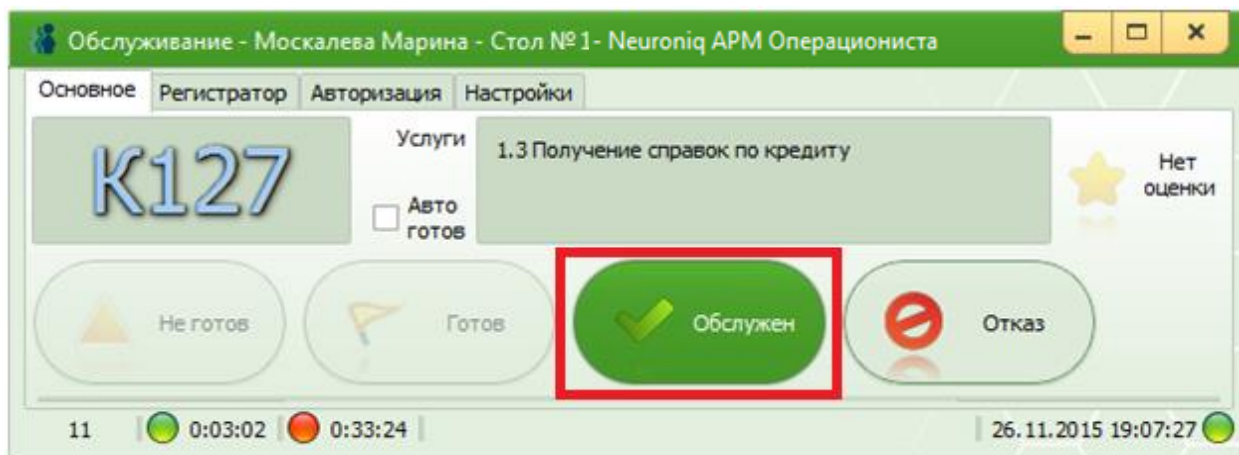


Рисунок 312 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» с активной кнопкой «Обслужен».

Если клиент по каким-то причинам не может быть обслужен на данном рабочем месте (например, у клиента нет необходимых документов), следует нажать кнопку «Отказ» для более корректного ведения статистики. Если Вы при отказе нажмете «Обслужен», то в системе этот клиент будет значиться как обслуженный, что будет не соответствовать фактическим данным.

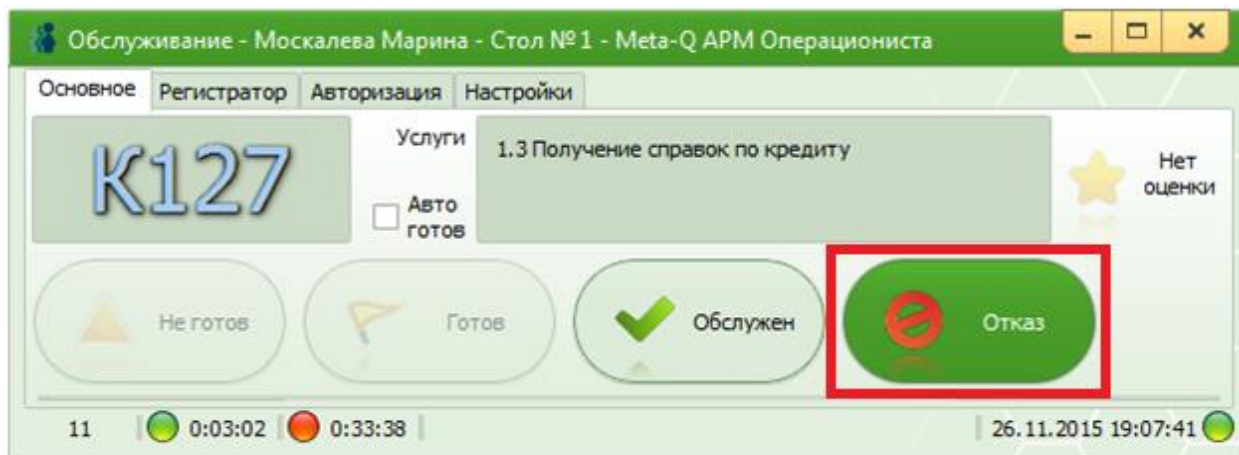


Рисунок 313 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» с активной кнопкой «Отказ».

Пульт операциониста может быть открыт в сокращенном варианте. Это удобно, если Ваша работа с пультами ограничивается двумя действиями: вызов посетителя и завершение его обслуживания.

Если есть необходимость перенаправления, вызова по номеру, просмотра списка клиентов, стоящих в очереди в данное окно, необходимо использовать развернутый (стандартный) вариант пульта.

7.3 Перенаправление «По маршруту»

В некоторых случаях после обслуживания по одной услуге может потребоваться перенаправление посетителя на обслуживание по другой, третьей и т.д. услуге. Такая последовательность услуг называется **маршрутом**. При этом для посетителей доступна регистрация на терминале только на первую услугу из списка (маршрута), а остальные услуги – для него скрыты.

Пример маршрута из трех услуг для банка:

- погашение кредита (1 шаг) – оформление документов менеджером;
- погашение кредита (2 шаг) – оплата в кассе;
- Погашение кредита (3 шаг) – закрытие документов менеджером.

Чтобы оператору каждый раз не выбирать наименование следующей услуги для перенаправления посетителя вручную, мы сделали этот выбор автоматическим, добавив кнопку **«По маршруту»**.

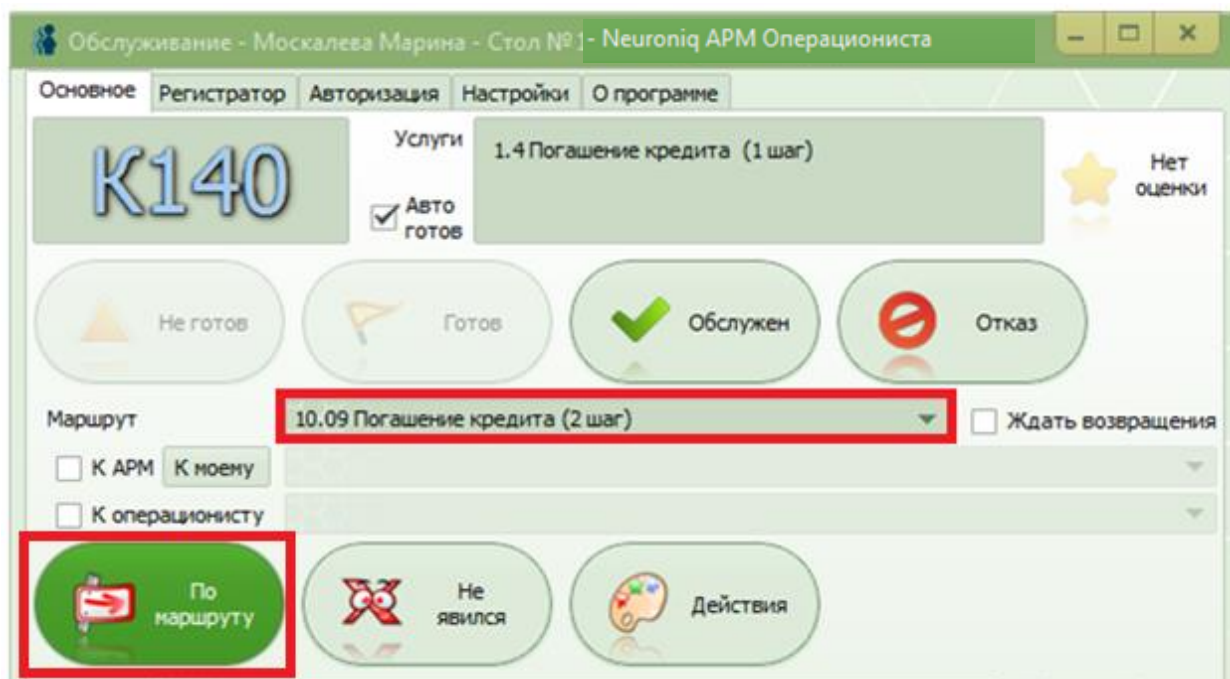


Рисунок 314 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе перенаправления клиента с помощью кнопки «По маршруту».

При вызове клиента по такой услуге в поле **«Маршрут»** появляется наименование следующей услуги и становится активной кнопка **«По маршруту»**.

- Если требуется продолжить обслуживание посетителя и перенаправить его на следующую услугу, нажимаем кнопку **«По маршруту»**.
- Если после обслуживания по этой услуге возможны несколько вариантов продолжения маршрута, выбираем нужную услугу в поле **«Маршрут»** и нажимаем кнопку **«По маршруту»**.
- Если требуется обслужить клиента БЕЗ перенаправления (удалить его из очереди по окончании обслуживания) нажимаем кнопку **«Обслужен»**.

Если нужно перенаправить посетителя по маршруту и ждать его возвращения, зарезервировав за ним свое окно и никого другого при этом не вызывая, перед нажатием **«По маршруту»** устанавливаем флажок **«Ждать возвращения»**.

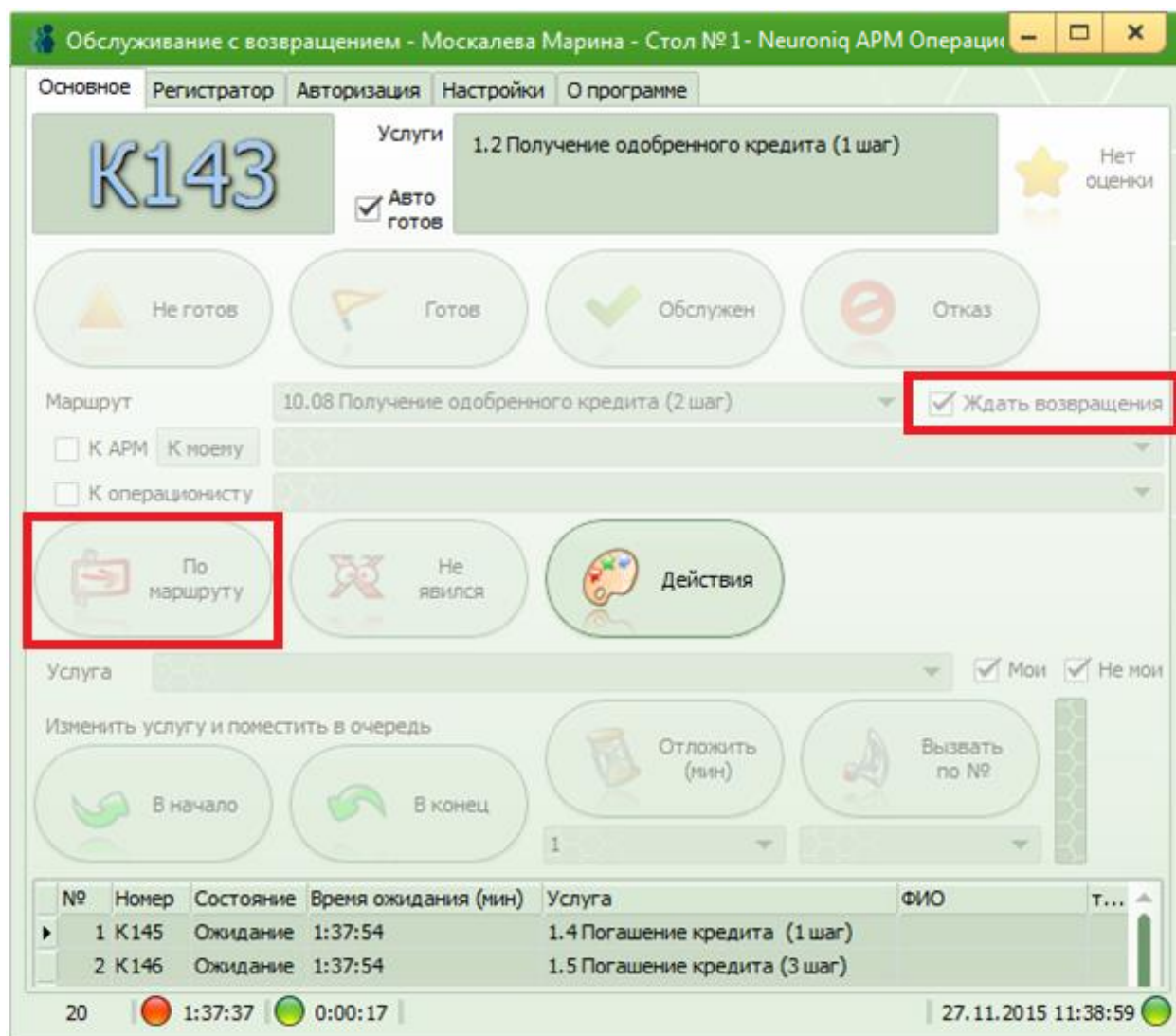


Рисунок 315 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» с установленным флагом «Ждать возвращения».

7.4 Вызов посетителя по номеру талона

Вызвать посетителя по номеру можно, только если пульт находится в статусе «**Не готов**».

- Если установлен флаг «**Авто готов**», в конце обслуживания очередного клиента снимаем флаг «**Авто готов**» перед нажатием кнопки «**Обслужен**». Если этого не сделать, будет вызван следующий по очереди посетитель.
- Если флаг «**Авто готов**» не установлен, после обслуживания очередного посетителя пульт перейдет в статус «**Не готов**» автоматически.

Для вызова посетителя по номеру, находим его в списке (под кнопкой «**Вызвать по №**»), выбираем его и нажимаем кнопку «**Вызвать по №**».

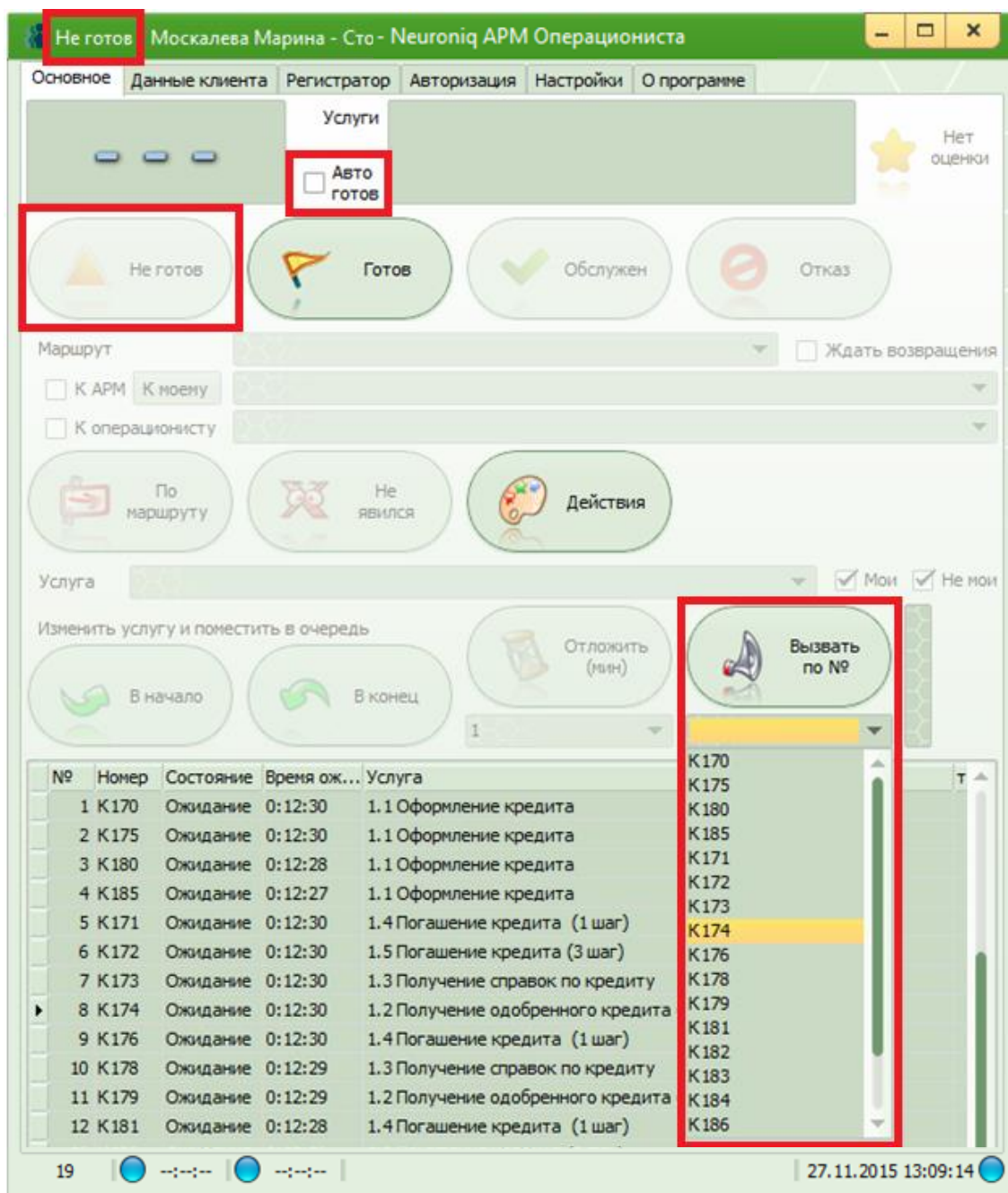


Рисунок 316 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе вызова клиента по номеру.

Примечание. В учреждениях, где недопустимо вызывать клиента из середины очереди, эта возможность, как правило, исключается администратором при настройке системы. Если же администратор все-таки оставил Вам такую возможность, пожалуйста, не пренебрегайте оказанным Вам доверием, не вызывайте клиентов по номеру, если это не одобряется регламентом, действующим в Вашей организации. Важно также знать, что вызов клиента по номеру отразится в статистике и руководитель (администратор) всегда сможет определить, кто, когда, и с какого рабочего места вызвал клиента из середины очереди. Также он сможет вывести статистику использования операционистами данной возможности.

7.5 Перенаправление в другое окно

Для перенаправления клиента в другое окно, устанавливаем флаг «**К АРМ**», выбираем из списка нужное рабочее место, например, «Стол № 4». После этого нажимаем кнопку «**Действия**» и выбираем там «**Вернуть в конец очереди**».

Примечание. Клиент будет перенаправлен в конец очереди к столу № 4, т.е. будет обслужен после всех посетителей, зарегистрированных на данный момент по услугам, обслуживаемым Столом № 4 и после всех клиентов, которые уже перенаправлены к данному столу.

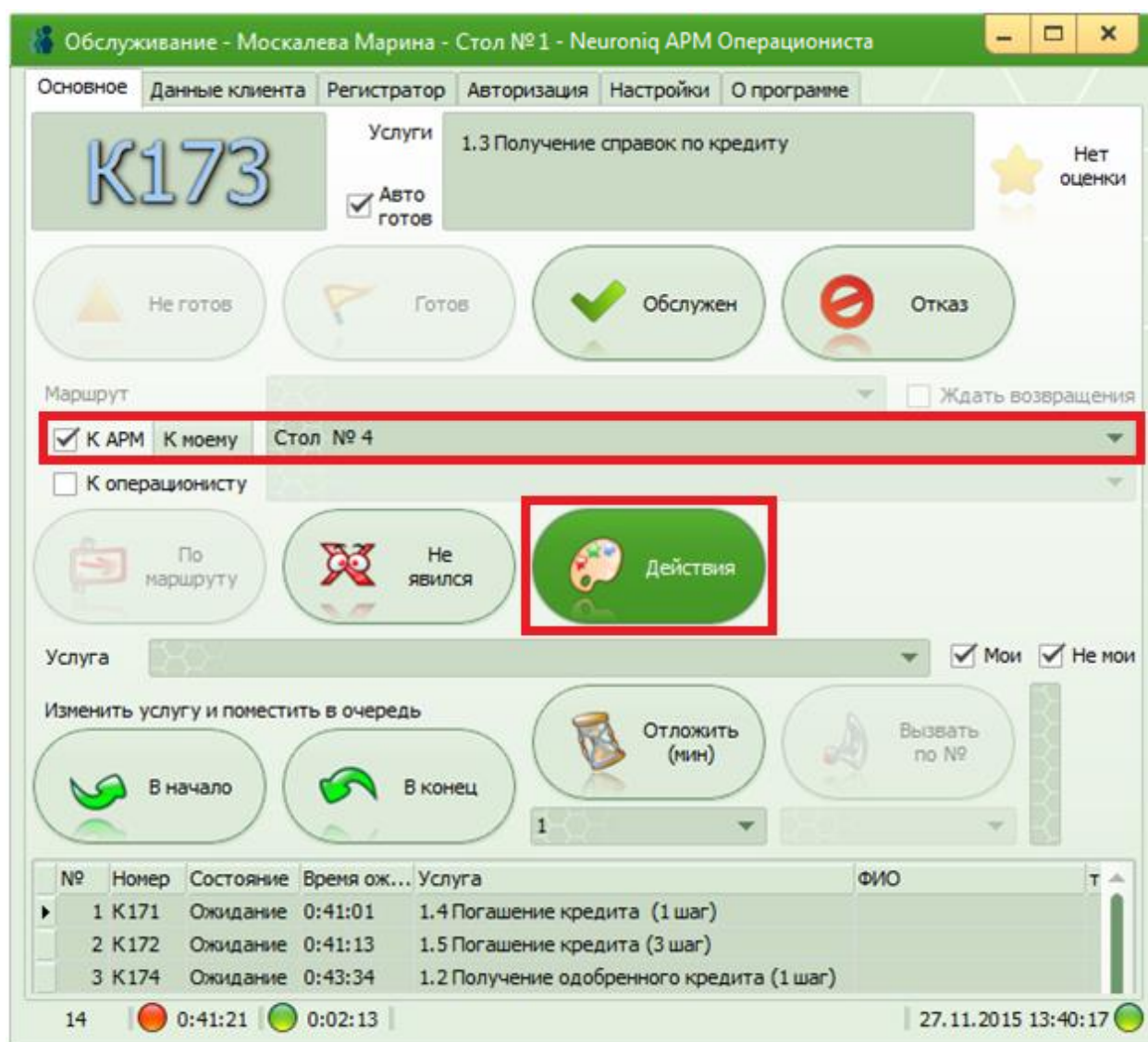


Рисунок 317 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе перенаправления клиента в другое окно.

При выборе «**Действия. Вернуть в конец очереди**» или «**Действия. Вернуть в начало очереди**» появится окно:

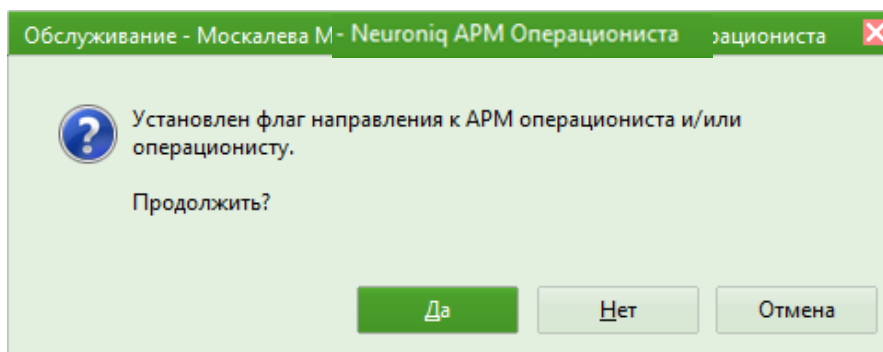


Рисунок 318 – Пример окна подтверждения действий операциониста.

Подтверждаем свой выбор кнопкой «**Да**», либо нажимаем «**Нет**» или «**Отмена**».

Если Вы выбрали операциониста, который не обслуживает выбранную Вами услугу, появится окно:

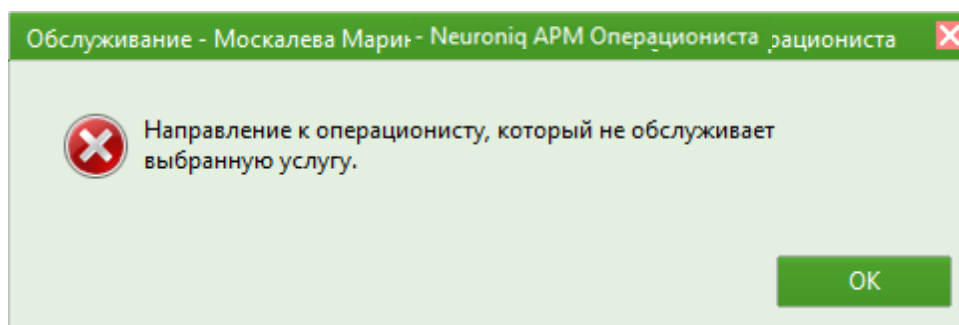


Рисунок 319 – Пример окна с сообщением об ошибочном действии операциониста.

Выберите другого специалиста, либо другую услугу.

7.6 Перенаправление к другому операционисту

Если Вам нужна помощь другого специалиста, Вы можете перенаправить посетителя к нему. Установите флажок в поле «**К операционисту**», выберите нужного сотрудника из списка. При необходимости можно также изменить услугу, на которую зарегистрирован клиент – см. поле «**Услуга**».

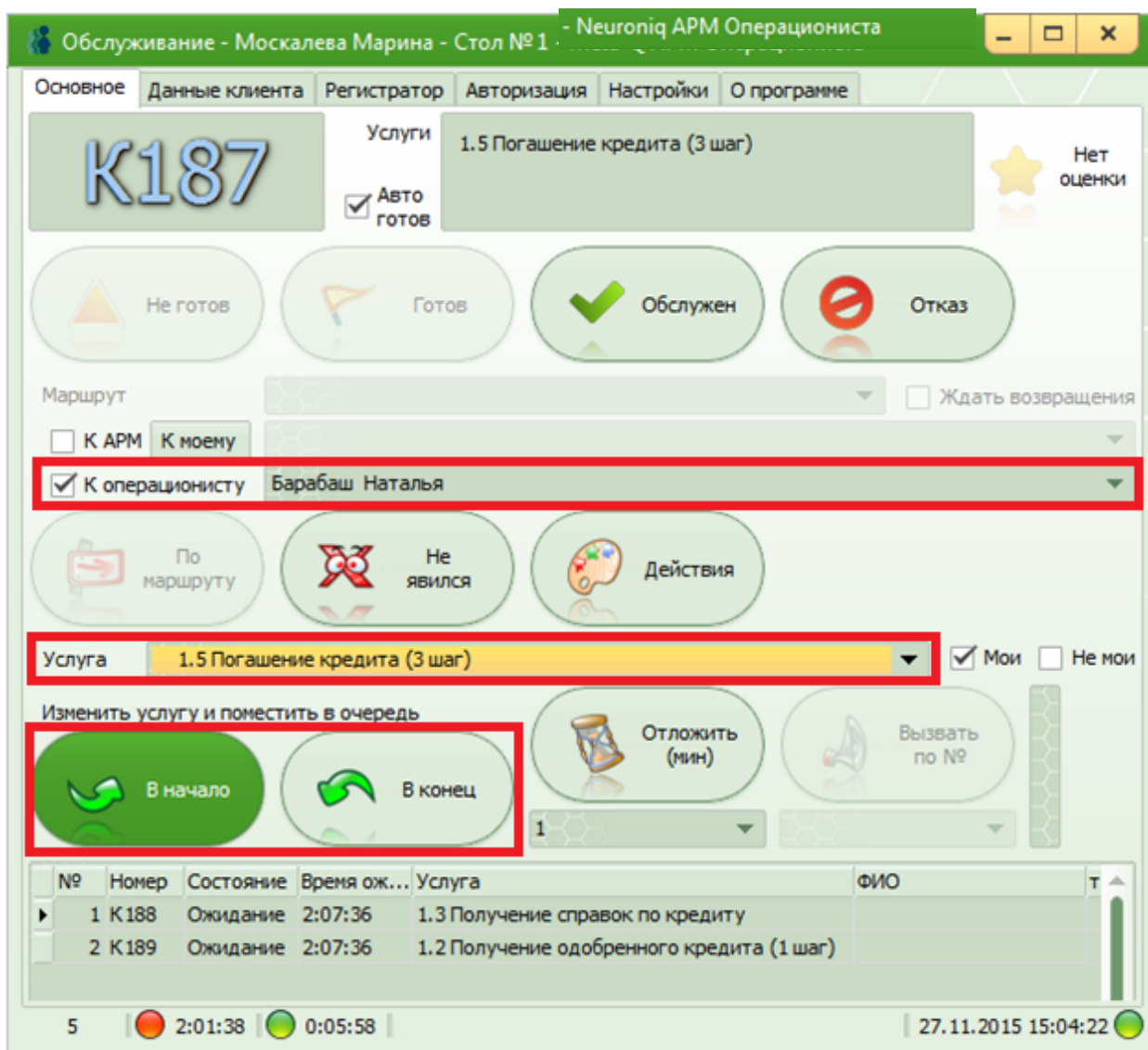


Рисунок 320 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе перенаправления клиента к другому операционисту.

7.7 Регистрация клиента на дополнительную услугу

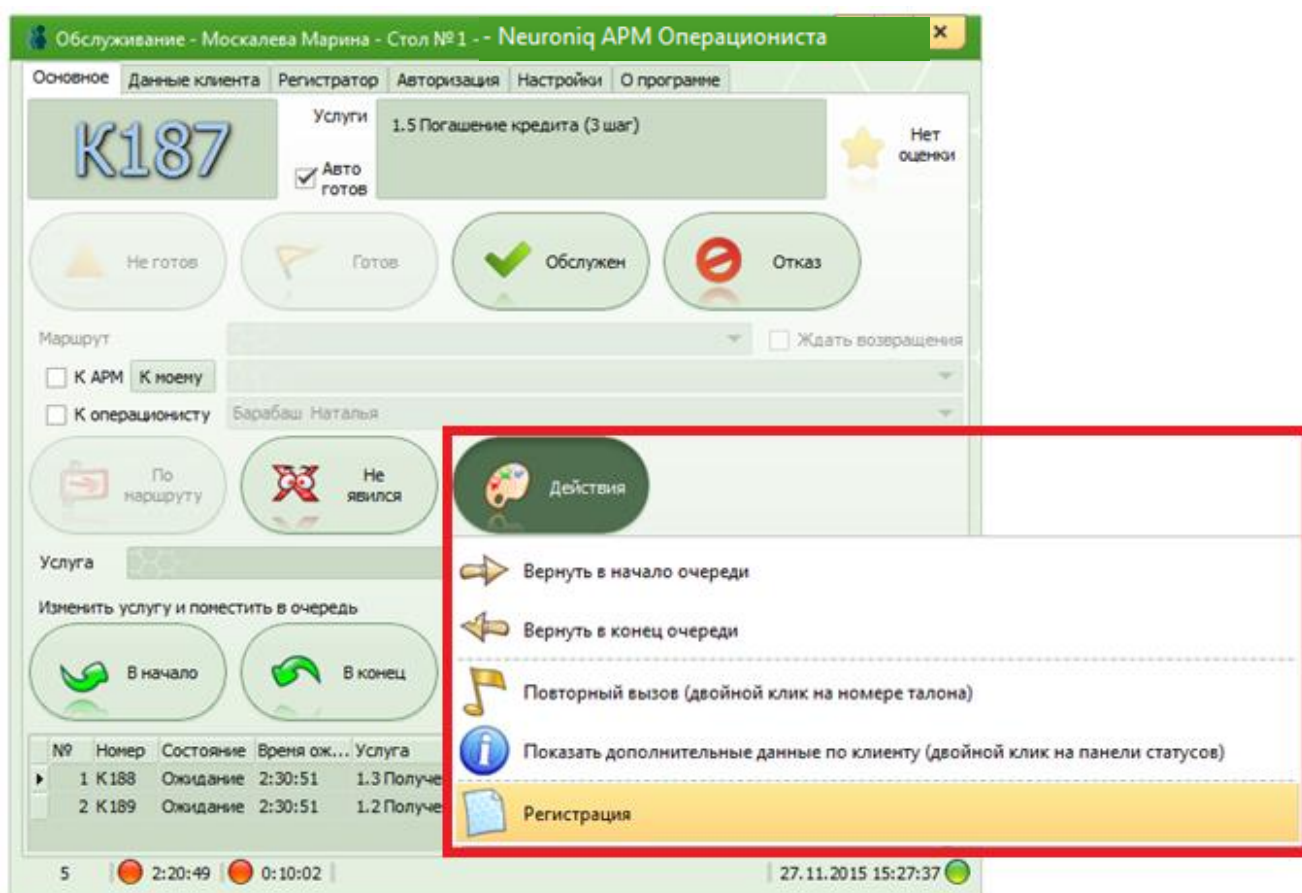


Рисунок 321 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе регистрации клиента на дополнительную услугу.

Для регистрации клиента на дополнительную услугу нажимаем «**Действия**», в появившемся списке выбираем «**Регистрация**» – произойдет переход на вкладку выбора услуги «**Регистратор**». Выбираем нужную услугу и нажимаем «**Зарегистрировать новую услугу обслуживаемому клиенту**».

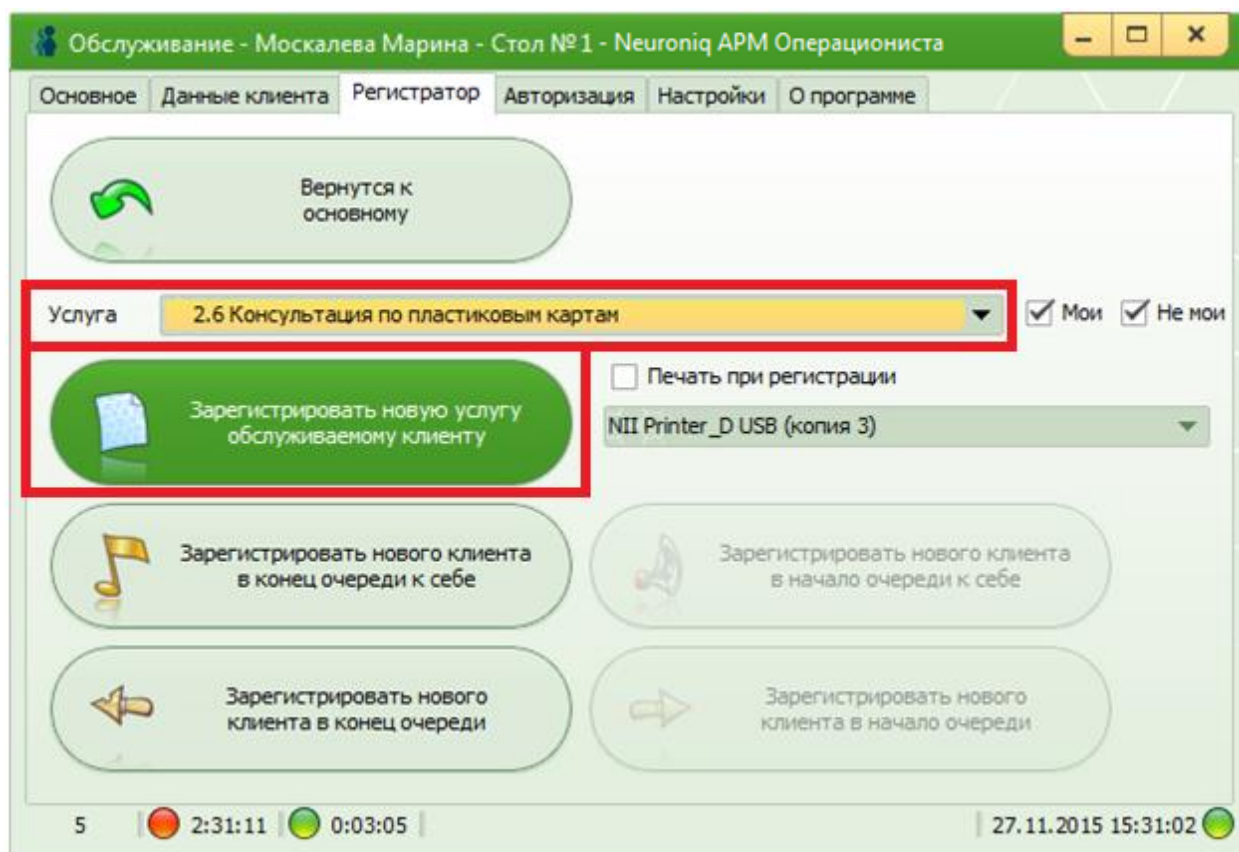


Рисунок 322 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе регистрации клиента на дополнительную услугу.

Услуга, на которую Вы зарегистрировали клиента, появится в верхней части пульта оператора на закладке «Основное» в списке услуг.

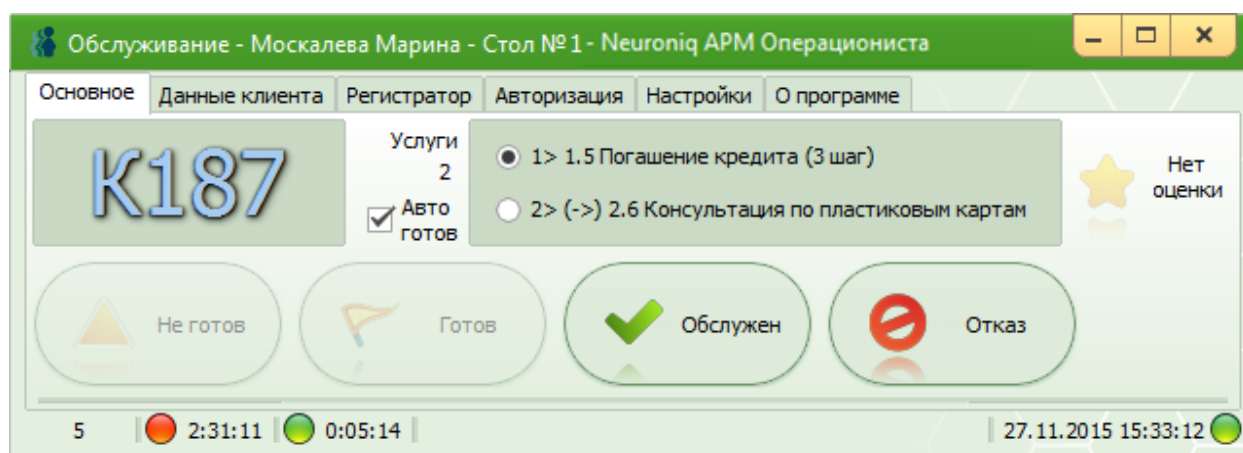


Рисунок 323 – Пример отображения окна с дополнительными услугами клиента.

После нажатия кнопки «**Обслужен**», завершится обслуживание по первой услуге, и автоматически начнется обслуживание по второй.

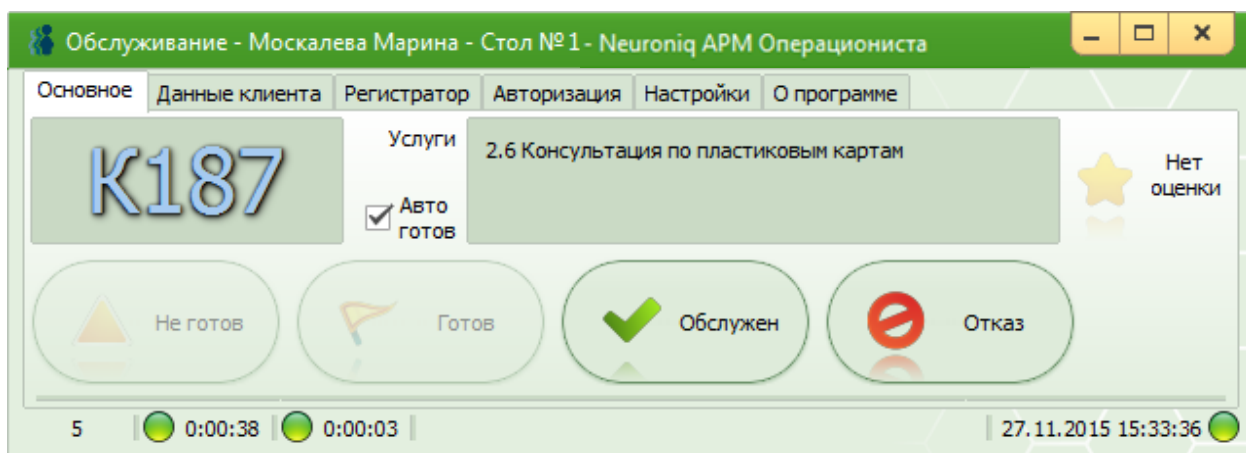


Рисунок 324 – Пример окна программного модуля «APM операциониста» в процессе обслуживания по второй (дополнительной) услуге.

При попытке регистрации клиента на услугу, которая не обслуживается на данном рабочем месте, появится окно:

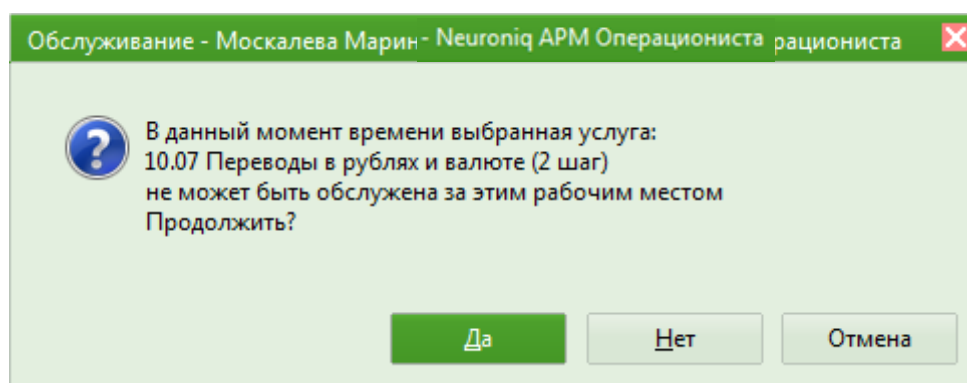


Рисунок 325 – Пример окна подтверждения действий операциониста.

Выбираем «**Да**» – дополнительная услуга будет назначена данному талону.

На рабочих местах, которые обслуживают эту услугу, в поле списка клиентов появится новая строка, при этом состояние у клиента будет «**Заблокировано**», т.е. оператор, обслуживающий по вновь назначенной услуге, не сможет вызвать клиента, пока Вы не завершите обслуживание по первой услуге.

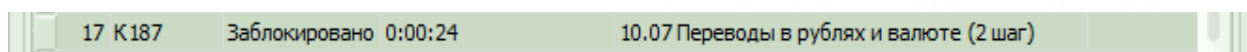


Рисунок 326 – Фрагмент окна APM операциониста в состоянии «Заблокировано».

После того, как Вы завершите обслуживание этого посетителя, он вернется в общую очередь в соответствии со временем его регистрации. По вновь назначенной услуге его вызовет один из операторов, оказывающих данную услугу.

Если первая услуга предполагает обслуживание с перенаправлением по маршруту, то при регистрации на вторую услугу появится окно:

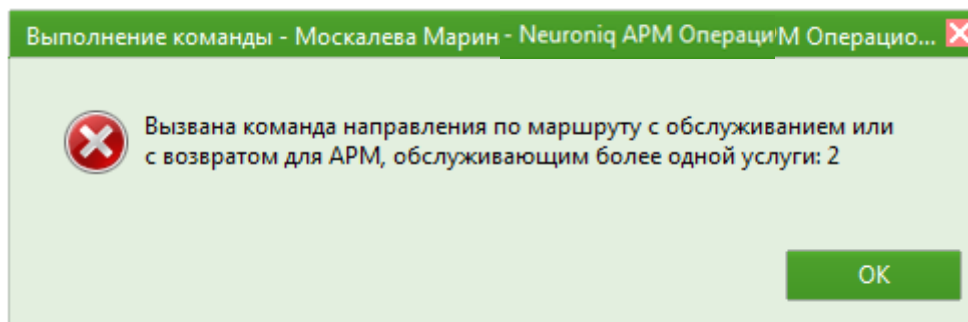


Рисунок 327 – Пример окна с сообщением об ошибочном действии оператора.

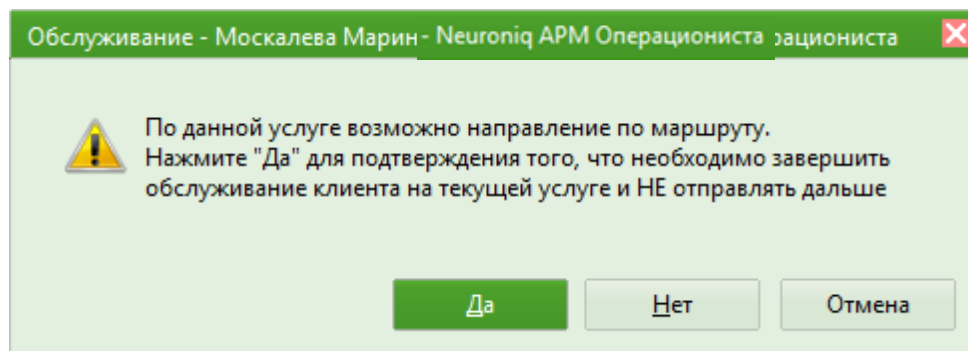


Рисунок 328 – Пример окна подтверждения действий оператора.

Сначала необходимо завершить обслуживание по всем услугам, которые не требуют перенаправления по маршруту, а затем, по окончании обслуживания по услуге, требующей перенаправления, следует нажать кнопку **«По маршруту»**.

7.8 Автоматический вызов клиента

При установке флажка в поле **«Автоготов»**, следующий клиент будет вызываться на обслуживание автоматически. Использование данной опции рекомендуется в организациях, где мотивация зависит от количества обслуженных клиентов.

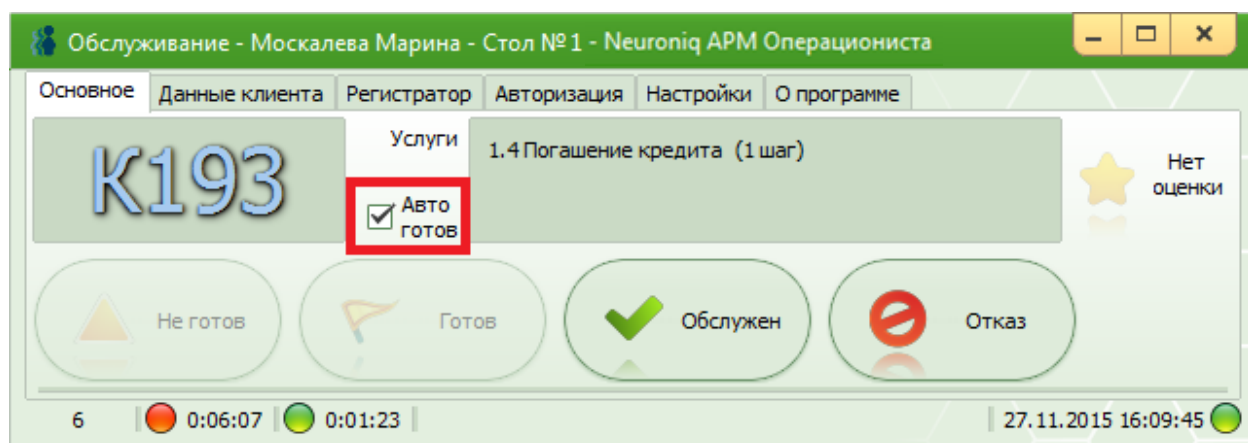


Рисунок 329 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе настройки автоматического вызова клиента.

7.9 Регистрация нового клиента

Если по какой-то причине клиент не получил талона на терминале, но подошел к Вам для обслуживания, Вы должны зарегистрировать его в системе управления очередью. Регистрировать таких посетителей необходимо для того, чтобы во время его обслуживания не наступила очередь принять другого посетителя, который зарегистрирован системой управления очередью, и время ожидания и обслуживания которого учитывается системой. Зарегистрировать посетителя можно несколькими способами:

Нажимаем кнопку «**Действия**», выбираем пункт «**Регистрация**»:

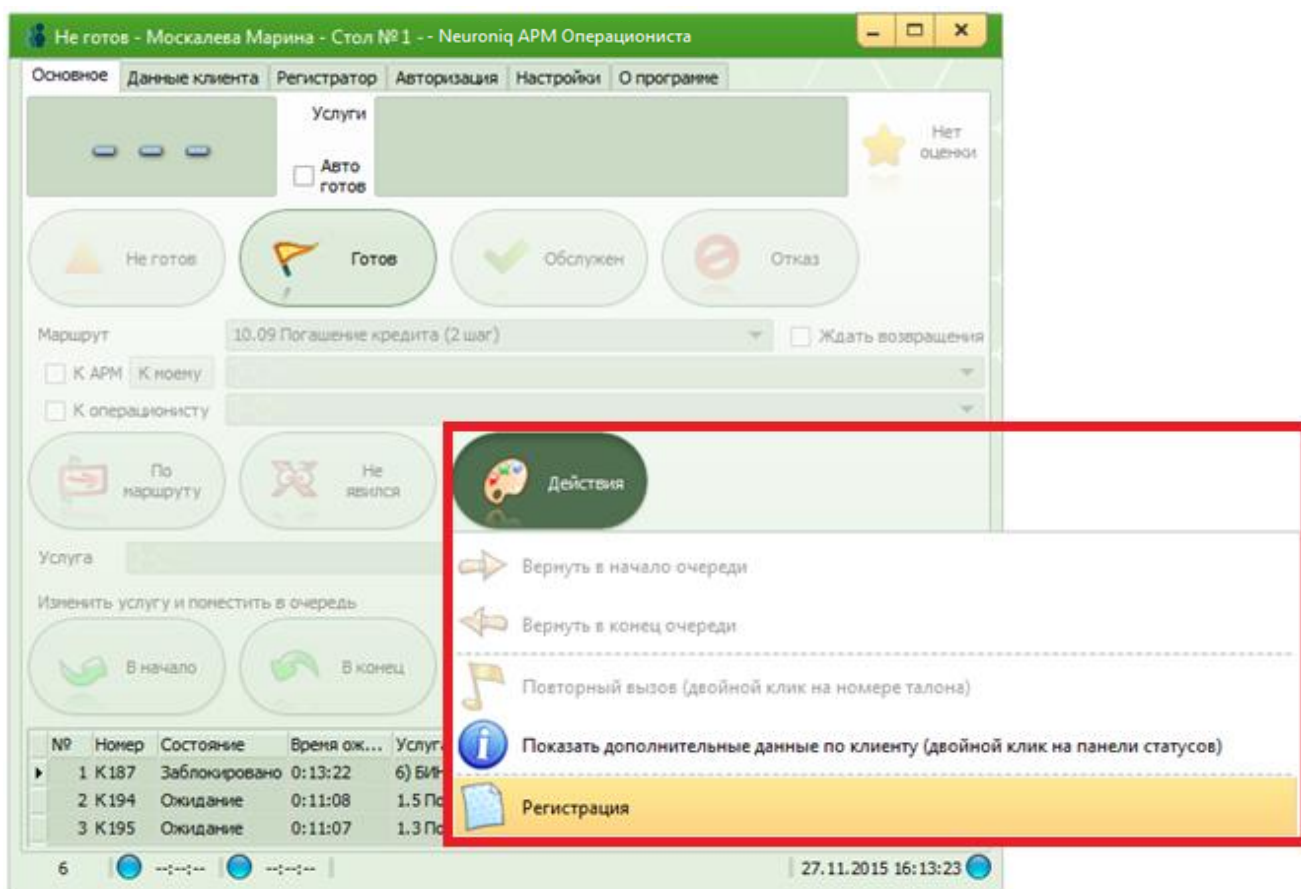


Рисунок 330 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе регистрации нового клиента.

Если нужно, чтобы этот клиент обслуживался Вами (например, ранее клиент обращался к Вам за консультацией по кредиту, а сейчас решил подписать кредитный договор), нажмите кнопку **«Зарегистрировать нового клиента в конец очереди к себе»**. В этом случае клиент будет вызван к Вам после зарегистрированных ранее клиентов.

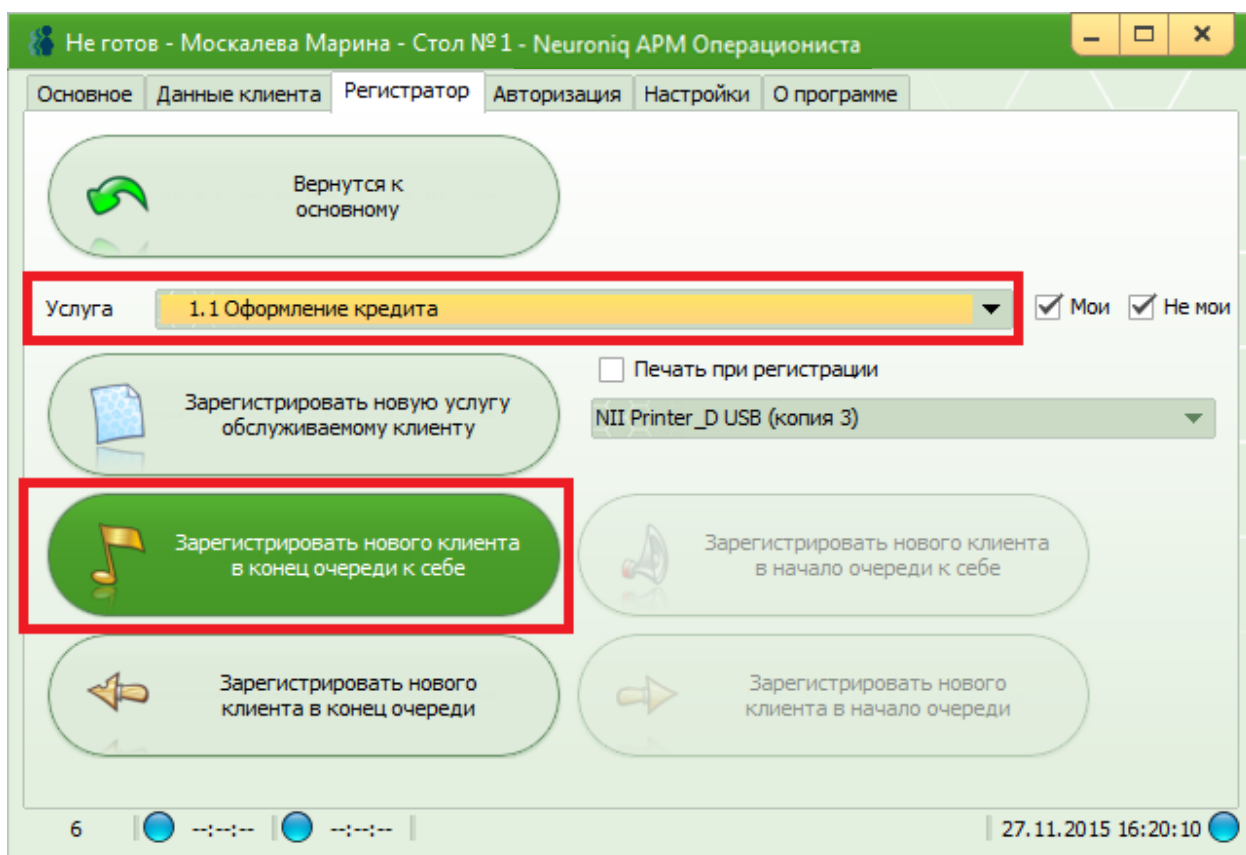


Рисунок 331 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе регистрации клиента на услугу «Оформление кредита» и постановкой его в конец очереди.

Для сложных ситуаций, когда нужно зарегистрировать и сразу же вызвать клиента, предусмотрена кнопка «**Зарегистрировать нового клиента в НАЧАЛО очереди к себе**». Следует использовать эту функцию только в случае крайней необходимости, так как произвольное ее использование нарушает систематический характер обслуживания. По умолчанию возможность ее использования отключена. Есть другая возможность воспользоваться функцией регистрации с немедленным вызовом - зарегистрировать клиента в конец очереди, а затем вызвать по номеру (если такая возможность не отключена администратором).

*Например, к Вам вне очереди подходит клиент для консультации по кредиту. Вы на пульте оператора видите состояние своей очереди. Если очереди нет, можно «**Зарегистрировать нового клиента в конец очереди к себе**» и сразу обслужить его. Если очередь имеется, Вы можете зарегистрировать клиента со своего пульта, выбрав нужную услугу, обязательно сообщив ему номер виртуального талона. Если нет возможности зарегистрировать клиента через виртуальный талон, направьте его к сенсорному терминалу регистрации, чтобы он самостоятельно получил талон.*

Если клиент обратился к Вам впервые, регистрируем его в **общую** очередь. Тогда любой из операционистов сможет его вызвать, когда подойдет его очередь. Для этого предусмотрена кнопка «**Зарегистрировать нового клиента в конец очереди**»

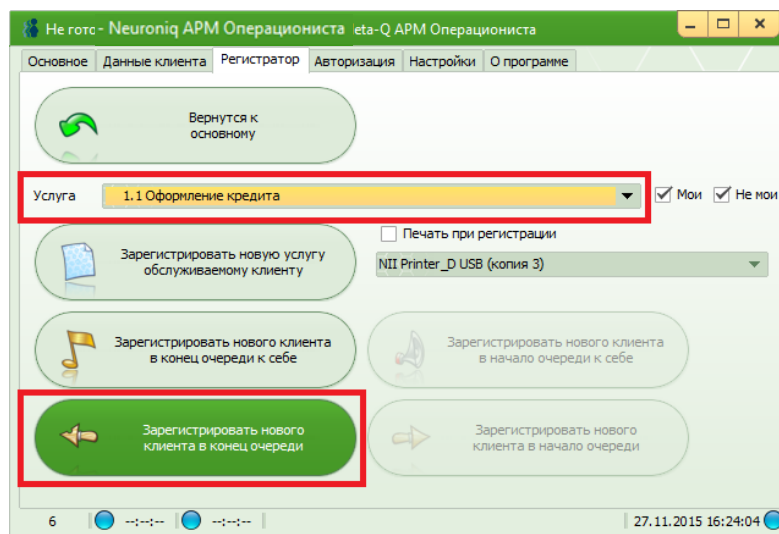


Рисунок 332 – Пример окна программного модуля «АРМ оператора» в процессе регистрации клиента на услугу «Оформление кредита» и постановкой его в конец очереди.

Кнопка «**Зарегистрировать нового клиента в начало очереди**» по умолчанию недоступна.

После регистрации нового клиента пульт автоматически переходит на закладку «**Основное**». Переключение между закладками и возврат на закладку «**Основное**» можно произвести по кнопке «**Вернуться к основному**».

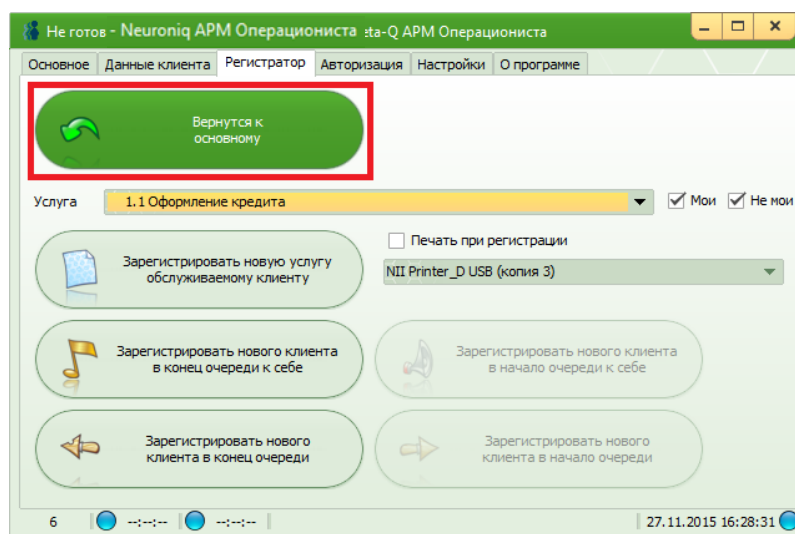


Рисунок 333 – Пример окна программного модуля «АРМ оператора» при переключении на закладку «Основное».

7.10 Откладывание клиента

Если Вы вызвали клиента на обслуживание, а он не явился, можно отложить его обслуживание с помощью кнопки «**Не явился**» (т.е. он будет обслужен Вами позднее). Отложить клиента таким способом можно столько раз и на такой период времени, сколько предусмотрено администратором при настройке системы (Сервер/ Главное меню/ Справочники/ Настройки).

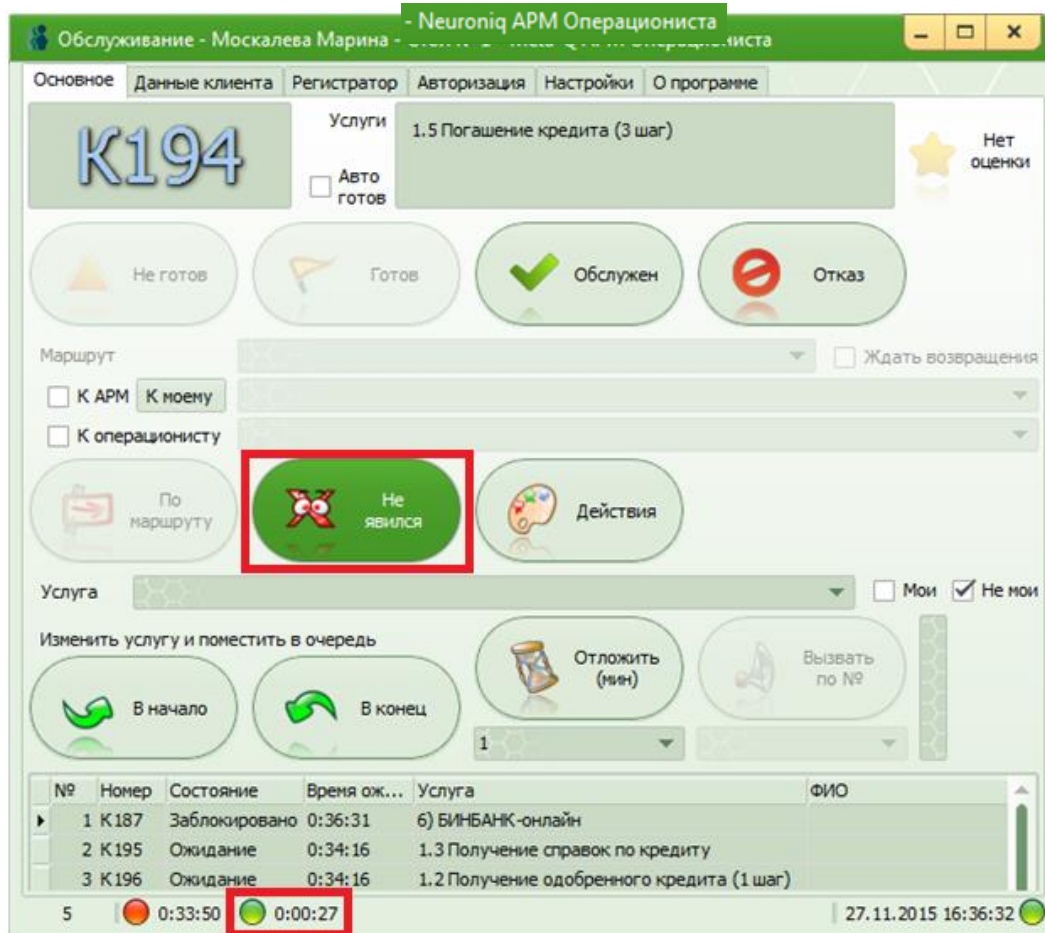


Рисунок 334 – Пример окна программного модуля «АРМ оператора» в процессе откладывания клиента по причине его не явки.

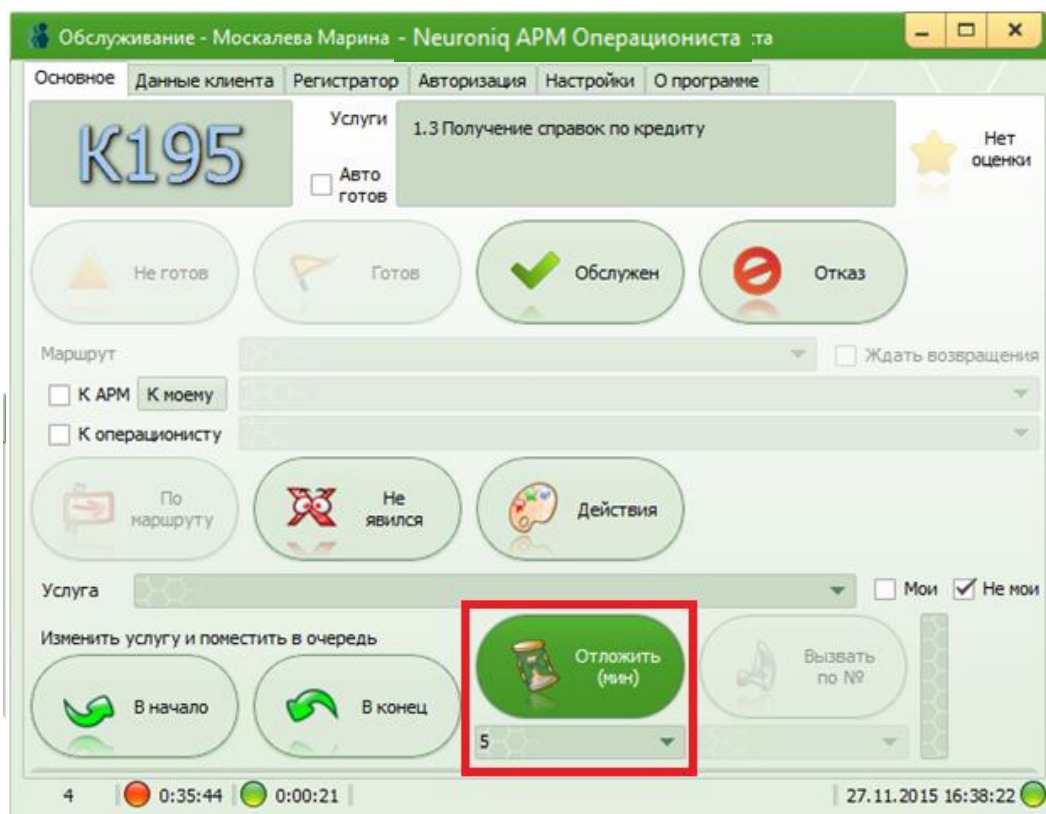


Рисунок 335 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе откладывания клиента на определённое время.

Услуга, на которую Вы зарегистрировали клиента, появится в верхней части пульта оператора в списке услуг.

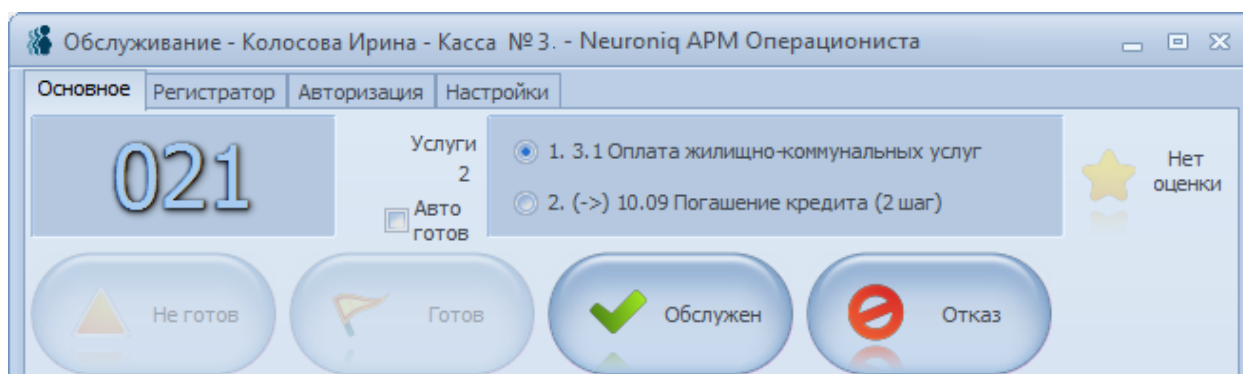


Рисунок 336 – Пример отображения окна с дополнительными услугами клиента.

После нажатия кнопки «**Обслужен**», завершится обслуживание только по первой услуге, и автоматически начнется обслуживание второй услуги.



Рисунок 337 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе обслуживания по второй (дополнительной) услуге.

При попытке регистрации клиента на услугу, которая не обслуживается на данном рабочем месте, появится окошко:

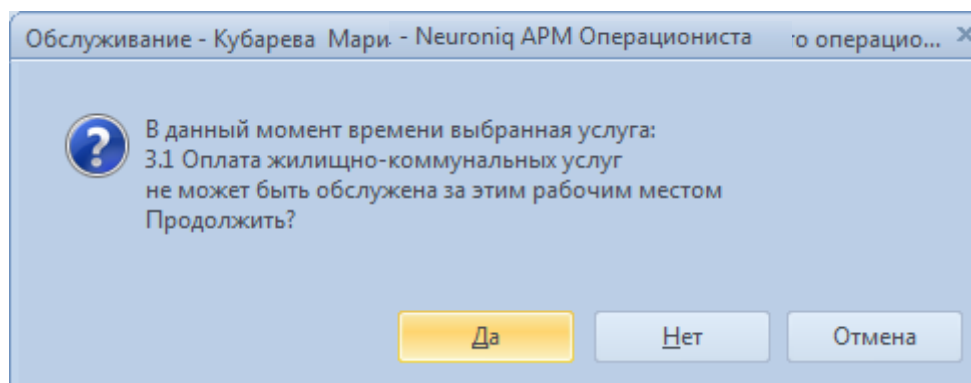


Рисунок 338 – Пример окна для подтверждения действий операциониста.

Выбираем «Да».

На рабочих местах, которые обслуживают эту услугу, в поле списка клиентов появится новая строка, при этом состояние у клиента будет «Заблокировано», т.е. он не сможет вызвать его, пока Вы не завершите обслуживание по первой услуге.

№	Номер	Состояние	Время ожидания (мин)	Услуга	К операцио...
▶	1 022	Заблокировано	0:00:15	1.1 Оформление кредита	

Рисунок 339 – Фрагмент окна с новой строкой в списке очереди.

Если первая услуга предполагает обслуживание с перенаправлением по маршруту, то при регистрации на вторую услугу появится следующее окно:

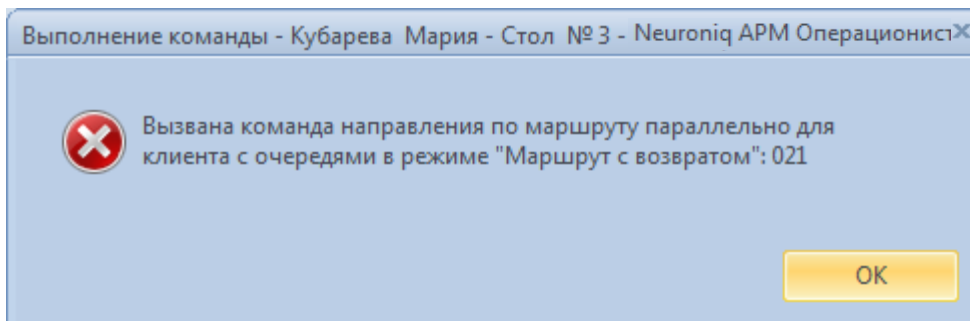


Рисунок 340 – Пример окна с сообщением об ошибочном действии оператора.

7.11 Настройки

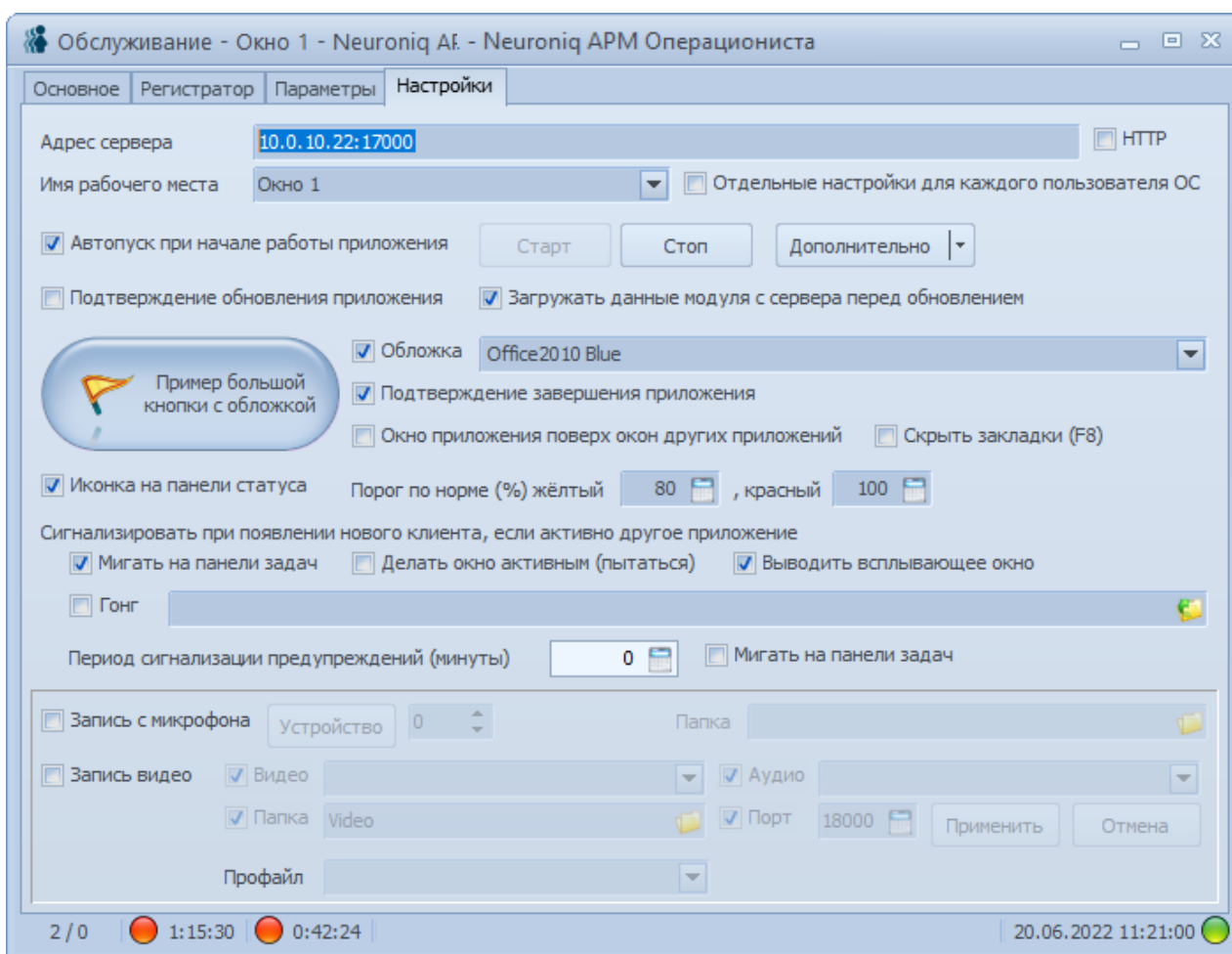


Рисунок 341 – Пример окна программного модуля «APM оператора» закладки «Настройки».

В поле «**Адрес сервера**» необходимо указать IP-адрес компьютера, на котором установлен сервер системы управления очередью, и используемый порт (по умолчанию, **17000**). Проверить, действительно ли используется порт 17000, можно на сервере в настройках HTTP сервера. Если в поле «Порт» ничего не указано, значит, используется порт по умолчанию – 17000.

В поле «**Имя рабочего места**» необходимо выбрать наименование, созданное в серверном модуле в справочнике «АРМ операторов».

«**Автопуск при начале работы приложения**» - Вам не придется каждый раз нажимать кнопку «Старт» или «Авторизоваться». Рекомендуем использовать эту настройку, если за одним рабочим местом всегда работает один и тот же оператор.

«**Обложка**» - выбор из списка темы для оформления окна пульта. Примеры возможных вариантов: «Under Water» и «Snow Leopard». По умолчанию применяется обложка «Office2010Blue».

«**Пример большой кнопки с обложкой**» - визуальный пример, как будет выглядеть кнопка при использовании выбранной темы.

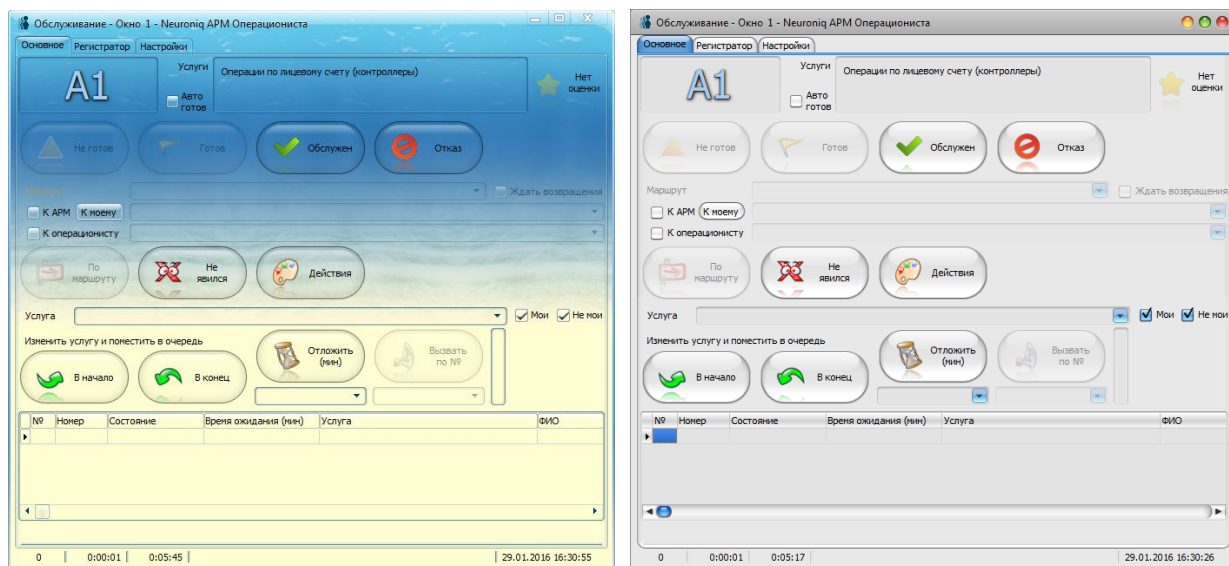


Рисунок 342 – Пример окна программного модуля «АРМ оператора» с разными обложками.

«**Старт**» - подключение пульта оператора к серверу с одновременной авторизацией (аналог кнопки «Авторизоваться» на вкладке «Авторизация»).

«**Стоп**» - отключение пульта от сервера.

«**Подтверждение завершения приложения**» – рекомендуем установить флажок. При выходе из приложения будет появляться диалоговое окно с запросом «Выйти?», что исключит случайное выключение пульта.

«**Окно приложения поверх окон других приложений**» – рекомендуется установка флажка, если монитор оператора позволяет удобно разместить пульт рядом с другими используемыми в работе приложениями. Если монитор маленький, лучше этот флажок не ставить, а переключаться между приложениями стандартным для ОС Windows способом – сочетанием клавиш «**ALT**» + «**TAB**».

«Скрыть закладки (F8)» – установка флажка мгновенно переведет на вкладку «Основное» и скроет все вкладки. При нажатии на **F8** повторно вкладки появятся.

«Отображать очередь» – рекомендуется установка флажка, для того чтобы операционист видел список отложенных и неявившихся клиентов, время ожидания, список услуг будущих клиентов. Если такой необходимости нет, лучше снять флажок.

«О программе» - переход на скрытую вкладку «О программе», где указана версия пульта операциониста, версия сервера системы управления очередью, а также имеется возможность «Загрузить последнюю версию и обновить программу» простым нажатием на кнопку.

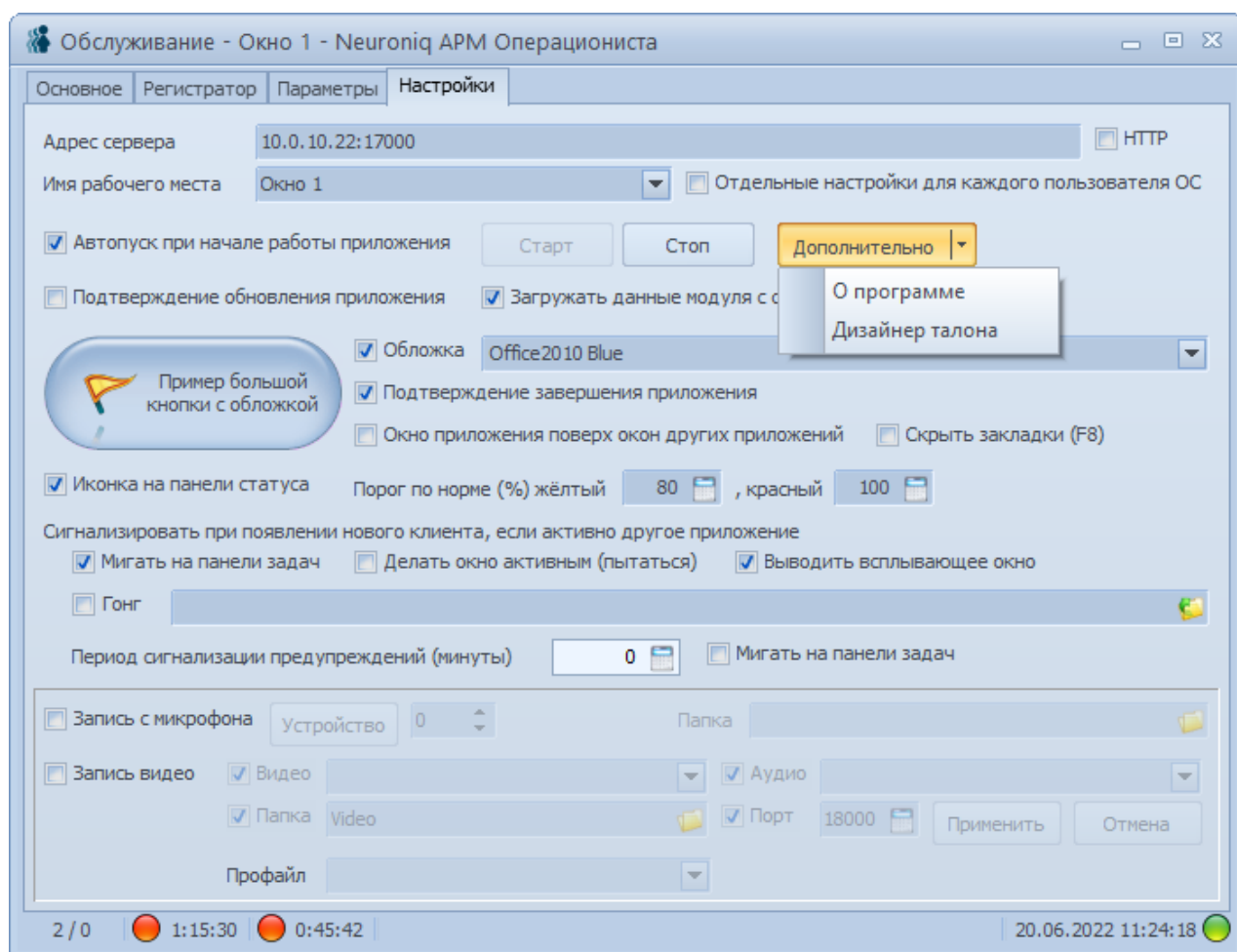


Рисунок 343 – Пример окна программного модуля «АРМ операциониста» в процессе вызова окна «О программе».

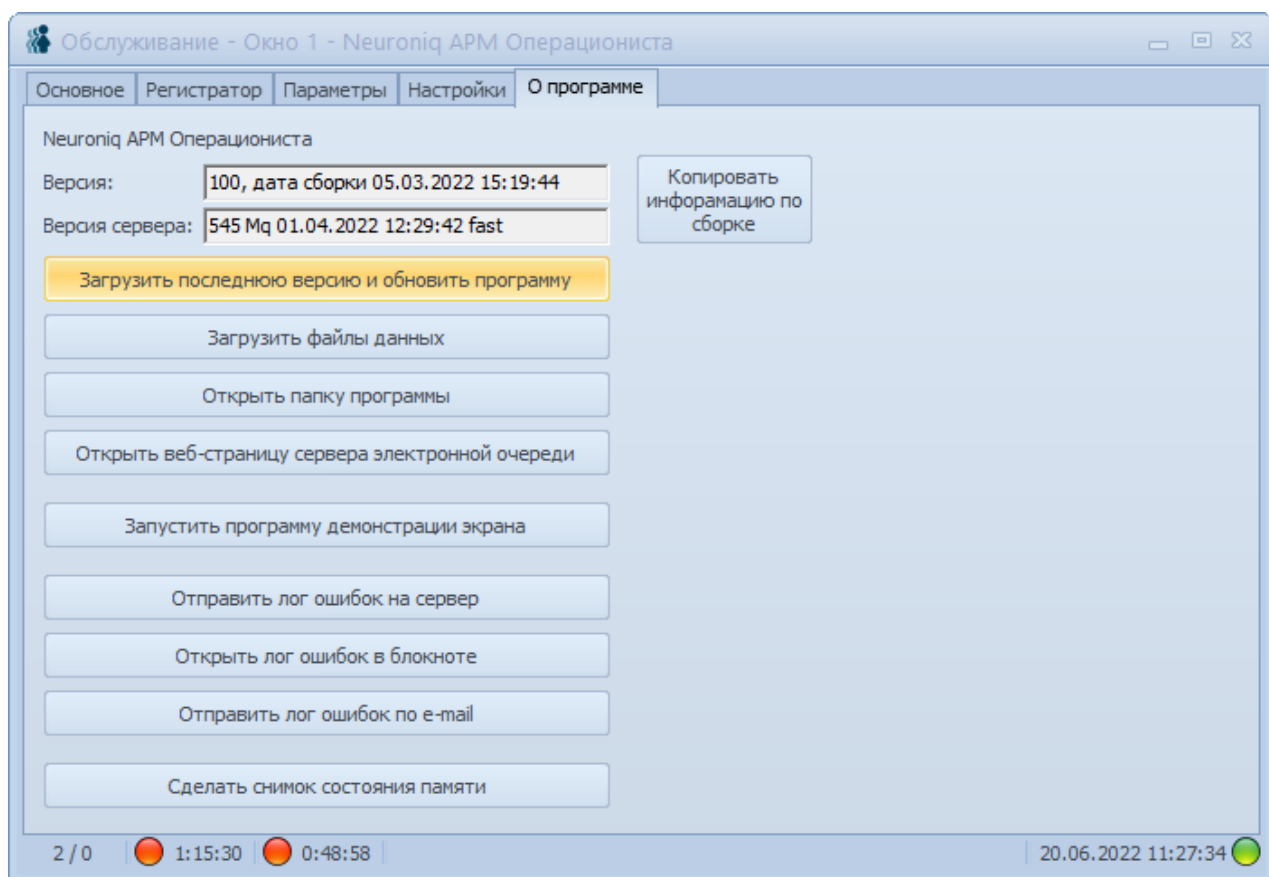


Рисунок 344 – Пример окна программного модуля «APM операциониста» в процессе вызова окна «О программе».

При нажатии запускается автоматический установщик, который подключится к серверу, скачает и установит обновление, и автоматически перезапустит пульт операциониста.

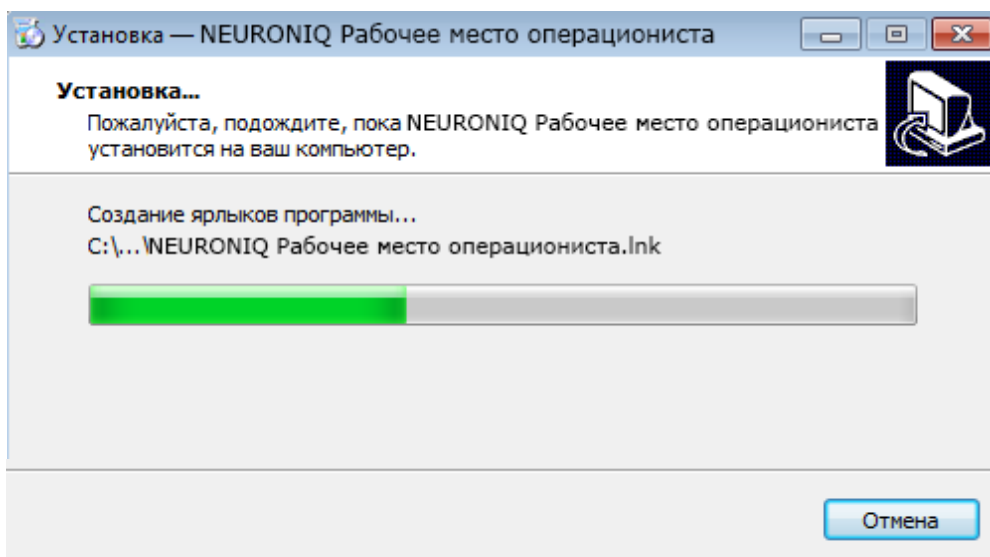


Рисунок 345 – Пример окна в процессе установки и обновления новой версии программного модуля «APM операциониста».

Глава 8. Система оценки качества обслуживания

8.1 Система оценки качества обслуживания



Рисунок 346 – Пример оформления пультов оценки качества обслуживания операторов (пультов СОКОК).

Перед началом использования пульта СОКОК необходимо проверить исправность USB-портов и правильность подключения разъемов USB на материнской плате.

Создаём папку **C:|Program Files|NEURONIQ|Operator_Rating**. Копируем в нее дистрибутивы:

- папку с драйвером «Преобразователь USB_RS485»;
- папку «mq_operator_rating».

Папка «mq_operator_rating» должна содержать три файла:

- **mq_operator_rating.exe** - архив программы пульта СОКОК;
- **OR_Setup.exe** - графический интерфейс для настройки подключения пульта СОКОК;
- **OperatorRating.exe** - служба «OperatorRatingPanel» для пульта СОКОК.

Устанавливаем драйвер виртуального COM-порта из папки «Преобразователь USB_RS485».

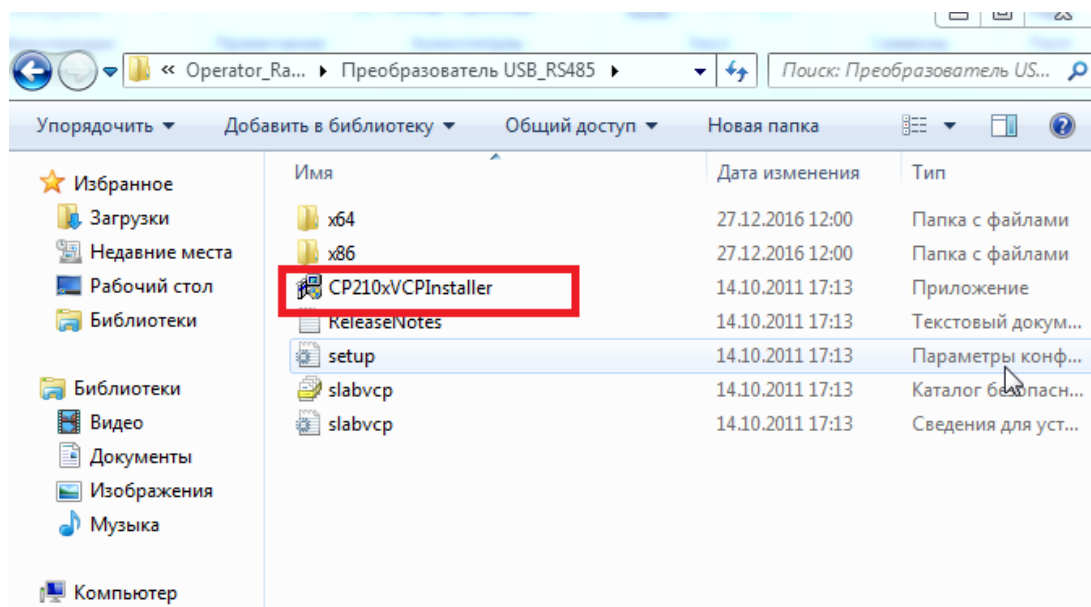


Рисунок 347 – Запуск файла установки драйвера для COM-порта.

Запускаем файл установки от имени администратора: **C:\Program Files\NEURONIQ\Operator_Rating\Преобразователь USB_RS485\CP210xVCPInstaller.exe**

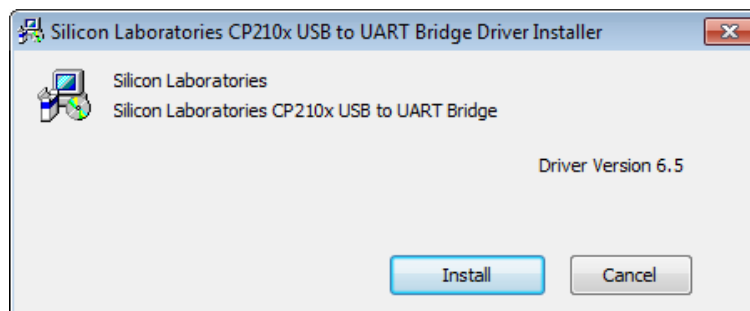


Рисунок 348 – Пример окна сообщения о начале установки драйвера виртуального COM-порта.

Нажимаем «**Install**» и ждем окончания установки.

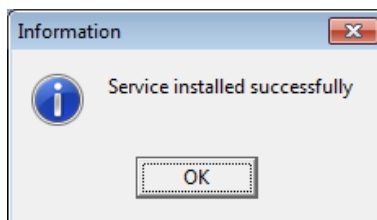


Рисунок 349 – Пример окна сообщения об успешной установке программы СОКОК.

Служба установлена. Подключаем пульт оценки качества к системному блоку.
Закрепляем ярлык данного файла в «**Автозагрузке**».

Запускаем интерфейс управления службой «**Пульт оценки качества**» от имени администратора для возможности управления параметрами:

C:\Program Files\NEURONIQ\Operator_Rating\OR_Setup.exe.

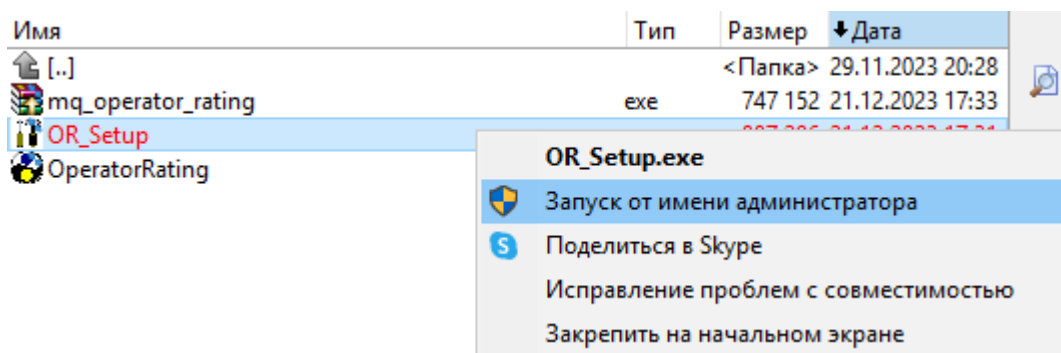


Рисунок 350 – Последовательность действий при запуске программы управления службой «**Пульт оценки качества**» от имени администратора для возможности управления параметрами СОКОК.

В трее (область уведомлений) открываем правой кнопкой мыши контекстное меню, выбираем пункт меню «**Изменить параметры**».

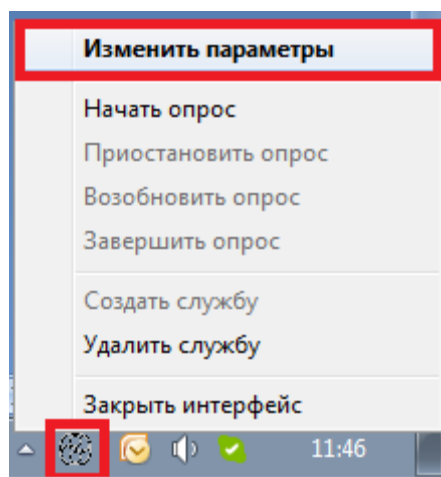


Рисунок 351 – Последовательность действий при вызове интерфейса службы СОКОК.

Запускаем «**OR_Setup.exe**» из папки «**mq_operator_rating**» и вставляем СОКОК в USB-порт.

Откроется окно для настройки параметров, обновляем список портов. Переводим активные СОМ-порты из списка «**Все порты**» в «**Использовать**».

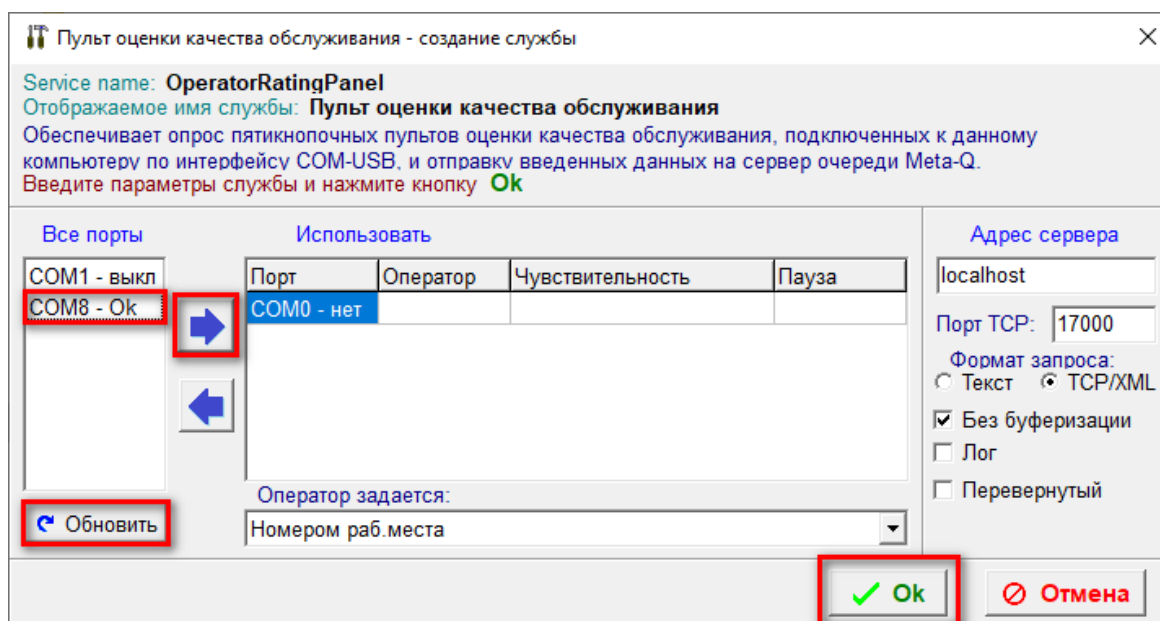


Рисунок 352 – Настройка подключения пульта службы СОКОК.

В поле «**Все порты**» проверяем надпись «**Ok**» напротив COM-порта.

Примечание:

Если в поле «**Все порты**» НЕТ COM-порта, нужно установить драйвер порта из папки «**Преобразователь USB_RS485**».

Если в поле «**Все порты**» напротив COM-порта **НЕТ «Ok»**, то нужно подключить пульт к COM-порту и нажать кнопку «**Обновить**».

Настраиваем СОКОК, выбирая параметры, как на рисунке ниже.

Указываем адрес сервера системы управления очередью, если он установлен на другом ПК.

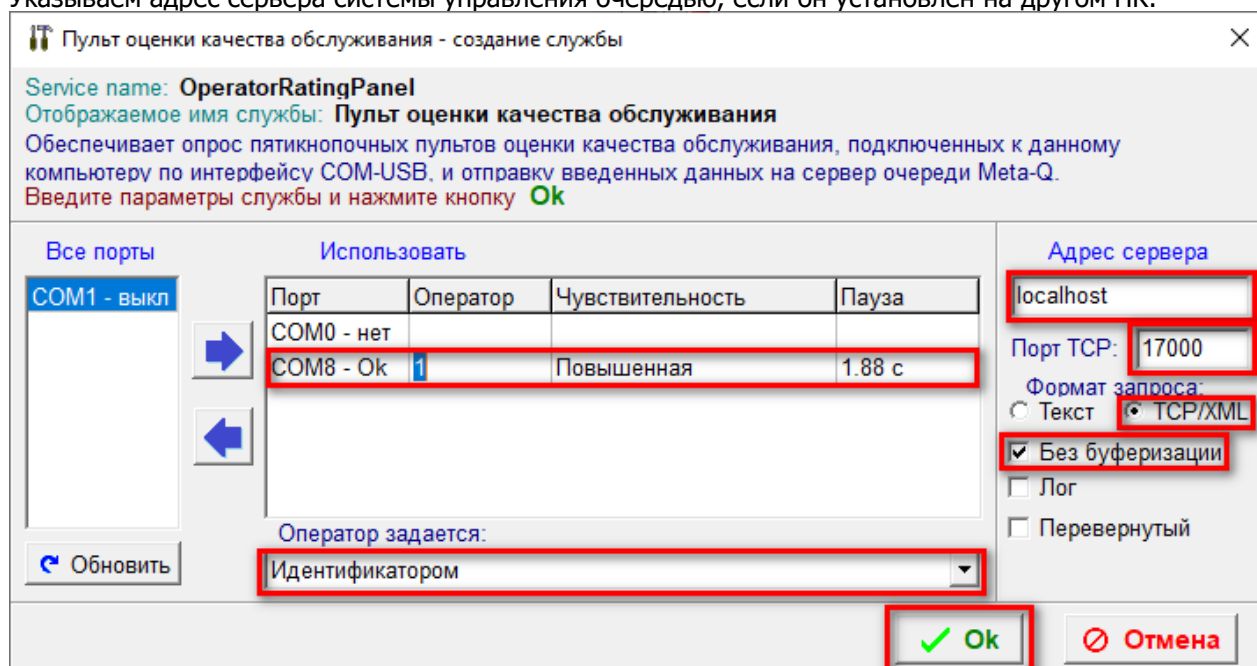


Рисунок 353 – Настройка пульта службы СОКОК.

Значение **Оператора** - значение **Кода импорта** на сервере очереди. Для этого **Оператор задается** из выпадающего списка: **Идентификатором**.

Прописываем **IP-адрес сервера очереди и порт**. После всех настроек нажимаем кнопку **«ОК»**.

*Примечание: В старых версиях пульта СОКОК может потребоваться установить галочку **«Лог»**. Без этой галочки в журнал **«Оценка»** могут не записываться оценки, которые приходят с пульта СОКОК.*

Значение в колонке «Оператор» должно соответствовать значению в справочнике БД.

Примечание: Изменение параметров в таблице пульта СОКОК выполняется двойным нажатием левой кнопки мыши на ячейку таблицы.

Оператор на пульте может задаваться:

- **Номером рабочего места** - значение параметр **«Номер»** в справочнике «АРМ операционистов»;
- **Идентификатором** - значение параметр **«Код импорта»** в справочнике «АРМ операционистов»;
- **Логин** - значение параметр **«Логин»** в справочнике «Операционисты»;

Установка галочки **«Лог»** создаст файл в папке приложения с подробным журналом обмена между физическим пультом СОКОК и приложением.

Установка галочки **«Перевернутый»** позволит поменять наоборот последовательность кнопок с оценками на пульте СОКОК.

Параметр **«Чувствительность»** задаёт чувствительность кнопки при поднесении пальца к ней. Для исключения ложных срабатываний устанавливайте не небольшую чувствительность.

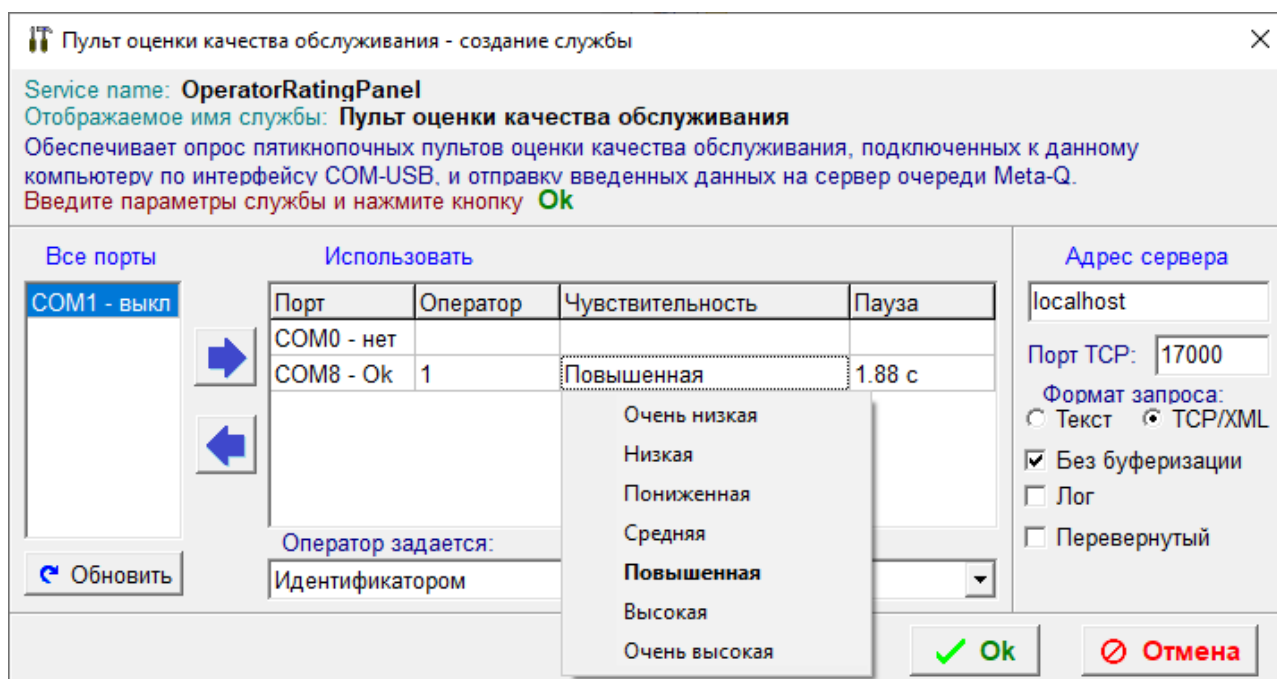


Рисунок 354 – Настройка параметров подключения пульта службы СОКОК.

Параметр «**Пауза**» задаёт минимальное время между двумя оценками (последовательными нажатиями кнопок на пульте). Для исключения повторных срабатываний устанавливайте большую паузу.

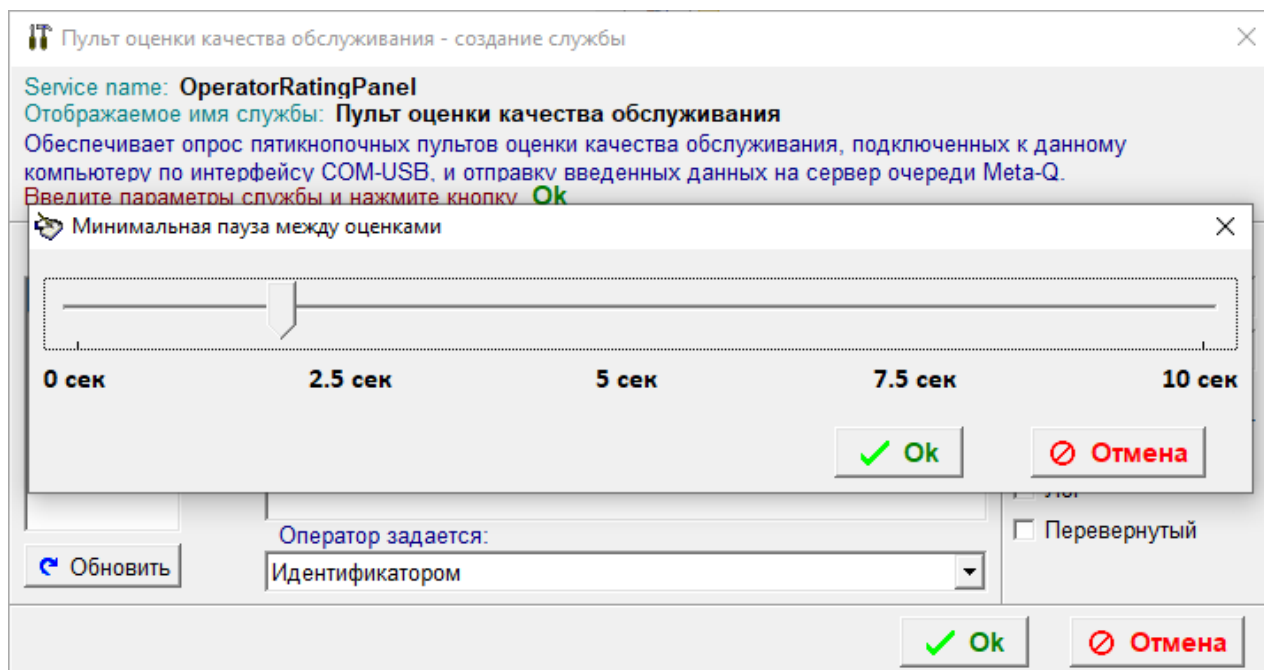


Рисунок 355 – Настройка паузы пульта службы СОКОК.

Примечание: Колонки таблицы не записываются в настройки программы пульта СОКОК. Данные колонок таблицы записываются сразу в память пульта.

После завершения настройки службы СОКОК, начинаем опрос.

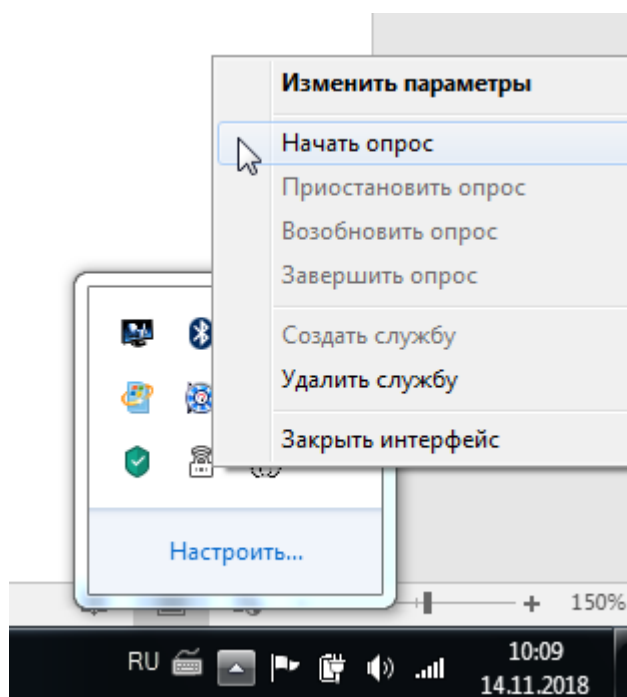


Рисунок 356 – Настройка подключения пульта службы СОКОК.

«Начать опрос» - запускает службу «OperationRatingPanel»;

«Завершите опрос» - останавливает службу «OperationRatingPanel»;

«Изменить параметры» - запускает окно изменения настроек пульта СОКОК;

«Удалить службу» - удаляет запись запуска службы из реестра Windows.

Проверяем запись оценок в БД сервера. Открываем меню «Журналы» → «Оценка».

Нажимаем на кнопки пульта СОКОК, затем нажимаем в таблице журнала «Оценка» на кнопку «Обновить (Ctrl+R)», и проверяем, что оценки в журнале соответствуют оценкам нажатых кнопок.

Дата	Операционист	Ари операциониста	Услуга	Клиент	Штрих код	Оценка	Пульт	Раз оцenen	Отделение
25.12.2023 13:45:24		Окно 1			0	1	1	1	
25.12.2023 13:45:21		Окно 1			0	2	1	1	
25.12.2023 13:45:18		Окно 1			0	3	1	1	
25.12.2023 13:45:13		Окно 1			0	4	1	1	
25.12.2023 13:45:10		Окно 1			0	5	1	1	

Рисунок 357 – Проверка журнала «Оценка» службы СОКОК.

ВНИМАНИЕ!

Если на ПК установлен антивирус, то необходимо добавить в «**Исключения**» следующие приложения:

SdiApp.exe

OperatorRating.exe

Например, при использовании антивируса «**AVAST**»:

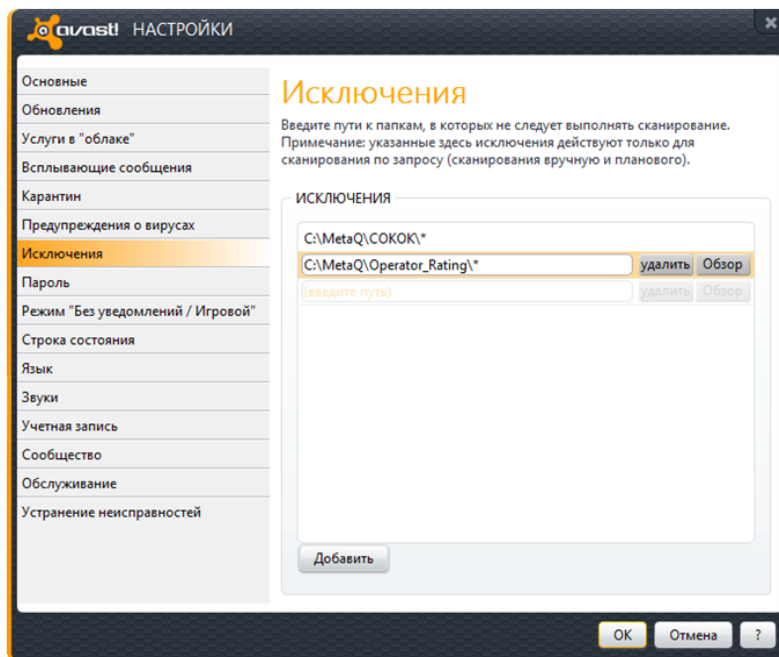


Рисунок 358 – Окно антивируса при добавлении исключений.

Внимание:

Если пульт системы оценки качества обслуживания в процессе эксплуатации был подключен в другой USB-порт, то потребуются дополнительная конфигурация службы согласно вышеприведённой инструкции.

Глава 9. Настройка SMS уведомлений клиентов

Примечание. Данный функционал появился в версии 3.283.

Требуется внести изменения в диспетчере серверного модуля в закладке «SMS», справочники «Оповещения клиента», справочники «Настройки», «Переменные терминалов», «Страницы печати», «Услуги» и модуль регистратора.

9.1 «Диспетчер сервера», закладка «SMS»

«**SMS оповещение**» – устанавливаем флаг.

«**COM порт**» – на этапе тестирования указываем «COM-порт» = 0. Перед началом эксплуатации:

- размещаем модем в USB гнезде сервера;
- в поле «COM-порт» указываем номер COM-порта, на котором работает USB-модем (можно посмотреть здесь: Диспетчер устройств/ Порты (COM и LPT));
- убеждаемся, что на номере есть деньги;
- убеждаемся, что программа работы с USB-модемом, поставляющаяся с ним в комплекте, закрыта (иначе она перехватывает COM-порт и не даёт работать по этому порту системе управления очередью).

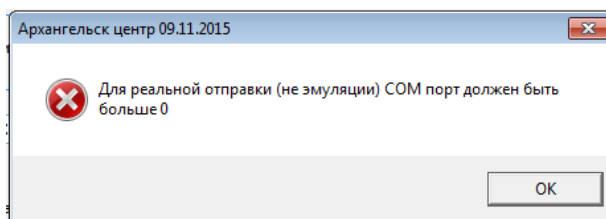


Рисунок 359 – Пример окна с сообщением об ошибочном действии.

«**Лог**» – устанавливаем флаг для записи лога в файл. Создаваться он будет в папке системы управления очередью NEURONIQ Электронная очередь\Bin\SmsComPort.log, и раз в сутки будет очищаться. Рекомендуется.

«**Таймаут (сек)**» – устанавливаем 0.

«**Отправить тестовое SMS на номер 79161234567**» – указываем номер своего мобильного телефона. При нажатии будет отправлено настоящее SMS, а в логе появится запись. Со счета модема спишется стоимость отправки одной SMS по выбранному Вами тарифу.

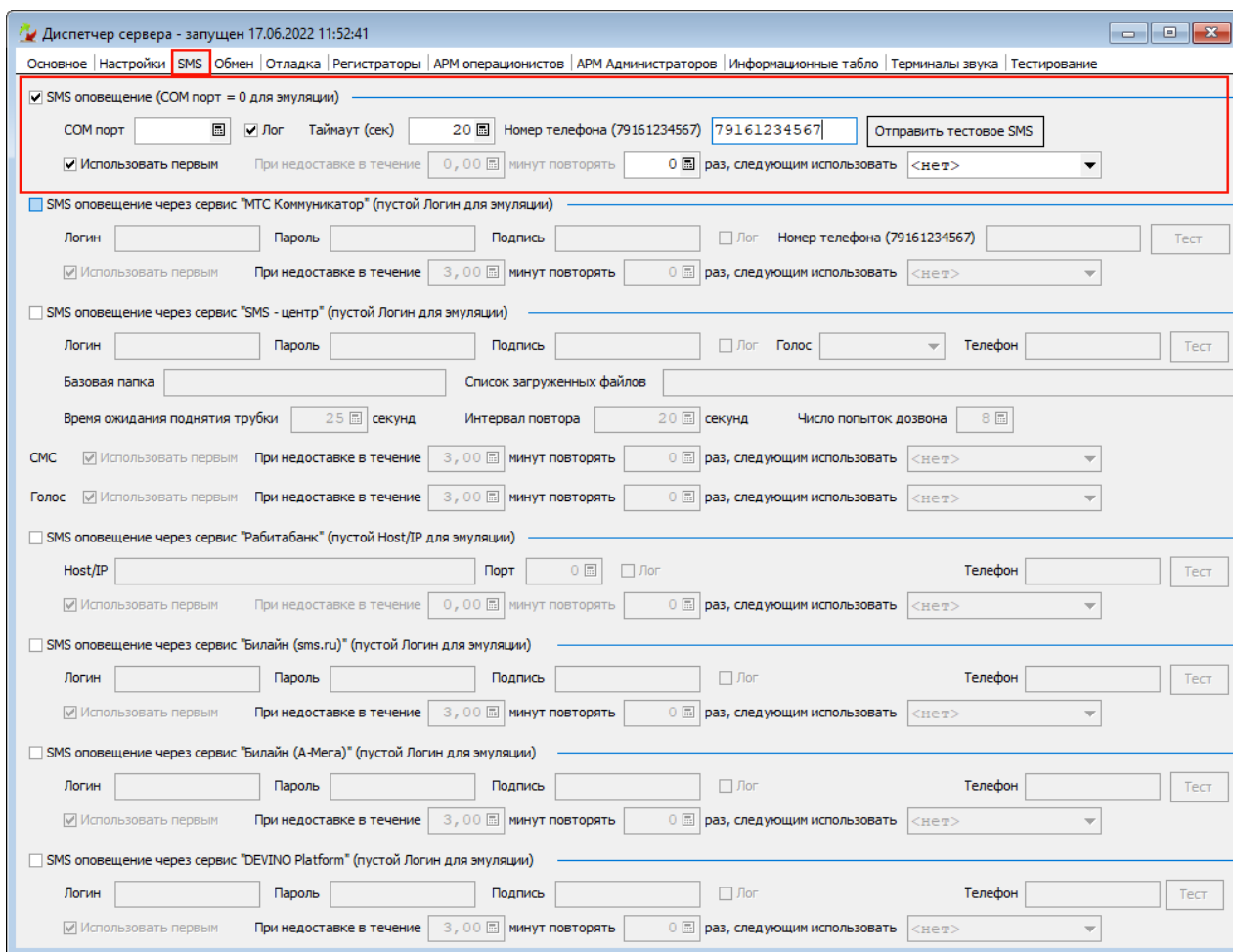
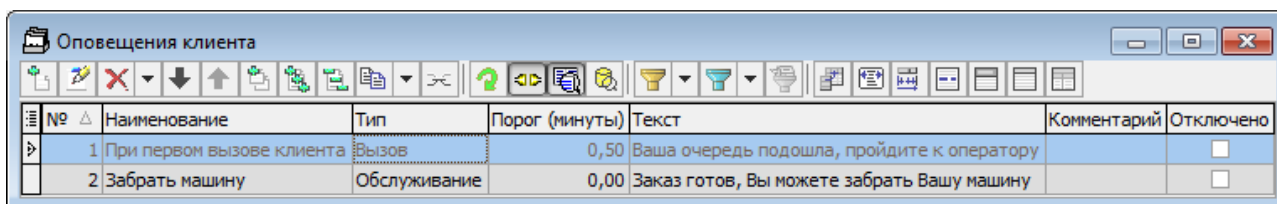


Рисунок 360 – Пример окна диспетчера сервера при настройке SMS уведомлений.

9.2 Справочник «Оповещения клиента»

Создаем запись для каждого случая, когда надо отправлять SMS:



№	Наименование	Тип	Порог (минуты)	Текст	Комментарий	Отключено
1	При первом вызове клиента	Вызов	0,50	Ваша очередь подошла, пройдите к оператору		<input type="checkbox"/>
2	Забрать машину	Обслуживание	0,00	Заказ готов, Вы можете забрать Вашу машину		<input type="checkbox"/>

Рисунок 361 – Пример окна справочника «Оповещение клиента» при настройке SMS уведомлений.

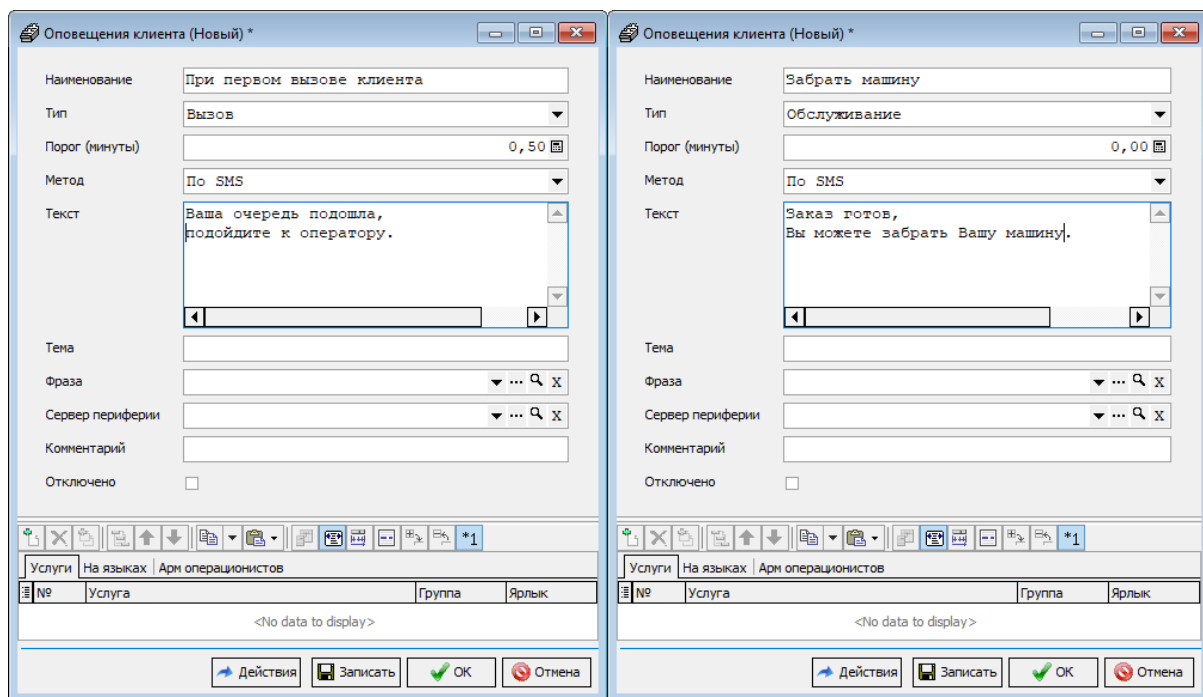


Рисунок 362 – Пример окон добавления новой записи в справочник «Оповещение клиента» при настройке SMS уведомлений.

«**Наименование**» – краткое описание настроек и содержания оповещения.

«**Тип**» - выбор события для отсчета момента отправки оповещения. Варианты значений: «Вызов», «Предварительная регистрация», «Обслуживание».

«**Порог (минуты)**» – временной интервал, отсчитываемый от выбранного в поле «Тип» события.

Примеры

«**Тип**» = «**Вызов**», «**Порог**» = **0** – для отправки sms в момент вызова клиента нажатием кнопки «Следующий» на аппаратном пульте и «Готов» («Автоготов» + «Обслужен») на виртуальном пульте оператора.

«**Тип**» = «**Вызов**», «**Порог**» = **5** – для отправки sms за 5 минут до планируемого вызова клиента. Время вызова рассчитывается на основании нормы времени обслуживания по данной услуге, и состояния очереди в текущий момент. (См. описание поля «Норма обслуживания» справочника «Услуги», оценка отображается в модуле администратора зала, закладка «Очередь», поле «Оценка ожидания».)

«**Тип**» = «**Обслуживание**», «**Порог**» = **0** – для отправки sms в момент окончания обслуживания нажатием кнопки «Обслужен» на виртуальном или аппаратном пультах оператора.

«**Тип**» = «**Обслуживание**», «**Порог**» = **7** – для отправки sms за 7 минут до расчетного времени окончания обслуживания, которое является суммой времени начала обслуживания и нормы времени обслуживания по данной услуге.

«Тип» = «Предварительная регистрация», «Порог» = 120 (1440, 2880, 10 080) – для отправки sms с напоминанием о наличии предварительной записи, за 2 часа до времени записи (за сутки, за двое суток, за неделю соответственно).

9.3 Справочник «Настройки»

Если СМС оповещение требуется *для всех (или большинства) услуг*:

- **Создаём страницу печати:** меню «Справочники» → «Страница печати». Вводим наименование, например «СМС». Нажимаем кнопку «Записать», затем кнопку «ОК». Страница печати создана.
- Выбираем в справочнике «Настройки». В окне «Справочники» → «Настройки» ищем строку «Страница печати по умолчанию» – выбираем страницу печати – «СМС».

Если СМС оповещение требуется *для некоторых услуг*:

- **Создаём другую страницу печати:** меню «Справочники» → «Страница печати». Вводим наименование, например «СМС». Нажимаем кнопку «Записать», затем кнопку «ОК». Страница печати создана.
- Выбираем в справочнике «Настройки». В окне «Справочники» → «Настройки» ищем строку «Страница печати по умолчанию» – устанавливаем другую страницу печати, созданную на предыдущем шаге или оставляем поле пустым;

«Страница печати по умолчанию» – если оставить пустым, придется указывать страницу печати для каждой услуги индивидуально в справочнике «Услуги».

«Имя для «Ключ доп.данных» – вносим текст «Мобильный телефон» или оставляем пустым.

«Маска для ключ дополнительных данных» – пишем: 9\ (999\) 999-9999; 0; _

Рисунок 363 – Фрагмент окна справочника «Настройки» при настройке SMS оповещения.

9.4 Справочник «Дополнительные», «Переменные терминалов»

Если в меню терминала используется несколько языков, создаем новую запись.

«**Наименование**» – назовем ее «СМС» или «SMS».

«**Текст**» – запрос номера сотового телефона, выводится на экран регистратора или страницу предварительной записи на сайте.

Ставим флаги в полях «**Для веб сервера**» и «**Для регистратора**» соответственно.

В табличной части «**На языках**»

Переменные терминалов (Лупа)

Наименование: СМС

Строка:

Текст: Для уведомления по SMS, введите номер телефона
Если уведомление не требуется, оставьте поле ввода пустым

Для веб сервера:

Для регистратора:

Для информационного табло:

На языках

Язык	Текст
Английский	Please enter a valid phone number, if you want to get a message

Действия Записать OK Отмена

Рисунок 364 – Фрагмент окна справочника «Переменные терминалов» при настройке SMS оповещения.

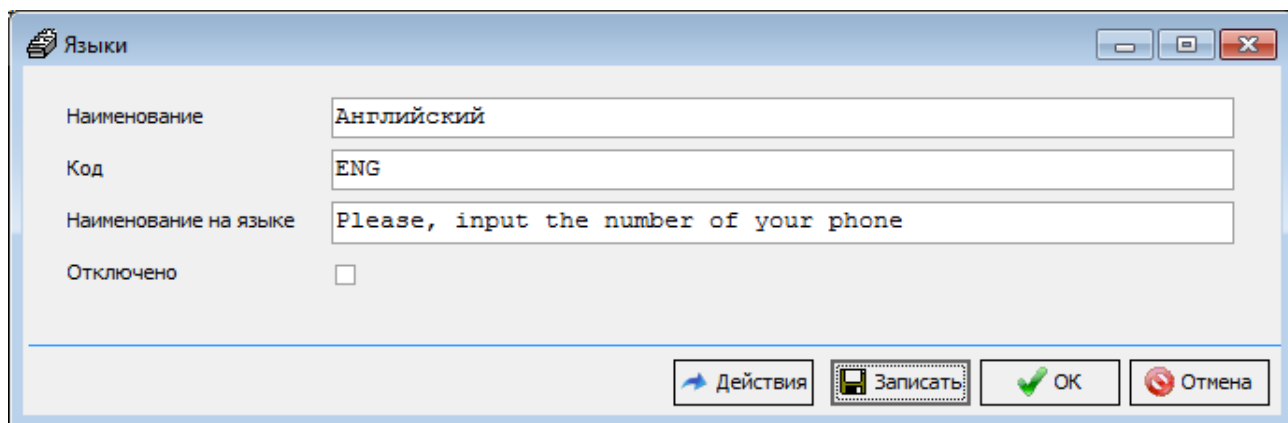


Рисунок 365 – Фрагмент окна справочника «Переменные терминалов» при добавлении английского языка при SMS оповещении.

9.5 Справочник «Страницы печати»

Создаем новую запись.

«**Наименование**» – имя страницы печати.

«**Текст**» – выводится на страницу запроса ФИО, над клавиатурой.

«**Текст на языках**» – используется для многоязычного меню терминала. Выбирается из справочника «Переменные терминалов».

«**Стиль**» – имя соответствующей страницы регистратора.

«**Без талона**» – устанавливаем флаг, если печатать талон не надо. Например, если SMS отправляется при регистрации клиента и талон не нужен.

«**Ввод «Ключ доп.данных»**» – устанавливаем флаг.

«**Обязательные поля**» – перечисляем номера полей (1– Ввод «Ключ доп.данных»). Ничего не пишем, если хотим клиентам дать возможность отказаться от sms-информирования.

The screenshot shows a software window titled "Страницы печати (Лупа)". The window contains several configuration fields and checkboxes:

- Наименование:** Text field containing "СМС".
- Текст:** Text area containing "Для уведомления по SMS, введите номер телефона" and "Если уведомление не требуется, оставьте поле ввода пустым".
- Текст на языках:** Text field with a dropdown menu, search icon, and close icon.
- Стиль:** Text field containing "СМС".
- Без талона:** Unchecked checkbox.
- Ввод "Ключ доп. данных":** Checked checkbox.
- Ввод "Ключ доп. данных 2":** Unchecked checkbox.
- Ввод "Доп. данные кратко":** Unchecked checkbox.
- Ввод "Доп. данные":** Unchecked checkbox.
- Обязательные поля (12 1,2):** Empty text field.
- Комментарий:** Empty text field.
- Набор отделений:** Text field with a dropdown menu, search icon, and close icon.
- Отключено:** Unchecked checkbox.

At the bottom of the window, there are four buttons: "Действия" (with a blue arrow icon), "Записать" (with a floppy disk icon), "OK" (with a green checkmark icon), and "Отмена" (with a red circle and X icon).

Рисунок 366 – Фрагмент окна настройки справочника «Страницы печати» для SMS оповещения.

9.6 Справочник «Услуги»

Если СМС оповещение требуется для всех (или большинства) услуг.

- Для услуг с СМС оповещением:
 - «**Страница печати**» – поскольку мы уже указали страницу печати «SMS» в справочнике «Настройки», оставляем поле пустым; можно для каждой услуги указать ее повторно.
- Для услуг без оповещения:
 - «**Страница печати**» – поскольку страница печати по умолчанию – в отправке SMS, указываем другую страницу печати для этих услуг.

Если СМС оповещение требуется для некоторых услуг.

- Для услуг с СМС оповещением:
 - «**Страница печати**» – для каждой услуги индивидуально указываем страницу печати «СМС».
- Для услуг без оповещения:
 - «**Страница печати**» – если страница печати по умолчанию – не «SMS», и она нам и нужна, оставляем поле пустым; если нам нужна другая страница печати – указываем ее;

Рисунок 367 – Фрагмент окна настройки справочника «Услуги» для SMS оповещения.

После внесения изменений в настройки серверного модуля, а также в справочники «Оповещения клиента», «Настройки», «Переменные терминалов», «Страницы печати», «Услуги» – перезапускаем сервер очереди.

9.7 Модуль «Регистратор»

В модуле регистратора создаем новую страницу.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
АРХАНГЕЛЬСКИЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

мои документы
государственные
и муниципальные услуги

Выдача результата

Для уведомления по SMS, введите номер телефона
Если уведомление не требуется, оставьте поле ввода пустым

8(915)123-4567

1 2 3
4 5 6
7 8 9
C 0

Отмена Готово

Рисунок 368 – Примерный вид интерфейса регистратора при настройке SMS оповещения.

«**Стиль**» должен соответствовать содержимому поля «Стиль» новой записи справочника «Страницы печати».

«**Стиль клавиатуры**» – «**_Numbers_**»

Для печати на талоне дополнительных данных о клиенте (в данном случае - номера телефона) пропишите в шаблоне `{d.p_prereg_code}`.

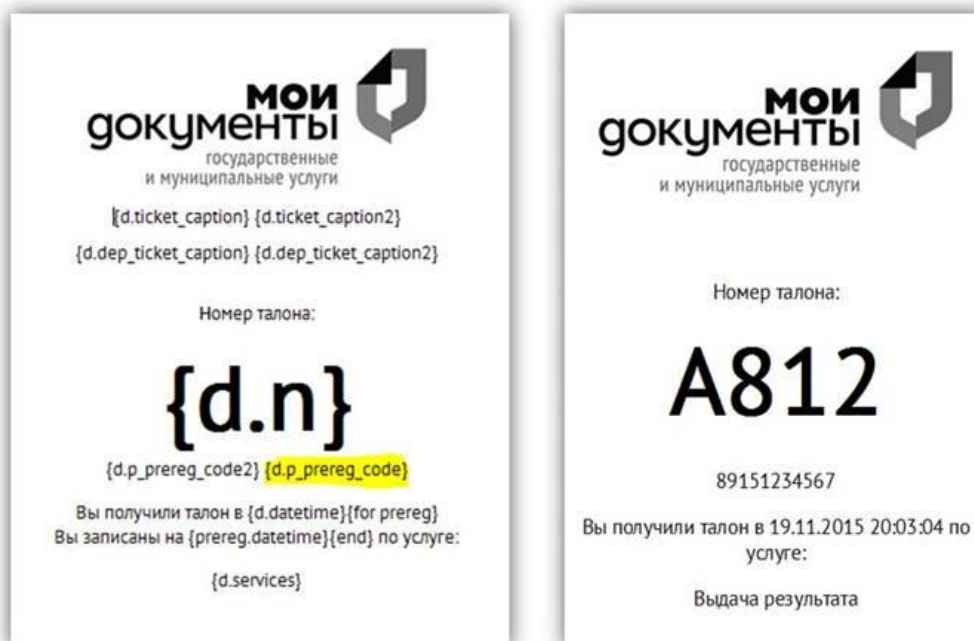


Рисунок 369 – Примерный вид талонов при настройке регистратора и после печати талона.

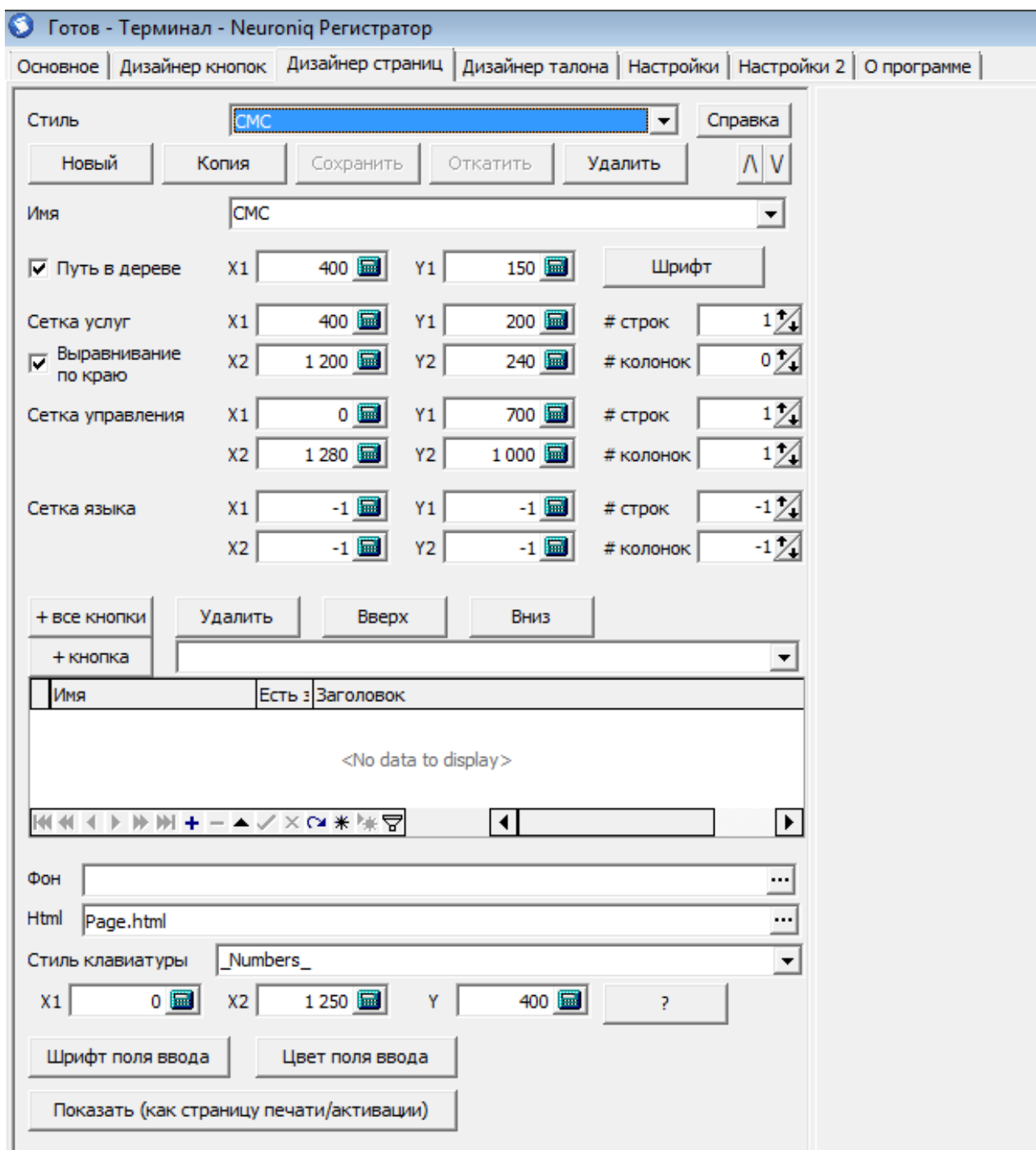


Рисунок 370 – Примерный вид окна дизайнера страниц регистратора при настройке регистратора.

9.8 Результат

Лог пишется в файл [|NEURONIQ Электронная очередь - ИФНС\Bin\SmsComPort.log](#)

[Быстрый доступ к нему: Главное меню сервера/ Справка/ О программе/ Открыть папку программы.](#)

Пример лога.

[19.11.2015 **18:51:44**] Sendind to port=0, phone=86545212245

Info=Клиент: **A806**

Message:

Ваша очередь подошла, пройдите к оператору

[19.11.2015 **18:52:14**] Sendind to port=0, phone=86545212245

Info=Клиент: **A806**

Message:

Заказ готов, Вы можете забрать Вашу машину

[19.11.2015 **18:52:23**] Sendind to port=0, phone=84542154545

Info=Клиент: **A807**

Message:

Ваша очередь подошла, пройдите к оператору

[19.11.2015 **18:52:50**] Sendind to port=0, phone=84542154545

Info=Клиент: **A807**

Message:

Заказ готов, Вы можете забрать Вашу машину

№	Время регистрации	Время вызова	Время завершения	Номер	Статус	Услуга
64 997	19.11.2015 18:55:53	19.11.2015 18:56:19	19.11.2015 18:56:21	A808	Обслужен	Выдача результата
64 996	19.11.2015 18:51:50	19.11.2015 18:52:30	19.11.2015 18:52:49	A807	Обслужен	Выдача результата
64 995	19.11.2015 18:51:42	19.11.2015 18:51:53	19.11.2015 18:52:14	A806	Обслужен	Выдача результата
64 994	19.11.2015 18:43:40	19.11.2015 18:44:13	19.11.2015 18:46:37	A805	Обслужен	Выдача результата

Рисунок 371 – Примерный вид журнала обслуживания после всех настроек.

Глава 10. Опция «Расылка E-Mail-оповещений»

10.1 Настройки e-mail сервера

Создаем новую запись в справочнике «**Настройки дополнительные**» → «**Настройки E-Mail сервера**».

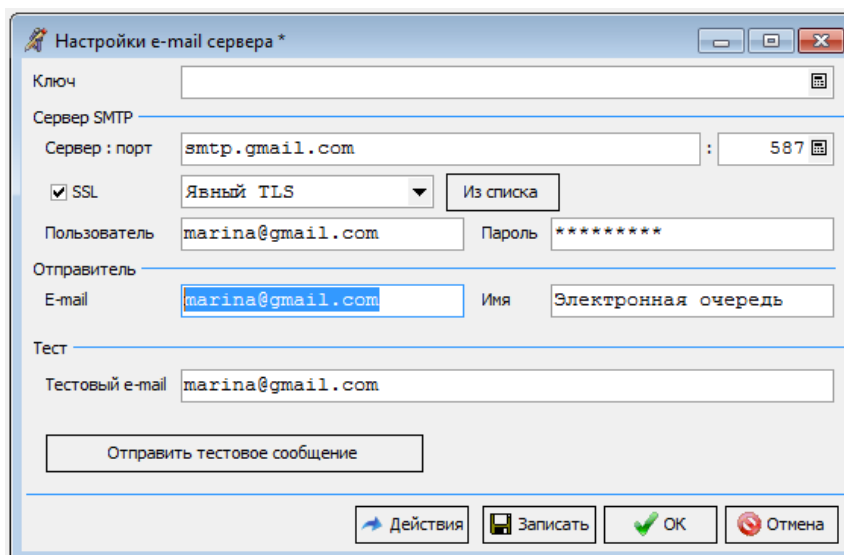


Рисунок 372 – Примерный вид окна при создании новой записи в справочнике «Настройки E-mail сервера».

При выборе одного из шаблонов (доступных по кнопке «**Из списка**») адрес сервера SMTP, используемый порт, наличие шифрования и его тип – заполняются сами. Доступны шаблоны:

Почтовый сервер	SMTP-сервер	Порт, без шифрования	Порт, с шифрованием SSL
yandex.ru	smtp.yandex.ru	-	465
mail.ru	smtp.mail.ru	-	465
rambler.ru	mail.rambler.ru	-	465
gmail.com	smtp.gmail.com	-	465
nic.ru	mail.nic.ru	25 или 587	465

Если нужного шаблона нет, в поле «**Сервер : порт**» прописываем сервер исходящей почты (SMTP), порт, устанавливаем флаг «**SSL**», если используем шифрование, выбираем тип шифрования (использовать/не использовать TLS, явный TLS, неявный TLS). Заполняем данные отправителя и адрес для теста.

«**Пользователь**» – адрес электронной почты (целиком для Mail, Rambler, Gmail и др.) или имя пользователя (до @ (!) - для Yandex и др.).

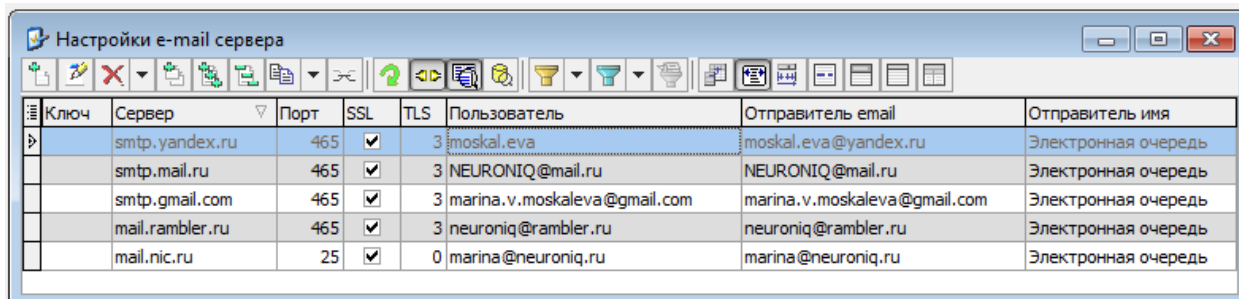
«**Пароль**» – пароль к ящику электронной почты, необходим для отправки с него писем.

«**E-mail**» (группа «Отправитель») – адрес электронной почты, отображаемый у получателя письма.

«**Имя**» - содержимое поля «От» в почтовом клиенте получателя.

«**Тестовый E-mail**» – адрес электронной почты для отправки тестового сообщения.

Для отправки почты нужно создать только одну запись. Ниже приведены примеры для разных почтовых серверов.



Ключ	Сервер	Порт	SSL	TLS	Пользователь	Отправитель email	Отправитель имя
>	smtp.yandex.ru	465	<input checked="" type="checkbox"/>	3	moskal.eva	moskal.eva@yandex.ru	Электронная очередь
	smtp.mail.ru	465	<input checked="" type="checkbox"/>	3	NEURONIQ@mail.ru	NEURONIQ@mail.ru	Электронная очередь
	smtp.gmail.com	465	<input checked="" type="checkbox"/>	3	marina.v.moskaleva@gmail.com	marina.v.moskaleva@gmail.com	Электронная очередь
	mail.rambler.ru	465	<input checked="" type="checkbox"/>	3	neuroniq@rambler.ru	neuroniq@rambler.ru	Электронная очередь
	mail.nic.ru	25	<input checked="" type="checkbox"/>	0	marina@neuroniq.ru	marina@neuroniq.ru	Электронная очередь

Рисунок 373 – Примерный вид окна справочника «Настройки E-mail сервера» с добавленными записями.

10.2 Настройка получателей E-Mail-оповещений

Создаем новую запись в справочнике «**Точки оповещения**».

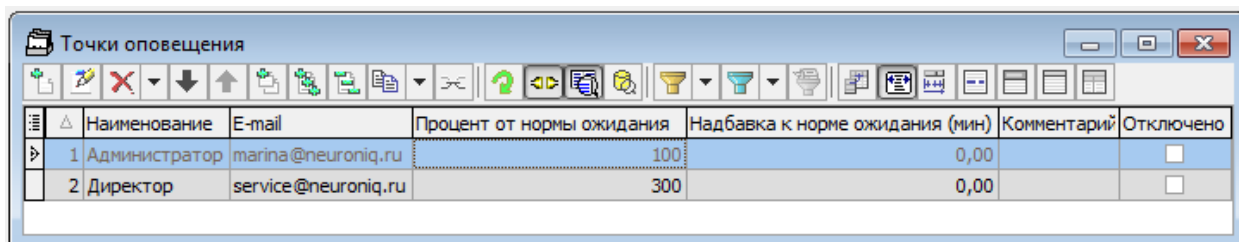
«**Наименование**» – ФИО/должность адресата рассылки.

«**E-mail**» – адрес электронной почты получателя.

«**Процент от нормы ожидания**» – доля от нормы ожидания (в %), по достижению которой должно быть отправлено письмо.

«**Надбавка к норме ожидания (мин)**» – задержка перед отправкой письма с момента превышения указанного процента (нормы ожидания).

«**Отключено**» – прекратить отправку оповещений на этот адрес.



	Наименование	E-mail	Процент от нормы ожидания	Надбавка к норме ожидания (мин)	Комментарий	Отключено
>	1 Администратор	marina@neuroniq.ru	100	0,00		<input type="checkbox"/>
	2 Директор	service@neuroniq.ru	300	0,00		<input type="checkbox"/>

Рисунок 374 – Примерный вид окна справочника «Точки оповещения».

Например, администратору надо отправлять письмо сразу же при появлении клиента, ожидающего больше нормы; а директору – только если норма превышена в три раза. Процент удобно использовать для систем, в которых разные нормы обслуживания для разных услуг. Если норма по всем услугам – одна, указываем абсолютное значение в поле «Надбавка к норме ожидания (мин)». Например, если норма – 15 минут, для администратора указываем «надбавку» 15 минут, а для директора – 45 минут (в 3 раза больше).

Данный механизм позволяет задать любую линейную зависимость времени отправки от нормы ожидания.

Если на сервере системы управления очередью в справочнике «**Настройки**» указано **Отделение (Филиал)**, то к имени получателя, указанного в поле «Отправитель имя» справочника «Настройки E-Mail сервера» будет добавлено через тире наименование отделения. Это удобно для руководителей и администраторов, осуществляющих контроль за обслуживанием в нескольких отделениях (филиалах).

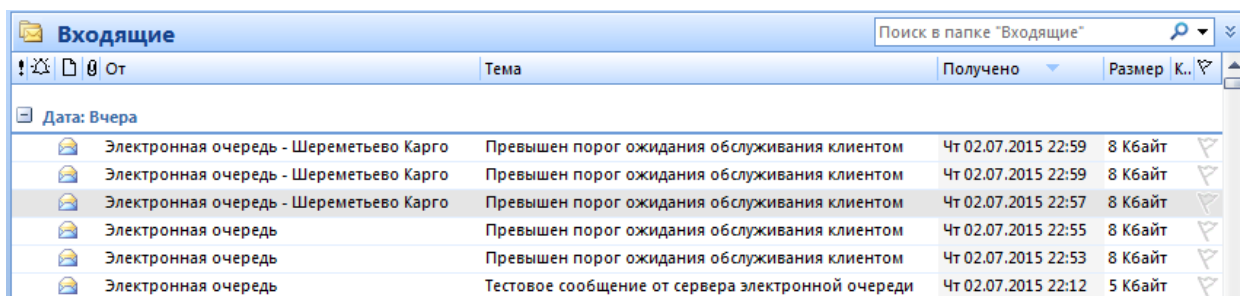


Рисунок 375 – Фрагмент окна клиента электронной почты с сообщениями электронной очереди.

Пример сообщения:

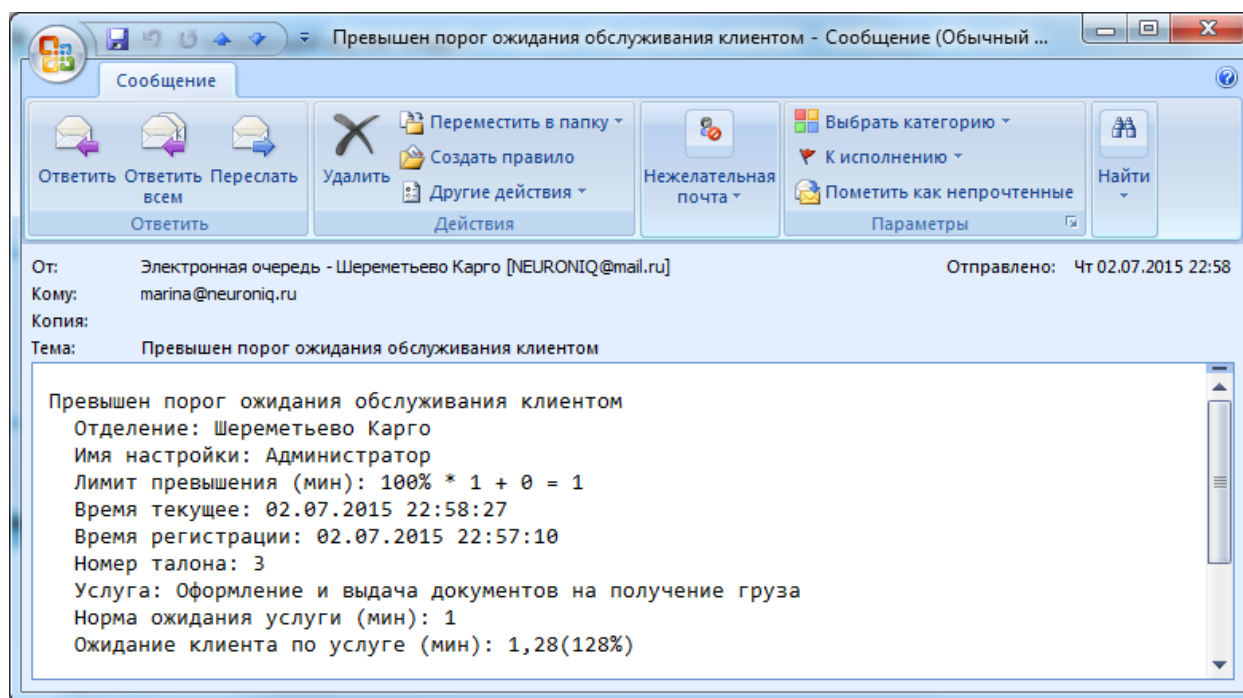


Рисунок 376 – Пример сообщениями электронной очереди.

Глава 11. Автоматическое архивирование баз данных

Запустите программу «**NEURONIQ Бэкапер**» из меню кнопки «Пуск» из группы программ «**NEURONIQ Электронная очередь**».

По умолчанию используется пароль **sp35PS**, пользователь **sa**.

Примечание: служба запускается с ключом /install, отключается с ключом /uninstall.

Параметры соединения с БД и авторизации на SQL сервере такие же, как при наладке соединения с БД серверного модуля.

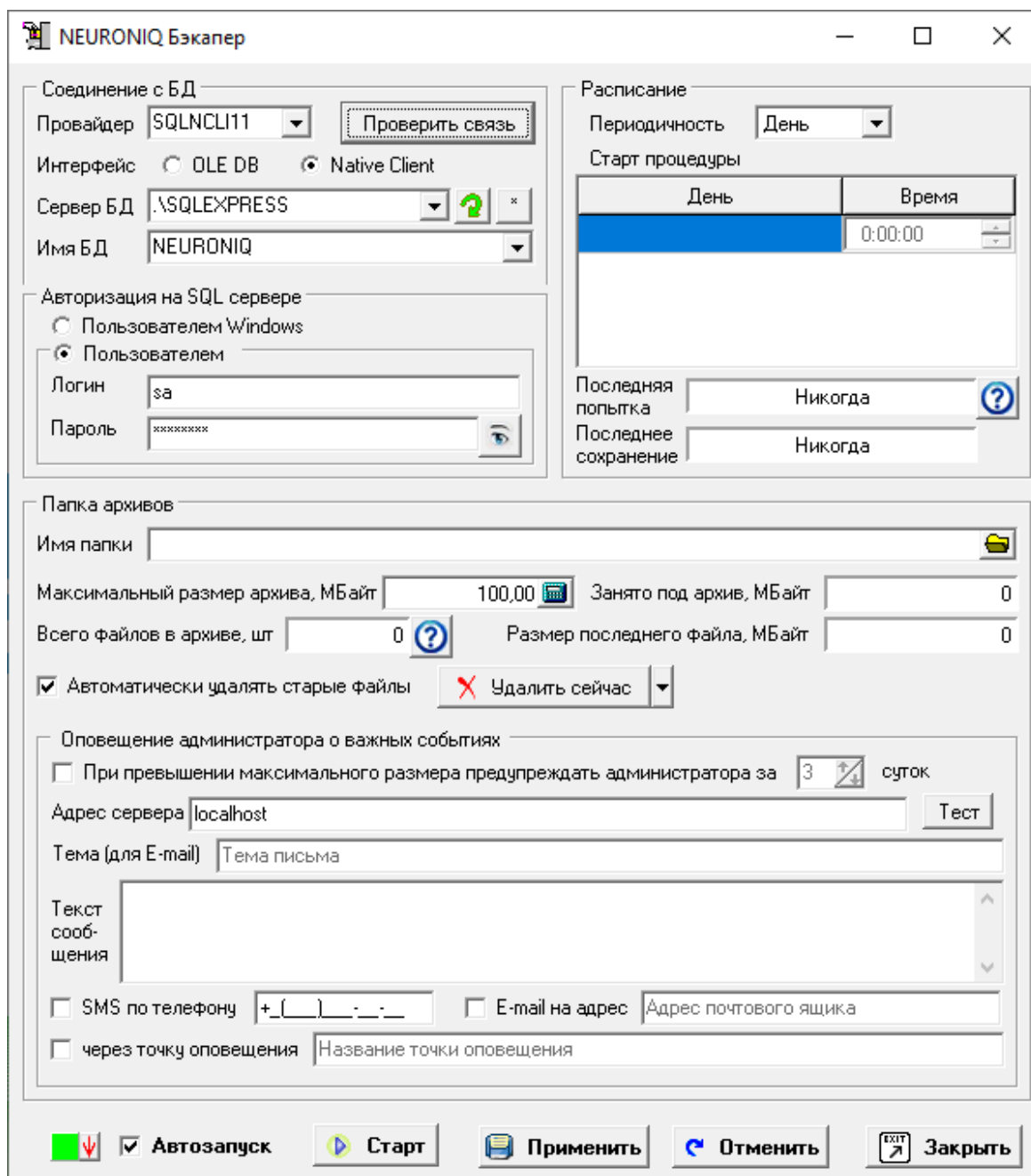


Рисунок 377 – Пример окна программы «NEURONIQ Бэкапер» в процессе настройки.

11.1 Параметры расписания

«Период повтора» может быть «День», «Неделя» или «Месяц».

При выборе периода повтора «День» по двойному клику в столбце «День» появится меню из двух пунктов: «Ежедневно» и «Удалить».

Добавляем «Ежедневно», указываем время. Можно создать несколько строк – бэкап будет создаваться несколько раз в день.

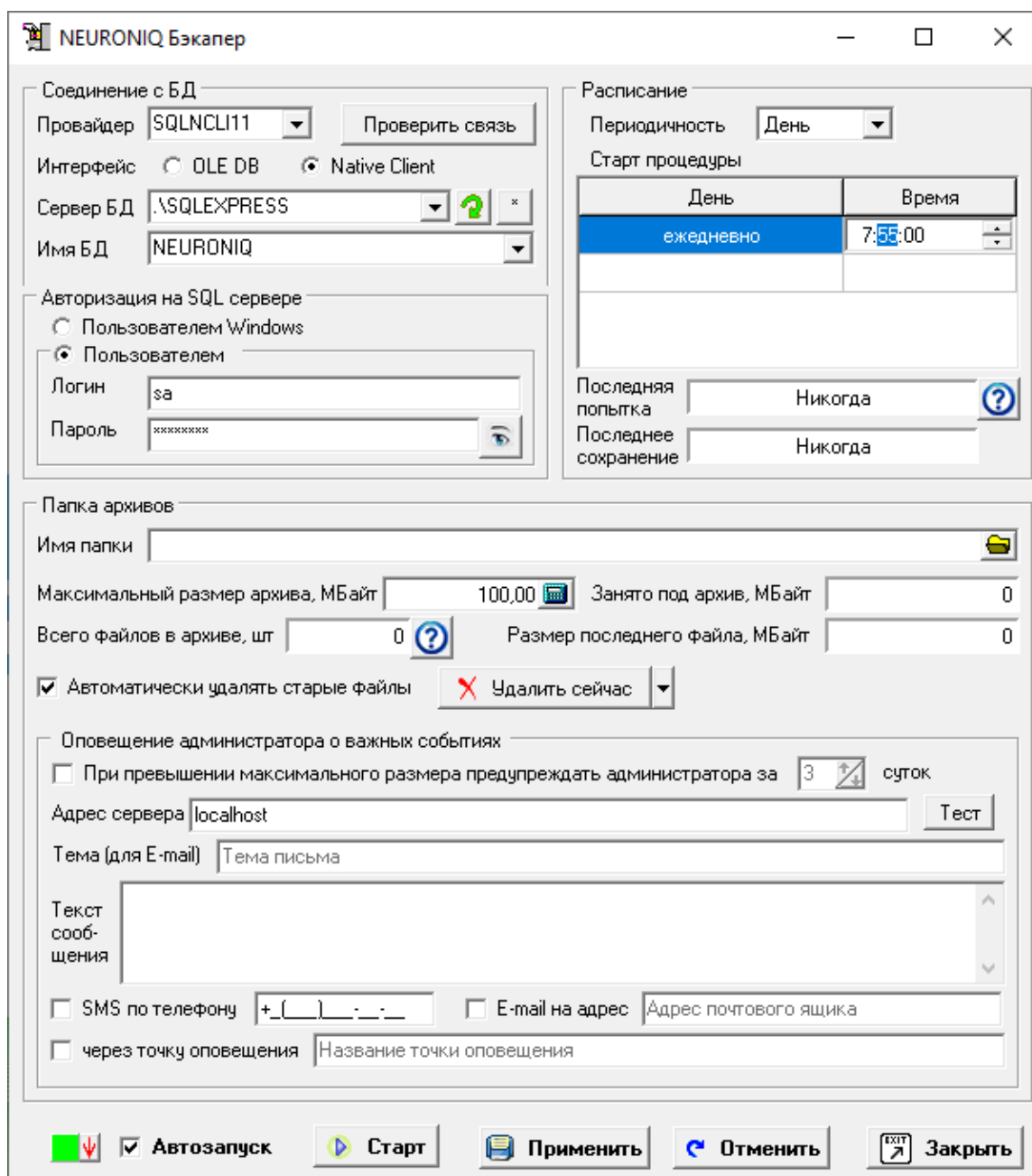


Рисунок 378 – Пример окна программы «NEURONIQ Бэкапер» при настройке расписания.

При выборе периода повтора «Неделя» появляющееся по двойному клику меню состоит уже из девяти пунктов: 7 дней недели, «Ежедневно» и «Удалить».

Последний использованный пункт выделяется жирным шрифтом.

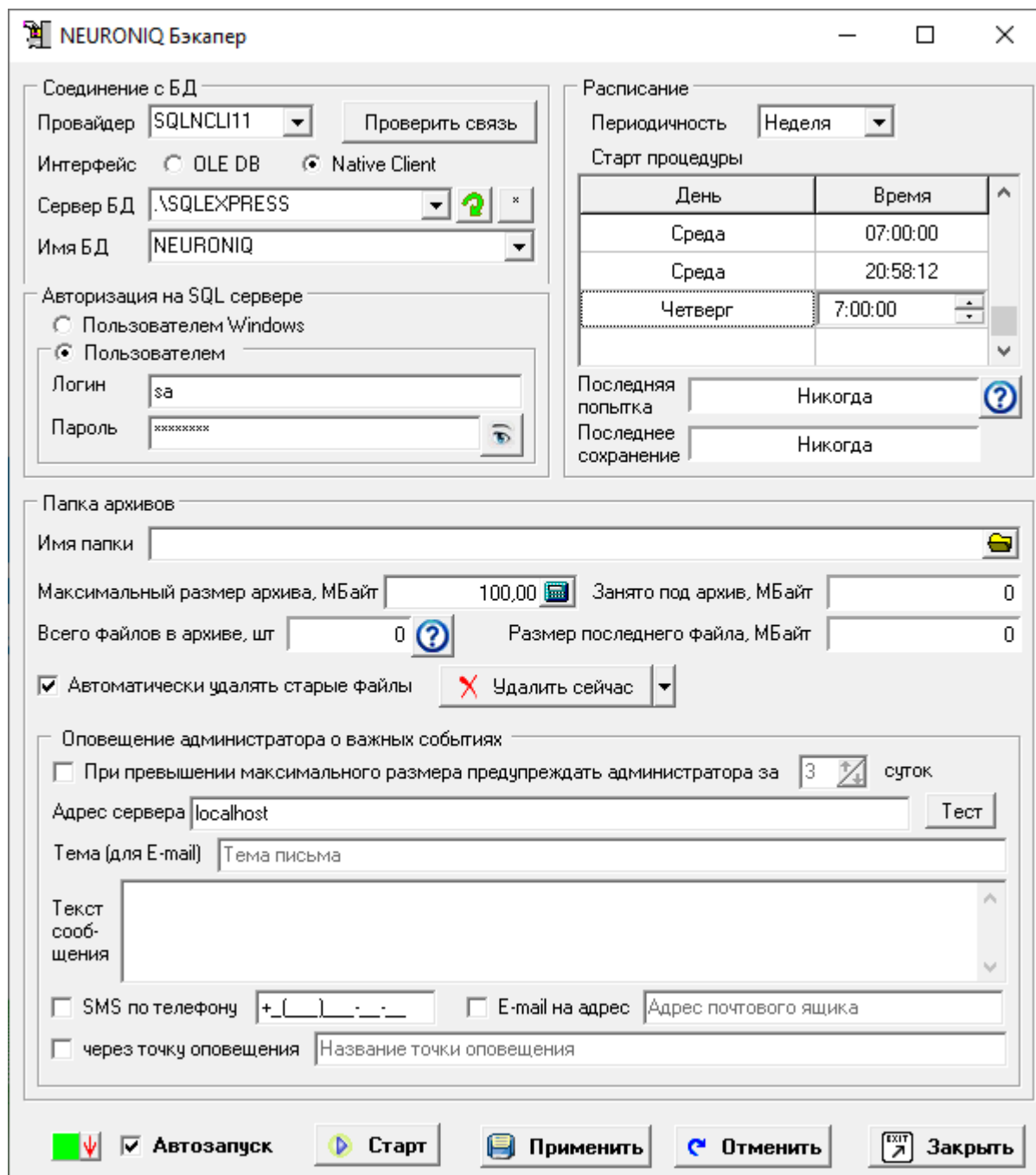


Рисунок 379 – Пример окна программы «NEURONIQ Бэкапер» при настройке расписания.

При выборе периода повтора «Месяц» в меню появляется:

- группа «**Число**», из которой можно выбрать любое число, либо «**Последний день месяца**»;

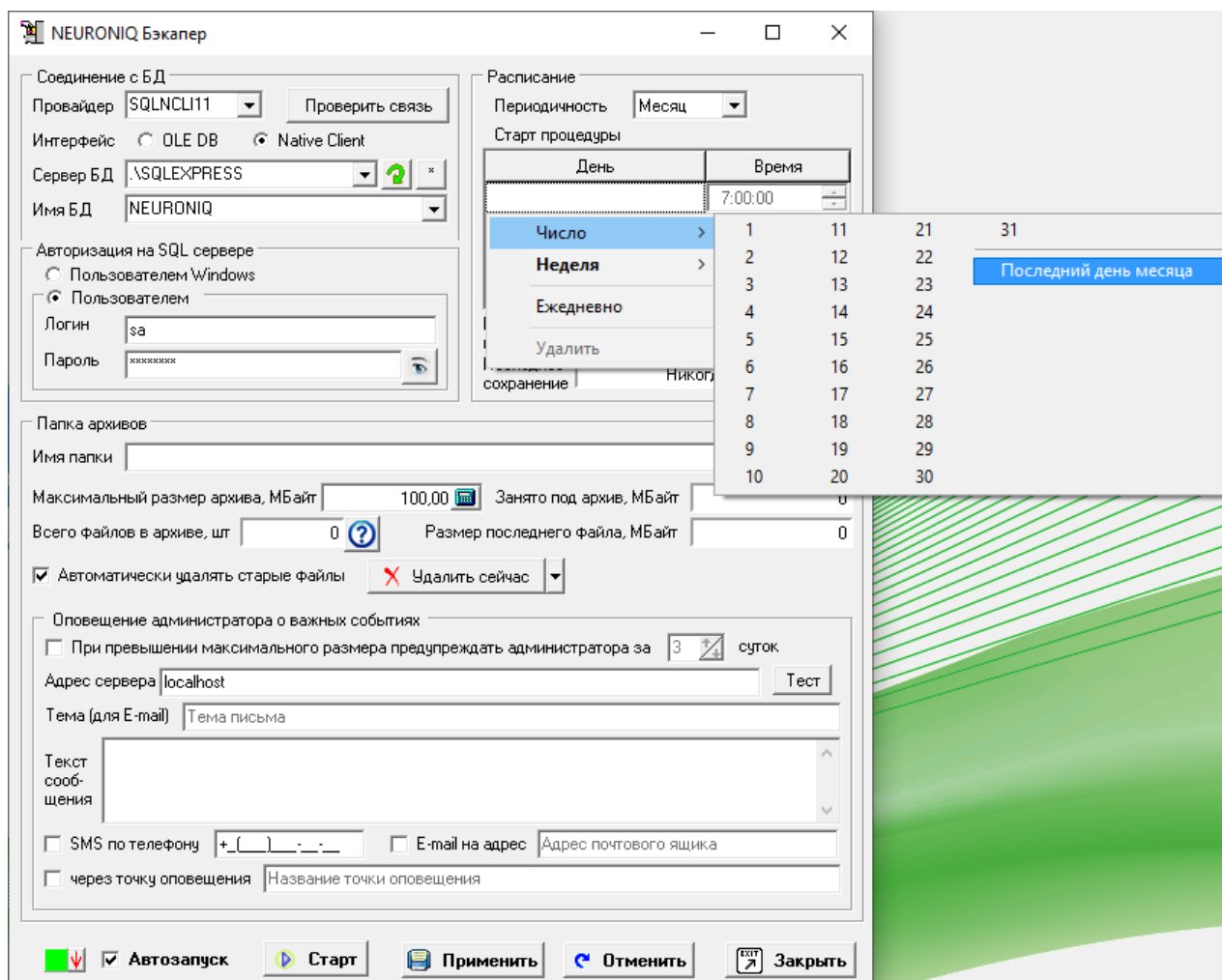


Рисунок 380 – Пример окна программы «NEURONIQ Бэкапер» при настройке расписания.

- группа «**Неделя**», из которой можно выбрать день недели, а затем его порядковый номер в месяце, либо «**Последний**», либо «**Любой**».

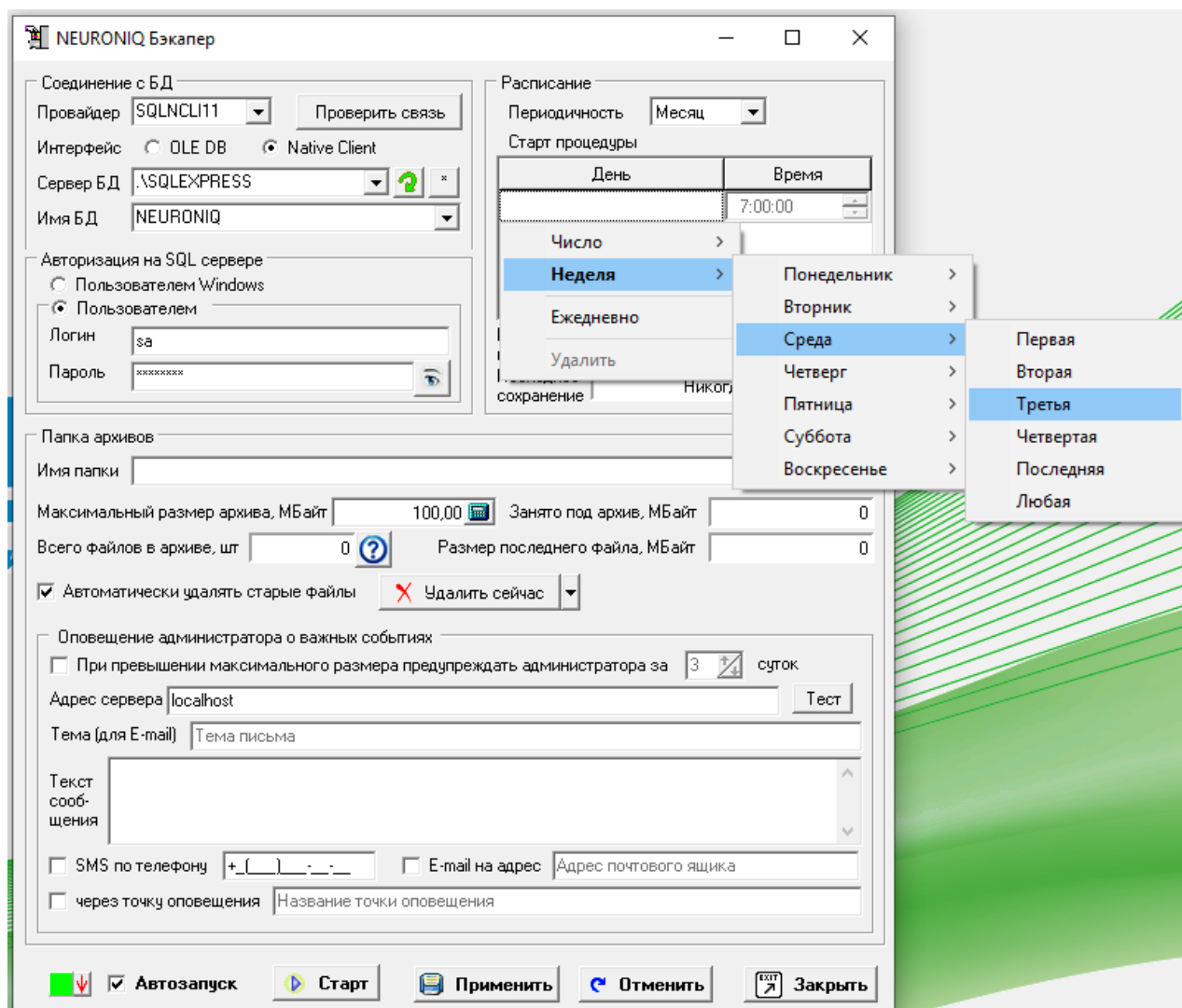


Рисунок 381 – Пример окна программы «NEURONIQ Бэкапер» при настройке расписания.

В поле «**Последний запуск**» указывается дата и время последнего бэкапа.

Примечание: автоматическая очистка архива (оповещения) пока в работе.

11.2 Параметры папки архивов

«**Имя папки**» – указываем полный путь к локальной или сетевой папке.

«**Максимальный размер архива, МБайт**» – зарезервированный под архивы объем диска.

«**Сейчас занято, МБайт**» – объем занятого пространства.

11.3 Примеры расписания создания бэкапов

- каждый день в 7:00;
- (!!! для ИФНС) два раза в день, кроме воскресенья и двух суббот – первый раз после загрузки новых списков услуг и предварительно записанных граждан с портала, перед началом рабочего дня, а второй раз – по окончании рабочего дня;
- каждую вторую и четвертую субботу;
- каждое десятое, двадцатое и тридцатое число месяца;
- каждую пятницу, после окончания клиентского времени;
- ежедневно, каждые 15 минут с 10:00 до 20:00;
- последний день месяца в 23:55.

Глава 12. FAQ

В данной главе приведены полезные советы, которые помогут Вам быстро и грамотно настроить систему управления очередью.

12.1 Как сократить работу по монтажу табло?

Если в системе много табло рабочих мест, главных табло и Вам хочется сократить количество работы по протяжке кабелей, можно докупить доп. конвертер и заказать доп. лицензию на модуль «**NEURONIQ Электронные табло**», либо закупить табло с интерфейсом Ethernet.

12.2 Как добавить иерархию в отчеты?

Заполните перечисления «Виды услуг», «Категории услуг» и «Подкатегории услуг» и используйте их при настройке услуг. Получившиеся отчеты будут иметь следующий вид:

Количество клиентов по услугам					
Услуги	2015				Итого за период
	Февраль	Апрель	Май	Июнь	
▣ Другие филиалы					
▣ Постановка на учет					
Постановка на учет Региональное отделение (консультирование)	42	53	50	62	207
▣ Прием отчетов					
Прием отчетов Региональное отделение (консультирование)	46	55	48	49	198
▣ Снятие с учета					
Снятие с учета Региональное отделение (консультирование)	50	50	64	62	226
▣ Региональное отделение					
▣ Возмещение расходов					
Возмещение расходов Региональное отделение (консультирование)	40	42	55	47	184
▣ Выдача документов, справок, писем					
Выдача документов, справок, писем Региональное отделение (консультирование)	40	38	42	49	169
▣ Выдача документов, справок, писем					
Пособия по временной нетрудоспособности. Пособия в связи с материнством. Доп	56				56

Рисунок 382 – Пример отчёта с иерархией по услугам.

Количество клиентов по услугам

Услуги	2015				Итого за период
	Февраль	Апрель	Май	Июнь	
Другие филиалы					
⊕ Постановка на учет	42	53	50	62	207
⊕ Прием отчетов	46	55	48	49	198
⊕ Снятие с учета	50	50	64	62	226
Региональное отделение					
⊕ Возмещение расходов	40	42	55	47	184
⊕ Выдача документов, справок, писем	40	38	42	49	169
⊕ Выдача документов, справок, писем	56				56
⊕ Выплаты, связанные с несчастным случаем на производстве и профессиональн	56	47	56	55	215
⊕ Осуществление выплат гражданам страхового обеспечения (Прямые выплаты)	46	57	38	35	176
⊕ Осуществление зачета или возврата сумм излишне уплаченных взносов, пеней и ш	32	35	48	49	164
⊕ Подтверждение основного вида экономической деятельности	31	31	46	39	147
⊕ Представление обращений	44	73	46	57	220
⊕ Представление обращений		77	86	81	245
⊕ Предупредительные меры по сокращению производственного травматизма и проф	33	42	47	45	168
⊕ Установление скидки (надбавки) к страховому тарифу на обязательное социальное	40	57	50	46	193
Филиал № 1 (Вахитовский район)					
⊕ Возмещение расходов	7	15	6	7	35
⊕ Выдача документов, справок, писем	6	7	4	7	24
⊕ Выдача документов, справок, писем	147	111	132	126	516
⊕ Выплаты, связанные с несчастным случаем на производстве и профессиональн	1 897	47	44	54	2 042
⊕ Осуществление зачета или возврата сумм излишне уплаченных взносов, пеней и ш	6	6	6	7	25
⊕ Подтверждение основного вида экономической деятельности	3	1	5	8	17
⊕ Постановка на учет / снятие с учета		1	1	9	33

Рисунок 383 – Пример отчёта с иерархией по услугам.

12.3 Как почистить базу данных?

Чтобы уменьшить объем базы данных, нужно периодически очищать логи. Вспоминаем, какие журналы что регистрируют – перечитываем главу 4.6.

Для очистки логов сначала нужно открыть окно «**Диспетчер сервера**». Затем в диспетчере сервера выбрать и открыть закладку «**Настройки**», затем нажать кнопку «**Очистка логов**». Программа автоматически перейдет на закладку «**Основное**» и откроет интерфейс с кнопками для очистки логов электронной очереди.

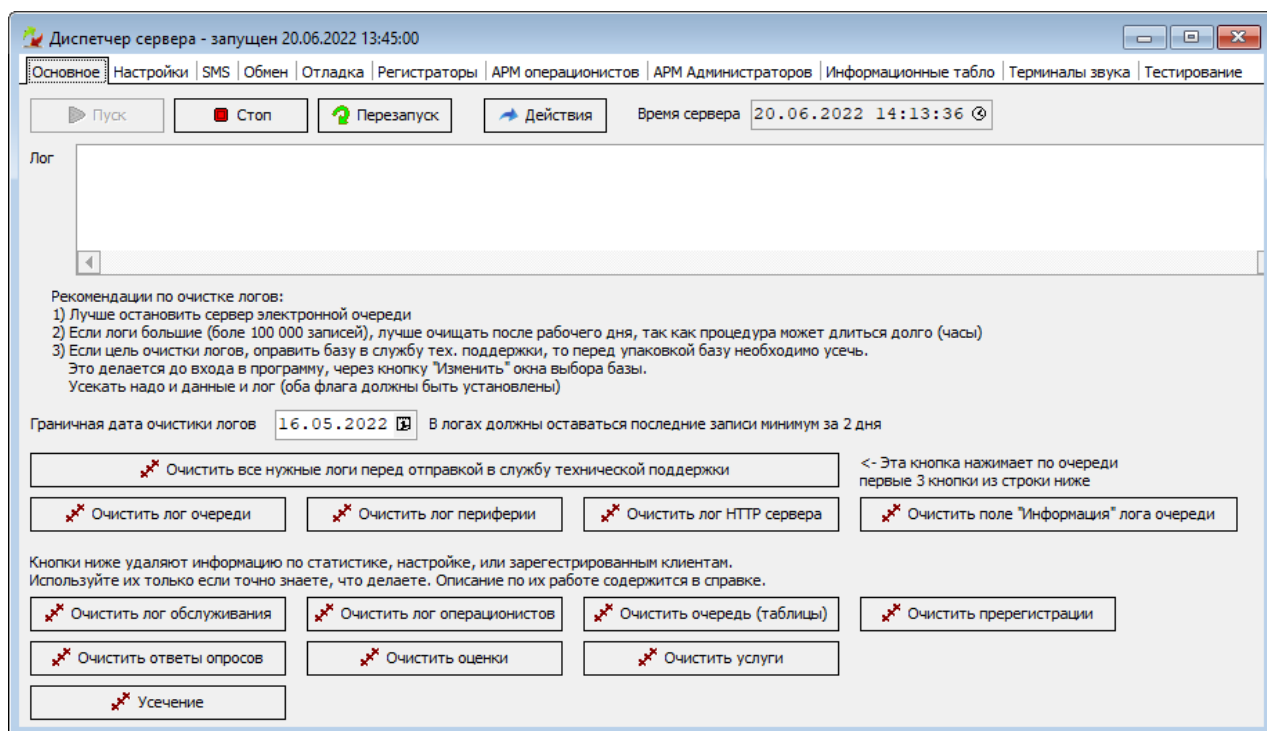


Рисунок 384 – Пример интерфейса в режиме очистки логов.

Повторное нажатие на кнопку «**Очистка логов**» спрячет кнопки очистки логов в закладке «**Основное**».

Останавливаем сервер системы управления очередью.

Если в логе более 100 000 записей, лучше очищать **после рабочего дня**, так как процедура может длиться долго (часы).

Если цель очистки логов - оправить базу в отдел тех. поддержки, то перед упаковкой базу необходимо **сжать**. Это делается при запуске сервера электронной очереди через меню «Пуск», до входа в программу, через кнопку «**Изменить**» окна выбора базы. Усекать надо и данные, и лог (оба флага должны быть установлены).

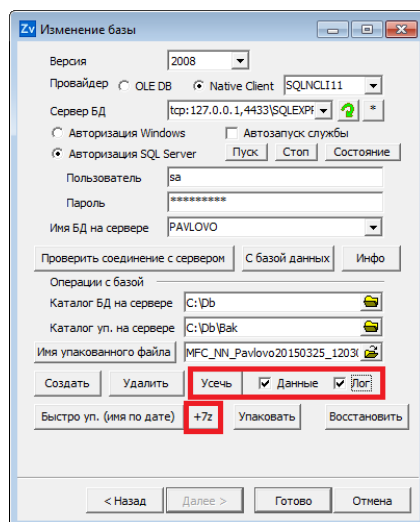


Рисунок 385 – Пример интерфейса программы электронной очереди для сжатия БД перед очисткой логов.

Имя	Дата изменения	Тип	Размер
PAVLOVO20150410_152355.bak	10.04.2015 15:24	Файл "BAK"	19 925 КБ
PAVLOVO20150410_152355.7z	10.04.2015 15:24	WinRAR archive	1 762 КБ

Рисунок 386 – Пример имён файлов после сохранения и сжатия логов БД электронной очереди.

Если у Вас настроено автоматическое соединение с базой данных, временно отключить его можно в главном меню серверного модуля «Сервис» / «Настройки»:

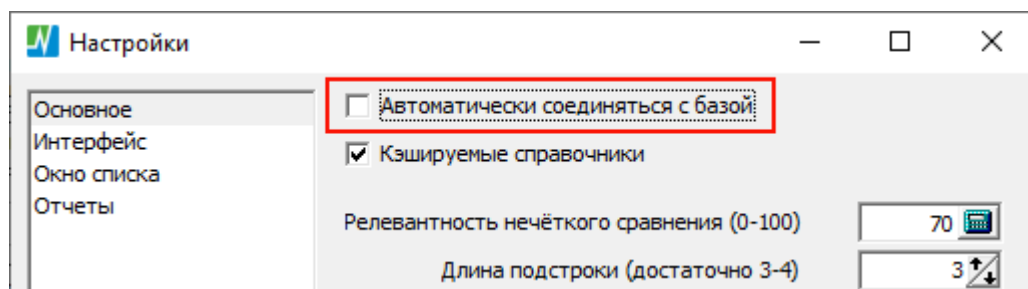


Рисунок 387 – Пример настройки автоматического соединения с БД электронной очереди.

Приложение № 1

Возможные ошибки и методы их устранения

Наименование ошибки	Значение	Действие пользователя

Приложение № 2

Акт о выявленных в процессе эксплуатации неисправностях

город _____ «____» _____ 20__ г.

Представитель Заказчика:

Наименование фирмы _____

Ф.И.О. _____

Должность _____

Настоящим Актом информируем Вас о выявлении в процессе эксплуатации оборудования поставленного по Договору № ____ от «__» _____ 2012 г. следующих неисправностей:

1. _____

2. _____

3. _____


Просим Вас в соответствии с условиями гарантийного обслуживания по Договору № ____ от «__» _____ 20__ г., произвести ремонт или замену неисправного оборудования.

Подпись Заказчика: _____ / _____ /

М.П.

Приложение № 3

Примеры статистических отчетов

	
СОДЕРЖАНИЕ	
1	<u>Общие сведения</u>
1.1	<u>Список обслуженных клиентов</u>
1.2	<u>Отчет по рабочему месту за период</u>
1.3	<u>Список всех клиентов по услуге за период</u>
2	<u>Сводные отчеты по количеству обслуженных талонов</u>
2.1	<u>Количество талонов по датам и услугам</u>
2.2	<u>Количество талонов по категориям услуг</u>
2.3	<u>Количество талонов по услугам</u>
2.4	<u>Количество талонов по АРМ</u>
2.5	<u>Количество талонов по операциям</u>
2.6	<u>Количество талонов по датам и операциям</u>
3	<u>Отчеты по среднему времени обслуживания и ожидания</u>
3.1	<u>Среднее время по датам</u>
3.2	<u>Среднее время по категориям услуг</u>
3.3	<u>Среднее время по услугам</u>
3.4	<u>Среднее время по АРМ</u>
3.5	<u>Среднее время по операциям</u>
4	<u>Перекрестные отчеты по количеству обслуженных талонов</u>
4.1	<u>Динамика количества обслуженных клиентов по услугам</u>

Электронная очередь "Мобил-2" v.3.164
 Счетчик, Кол-во платежей услуг,
 Дата печати: 18.11.2014 22:53



Количество клиентов по категориям услуг

Категория	Подкатегория	Услуга	Обслуж.	Отказ	№ явл.	Клиент	и усл.	Общ.	
1. Физические лица	1.1 Кредиты	1.1.1 Оформление кредита	1					1	
		1.3 Получение справок по кредиту	5					5	
		1.4 Погашение кредита (1 шаг)	5					5	
		1.5 Погашение кредита (3 шаг)	1					1	
		1.2 Пластиковые карты	2.2 Оформление / перевыпуск карты	6					6
			2.3 Получение карты	2	1				3
			2.4 Закрытие карты (1 шаг)	6	1				7
			2.5 Выписка по карте	4	1				5
			2.6 Другие операции с картами	9					9
			2.7 Закрытие карты (3 шаг)	8	1				9
		1.3 Платежи и переводы	3.2 Оплата налогов, штрафов, пошлин (1 шаг)	6	1				7
			3.3 Платежи в пользу юридических лиц (1 шаг)	5	1				6
			3.4 Переводы в рублях и валюте (3 шаг)	7	2				9
			3.5 Переводы в рублях и валюте (1 шаг)	7					7
			4.1 Выплата компенсации ФСБ (1 шаг)	30	2				32
		1.4 Выплата компенсации ФСБ	5.1 Оформление вклада / счета (1 шаг)	10	3				13
			5.10 Поворачивание вклада / счета (3 шаг)	12	2				14
			5.11 Снятие средств со счета (3 шаг)	15	1				16
	5.12 Закрытие вклада / счета (3 шаг)		18	3				21	
	5.2 Пополнение вклада / счета (1 шаг)		13	2				15	
	5.3 Снятие средств со счета (1 шаг)		12	2				14	
	5.4 Закрытие вклада / счета (1 шаг)		16	2				18	
	5.5 Оформление доверенности		17					17	
	5.6 Оформление периодического платежа		16	3				19	
	5.7 Получение выписки / справок по вкладу / счету		9	1				10	
	5.8 Перевод вклада / счета в другое отделение		13	2				15	
	5.9 Оформление вклада / счета (3 шаг)		16					16	
	1.6 Дистанционное обслуживание		6.1 Интернет - Банк	16	2				18
			6.2 SMS-банк	13	2				15
			7) Валютно-обменные операции	33	5				38
			8.1 Консультация	19	1				20
		Стоп № 1	16					16	
		Стоп № 2	26	2				28	
		Стоп № 3	29	1				30	
Стоп № 4		13	4				17		
Стоп № 5		23	4				27		
Стоп № 6		17	2				19		
2. Юридические лица	2.1 Операции корпоративных клиентов	9.1 Открытие банковского счета ЮЛ	29	2			31		
		9.10 Выдача/приним. накладных по счетам ЮЛ (3 шаг)	34	3			37		
		9.2 Выдача/приним. накладных по счетам ЮЛ (1 шаг)	36	3			39		
		9.3 Услуги интернет-банк/интернет банк - клиент	27	3			30		
		9.4 Проведение платежей, получение выписок и справок	26	3			29		
		9.5 Внесение изменений в кордела	24	1			25		
		9.6 Открытие депозита, кредитование, з/п проекты ЮЛ	32	2			34		
		9.7 Получение USB-точеная	24	2			26		
			30	3			33		
			30	3			33		

Электронная овердрафт-система «Майн-С» v.3.164
 Операции, связанные с качеством услуги.
 Дата печати: 18.11.2014 12:53

2. Юридические лица	2.1. Операции корпоративных клиентов	9.8. Открытие корпоративных карт	27	1	4	32
		9.9. Прочие операции	27	1	1	30
3. Кассовые операции	3.1. Кассовые операции	10.01. Оформление вклада на сумму свыше 3,000,000 руб. (2 шаг)	31	2	1	34
		10.02. Оформление вклада / счета (2 шаг)	43	2	3	48
		10.03. Пополнение вклада / счета (2 шаг)	41	3	1	46
		10.04. Снятие средств со счета (2 шаг)	37	2	2	43
		10.05. Зарядка вклада / счета (2 шаг)	33	2	1	39
		10.06. Налог, штраф, пошлина (2 шаг)	32	5	1	39
		10.07. Переводы в рубль и валюту (2 шаг)	28	3	2	33
		10.08. Получение одобренного кредита (2 шаг)	39	5	1	46
		10.09. Погашение кредита (2 шаг)	30	5	1	38
		10.10. Платежи в пользу юридических лиц (2 шаг)	33	2	2	39
		10.11. Зарядка карты (2 шаг)	32	3	2	39
		10.12. Выплата компенсации ФРС (2 шаг)	42	2	3	49
		2.1. Пополнение / снятие средств с карты	28	1	2	31
		3.1. Оплата жилищно-коммунальных услуг	37	3	1	42
		Общий итог	1274	114	65	1479

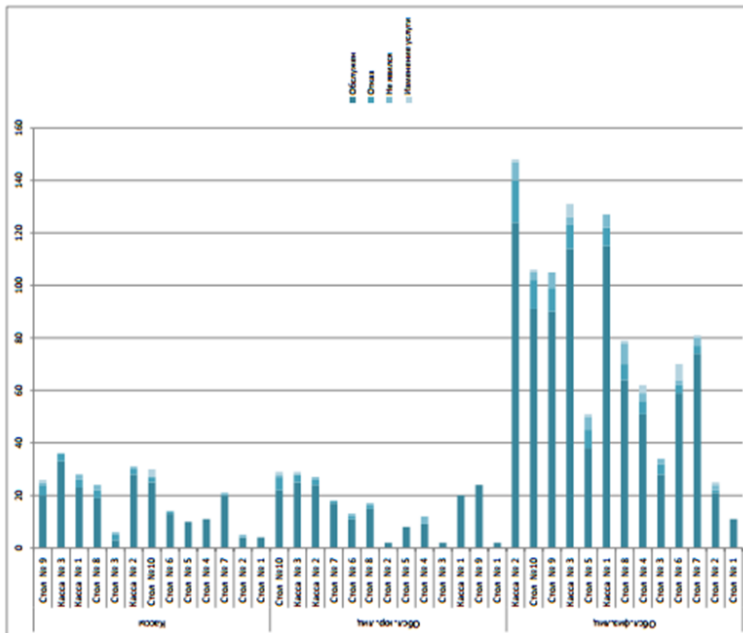
Электронная очередь "Мобил2" v.3.164
Отчеты. Мобильное приложение.
Дата печати: 18.11.2019 12:53



Количество клиентов по услугам

Услуги	Обслужен	Отказ	Не явился	Изменение услуги	Общий итог
1.1 Оформление кредита	1				1
1.3 Получение справок по кредиту	5				5
1.4 Погашение кредита (1 шаг)	5				5
1.5 Погашение кредита (3 шаг)	1				1
10.01 Оформление вклада на сумму свыше 3,000,000 руб. (2 ша	31	2	1		34
10.02 Оформление вклада / счета (2 шаг)	43	3	3		48
10.03 Пополнение вклада / счета (2 шаг)	41	3	1	1	46
10.04 Снятие средств со счета (2 шаг)	37	4	2		43
10.05 Закрытие вклада / счета (2 шаг)	33	3	3		39
10.06 Налог, штраф, пошлыны (2 шаг)	32	5	1		39
10.07 Переводы в рублях и валюте (2 шаг)	28	3	2		33
10.08 Получение оборотного кредита (2 шаг)	39	5	1		45
10.09 Погашение кредита (2 шаг)	30	5	1	2	38
10.10 Платежи в пользу юридических лиц (2 шаг)	33	2	2		39
10.11 Закрытие карты (2 шаг)	32	3	2		39
10.12 Выплата компенсации Ф38 (2 шаг)	42	2	3		49
2.1 Пополнение / снятие средств с карты	28	1	2		31
2.2 Оформление / перевыпуск карты	6				6
2.3 Получение карты	2	1			3
2.4 Закрытие карты (1 шаг)	6	1			7
2.5 Выбоса по карте	4	1			5
2.6 Другие операции с картами	8				9
2.7 Закрытие карты (3 шаг)	37	3	1		42
3.1 Оплата жилищно-коммунальных услуг	6	1	1		8
3.2 Оплата налогов, штрафов, пошлыны (1 шаг)	5	1	1		7
3.3 Переводы в пользу юридических лиц (1 шаг)	7	2	1		10
3.4 Переводы в рублях и валюте (1 шаг)	7	2	1		10
3.5 Переводы в рублях и валюте (3 шаг)	7	2	1		10
4.1 Выплата компенсации Ф38 (1 шаг)	30	2	2		34
5.1 Оформление вклада / счета (1 шаг)	6	3	1		10
5.10 Пополнение вклада / счета (3 шаг)	12	2	2	1	17
5.11 Снятие средств со счета (3 шаг)	16	3	2		21
5.12 Закрытие вклада / счета (3 шаг)	15	3	1		19
5.2 Пополнение вклада / счета (1 шаг)	12	2	1		15
5.3 Снятие средств со счета (1 шаг)	16	2	2		20
5.4 Закрытие вклада / счета (1 шаг)	17	2	2		21
5.5 Оформление доверенности	16	3		1	20
5.6 Оформление переводимого платежа	19	1			20
5.7 Перевод вклада / счета в другой отдел	9	1		1	11
5.8 Перевод вклада / счета в другой отделение	13	2			15
5.9 Оформление вклада / счета (3 шаг)	16	1			17
6.1 Интернет - Банк	16			2	18
6.2 SMS-Банк	13	2			15
7. Валютно-обменные операции	33	5	2		40
8.1 Консультация	19	1	1		21
9.1 Открытие банковского счета ЮЛ	34	3	1		38
9.10 Выдача/приме нальных по счетам ЮЛ (3 шаг)	36	3	3		42
9.2 Выдача/приме нальных по счетам ЮЛ (1 шаг)	27	3	1		31
9.3 Услуги интернет-Банк/Интернет Банк - Клиент	26	3	1		30
9.4 Проведение платежей, получение выписок и справок	24	1	1		26
9.5 Внесение изменений в условия	32	2	2	1	38
9.6 Открытие депозита, кредитование, эл проекты ЮЛ	21	2	1		24
9.7 Получение USB-токена	30	3	1		34
9.8 Открытие корпоративных карт	27	1	4		32
9.9 Прочие операции	27	1	1		30
Стол № 1	16				16
Стол № 2	26	2	2		30

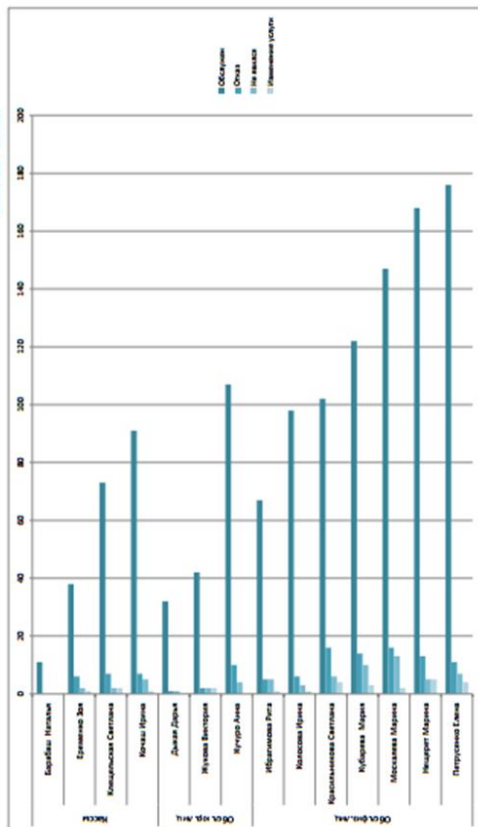
Электронная отчетность "Медиа-С" «13.10.14»
Отчетный период: 01.10.14-30.09.15
Дата печати: 15.11.2014 10:23:33



Количество клиентов по отделам и АРМ операторов

Отдел	АРМ оператора	Статус	Обслуживаем	Отказ	Не обслуживаем	Изм. и неактив.	Услуги и	Итого
Кассы	Служб. № 9	20	4	1	1	1	26	
	Касса № 3	33	3	2	2	2	36	
	Касса № 1	23	3	2	2	2	28	
	Служб. № 8	19	3	2	2	2	24	
	Служб. № 2	3	2	1	1	1	6	
	Касса № 10	28	2	1	1	1	31	
	Служб. № 6	25	2	1	1	1	30	
	Служб. № 5	13	1	1	1	1	14	
	Служб. № 4	11	1	1	1	1	10	
	Служб. № 7	20	1	1	1	1	11	
	Служб. № 2	4	1	1	1	1	5	
	Служб. № 1	22	5	1	1	1	6	
Обл. юр. лиц	Касса № 10	26	2	1	1	1	29	
	Касса № 3	24	2	1	1	1	27	
	Касса № 2	17	1	1	1	1	18	
	Служб. № 6	11	1	1	1	1	13	
	Служб. № 8	15	1	1	1	1	17	
	Служб. № 2	2	1	1	1	1	2	
	Служб. № 5	8	3	1	1	1	8	
	Служб. № 4	9	2	1	1	1	12	
	Служб. № 3	2	2	1	1	1	2	
	Касса № 1	20	2	1	1	1	20	
	Служб. № 9	24	2	1	1	1	24	
	Служб. № 1	2	16	7	1	1	24	
Обл. физ. лиц	Касса № 2	124	11	3	3	3	148	
	Служб. № 10	91	9	3	3	3	106	
	Служб. № 3	114	9	3	3	3	139	
	Служб. № 5	38	7	5	5	5	51	
	Касса № 1	115	7	5	5	5	127	
	Служб. № 8	64	6	8	8	8	79	
	Служб. № 4	51	5	3	3	3	62	
	Служб. № 3	28	4	2	2	2	34	
	Служб. № 6	59	3	2	2	2	70	
	Служб. № 7	74	3	3	3	3	81	
	Служб. № 2	21	1	2	2	2	25	
	Служб. № 1	11	114	65	26	26	1479	
Общий итог		1274	114	65	26	26	1479	

Дирекционный отчет "МедСЭ" - 3.164
Отчет о работе подразделения
Дата отчета: 16.11.2012



Количество клиентов по отделам и операционистам

Отдел	Операционист	Обучаем	Очист	На анализ	Изменение ЮСР	Общий итог
Итого	11	58	7	2	1	41
Беребиди Наталья	1	11	6	2	1	20
Брусилов Дэн	2	58	7	2	2	84
Колыбельская Светлана	5	91	7	5	1	104
Дымова Дарья	1	32	1	1	1	34
Жукова Виктория	2	42	2	2	2	48
Игумова Анна	4	307	20	4	1	321
Ибрагимова Рита	5	67	5	5	1	78
Киселева Анастасия	6	102	16	6	4	128
Морозова Мария	10	122	14	10	3	149
Носова Елена	13	147	16	13	2	178
Носарева Мария	5	168	13	5	5	191
Путурская Елена	7	176	11	7	4	198
Общий итог	65	1274	114	65	26	1479

Страница 28 из 33

Электронная очередь "Медиа-О" v.3.164
Отчеты. Кор-во по датам и операторам.
Дата печати: 19.11.2014 22:53



Количество клиентов по датам и оператористам

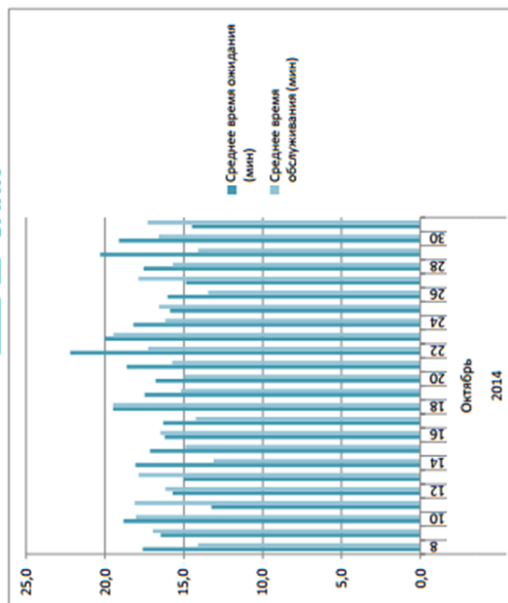
Отдел	Операционисты	Итого за период
	Операционисты	128
	Красильникова Светлана	149
	Кубарева Мария	198
	Петрусенко Елена	108
	Колосова Ирина	121
	Кучуро Анна	191
	Нещерет Марина	178
	Москалева Марина	84
	Клещельская Светлана	104
	Кочаш Ирина	78
	Ибрагимова Рита	48
	Жукова Виктория	34
	Дыкая Дарья	47
	Еременко Зоя	11
	Барабаш Наталья	1 479
	Итого за период	

Электронная очередь "МобилОГ" v.3.164
Отчеты. Среднее время по датам.
Дата печати: 19.11.2014 22:53



Среднее время ожидания и обслуживания по датам

Год	Месяц	Число	Среднее время ожидания (мин)	Среднее время обслуживания (мин)		
2014	Октябрь	8	17,6	14,1		
		9	16,5	17,0		
		10	18,8	18,0		
		11	13,3	18,1		
		12	15,7	16,2		
		13	15,0	17,9		
		14	18,1	13,1		
		15	17,1	14,9		
		16	16,2	16,5		
		17	16,3	14,2		
		18	19,5	19,5		
		19	17,5	15,2		
		20	16,8	15,0		
		21	18,6	15,7		
		22	22,2	17,3		
		23	20,0	19,5		
		24	18,2	16,2		
		25	15,9	16,6		
		26	16,0	13,4		
		27	14,9	17,9		
		28	17,5	15,7		
		29	20,3	14,1		
		30	19,1	16,6		
		31	14,5	17,3		
		Итого за период			17,3	16,3



Среднее время по категориям услуг



Категория. Подкатегория. Услуга	Среднее время ожидания (мин)	Среднее время обслуживания (мин)
1. Физические лица		
1.1 Кредиты		
1.1 Оформление кредита	28,0	15,0
1.3 Получение справок по кредиту	11,2	14,0
1.4 Погашение кредита (1 шаг)	10,0	6,8
1.5 Погашение кредита (3 шаг)	5,0	20,0
1.2 Пластиковые карты		
2.2 Оформление / перевыпуск карты	13,2	7,0
2.3 Получение карты	9,7	5,7
2.4 Закрытие карты (1 шаг)	26,6	4,9
2.5 Выписка по карте	6,6	21,4
2.6 Другие операции с картами	11,4	14,8
2.7 Закрытие карты (3 шаг)	24,9	21,9
1.3 Платежи и переводы		
3.2 Оплата налогов, штрафов, пошлин (1 шаг)	25,1	15,1
3.3 Платежи в пользу юридических лиц (1 шаг)	12,0	28,0
3.4 Переводы в рублях и валюте (1 шаг)	19,1	30,9
3.5 Переводы в рублях и валюте (3 шаг)	15,0	29,0
1.4 Выплата компенсации ФЗВ		
4.1 Выплата компенсации ФЗВ (1 шаг)	27,7	22,7
1.5 Вклады и счета		
5.1 Оформление вклада / счета (1 шаг)	18,3	13,3
5.10 Пополнение вклада / счета (3 шаг)	17,1	19,9
5.11 Снятие средств со счета (3 шаг)	8,1	6,6
5.12 Закрытие вклада / счета (3 шаг)	14,5	16,1
5.2 Пополнение вклада / счета (1 шаг)	9,7	16,6
5.3 Снятие средств со счета (1 шаг)	19,5	27,9
5.4 Закрытие вклада / счета (1 шаг)	34,6	24,0
5.5 Оформление доверенности	27,4	8,3
5.6 Оформление периодического платежа	12,2	12,6
5.7 Получение выписки / справки по вкладу / счету	11,9	23,0
5.8 Перевод вклада / счета в другое отделение	16,3	7,1
5.9 Оформление вклада / счета (3 шаг)	10,1	17,3
1.6 Дистанционное обслуживание		
6.1 Интернет - Банк	26,3	17,9
6.2 SMS-банкинг	20,1	9,0

1.7 Валютно-обменные операции		
7) Валютно-обменные операции	6,0	11,9
1.8 Другие услуги		
8.1 Консультация	10,7	22,8
Стол № 1	5,9	20,8
Стол № 2	7,0	29,9
Стол № 3	7,5	26,7
Стол № 4	5,9	24,7
Стол № 5	9,0	18,2
Стол № 6	7,5	26,0
Стол № 7	7,1	20,9
2. Юридические лица		
2.1 Операции корпоративных клиентов		
9.1 Открытие банковского счета ЮЛ	18,2	7,3
9.10 Выдача/прием наличных по счетам ЮЛ (3 шаг)	23,2	23,0
9.2 Выдача/прием наличных по счетам ЮЛ (1 шаг)	24,0	15,8
9.3 Услуги интернет-Банк/Интернет Банк - Клиент	31,7	22,6
9.4 Проведение платежей, получение выписок и справок	6,8	16,3
9.5 Внесение изменений в юр.дела	8,3	23,1
9.6 Открытие депозита, кредитование, з/п проекты ЮЛ	26,4	10,0
9.7 Получение USB-токенов	15,1	12,2
9.8 Открытие корпоративных карт	28,6	16,3
9.9 Прочие операции	28,4	18,3
3. Кассовые операции		
3.1 Кассовые операции		
10.01 Оформление вклада на сумму свыше 3,000,000 руб. (2 шаг)	12,7	16,7
10.02 Оформление вклада / счета (2 шаг)	28,0	7,8
10.03 Пополнение вклада / счета (2 шаг)	31,6	8,0
10.04 Снятие средств со счета (2 шаг)	15,0	12,9
10.05 Закрытие вклада / счета (2 шаг)	13,6	14,0
10.06 Налоги, штрафы, пошлины (2 шаг)	18,1	15,2
10.07 Переводы в рублях и валюте (2 шаг)	7,0	14,2
10.08 Получение одобренного кредита (2 шаг)	29,1	16,0
10.09 Погашение кредита (2 шаг)	27,6	18,0
10.10 Платежи в пользу юридических лиц (2 шаг)	19,9	14,4
10.11 Закрытие карты (2 шаг)	7,4	14,4
10.12 Выплата компенсации ФЗВ (2 шаг)	13,6	14,3
2.1 Пополнение / снятие средств с карты	22,3	10,1
3.1 Оплата жилищно-коммунальных услуг	12,1	13,0
	17,3	16,3

Электронная очередь "Мел-С" v.3.164
 Отчеты. Среднее время по услугам.
 Дата печати: 19.11.2014 22:53



Среднее время по услугам

Категория. Подкатегория. Услуга		Среднее время ожидания (мин)	Среднее время обслуживания (мин)
1. Физические лица			
1.1 Кредиты			
1.1	Оформление кредита	28,0	15,0
1.3	Получение справок по кредиту	11,2	14,0
1.4	Погашение кредита (1 шаг)	10,0	6,8
1.5	Погашение кредита (3 шаг)	5,0	20,0
1.2 Пластиковые карты			
2.2	Оформление / перевыпуск карты	13,2	7,0
2.3	Получение карты	9,7	5,7
2.4	Закрытие карты (1 шаг)	26,6	4,9
2.5	Выписка по карте	6,6	21,4
2.6	Другие операции с картами	11,4	14,8
2.7	Закрытие карты (3 шаг)	24,9	21,9
1.3 Платежи и переводы			
3.2	Оплата налогов, штрафов, пошлин (1 шаг)	25,1	15,1
3.3	Платежи в пользу юридических лиц (1 шаг)	12,0	28,0
3.4	Переводы в рублях и валюте (1 шаг)	19,1	30,9
3.5	Переводы в рублях и валюте (3 шаг)	15,0	29,0
1.4 Выплата компенсации ФЗВ			
4.1	Выплата компенсации ФЗВ (1 шаг)	27,7	22,7
1.5 Вклады и счета			
5.1	Оформление вклада / счета (1 шаг)	18,3	13,3
5.10	Полноценное вклада / счета (3 шаг)	17,1	19,9
5.11	Снятие средств со счета (3 шаг)	8,1	6,6
5.12	Закрытие вклада / счета (3 шаг)	14,5	16,1
5.2	Полноценное вклада / счета (1 шаг)	9,7	16,6
5.3	Снятие средств со счета (1 шаг)	19,5	27,9
5.4	Закрытие вклада / счета (1 шаг)	34,6	24,0
5.5	Оформление доверенности	27,4	8,3
5.6	Оформление периодического платежа	12,2	12,6
5.7	Получение выписки / справки по вкладу / счету	11,9	23,0
5.8	Перевод вклада / счета в другое отделение	16,3	7,1

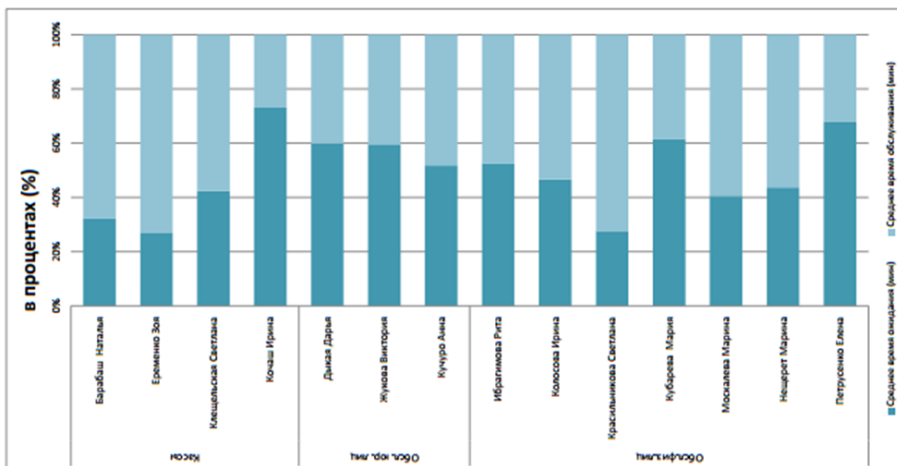
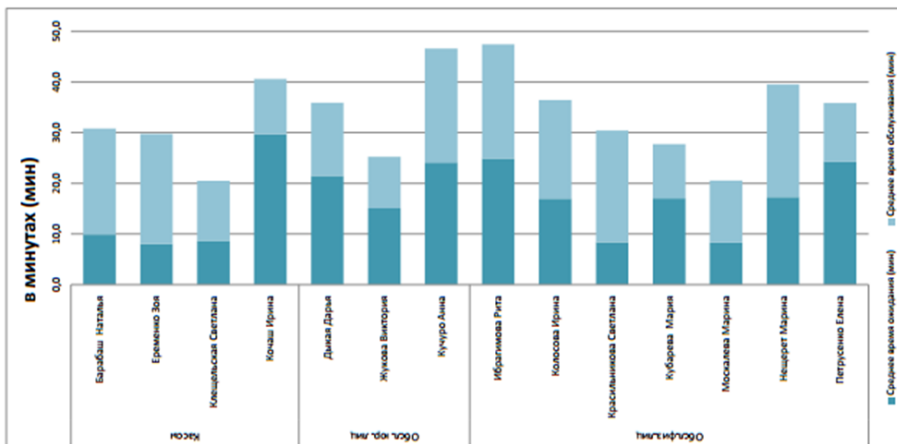
1.6 Дистанционное обслуживание			
6.1 Интернет - Банк	26,3		17,9
6.2 SMS-банкинг	20,1		9,0
1.7 Валютно-обменные операции			
7) Валютно-обменные операции	6,0		11,9
1.8 Другие услуги			
8.1 Консультация	10,7		22,8
Стол № 1	5,9		20,8
Стол № 2	7,0		29,9
Стол № 3	7,5		26,7
Стол № 4	5,9		24,7
Стол № 5	9,0		18,2
Стол № 6	7,5		26,0
Стол № 7	7,1		20,9
2. Юридические лица			
2.1 Операции корпоративных клиентов			
9.1 Открытие банковского счета ЮЛ	18,2		7,3
9.10 Выдача/прием наличных по счетам ЮЛ (3 шаг)	23,2		23,0
9.2 Выдача/прием наличных по счетам ЮЛ (1 шаг)	24,0		15,8
9.3 Услуги интернет-Банк/Интернет Банк - Клиент	31,7		22,6
9.4 Проведение платежей, получение выписок и справок	6,8		16,3
9.5 Внесение изменений в юр.дела	8,3		23,1
9.6 Открытие депозита, кредитование, з/п проекты ЮЛ	26,4		10,0
9.7 Получение USB-токенов	15,1		12,2
9.8 Открытие корпоративных карт	28,6		16,3
9.9 Прочие операции	28,4		18,3
3. Кассовые операции			
3.1 Кассовые операции			
10.01 Оформление вклада на сумму свыше 3.000.000 руб. (2 шаг)	12,7		16,7
10.02 Оформление вклада / счета (2 шаг)	28,0		7,8
10.03 Пополнение вклада / счета (2 шаг)	31,6		8,0
10.04 Снятие средств со счета (2 шаг)	15,0		12,9
10.05 Закрытие вклада / счета (2 шаг)	13,6		14,0
10.06 Налоги, штрафы, пошлины (2 шаг)	18,1		15,2
10.07 Переводы в рублях и валюте (2 шаг)	7,0		14,2
10.08 Получение одобренного кредита (2 шаг)	29,1		16,0
10.09 Погашение кредита (2 шаг)	27,6		18,0
10.10 Платежи в пользу юридических лиц (2 шаг)	19,9		14,4
10.11 Закрытие карты (2 шаг)	7,4		14,4
10.12 Выплата компенсации ФЗВ (2 шаг)	13,6		14,3
2.1 Пополнение / снятие средств с карты	22,3		10,1
3.1 Оплата жилищно-коммунальных услуг	12,1		13,0
	17,3		16,3

Электронный отчет "ММОС" «13.10.14»
Отчеты. Среднее время по АРМ.
Дата печати: 15.11.2014 22:53



Среднее время по отделам и АРМ оператористов

Услуга	(Всё)	Среднее время ожидания (мин)	Среднее время обслуживания (мин)
Касса			
Касса № 1	24,1	18,7	
Касса № 2	10,2	9,3	
Касса № 3	16,7	16,3	
Стол № 1	7,0	17,8	
Стол № 2	34,6	10,8	
Стол № 3	6,8	21,0	
Стол № 4	18,8	10,2	
Стол № 5	18,9	18,0	
Стол № 6	10,3	7,1	
Стол № 7	29,9	13,6	
Стол № 8	29,2	19,6	
Стол № 9	7,4	19,8	
Стол № 10	15,0	10,2	
Обслужив. п.к.			
Касса № 1	30,0	23,7	
Касса № 2	11,3	11,1	
Касса № 3	21,8	24,6	
Стол № 1	14,0	33,0	
Стол № 2	27,0	13,5	
Стол № 3	7,0	6,5	
Стол № 4	23,6	11,8	
Стол № 5	39,5	29,1	
Стол № 6	17,5	13,2	
Стол № 7	25,4	21,2	
Стол № 8	29,1	12,2	
Стол № 9	16,0	27,2	
Стол № 10	19,8	11,1	
Обслужив. п.к.			
Касса № 1	27,7	20,4	
Касса № 2	7,9	11,0	
Касса № 3	15,9	21,4	
Стол № 1	20,2	20,5	
Стол № 2	24,0	9,4	
Стол № 3	8,4	27,3	
Стол № 4	17,5	9,7	
Стол № 5	24,4	25,2	
Стол № 6	10,0	10,4	
Стол № 7	16,9	20,0	
Стол № 8	24,7	11,1	
Стол № 9	8,8	22,6	
Стол № 10	17,3	10,3	
Общий итог		16,3	

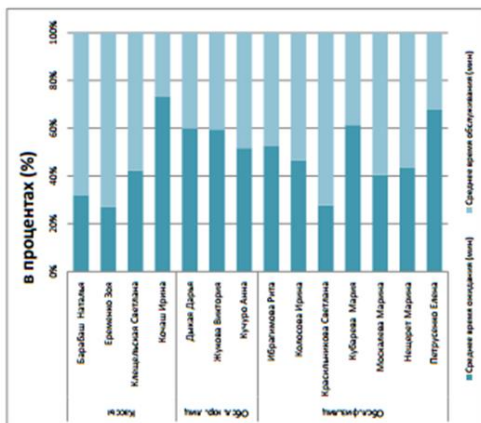
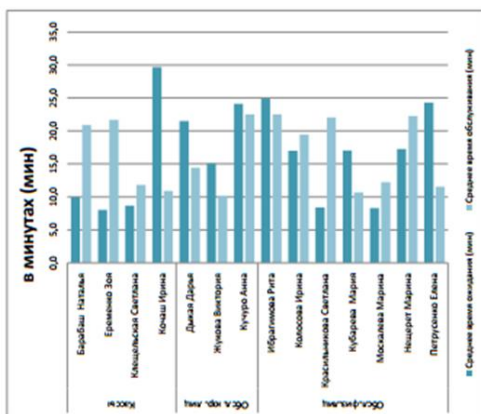


Запущенная сфера: "Мед-27" «3,364
Отчет: Среднее время по отделам/операционистам.
Дата печати: 15.11.2016 10:23:33



Среднее время по отделам и операционистам

Услуга	(Все)	Среднее время ожидания (мин)	Среднее время обслуживания (мин)
Касса			
Варабаш Наталья	9,9		20,9
Ерешенко Зоя	6,0		21,7
Красильникова Светлана	8,7		11,6
Кочаш Ирина	25,7		10,9
Диска Дарья	21,5		14,4
Жукова Виктория	15,1		10,2
Кукуро Анна	24,1		22,5
ОСА-оп.мат			
Ибрагимова Рита	24,9		22,5
Колоцова Ирина	17,0		19,5
Красильникова Светлана	8,4		22,0
Кубарева Мария	17,1		10,7
Москалева Марина	8,3		12,2
Нещерет Марина	17,3		22,3
Петрусенко Елена	24,3		11,6
Общий итог	17,3		16,3



Запросная форма: "Малько" v.3.164
Счетчик: 10.11.2014/2253
Дата печати: 19.11.2014/2253



Динамика времени ожидания и обслуживания за период с 08.10.2014 по 19.11.2014

Дата (год, месяц, число)	Среднее время ожидания (мин)	Среднее время обслуживания (мин)
2014		
Октябрь		
8		
	Кассы	22,1
	Обсл. кр. л	30,7
	Обсл. физ. л	13,6
9		
	Кассы	21,4
	Обсл. кр. л	11,6
	Обсл. физ. л	16,1
10		
	Кассы	20,7
	Обсл. кр. л	24,0
	Обсл. физ. л	17,2
11		
	Кассы	12,6
	Обсл. кр. л	24,0
	Обсл. физ. л	11,6
12		
	Кассы	24,6
	Обсл. кр. л	20,5
	Обсл. физ. л	13,1
13		



Электронная оверда "МейсДГ" v.3.164
Отчеты. Конечо клиентов по датам и опер.
Дата печати: 19.11.2014 22:26



Количество клиентов по датам и операционистам

Отдел	(Все)	2014																															Итого за период
		Октябрь																															
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31								
Операционисты																																	
Красильникова Светлана		8	10	4	8	6	10	2	4	4	5	1	4	8	11	4	2	3	5	8	4	3	3	6	5	128							
Кубарева Мария		8	1	6	3	9	6	10	7	10	6	10	6	4	6	6	3	7	7	4	6	8	6	7	3	149							
Петрусенко Елена		7	8	10	7	6	8	7	12	6	9	9	9	7	10	8	10	4	12	11	8	5	7	10	8	198							
Колосова Ирина		6	7	3	5	6	1	4	4	5	5	2	2	3	8	8	4	6	2	3	2	4	7	6	108								
Кучуро Анна		4	2	7	6	5	2	6	3	2	4	5	4	1	8	3	7	10	7	4	5	5	7	7	121								
Нещерет Марина		9	13	8	6	3	4	9	7	5	8	15	6	11	5	9	10	9	8	8	10	11	6	5	6	191							
Москалева Марина		5	8	6	7	5	8	9	9	8	10	7	8	8	8	5	6	8	8	8	9	8	7	5	8	178							
Клещельская Светлана		3	4	5	6	2	3	3	1	3	1	5	3	3	4	4	3	4	2	2	4	8	6	3	2	84							
Кочаш Ирина		7	4	5	4	4	7	4	8	5	2	1	8	3	2	5	4	4	5	2	4	5	5	3	3	104							
Ибрагимова Рига		1	5	3	4	7	4	1	4		3	2	5	4	3	3	3	7	2	4	1	5	3	4	78								
Жукова Виктория		1	3		1	1		1	2	2	1	3	5	3	1	5	1	2	2	4	2	2	1	4	3	48							
Дыкая Дарья		1		1		3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	3		2	3	2	34							
Еременко Зоя		1	3	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	4	47							
Барабаш Наталья						2	1				1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11							
Итого за период		60	66	61	60	57	60	59	64	54	59	65	61	56	68	60	66	65	70	58	59	62	61	66	62	1 479							



Информация по клиенту

Талон №: 010

Дата: 17.11.2014

№	Время регистрации	Время вызова	Время завершения	Статус	Услуга	АРМ	Операционист	Время ожидания (мин)	Время обслуживания (мин)	Время пребывания (мин)
1	17.11.2014 14:42	17.11.2014 14:42	17.11.2014 15:21	Обслужен	1.4 Погашение кредита (1 шаг)	Стол № 3	Саливанова Анастасия	0,15	38,9	39,05
2	17.11.2014 15:21	17.11.2014 15:22	17.11.2014 15:22	Обслужен	10.09 Погашение кредита (2 шаг)	Касса № 3	Колосова Ирина	1,07	0,02	1,09
3	17.11.2014 15:22	17.11.2014 15:22	17.11.2014 15:22	Изменение услуги	1.5 Погашение кредита (3 шаг)	Стол № 3	Саливанова Анастасия	0,08	0,18	0,26
4	17.11.2014 15:22	17.11.2014 15:22	17.11.2014 15:22	Обслужен	1.4 Погашение кредита (1 шаг)	Стол № 3	Саливанова Анастасия	0,28	0,05	0,33
5	17.11.2014 15:22	17.11.2014 15:23	17.11.2014 15:23	Обслужен	10.09 Погашение кредита (2 шаг)	Касса № 3	Колосова Ирина	0,93	0,03	0,96
6	17.11.2014 15:23	17.11.2014 15:23	17.11.2014 15:23	Обслужен	1.5 Погашение кредита (3 шаг)	Стол № 3	Саливанова Анастасия	0,12	0,07	0,19

Динамика времени обслуживания по услугам с 01.05.2015 по 31.10.2015

Услуга	Всего	<2 минут	<4 минут	<6 минут	<8 минут	<10 минут	<12 минут	<14 минут	<16 минут	<18 минут	<20 минут	>= 20 минут
Выдача результата	79 311	28 554	9 589	7 427	5 001	3 864	3 499	3 147	2 689	2 300	2 076	11 090
Государственная регистрация пов на недвижимое имущество и сделок с ним	28 606	9 643	7 836	5 259	2 481	1 211	718	426	243	152	124	513
Консультация	20 952	6 517	653	784	862	959	1 123	1 083	1 084	1 026	915	5946
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним	7 052	5 640	260	235	226	164	118	100	70	41	40	158
Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним	4 883	1 928	221	438	454	383	320	256	194	135	135	421
Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости	4 800	2 419	160	237	290	311	267	232	180	139	111	454
Приним заявления о предоставлении компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями трудовых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях	3 197	211	101	70	113	154	227	351	338	320	270	1 042
Государственный налоговый учет недвижимого имущества	1 653	684	55	62	72	78	87	76	59	75	60	345
Приним заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала	1 652	200	59	51	63	74	96	117	122	133	120	617
Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо освобождения вследствие освобождения	1 435	293	26	44	127	221	233	174	98	60	53	1 06
Приним заявления и документов для оформления паспорта гражданина Российской Федерации	1 274	327	54	81	95	82	79	95	73	67	55	266
Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	852	74	29	20	25	23	24	35	35	49	47	491
Приним заявления и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	758	102	35	24	30	27	29	48	51	55	50	307
Приним от застрахованных лиц заявления о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе (досрочном переходе) в ПИ РФ, о переходе (досрочном переходе) из фонда в фонд, из фонда в фонд	640	95	29	57	78	81	74	50	49	41	30	56
Приним от граждан анкеты в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявления об обмене или о выдче	359	60	12	14	25	35	40	47	32	23	23	50
Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	161	54	9	4	11	7	13	5	10	8	6	34
Назначение и выплата ежемесячных пособий на ребенка, не посещающего дошкольную образовательную организацию	134	16	7	4	6	3	5	8	12	11	6	56
Приним заявления о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг	129	16	5	12	6	9	9	14	11	13	5	29
Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производством в отношении физического лица и юридического лица	128	112	6	1	2	1	1	.	.	.	2	3
Назначение и выплата ежемесячных пособий на ребенка, дополнительных ежемесячных пособий на ребенка и дополнительных ежемесячных пособий на ребенка в возрасте до трех лет на обучающихся дошкольным образовательным учреждениям	104	18	2	2	4	8	3	2	1	1	3	60
Предоставление застрахованным лицам выплаты их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования	104	27	8	11	13	10	9	9	3	4	2	8
Приним на учет детей, подлежащих обучению по образовательным программам дошкольного образования на территории МО "Тропаревское"	100	12	1	2	1	4	8	11	6	12	11	32

Ожидание и обслуживание по услугам Период с 01.05.2015 по 31.10.2015

№	Услуга	Общ.	Время ожидания										Время обслуживания										СЗ №					
			Наряд	Мин	Порог	Сред	Макс	Налик заявок		Служа заявки		Мин	Порог	Сред	Макс	Налик заявок	Служа заявки	Мин	Порог	Сред	Макс	Налик заявок	Служа заявки					
								числ.	%	числ.	%													числ.	%	числ.	%	
1	Выдача сертификата	23 609	30	0,0	35	5,0	344,0	96%	739	3%	353	1%	30	0,0	38	4,0	442,0	95%	35	311,0	95%	35	442,0	95%	35	311,0	95%	
2	Сбор заявки	7 052	30	0,0	35	5,0	14,0	96%	182	3%	57	2%	30	0,0	38	2,0	21,0	96%	35	630	96%	35	21,0	96%	35	630	96%	
3	Подготовка сопроводительных документов	20 952	30	0,0	35	5,0	23,0	96%	1 110	7%	225	1%	30	0,0	38	5,0	29,0	97%	35	16 100	99%	35	29,0	97%	35	16 100	99%	
4	Подготовка сопроводительных документов	1 653	30	0,0	35	5,0	14,0	96%	80	5%	25	1%	30	0,0	38	5,0	21,0	96%	35	14,0	96%	35	21,0	96%	35	14,0	96%	
5	Подготовка сопроводительных документов	4 800	30	0,0	35	5,0	23,0	96%	4 131	8%	81	0%	30	0,0	38	5,0	23,0	96%	35	4 430	96%	35	23,0	96%	35	4 430	96%	
6	Подготовка сопроводительных документов	4 033	30	0,0	35	5,0	21,0	96%	3 912	8%	65	0%	30	0,0	38	5,0	21,0	96%	35	4 650	96%	35	21,0	96%	35	4 650	96%	
7	Управление операционными мероприятиями	21	30	0,0	35	5,0	4,0	76%	1	5%	3	1%	30	0,0	38	13,0	34%	14%	35	14,0	35	14%	35	14,0	35	14%	35	14%
8	Подготовка сопроводительных документов	49	30	0,0	35	5,0	4,0	82%	1	20%	4	8%	30	0,0	38	11,0	36%	14%	35	14%	35	14%	35	14%	35	14%	35	14%
9	Принятие решений об обслуживании клиентов	11	30	0,0	35	5,0	1,0	73%	0	0%	3	27%	30	0,0	38	15,0	42%	2%	35	42%	2%	35	15,0	42%	2%	35	15,0	42%
10	Подготовка сопроводительных документов	6	30	0,0	35	5,0	5,0	100%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	13,0	33%	11%	35	11%	35	11%	35	11%	35	11%	35	11%
11	Выдача сопроводительных документов	6	30	0,0	35	5,0	7,0	17%	1	17%	0	0%	30	0,0	38	20	53%	6%	35	6%	35	6%	35	6%	35	6%	35	6%
12	Принятие решений об обслуживании клиентов	3	30	0,0	35	5,0	4,0	100%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	0	0%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
13	Выдача сопроводительных документов	1	30	0,0	35	5,0	11,0	7%	0	0%	1	100%	30	0,0	38	60	100%	7%	35	7%	35	7%	35	7%	35	7%	35	7%
14	Подготовка сопроводительных документов	1	30	0,0	35	5,0	5,0	100%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	30	100%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
15	Сопровождение мероприятий и мероприятий	1	30	0,0	35	5,0	0	0%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	0	0%	0	0%	35	0	0%	35	0	35	0	35	0
16	Подготовка сопроводительных документов	4	30	0,0	35	5,0	17,0	3%	0	0%	1	25%	30	0,0	38	67,0	100%	11%	35	11%	35	11%	35	11%	35	11%	35	11%
17	Подготовка сопроводительных документов	1	30	10,0	35	19,0	1,0	100%	0	0%	0	0%	30	17,0	38	17,0	100%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
18	Подготовка сопроводительных документов	1	30	0,0	35	5,0	17,0	2%	0	0%	1	50%	30	0,0	38	16,0	47%	2%	35	2%	35	2%	35	2%	35	2%	35	2%
19	Подготовка сопроводительных документов	1	30	0,0	35	5,0	7,0	7%	0	0%	0	0%	30	11,0	38	11,0	33%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
20	Сопровождение мероприятий и мероприятий	1	30	10,0	35	17,0	1	100%	0	0%	0	0%	30	17,0	38	17,0	100%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
21	Выдача сопроводительных документов	20	30	0,0	35	7,0	12,0	13%	1	5%	1	5%	30	0,0	38	40	100%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
22	Выдача сопроводительных документов	20	30	0,0	35	20,0	14,0	7%	0	0%	2	10%	30	0,0	38	21,0	53%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
23	Выдача сопроводительных документов	4	30	0,0	35	12,0	1	25%	0	0%	1	25%	30	0,0	38	12,0	30%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
24	Подготовка сопроводительных документов	9	30	0,0	35	3,0	0	0%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	50	100%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
25	Подготовка сопроводительных документов	2	30	0,0	35	1,0	0	0%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	0	0%	0	0%	35	0	0%	35	0	35	0	35	0
26	Принятие решений об обслуживании клиентов	1	30	0,0	35	0,0	0	0%	0	0%	0	0%	30	0,0	38	0	0%	0	0%	35	0	0%	35	0	35	0	35	0
27	Сопровождение мероприятий и мероприятий	11	30	0,0	35	16,0	14	76%	1	9%	3	27%	30	0,0	38	18,0	55%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
28	Подготовка сопроводительных документов	1	30	4,0	35	40,0	0	0%	0	0%	1	100%	30	14,0	38	14,0	47%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
29	Выдача сопроводительных документов	1	30	14,0	35	64,0	11,0	0	0%	0	0	0%	30	14,0	38	50	100%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%
30	Сопровождение мероприятий и мероприятий	4	30	11,0	35	34,0	11,0	2%	0	0%	2	50%	30	6,0	38	13,0	33%	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%	35	1%

Приложение № 4

Модуль предварительной регистрации. Примеры.

СТС
ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СУЭНКО

Чтобы записаться на прием

1. выберите отделение
2. выберите услугу
3. выберите дату
4. выберите время посещения
5. распечатайте талон на принтере, либо запишите PIN-код, дату и время приема

Если Вы записались, но по каким-то причинам решили отказаться от посещения, обязательно предупредите нас по телефону, сообщив Ваш PIN-код.
Сотрудник Call-центра освободит зарезервированное за Вами время для других посетителей.

Выберите отделение

Наименование	Адрес
г. Тюмень	ул. Северная, д. 32 А

[На главную](#)

СТС
ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СУЭНКО


ПАО «СУЭНКО»
625002, г. Тюмень, ул. Северная, 32а

[На главную](#)

[Отделение](#) г. Тюмень

Выберите услугу

- [Технологическое присоединение](#)
- [Переоформление документов на технологическое присоединение](#)
- [Прочее](#)



ПАО «СУЭНКО»
625002, г. Тюмень, ул. Северная, 32а

[На главную](#)

[Отделение](#) г. Тюмень

Выберите услугу

- .. Технологическое присоединение**
- [Заключение и изменение документов на ТП, уведомления](#)
- [Согласование проектов](#)
- [Приём заявлений на осмотр](#)
- [Приём заявлений на опломбировку ПУ](#)
- [Получение консультаций](#)



ПАО «СУЭНКО»
625002, г. Тюмень, ул. Северная, 32а

[На главную](#)

[Отделение](#) г. Тюмень
[Услуга](#) Согласование проектов

Выберите дату

◀ 2015 Апрель ▶

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>11</u>	<u>12</u>
<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>	<u>18</u>	<u>19</u>
<u>20</u>	<u>21</u>	<u>22</u>	<u>23</u>	<u>24</u>	<u>25</u>	<u>26</u>
<u>27</u>	<u>28</u>	<u>29</u>	<u>30</u>			



ПАО «СУЭНКО»
625002, г. Тюмень, ул. Северная, 32а

[На главную](#)

[Отделение](#) г. Тюмень
[Услуга](#) Согласование проектов
[Дата](#) 10.04.2015

Выберите время

09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00
15:00	16:00	17:00	18:00		



ПАО «СУЭНКО»
625002, г. Тюмень, ул. Северная, 32а

[На главную](#)

[Отделение](#) г. Тюмень
[Услуга](#) Согласование проектов
[Дата](#) 10.04.2015
[Время](#) 09:00

Введите Ваши контактные данные

ФИО *
Телефон *

* Обязательное поле

Вы зарегистрированы на прием

Отделение г. Тюмень
Услуга Согласование проектов
Дата 10.04.2015
Время 09:00
Код активации 52731465



5273146500009

[Произвести предварительную регистрацию на другую услугу в этом отделении.](#)
[На главную](#)

Печать

Вы зарегистрированы на прием

Отделение г. Тюмень
Услуга Согласование проектов
Дата 10.04.2015
Время 09:00
Код активации 52731465



5273146500009

[Произвести предварительную регистрацию на другую услугу в этом отделении.](#)
[На главную](#)

Печать

Активация талона

В день приема до назначенного Вам времени активируйте талон:
- на терминале электронной очереди в клиентском офисе нажмите кнопку "Прием по записи";
- введите код активации с помощью цифровой клавиатуры;
- или поднесите талон к сканеру штрих-кода на терминале.

При возникновении вопросов обратитесь к администратору.

Если Вы записались, но по каким-то причинам решили отказаться от посещения клиентского офиса, обязательно предупредите нас по телефону, сообщив Ваш код активации. Сотрудник Call-центра освободит зарезервированное за Вами время для других посетителей.

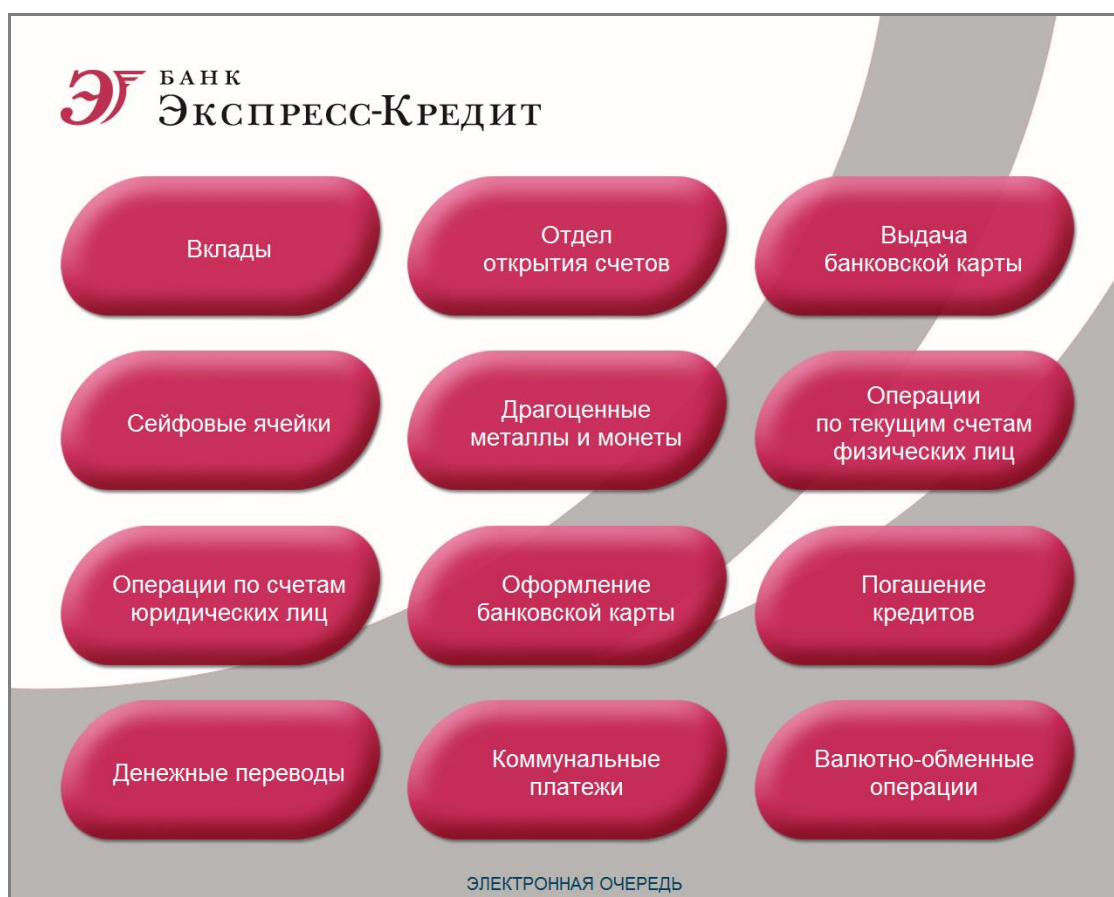
Контакты

г. Тюмень, ул. Северная, д. 32 А, тел. +7 (3452) 53-63-25, 53-63-91



Приложение № 5

Модуль регистрации. Примеры.



 **Райффайзен
БАНК**

Обслуживание по существующим продуктам

Досрочное
погашение кредитов

Кредитные продукты
(физ.лица)

ПИФы, Страховые,
Пенсионные
продукты

Денежные переводы

Карты

Подождите ... Печатается талон ...

Сейфовые ячейки*

Справки Выписки
реквизиты счета

Текущие счета
Вклады

СМС/Коннект





**ПЕРВЫЙ
ЧЕШКО-
РОССИЙСКИЙ
БАНК**

Выберите нужную Вам услугу, получите талон и ожидайте вызова на табло:

Вклады

Возмещение TAX-FREE

Коммунальные платежи
Переводы без открытия счета
по РФ

Операции по текущим счетам
физических лиц

Драгоценные
металлы и монеты

Денежные переводы
"Вестерн Юнион"

Индивидуальные
банковские сейфы

Банковские карты

Операции по счетам
юридических лиц

Погашение кредитов

Валютно-обменные
операции

Открытие счетов
юридических лиц

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

 СМП БАНК

Обслуживание физических лиц // Банковские карты

Оформить

Получить готовую

Закрыть

Другое

Подарочная карта

Отмена

Назад

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

Банк Петрокоммерц

Группа «ИФД КапиталЪ»



Если Вы уже прошли
обслуживание,
поднесите Ваш талон
с номером очереди
к сканеру
штрих-кода

Ваше мнение
очень важно для нас!

© Meta-Q, 2012 г. WWW.META-Q.RU

НАЗАД



*Пожалуйста, оцените качество обслуживания
Выберите нужную оценку и нажмите «Оценить»*



Васильева Татьяна Сергеевна

Открытие вклада

Ваша оценка:



ужасно



плохо



средне



хорошо



отлично



Титова Полина Владимировна

Кассы

Ваша оценка:



ужасно



плохо



средне



хорошо



отлично

НАЗАД

ОЦЕНИТЬ



Если Вы уже прошли обслуживание,
поднесите Ваш талон с номером очереди к сканеру штрих-кода!







Ваше мнение очень важно для нас!

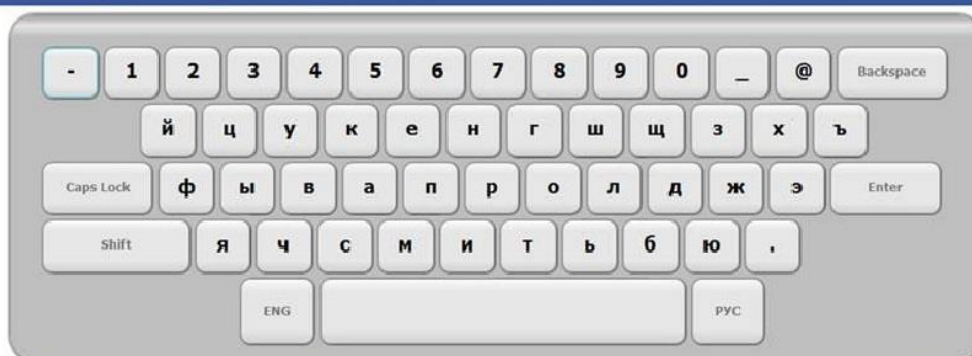




Пожалуйста, оцените качество обслуживания
Выберите нужную оценку и нажмите "Оценить"

Москалева Марина Владимировна Оформление до 2-х накладных

  ужасно  плохо  средне  хорошо  отлично



НАЗАД

ОЦЕНИТЬ



ПЕРМЭНЕРГОСБЫТ

ЦЕНТРАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

Выберите нужную Вам услугу, возьмите талон и ждите вызова на табло:

Прием оплаты от юридических лиц

Прием оплаты от населения

Прием оплаты по банковской карте

Назад

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ



ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

СУЭНКО

ПАО «СУЭНКО»
625002, г. Тюмень, ул. Северная, 32а

Согласование проектов

СУЭНКО

ПАО «СУЭНКО»
тел. +7(3452) 53-63-25, 53-63-91

Номер талона:

117

09.04.2015 15:46:40
Согласование проектов



На главную страницу

Муниципальное автономное учреждение
**Многофункциональный
Центр**
Городского округа Домодедово



Информация о порядке
предоставления жилищно-
коммунальных услуг

В очереди:



Бухгалтерия ЕРЦ ЖКХ

В очереди:

0

Отдел по учёту
потребителей (паспортист)

В очереди:

0

Отдел приватизации

В очереди:

0

Назад

Печатать талон



Добро пожаловать! Выберите услугу.

ШИНОМОНТАЖ

СЕРВИС

МОЙКА

СХОД-РАЗВАЛ

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

ИНВИТРО®

Выберите нужную Вам услугу, получите талон и ожидайте вызова на табло.

УЗИ

Кабинет № 3



Консультация

Кабинет № 3

Гинеколог, уролог

Кабинет № 3

Назад

**Записаться
НА СЕГОДНЯ**

**Записаться
НА ДРУГОЙ ДЕНЬ**

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

клиникалық-диагностикалық зертханалар



клинико-диагностические лаборатории

Выберите нужную Вам услугу, получите талон и ожидайте вызова на табло:

ҚАБЫЛДАУ ТАЛОНЫ

БАЛАЛАР МЕН
ЗЕЙНЕТКЕРЛЕР ТАЛОНЫ

ТАЛДАУДЫ АЛУ

КЕҢЕС

RU



БИЙСКИЙ ФИЛИАЛ КРАЕВОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Регистрация прав на объект
недвижимого имущества и сделок с
ним

В очереди:
0

Техническая ошибка

В очереди:
0

Кадастровый учёт объектов
недвижимого имущества

В очереди:
0



Утверждение схемы границ
земельного участка

В очереди:
0

Запрос сведений содержащихся в
ГКН, ЕГРП

В очереди:
0

Предоставление земельных
участков

В очереди:
0

Печать талона

Назад

Предварительная
запись



ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ



БИЙСКИЙ ФИЛИАЛ КРАЕВОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Введите PIN-код:

1254-5878



Отмена

Ввод

Приложение № 6

Информационное табло. Примеры.

 VestaBank			11.03.2015 13:16:04	
КУРСЫ ВАЛЮТ			ТАЛОН	ОКНО
			504	Окно № 4
	ПОКУПКА	ПРОДАЖА	509	Окно № 3
USD	60.00	67.25	514	Окно № 2
EUR	64.00	71.75	519	Окно № 1
			506	Касса № 5
			508	Касса № 6

 КОЛЕСО		ЗАБРАТЬ АВТОМОБИЛЬ	
СДАТЬ АВТОМОБИЛЬ		КЛИЕНТ	БОКС
		2028	Бокс 5
		2027	Бокс 10
		2025	Бокс 7
		2018	
		2019	
		2020	
		2026	Бокс 9
		2021	



КЛИЕНТ

ОКНО

9 октября 2013 г. 18:42:53

495 → Окно № 8

654 → Касса № 1

1 → Окно № 5

→

→



Мир без преград. Группа ВТБ.



09.04.2015 17:01:54

ТАЛОН

ОКНО



73 Окно 05

59 Окно 07

57 Окно 03

47 Окно 09

74

75

ди. Получите талон на терминале и ожидайте вызова на табло.

Клиент

Окно

И 007 > 04

И 006 > 03

Б 005 > 08

Б 004 > 05

И 002 > 07

Клиент

Окно

И 001 > 09

И 009 >

В 010 >

>

>

С 1 января 2015 года



ФЕДЕРАЛЬНАЯ
НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

02.09.2014 19:14:31

КЛИЕНТ

ОКНО



R 10 Кабинет 127

R 5 Окно 5

R 1 Кабинет 123

J 2

J 3

Подойдите к терминалу электронной очереди,