

Руководство администратора

Программного продукта Электронная очередь

Общества с ограниченной ответственностью "ДБС"

Содержание

1.	Введение	4
1.1.	Содержание документа	4
1.2.	О программном продукте.....	4
1.3.	Функциональные характеристики.....	4
1.4.	Требования	5
1.5.	Вводная информация.....	5
1.6.	Выходные данные	5
	Талон.....	5
	Статусы.....	5
2.	Установка и настройка.....	7
2.1.	Установка.....	7
2.2.	Настройка рабочего окружения.....	7
	Файл настроек.....	7
	Параметры файла настроек.....	7
	Способ запуска.....	8
	Настройка клиентских устройств	9
	Наполнение справочников.....	9
	Завершение настройки клиентских устройств	10
2.3.	Данные для входа.....	10
2.4.	Удаление	10
2.5.	Обращение в Службу технической поддержки	10
3.	Описание работы с программным продуктом	11
3.1.	Роли пользователей	11
3.2.	Пользовательский интерфейс	12
3.3.	Главная страница	13
3.4.	Страница "Администрирование"	14
	Вкладка "Состояние очереди"	14
	Вкладка "Настройки пользователей"	17
	Вкладка "Настройка очереди"	19
3.5.	Отчетность.....	20
	Перечень предустановленных отчетов.....	20
	Настройка отчетов.....	20
	Отчет по нормам обслуживания	25
	Отчет с детализацией по документам.....	27
	Отчет Итоги по дням.....	29
	Отчет Итоги по неделям	31

Отчет Итоги по месяцам	33
Возможные ошибки при выводе отчетности	35
Обновления отчетности	35
3.6. Рабочее место оператора	36
3.7. Настройки	37
4. Совершенствование программного продукта	46

1. Введение

1.1. Содержание документа

Руководство содержит информацию, необходимую для эксплуатации программного продукта Электронная очередь.

1.2. О программном продукте

Электронная очередь – программное обеспечение, состоящее из сервера, который автоматически распределяет талоны по сотрудникам с подходящими статусами и настройками набора услуг, системы отчетности и API для интеграции с системой класса ERP.

Электронная очередь предназначена для организации эффективного распределения очередей в зоне оформления, для управления и контроля над процессом обслуживания клиентов, для анализа данных и оптимизации рабочих процессов.

Область применения: управление очередями посетителей в зоне обслуживания и в зоне оформления покупок и доставок.

1.3. Функциональные характеристики

В программном продукте реализован функционал администрирования электронных очередей и отчетности о потоке посетителей, позволяющий:

- сокращать время ожидания и обслуживания, распределяя посетителей по услугам в компетенции операторов с учетом загрузки окон;
- устанавливать приоритеты в обслуживании посетителей с помощью выделения видов услуг и распределения их между операторами;
- управлять состоянием очереди в режиме реального времени;
- перенаправлять посетителей из одного окна в другое с сохранением первоначального номера талона;
- видеть информацию о назначенных талонах и о состоянии дополнительных устройств: кiosk выдачи талонов, табло назначенных талонов по окнам;
- видеть информацию о назначенных талонах и о состоянии дополнительных устройств: кiosk выдачи талонов, табло назначенных талонов по окнам;
- анализировать процессы обслуживания клиентов с помощью отчетности о количестве посетителей, времени ожидания, продолжительности обслуживания;
- отслеживать и прогнозировать нагрузку сотрудников, выявлять задерживающие операции для оптимизации работы;
- видеть историю действий каждого пользователя в журнале событий: лог-файле.

ПО поддерживает 5 ролей пользователей с разграничением прав, 5 редактируемых справочников, печать талонов и интеграцию с системой класса ERP.

1.4. Требования

Программный продукт не предъявляет требований к подготовке пользователей за рамками базовых навыков работы с компьютером.

Для установки и настройки программного продукта требуется опыт системного администратора.

Для корректной установки и работы ПО необходимы:

- Компьютер с установленной Java 11.0.2 для запуска серверной части;
- Компьютер для работы пользователя с установленным браузером; при интеграции с ERP-системой – доступ в нее;
- Дисплей либо монитор с одноплатным компьютером или с браузером для работы информационного табло (допустимо использовать телевизор);
- Киоск выдачи талонов – устройство с одноплатным компьютером, сенсорным экраном (сенсорный терминал) и принтером этикеток при необходимости печати талонов;
- Локальная сеть: все устройства должны быть объединены в одну сеть или находиться на одном компьютере для запуска.

1.5. Вводная информация

Для корректной работы Программного продукта необходимо заполнить справочники (см. раздел Наполнение справочников), настроить клиентские устройства (см. разделы Настройка клиентских устройств и Завершение настройки клиентских устройств) и ввести логин и пароль (см. раздел Данные для входа).

1.6. Выходные данные

При работе ПО создаются талоны и меняются статусы работы сотрудников и состояния очереди, что отражается в отчетности, подробно описанной в разделе 3.5 Отчетность.



Рисунок 1. Схема выходных данных

Талон

Талон создается автоматически при выборе услуги клиентом, отражает время обслуживания и ожидания, позволяет анализировать занятость сотрудников и нагрузку офисов (территорий).

Статусы

У сотрудников в течении работы меняются статусы.

Статус «Рабочее время» позволяет назначать талоны на сотрудника. Статус «Рабочее время» или «Личное время» переключается пользователями вручную, как и статус «Обслуживание постоянного клиента».

Статусы «Нерабочее время» и «Личное время» показывают, на месте ли сотрудник. Остальные статусы сотрудников присваиваются автоматически и отображают ход обслуживания клиента. Предусмотрена возможность принудительного переключения статуса сотрудника руководителем.

2. Установка и настройка

В данном разделе описана процедура установки, настройки рабочего окружения, а также способ запуска, наполнение справочников и настройки клиентских устройств.

2.1. Установка

Для установки скачайте с сайта компании <https://dbs-tech.ru/lq> архив, пароль к которому направлен в составе приобретенной лицензии, и распакуйте 2 файла:

- Исполняемый файл с расширением `.jar` (файл формата `server-x.x.x.jar`, где `x.x.x.` – номер версии)
- Файл настроек: конфигурационный файл `application.properties`.

2.2. Настройка рабочего окружения

На компьютере с установленной Java 11.0.2 создайте папку и сохраните в ней исполняемый файл и файл настроек.

Файл настроек

```
spring.datasource.url=jdbc:postgresql:// АДРЕС/Имя_Базы_Данных
```

```
spring.datasource.username= Имя_пользователя_БД
```

```
spring.datasource.password= Пароль_пользователя_БД
```

```
spring.datasource.driver-class-name=org.postgresql.Driver
```

```
spring.jpa.database=postgresql
```

```
spring.jpa.database-platform=org.hibernate.dialect.PostgreSQLDialect
```

```
spring.jpa.properties.hibernate.dialect=org.hibernate.dialect.PostgreSQLDialect
```

```
spring.jpa.hibernate.ddl-auto=update
```

```
spring.jpa.properties.hibernate.current_session_context_class=org.springframework.orm.hibernate5.SpringSessionContext
```

```
logging.file.path=./log
```

```
server.port=80
```

```
queue.ldap.domain= Домен_в_Active_directory
```

```
queue.ldap.url=LDAP:// Адрес_сервера_Active_directory/
```

Параметры файла настроек

Обязательные параметры

Необходимо настроить обязательные параметры:

- `spring.datasource.url` : прописать путь подключения к базе данных
- `spring.datasource.username` : задать имя пользователя базы данных
- `spring.datasource.password` : задать пароль пользователя базы данных

Необязательные параметры

- Желательно настроить необязательный параметр `logging.file.path=./log`: указать путь к папке, в которой будет храниться журнал работы программы (логи).
- Два последних параметра указываются в случае использования MS Active directory для авторизации пользователей.

Способ запуска

Пример запуска: Windows

Необходимо создать файл `startQueueServer.bat` в папке `C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Start Menu\Programs\Startup` со следующим содержимым:

```
@echo off
java -Xmx2048M -jar "путь:/к/файлу/сервера/server-1.1.15.jar".
```

Сервер будет запускаться автоматически при каждой загрузке операционной системы.

Пример запуска: Linux

При настройке работы серверного приложения необходимо определить способ его запуска. Одним из самых надежных подходов является регистрация исполняемого файла как службы в операционной системе. В операционных системах Linux это осуществляется с помощью утилиты `Systemctl`.

Пример запуска на Linux с помощью утилиты `Systemctl`:

Создайте файл `sudo nano /etc/systemd/system/queueserver.service`

```
[Unit]
Description=Queue Server

[Service]
WorkingDirectory=/путь/к/папке/с/исполняемым файлом
ExecStart=/путь/к/JAVA_HOME -Xmx2048M -jar server-1.1.15.jar

SuccessExitStatus=143
TimeoutStopSec=10
Restart=always
RestartSec=5
Type=simple
User=root
```

```
[Install]
```

```
WantedBy=multi-user.target
```

1. Обновите systemd `systemctl daemon-reload`
2. Запустите службу `systemctl start queueserver`
3. Проверьте статус `systemctl status queueserver`

Пример успешного запуска службы показан на рисунке ниже.

```
queueserver.service - Queue Server
Loaded: loaded (/etc/systemd/system/queueserver.service; enabled; vendor preset: enabled)
Active: active (running) since Thu 2024-04-04 07:34:31 UTC; 1h 20min ago
Main PID: 35527 (java)
Tasks: 37 (limit: 2220)
Memory: 477.5M
CPU: 44.431s
CGroup: /system.slice/queueserver.service
└─35527 /usr/local/jdk-11/bin/java -Xmx1024M -jar server-1.1.15.jar
```

Рисунок 2. Пример успешного запуска службы

Настройка клиентских устройств

Табло

Для настройки информационного табло необходимо прописать URL-адрес страницы сервера системы учета посетителей.

Устройство, реализующее информационное табло (например, телевизор), при запуске перейдет по URL и отрисует необходимый интерфейс.

Киоск

Для настройки киоска выдачи талонов необходимо настроить параметры запуска браузера, обеспечивающие безопасность работы:

- основной (URL-адрес для получения интерфейса)
- и дополнительные: переводят браузер в режим киоска (полноэкранный) и проверяют состояния браузера, а в случае закрытия перезапускают его.

Наполнение справочников

Для работы программного продукта необходимо заполнить Справочники:

1. Территории: территориально распределенные офисы (залы обслуживания посетителей) – названия;
2. Услуги: общий перечень оказываемых услуг
3. Меню киосков: набор услуг (группы услуг, если услуги группируются)
4. Очереди: названия и связи:
 - С меню киосков
 - С территорией.
5. Сотрудники:
 - ФИО
 - Логин и пароль
 - Роли пользователей: одна или несколько

- Оказываемые услуги (позволяет направлять посетителей в окно)
- Очередь.

Завершение настройки клиентских устройств

В настройках клиентских устройств после их автоматической регистрации допустимо задать новое имя (название) устройства. Удобно присваивать устройству сочетание имен Территории и Очереди, с которой оно связано.

Табло

Настройки информационного табло после автоматической регистрации устройств по IP адресам в системе:

- Связь с очередью, талоны в которую будут показаны на этом табло
- Количество отображаемых строк
- Ориентация отрисовки страницы табло
- Территория
- Версия дизайна.

Киоски выдачи талонов

Настройки киоска после автоматической регистрации устройств: связь с очередью, талоны в которую будут выдаваться в киоске.

2.3. Данные для входа

Данные для первого входа Администратор электронной очереди получает в составе Лицензии и настраивает, как описано в подразделе Обязательные параметры.

При способе авторизации через MS Active Directory Пользователь создается автоматически при успешной авторизации.

При альтернативном способе авторизации Администратор электронной очереди самостоятельно определяет данные пользователей для входа: пары логин-пароль.

2.4. Удаление

Для удаления установленного Программного продукта необходимо:

- выберите папку, в которую сохраняли установочный и конфигурационный файл, и удалите их;
- если Программный продукт был запущен как сервис, удалите настройки сервиса.

2.5. Обращение в Службу технической поддержки

Техническая поддержка оказывается следующими способами:

- на портале технической поддержки правообладателя: <https://dbs-tech.ru>;
- по электронной почте support@dbs-tech.ru;
- по телефону +7 (499) 270-32-27.

Техническая поддержка на портале и по электронной почте доступна круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю), по телефону – с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.

3. Описание работы с программным продуктом

Посетитель выбирает услугу в Меню киоске и получает талон с номером, направляемый в окно к оператору, в профиле которого данная услуга активна.

При высокой загрузке оператора окна Менеджер перенаправляет талоны в свободное окно.

Статусы талонов и сотрудников меняются в процессе оказания услуги и являются основой для формирования отчетности. При выводе ряда отчетов проверяются нормативы предельно допустимого времени обслуживания в минутах.

3.1. Роли пользователей

Администратор присваивает каждому пользователю Электронной очереди роль (одну или несколько).

Каждому пользователю присваивается роль (одна или несколько).

Предусмотрено 5 ролей:

- **Пользователь:** Сотрудник (оператор) имеет необходимый минимум прав; эта роль присвоена каждому новому пользователю Программного продукта по умолчанию
- **Менеджер:** имеет права администрирования выбранной очереди и доступ к отчетам по ней, но не имеет доступа к настройкам ПО
- **Администратор:** имеет максимальные права и доступ к настройкам
- **Сервисный:** роль для технических учетных записей, применяется при разработке интеграций (доступ к закрытым методам API)
- **Доступны все очереди:** расширенные права менеджера для всех очередей: просмотр и администрирование с полным доступом к отчетности.

Роли

- Пользователь
- Менеджер
- Администратор
- Сервисный
- Доступны все очереди

Редактирование ролей пользователей доступно на странице "Настройки", вкладка "Настройки пользователей".

Поиск пользователя

Для выбора роли пользователя необходимо осуществить поиск пользователя, добавить роль и сохранить выбор.

Поиск сотрудника реализован по сочетанию фамилии, имени и отчества (ФИО) в строке поиска выбранного списка: как в списке текущей очереди, так и в общем списке пользователей.

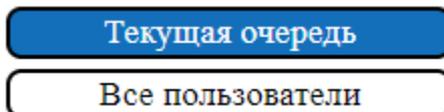


Рисунок 3. Выбор списка сотрудников

3.2. Пользовательский интерфейс

Пользовательский интерфейс Электронной очереди состоит из верхней панели и основного окна.

Верхняя панель состоит из кнопок выбора страниц (слева), данных сотрудника: актуального статуса (в центре) и фамилии, имени, отчества, – и кнопки Выйти (справа).

Вид верхней панели зависит от роли сотрудника.

При входе в роли Администратора видны все кнопки выбора страниц:



Рисунок 4. Верхняя панель при входе в роли Администратора

При входе в роли Менеджера страница настроек недоступна:



Рисунок 5. Верхняя панель при входе в роли Менеджера

При входе в роли пользователя видны две кнопки выбора страниц: Главная и Рабочее место оператора:



Рисунок 6. Верхняя панель при входе в роли "Пользователь"

3.3. Главная страница

В основном окне главной страницы электронной очереди расположен список всех оформленных талонов.

Талон	Дата создания	Дата печати	Дата распределения	Дата начала обслуживания	Дата завершения обслуживания	Статус	Услуга	Очередь	Менеджер	Контрагент	Квитанция
ПК 4604	12.02.2021 00:08	-	12.02.2021 00:08	12.02.2021 00:08	12.02.2021 00:08	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Парионов Борис	ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И Т.П.О. Г. МОСКВА И МОСКОВСКОЙ ОБЛ.	-
ПК 8228	12.02.2021 00:08	-	12.02.2021 00:08	12.02.2021 00:08	12.02.2021 00:08	На паузе	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Парионов Борис	Гуматов Изг	-
ПК 5225	12.02.2021 00:09	-	12.02.2021 00:09	12.02.2021 00:09	12.02.2021 13:07	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Парионов Борис	Гуматов Изг	-
ПК 2263	12.02.2021 10:18	-	12.02.2021 10:18	12.02.2021 10:18	12.02.2021 10:18	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	«Юд Халко»	-
ПК 8147	12.02.2021 10:19	-	12.02.2021 10:19	12.02.2021 10:19	12.02.2021 10:19	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	«ДЕНТАЛ КЛАССИК»	-
ПК 3476	12.02.2021 10:20	-	12.02.2021 10:20	12.02.2021 10:20	12.02.2021 10:20	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	ТОО MOVILE INSPECTION KAZAKHSTAN	-
ПК 2979	12.02.2021 10:21	-	12.02.2021 10:21	12.02.2021 10:21	12.02.2021 10:21	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	АО БЕРЕЗКА/ГАЗ ОБС	-
ПК 2642	12.02.2021 10:23	-	12.02.2021 10:23	12.02.2021 10:23	12.02.2021 10:23	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	«СТРОИТЕЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ «ДОМ»	-
ПК 5696	12.02.2021 10:23	-	12.02.2021 10:23	12.02.2021 10:23	12.02.2021 10:23	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	АО БЕРЕЗКА/ГАЗ ОБС	-
ПК 3361	12.02.2021 10:24	-	12.02.2021 10:24	12.02.2021 10:24	12.02.2021 10:25	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	«Б КЮРЛМАШ ЗАВОДА»	-
ПК 9605	12.02.2021 10:24	-	12.02.2021 10:24	12.02.2021 10:24	12.02.2021 10:24	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	Акционерное общество «Образовательный центр ИТ»	-
ПК 2129	12.02.2021 10:25	-	12.02.2021 10:25	12.02.2021 10:25	12.02.2021 10:26	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	«СОС ИЭТ»	-
ПК 1827	12.02.2021 10:25	-	12.02.2021 10:25	12.02.2021 10:25	12.02.2021 10:26	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	Акционерное общество «Образовательный центр ИТ»	-
ПК 5816	12.02.2021 10:27	-	12.02.2021 10:27	12.02.2021 10:27	12.02.2021 10:28	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	ТОО MOVILE INSPECTION KAZAKHSTAN	-
ПК 6047	12.02.2021 10:29	-	12.02.2021 10:29	12.02.2021 10:29	12.02.2021 10:29	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	«СОС ИЭТ»	-
ПК 2873	12.02.2021 10:30	-	12.02.2021 10:30	12.02.2021 10:30	12.02.2021 10:30	Завершено обслуживание	Обслуживание постоянного клиента	Восточный	Сереев Наталья Николаевна	Информационный центр «ГРЕ ДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И...	-

Рисунок 7. Главная страница

По умолчанию в отборах установлена текущая дата и при нажатии кнопки "Поиск" загружается весь список талонов по всем активными электронным очередям.

На одной странице расположено не более 30 талонов. Для просмотра используется переключение между страницами

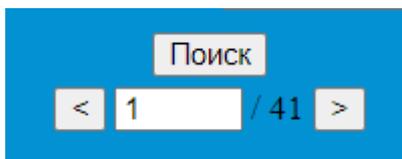


Рисунок 8. Переключение между страницами

Для детального поиска можно использовать дополнительные фильтры:

Период: если указать дату начала и дату окончания, то при нажатии на кнопку "Поиск" отобразятся талоны, созданные в этот период (с 00:00 даты начала до 23:59 даты окончания).

Номер талона: поиск по введенному номеру талона; требует выбрать период создания талона.

Услуга: поиск талона по виду услуг из Справочника услуг.

Очередь: поиск по активной очереди.

3.4. Страница "Администрирование"

Настройка работы сотрудников и контроль за распределением талонов осуществляется на странице Администрирование.



Рисунок 9. Кнопки выбора страниц: страница администрирования

Настройка доступна пользователям с правами Администратор и Менеджер.

Администратору доступен просмотр всех существующих электронных очередей при выборе очереди в поле "Текущая очередь".

Менеджеру по умолчанию доступна только та электронная очередь, в которой он работает.

При переходе на страницу администрирования по умолчанию открыта вкладка "Состояние очереди".

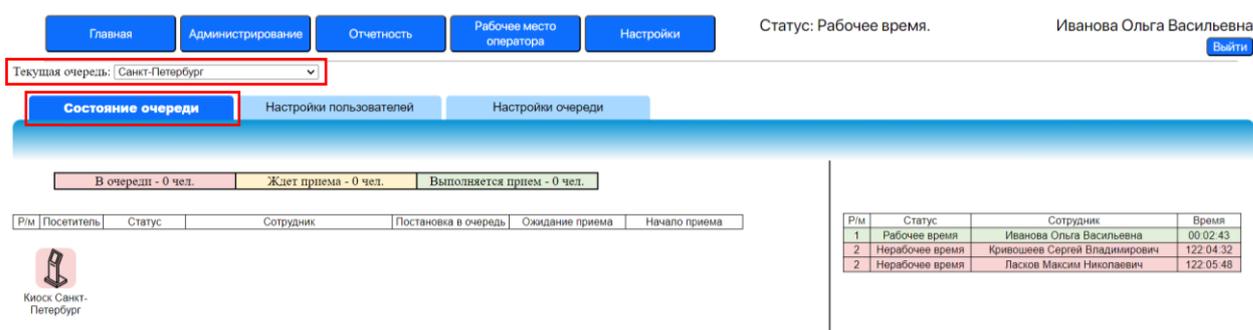


Рисунок 10. Страница администрирования: текущая электронная очередь на вкладке "Состояние очереди"

На вкладках страницы администрирования доступен просмотр состояния выбранной электронной очереди, а также настройки пользователей и очереди.

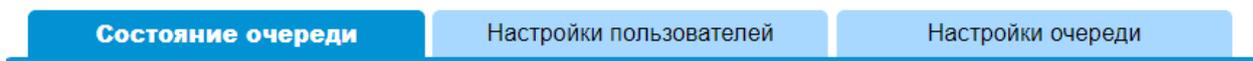


Рисунок 11. Вкладки выбранной электронной очереди

Вкладка "Состояние очереди"

Вкладка "Состояние очереди" состоит из трех блоков:

- отражение талонов в очереди, ожидающих приемов и распределенных,
- списка всех сотрудников и их текущих статусов,
- установленное оборудование (киоск и табло).

Главная Администрирование Отчетность Рабочее место оператора Настройки
Статус: Рабочее время. Иванова Ольга Васильевна Выйти

Текущая очередь: Новосибирск

Состояние очереди Настройки пользователей Настройки очереди

В очереди - 0 чел. Ждет приема - 0 чел. Выполняется прием - 0 чел.

Р/м	Посетитель	Статус	Сотрудник	Постановка в очередь	Ожидание приема	Начало приема
	Кiosk Новосибирск					
	Табло Новосибирск					

Р/м	Статус	Сотрудник	Время
1	Нерабочее время	Аймалетдинова Юлдуз Мубиновна	00:01:10
2	Нерабочее время	Молчанова Светлана Александровна	00:01:10
4	Нерабочее время	Волков Илья Владимирович	118:41:35

Рисунок 12. Состояние новой очереди

Состояние очереди Настройки пользователей Настройки очереди

В очереди - 0 чел. Ждет приема - 1 чел. Выполняется прием - 7 чел.

Р/м	Посетитель	Статус	Сотрудник	Постановка в очередь	Ожидание приема	Начало приема
24	ОГ 3131	Обслуживается	Исаева Галина Валентиновна	12.02.2021 14:35:24	12.02.2021 14:35:31	12.02.2021 14:35:47
8	ПГ 1414	Обслуживается	Валкман Татьяна Владимировна	12.02.2021 14:42:15	12.02.2021 14:42:23	12.02.2021 14:42:51
10	ОГ 3344	Обслуживается	Серенок Наталья Николаевна	12.02.2021 14:43:30	12.02.2021 14:43:38	12.02.2021 14:43:56
5	ОГ 2349	Обслуживается	Майбах Наталья Александровна	12.02.2021 14:44:00	12.02.2021 14:44:08	12.02.2021 14:44:20
14	ОГ 8689	Обслуживается	Лысенко Валерия Денисовна	12.02.2021 14:44:09	12.02.2021 14:44:18	12.02.2021 14:44:33
15	ОГ 3822	Обслуживается	Короткова Мария Александровна	12.02.2021 14:44:18	12.02.2021 14:44:24	12.02.2021 14:44:40
11	ОГ 9330	Обслуживается	Валкман Марианна Андреевна	12.02.2021 14:44:29	12.02.2021 14:44:39	12.02.2021 14:44:52
23	ОГ 9946	В ожидании приема	Мартынова Наталия Юрьевна	12.02.2021 14:44:48	12.02.2021 14:45:50	-

Р/м	Статус	Сотрудник	Время
22	Личное время	Толстова Лариса Александровна	00:03:20
6	Личное время	Кулакова Юлия Николаевна	00:06:05
9	Личное время	Сямуиллина Эльвира Загировна	00:07:58
17	Личное время	Белова Мария Сергеевна	00:11:41
4	Личное время	Кармелюк Ольга Викторовна	00:12:22
18	Личное время	Борисова Марина Сергеевна	00:18:21
23	Ожидание клиента	Мартынова Наталия Юрьевна	00:00:06
7	Обработка экспедиции	Сопоматина Елена Сергеевна	00:08:04
11	Обслуживание клиента	Валкман Марианна Андреевна	00:01:04
15	Обслуживание клиента	Короткова Мария Александровна	00:01:16
14	Обслуживание клиента	Лысенко Валерия Денисовна	00:01:23
5	Обслуживание клиента	Майбах Наталья Александровна	00:01:36
10	Обслуживание клиента	Серенок Наталья Николаевна	00:02:00
8	Обслуживание клиента	Валкман Татьяна Владимировна	00:03:05
24	Обслуживание	Исаева Галина Валентиновна	00:10:09

Рисунок 13. Состояние работающей очереди (тестовые данные)

Созданный талон автоматически попадает в очередь со статусом "в очереди", в таблице талонов располагается внизу и выделяется красным цветом.

Талон, назначенный сотруднику, получает статус "В ожидании приема" и подсвечивается желтым цветом в таблице талонов.

При приеме посетителя сотрудником статус талона меняется на "Обслуживается"; талон перемещается в верхнюю строку таблицы и подсвечивается зеленым.

В правой части вкладки "Состояние очереди" располагается список всех сотрудников текущей электронной очереди (текущего терминала).

Р/м	Статус	Сотрудник	Время
22	Личное время	Шустрова Людмила Владимировна	844:08:43
2	Ожидание клиента	Ларионов Борис Анатольевич	72:33:52
8	Ожидание клиента	Валкман Татьяна Владимировна	844:06:01
366	Нерабочее время	Ларионов Борис	72:35:01
10	Нерабочее время	Серенок Наталья Николаевна	74:54:45
9	Нерабочее время	Сямуиллина Эльвира Загировна	334:45:14

Рисунок 14. Пример списка сотрудников выбранной электронной очереди

В колонках таблицы расположена следующая информация:

- **Р/м (рабочее место):** номер рабочего места сотрудника.
- **Статус:** актуальный статус сотрудника на текущий момент.
- **Сотрудник:** ФИО.
- **Время:** время с момента установки текущего статуса сотрудника до настоящего момента (часы: минуты: секунды).

Перенаправление сотрудника в другое окно

Для оптимизации загрузки сотрудников предусмотрена возможность перенаправления талонов в свободное окно. Менеджер перенаправляет талоны из перегруженного окна в свободное на вкладке "Состояние очереди", выбрав правой кнопки мыши ожидающий талон.

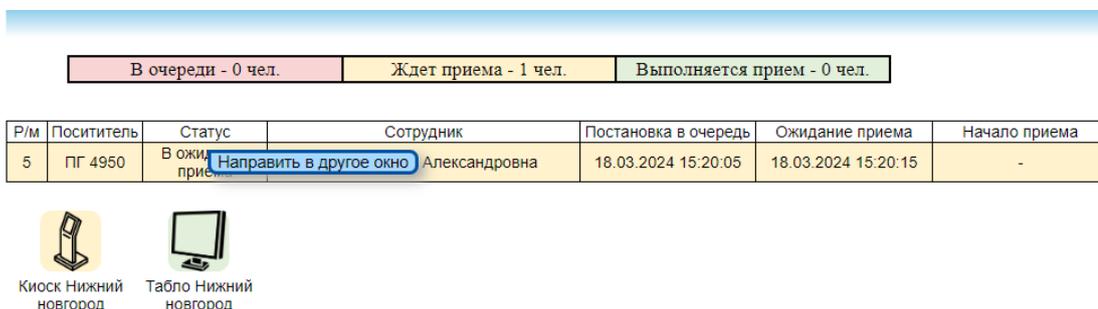


Рисунок 15. Перенаправление талонов в свободное окно

При выборе талона для перенаправления открывается всплывающее окно со свободными сотрудниками, на которых Менеджер может перевести талон.

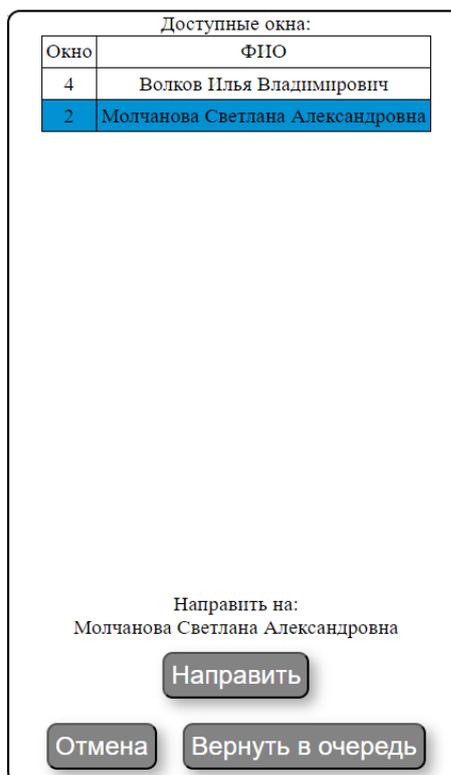


Рисунок 16. Окно выбора сотрудника для перенаправления

Подключенное оборудование

Под таблицей распределения талонов доступна информация о подключенном оборудовании: киосках выдачи талонов и информационных табло.

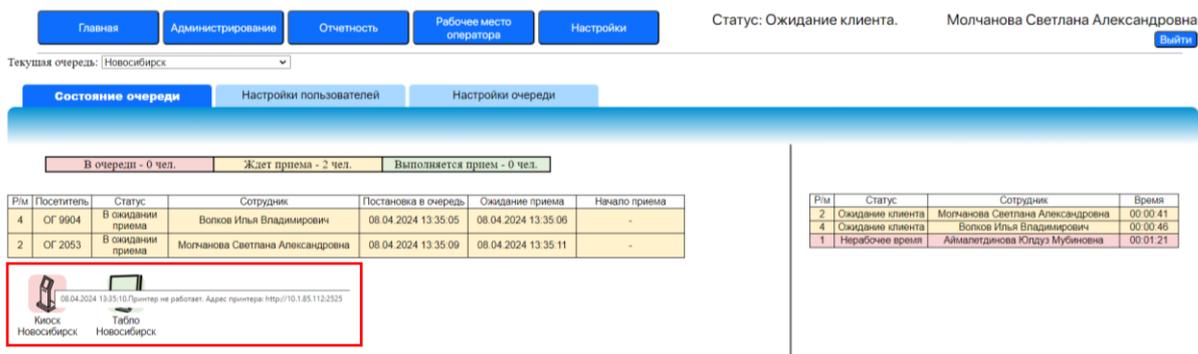


Рисунок 17. Информация о подключенном оборудовании

Корректность работы оборудования отмечается тремя цветами:

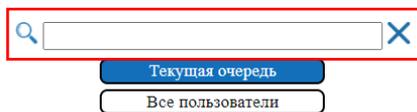
- Зеленый: оборудование работает корректно;
- Желтый: приближается событие, при наступлении которого оборудование будет неисправным; при наведении курсора на картинку можно увидеть всплывающее сообщение, информирующее о наступающей неисправности;
- Красным: оборудование неисправно. При наведении курсора на иконку отображается окно с описанием неисправности.

Вкладка "Настройки пользователей"

На вкладке "Настройки пользователей" осуществляется настройка работы сотрудника, смена статуса, назначения обслуживающих услуг, назначение очереди и другие доступные настройки.

В правой части экрана расположен список сотрудников текущей электронной очереди и список сотрудников, которым не назначена ни одна из существующих очередей: авторизованных пользователей, которые еще не начали работу с талонами электронной очереди.

Пример отображения строки поиска сотрудника текущей очереди приведен на рисунке.



Сотрудники выбранной очереди

№	Сотрудник
1	Аймалетдинова Юлдуз Мубиновна
2	Батерякова Марина Юрьевна
3	Белова Мария Сергеевна
4	Белых Екатерина Сергеевна
5	Борисова Марина Сергеевна
6	Валкман Марианна Андреевна
7	Валкман Татьяна Владимировна
8	Владимирова Людмила Валерьевна
9	Гамзина Наталья Владимировна
10	Гаспарян Арусяк Альбертовна

Рисунок 18. Строка поиска и сотрудники текущей очереди на вкладке "Настройка пользователей" (пример)

В левой части экрана осуществляется настройка пользователя. Доступно два способа выбора сотрудника из списка: кликом по ФИО либо вводом в строке поиска.

При выборе сотрудника отображаются его актуальные данные и список оформляемых им услуг. Пример списка услуг приведен для транспортной компании/ логистического оператора.

Сотрудник Аймалетдинова Юлдуз Мубиновна
Текущий статус Нерабочее время
Необходимый статус ---
Рабочее окно 1
Электронная очередь Новосибирск
Услуги:
 Оправить груз - оплата получателем
 Отправить груз - оплата отправитель
 Отправить и получить
 Получить груз - оплата отправитель
 Получить груз - оплата получатель
Сохранить

Рисунок 19. Актуальные данные сотрудника и список оформляемых им услуг (пример)

В поле "Текущий статус" отражается текущий статус сотрудника.

В поле "Необходимый статус" осуществляется выбор статуса (изменения текущего статуса).

В поле "Электронная очередь" реализован выбор активной очереди терминала, на котором будет работать сотрудник. При перемещении сотрудников между терминалами Менеджер переключает очередь терминала для сотрудника, найдя сотрудника в общем списке следующим образом. Установив значение "Все пользователи" на вкладке "Настройки", Менеджер вводит ФИО сотрудника в строку поиска, вносит изменения в поле "электронную очередь" и сохраняет настройки (кнопка "Сохранить").

Строка поиска сотрудника в общем списке "Все пользователи" показана на рисунке ниже.

Search bar with a magnifying glass icon on the left and a close 'X' icon on the right.
Buttons below the search bar:
Текущая очередь (white button with black border)
Все пользователи (blue button with white text)

Рисунок 20. Строка поиска сотрудника в общем списке "Все пользователи"

Вкладка "Настройка очереди"

На вкладке "Настройка очереди" страницы Администрирования Администратор или Менеджер электронной очереди:

- включает очереди и активное оборудование,
- задает настройки информирования сотрудников о наличии талонов в очереди.

Текущая очередь: Булатниково

Состояние очереди Настройки пользователей **Настройки очереди**

Очередь активна:

Количество талонов для информирования: 0

Периодичность информирования: 0

Кiosки:

Имя kiosка	Комментарий	Активен
Кiosк Булатниково		<input checked="" type="checkbox"/>

Табло:

Имя kiosка	Комментарий	Количество строк	Активен
Табло Булатниково		6	<input checked="" type="checkbox"/>

Сохранить

Рисунок 21. Настройка текущей очереди

Для отключения оборудования (табло или kiosк) необходимо деактивировать флажок "Активен" (снять "галочку") в табличном описании оборудования (рисунок выше). На экране оборудования появится информационное сообщение "Электронная очередь временно не работает".

3.5. Отчетность

Отчетность электронной очереди позволяет осуществлять контроль времени ожидания клиентом согласно установленным нормативам в рамках терминалов (очередей) и территорий (например, офисов банка, кабинетов приема или залов ожидания).

Нормативы задаются непосредственно при формировании отчетности. Детализация данных по талонам позволяет определять услуги, которые требуют большего времени обслуживания: обладают потенциалом для оптимизации.

Для понимания состояния очереди собирается информация о текущих талонах и о занятости сотрудников. Если количество посетителей, ожидающих в очереди, превышает допустимый Компанией порог, то Менеджер принимает решение о подключении дополнительных сотрудников к обслуживанию посетителей.

Перечень предустановленных отчетов

В программном продукте Электронная очередь предусмотрено 5 встроенных отчетов:

- **Отчет по нормам обслуживания** выводит статистику соблюдения трех нормативов максимального времени ожидания посетителей в очереди, влияющего на удовлетворенность сервисом
- **Отчет с детализацией по документам** показывает эффективность работы сотрудников по показателю времени обработки каждого талона в разрезе статусов
- **Итоги по дням:** отчет показывает долю оформления услуг на территории в срок; используется для ежедневного анализа норм обслуживания за период
- **Итоги по неделям:** отчет показывает долю оформления услуг на территории в срок; используется для понедельного анализа норм обслуживания за период
- **Итоги по месяцам:** отчет показывает долю оформления услуг на территории в срок; используется для укрупненного анализа норм обслуживания за период.

Настройка отчетов

Настройка отчетов реализована в два этапа:

- выбор данных на странице Отчетность
- выбор параметров вывода каждого отчета из раскрывающихся списков.

Страница отчетности

Вывод отчетности доступен Администратору и Менеджеру.

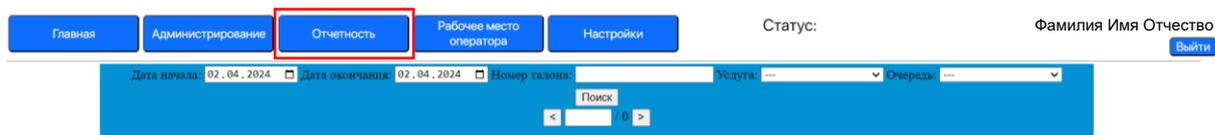


Рисунок 22. Страница отчетности

Период вывода отчетности, вид услуги и название очереди можно выбрать как на странице Отчетность, так и в каждом выводимом отчете.

Панель выбора конкретного отчета и настройки его параметров открывается и скрывается при нажатии значка шестеренки в правом верхнем углу поля вывода отчетов.

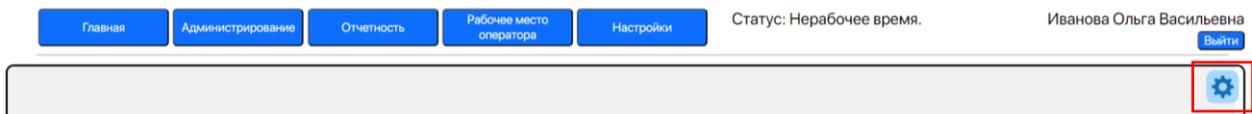


Рисунок 23. Выбор значений параметров отчета

Параметры настроек отчетов

Параметры вывода каждого отчета настраиваются при нажатии на значок шестеренки в правом верхнем углу, под кнопкой "Выйти":

- **Название** отчета: выбор из раскрывающегося списка предустановленных отчетов
- **Период вывода отчета**: даты и время начала и окончания отчетного периода; в раскрывающемся календаре реализована опция "Сегодня".
- **Очередь и территория**: терминал и территориальное подразделение (например, филиал, офис, зал, точка продаж, пункт выдачи, склад), в котором установлен терминал
- **Нормативы ожидания клиентом** бывают трех видов и представляют собой максимальное время ожидания посетителя в очереди (время в минутах):
 - Норма (желательное максимальное время ожидания)
 - Сверхнормы (допустимое максимальное время ожидания)
 - Критической нормы (предельное максимальное время ожидания).

Поля выбора отчета и параметров отчета отображены на рисунке ниже на примере Отчета по нормам обслуживания

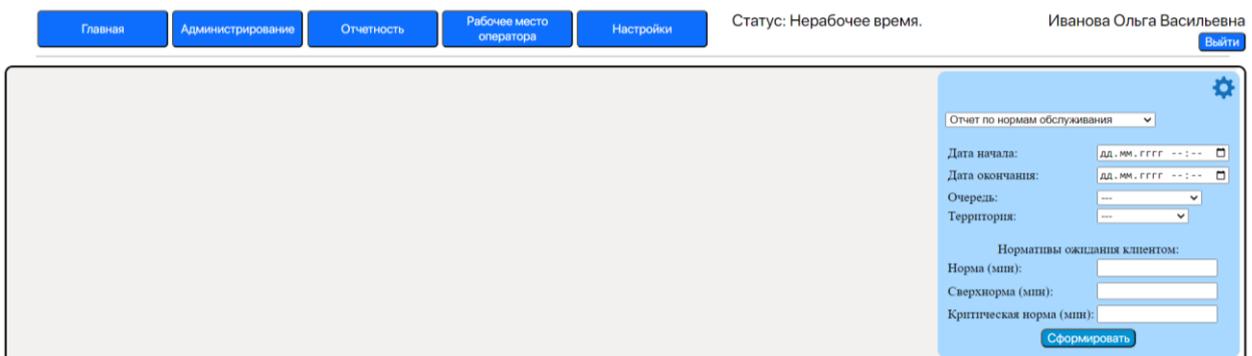


Рисунок 24. Поля выбора отчета и параметров отчета

Период вывода отчета

Период вывода любого отчета (дату начала и дату окончания, выбранные на странице Отчетности) можно откорректировать при настройке конкретного отчета. Кликнув на поле выбора даты, можно использовать любой из двух способов:

- ввести новую дату и время с клавиатуры
- выбрать значения в открывающемся календаре

Выбор периода вывода отчета из календаря отображен на рисунке ниже на примере Отчета с детализацией по документам.

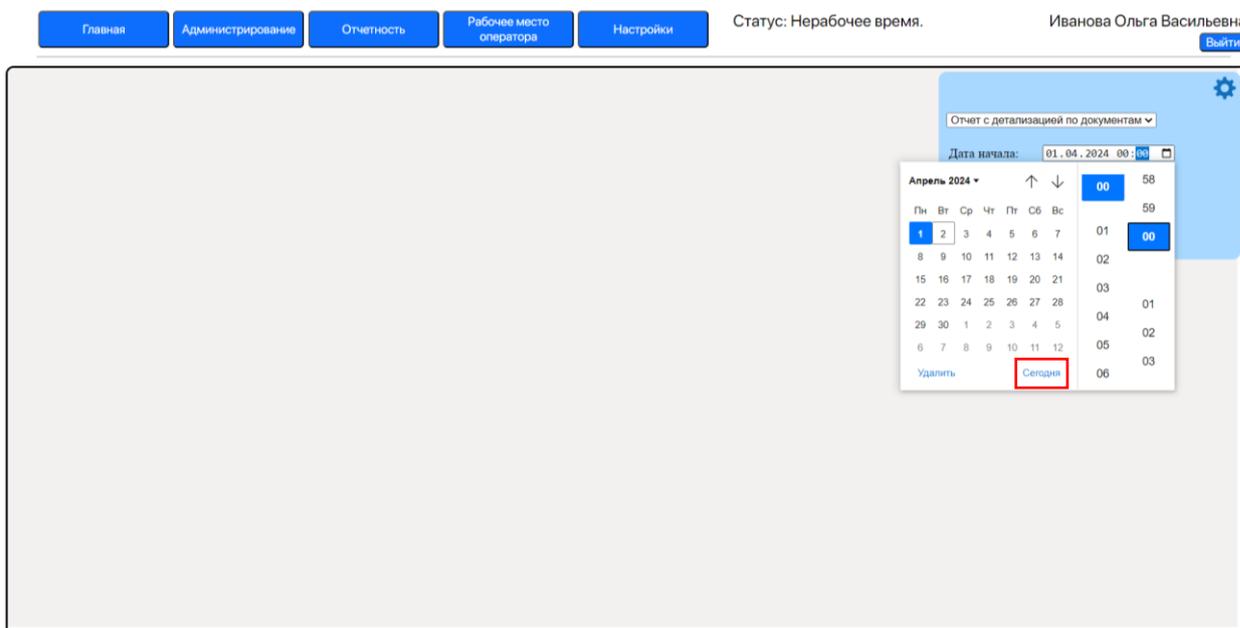


Рисунок 25. Выбор даты и времени начала отчетного периода в календаре

Выбор актуальной даты и времени окончания отчетного периода в календаре (Сегодня)

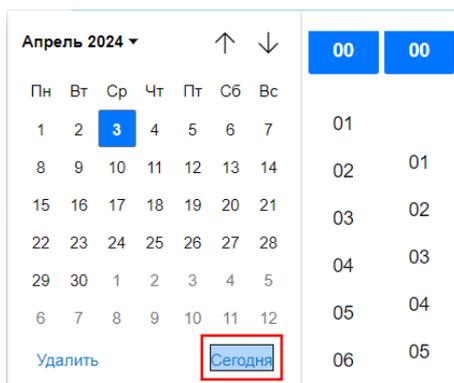
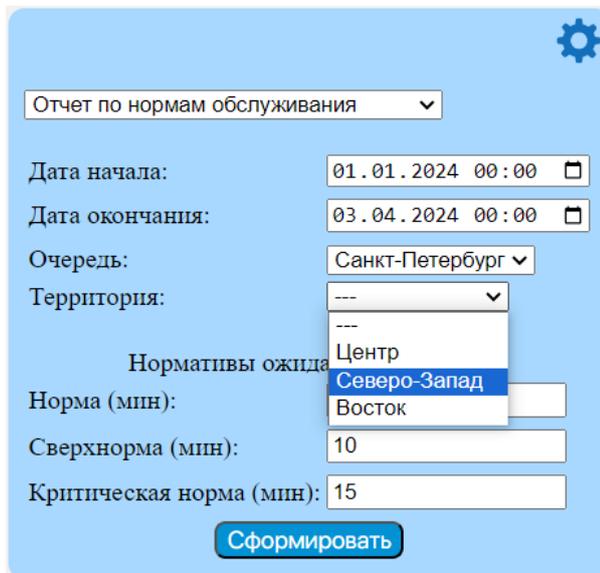


Рисунок 26. Выбор актуальной даты в календаре: сегодня

Очередь и территория

Выбор очереди и территории (например, филиала или офиса распределенной компании) осуществляется независимо. Важно выбирать очередь, которая есть на территории, иначе появится ошибка отсутствия данных для отображения.

Если очередь не выбрана, то отображаются все доступные данные по всем электронным очередям.



Отчет по нормам обслуживания

Дата начала: 01.01.2024 00:00

Дата окончания: 03.04.2024 00:00

Очередь: Санкт-Петербург

Территория: ---

Нормативы ожидания

Норма (мин):

Сверхнорма (мин): 10

Критическая норма (мин): 15

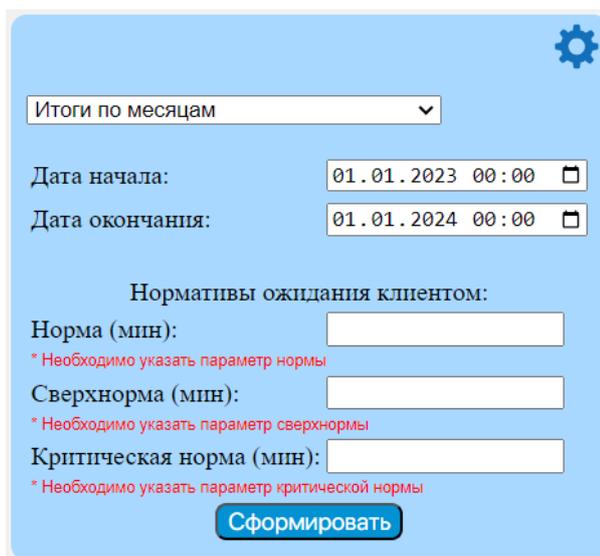
Сформировать

Рисунок 27. Выбор территории из раскрывающегося списка

Нормативы

В ряде отчетов необходимо указать нормативы ожидания клиентом: норму, сверхнорму и критическую норму (например, 5, 10 и 15 минут).

Если оставить поля нормативов пустыми, то отчет не сформируется.



Итоги по месяцам

Дата начала: 01.01.2023 00:00

Дата окончания: 01.01.2024 00:00

Нормативы ожидания клиентом:

Норма (мин):

* Необходимо указать параметр нормы

Сверхнорма (мин):

* Необходимо указать параметр сверхнормы

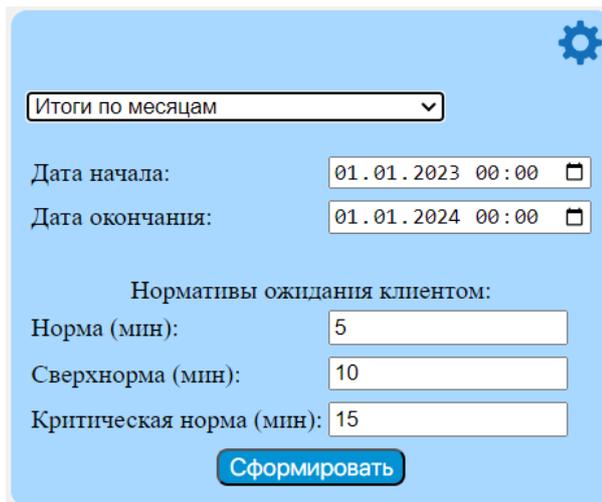
Критическая норма (мин):

* Необходимо указать параметр критической нормы

Сформировать

Рисунок 28. Необходимо заполнить 3 норматива

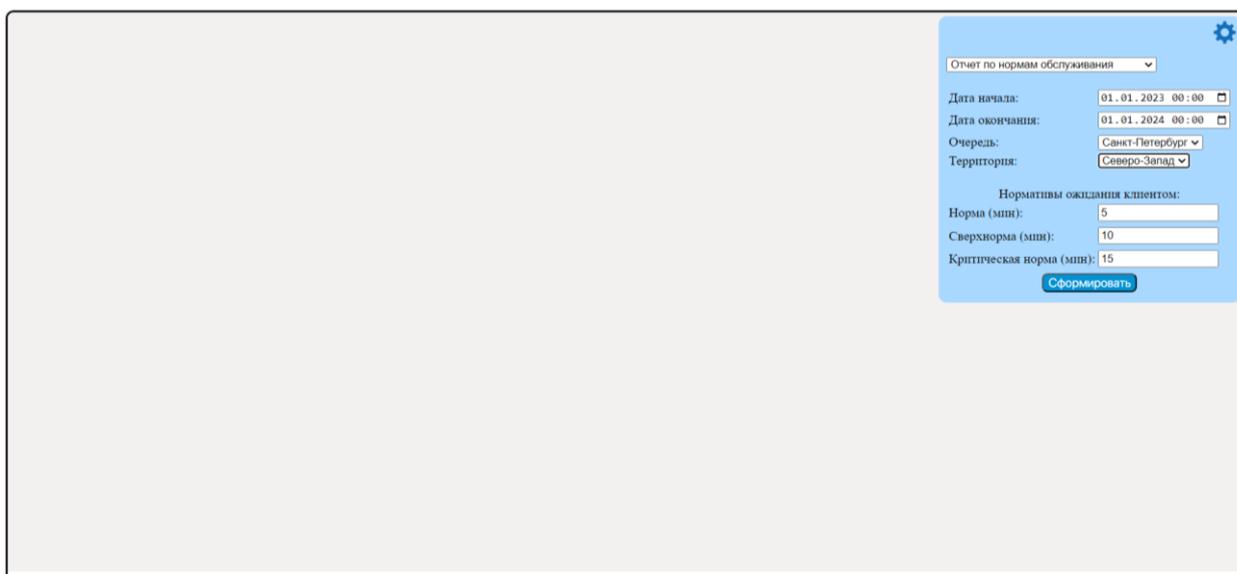
Пример заполнения нормативов показан на рисунке ниже.



The screenshot shows a light blue settings panel with a gear icon in the top right corner. At the top, there is a dropdown menu with the text "Итоги по месяцам". Below this are two date-time pickers: "Дата начала:" with the value "01.01.2023 00:00" and "Дата окончания:" with the value "01.01.2024 00:00". Underneath is a section titled "Нормативы ожидания клиентом:" containing three input fields: "Норма (мин):" with the value "5", "Сверхнорма (мин):" with the value "10", and "Критическая норма (мин):" with the value "15". At the bottom of the panel is a blue button labeled "Сформировать".

Рисунок 29. Пример заполнения нормативов

Введенные ранее значения сохраняются автоматически при выборе другого отчета.



The screenshot shows a large, empty light gray area on the left, representing a report list. On the right, there is a settings panel with a gear icon in the top right corner. The dropdown menu at the top is labeled "Отчет по нормам обслуживания". Below it are several fields: "Дата начала:" (01.01.2023 00:00), "Дата окончания:" (01.01.2024 00:00), "Очередь:" (Санкт-Петербург), and "Территория:" (Северо-Запад). The "Нормативы ожидания клиентом:" section is pre-filled with "Норма (мин):" (5), "Сверхнорма (мин):" (10), and "Критическая норма (мин):" (15). A blue "Сформировать" button is at the bottom.

Рисунок 30. Предзаполненные значения параметров нового отчета

Отчет по нормам обслуживания

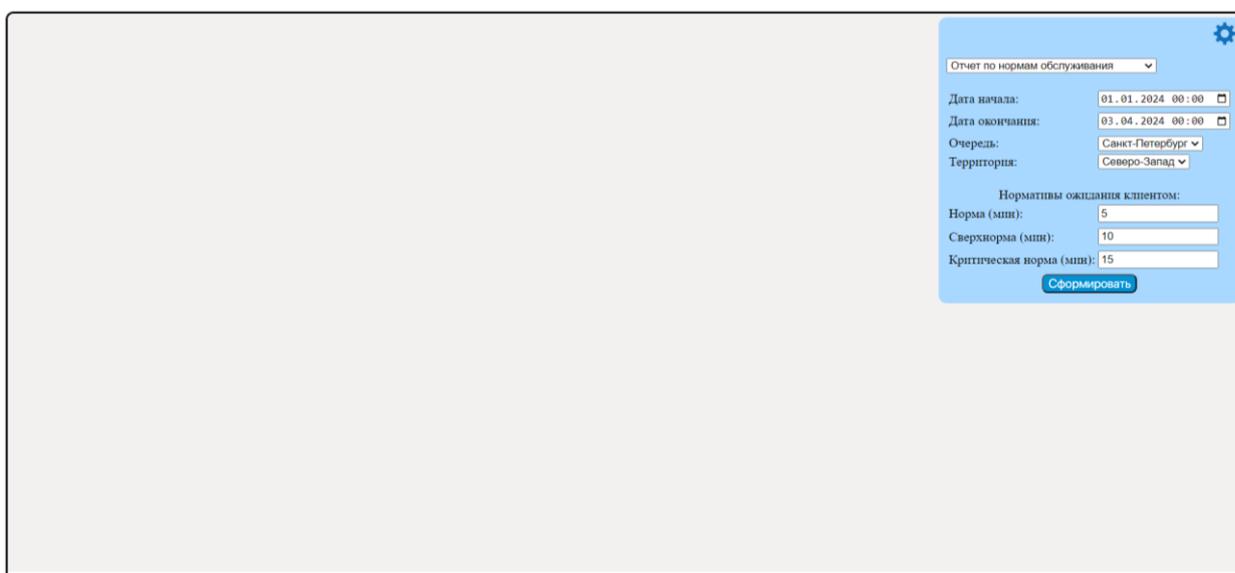
Отчет по нормам обслуживания отражает статистику соблюдения трех нормативов, заданных в параметрах вывода отчета: план-факт в относительном и в абсолютном выражении.

В левой части таблицы отображается доля талонов, обработанных в пределах заданного норматива, от общего количества талонов, выданных в выбранной очереди на указанной территории (в процентах).

В правой части таблицы отображается количество талонов, обработанных без превышения трех заданных нормативов. Для формирования отчета необходимо ввести значения трех нормативов.

Отчет выводится с детализацией по дням и группируется по неделям нарастающим итогом.

Выбор параметров вывода отчета



The screenshot shows a configuration panel for the 'Отчет по нормам обслуживания' (Report by service standards). The panel is light blue and contains the following fields:

- Report title: Отчет по нормам обслуживания (dropdown)
- Start date: 01.01.2024 00:00 (calendar icon)
- End date: 03.04.2024 00:00 (calendar icon)
- Queue: Санкт-Петербург (dropdown)
- Territory: Северо-Запад (dropdown)
- Section: Нормативы ожидания клиентом:
- Norm (min): 5 (input field)
- Overnorm (min): 10 (input field)
- Critical norm (min): 15 (input field)
- Button: Сформировать

Рисунок 31. Выбор параметров вывода отчета (пример)

Пример отчета по нормам обслуживания

Территория	Количество талонов	% Норматив, ожидание клиент	% Сверх нормы, ожидание клиент	% Критическая норма, ожидание клиент	% Сверхкритическая норма, ожидание клиент	Норма ожидание клиент	Сверхнорма ожидание клиент	Критическая норма ожидание клиент	Сверхкритическая норма ожидание клиент
Электронная очередь									
Итого в разрезе талонов (неделя)									
Дата									
Северо-Запад	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9	2	0
Санкт-Петербург	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9	2	0
14	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9	2	0
02 04 2024	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9	2	0
ИТОГО	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9	2	0

Рисунок 32. Отчет по нормам обслуживания: пример 1

Территория	Количество талонов	% Норматив, ожидание клиент	% Сверх нормы, ожидание клиент	% Критическая норма, ожидание клиент	% Сверхкритическая норма, ожидание клиент	Норма ожидание клиент	Сверхнорма ожидание клиент	Критическая норма ожидание клиент	Сверхкритическая норма ожидание клиент
Электронная очередь									
Итого в разрезе талонов (неделя)									
Дата									
Москва и МО	122682	97,73 %	1,79 %	0,31 %	0,17 %	119897	2196	379	210
Домодедово	17890	97,39 %	2,07 %	0,33 %	0,21 %	17423	371	59	37
1	88	93,18 %	4,55 %	1,14 %	1,14 %	82	4	1	1
03 01 2022	10	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10	0	0	0
04 01 2022	22	95,45 %	0,00 %	0,00 %	4,55 %	21	0	0	1
05 01 2022	39	92,31 %	7,69 %	0,00 %	0,00 %	36	3	0	0
06 01 2022	17	88,24 %	5,88 %	5,88 %	0,00 %	15	1	1	0
2	772	98,58 %	0,91 %	0,39 %	0,13 %	761	7	3	1
10 01 2022	113	99,12 %	0,00 %	0,88 %	0,00 %	112	0	1	0
11 01 2022	141	97,87 %	2,13 %	0,00 %	0,00 %	138	3	0	0
12 01 2022	121	99,17 %	0,00 %	0,00 %	0,83 %	120	0	0	1
13 01 2022	186	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	186	0	0	0
14 01 2022	149	97,99 %	1,34 %	0,67 %	0,00 %	146	2	1	0
15 01 2022	38	97,37 %	2,63 %	0,00 %	0,00 %	37	1	0	0
16 01 2022	24	91,67 %	4,17 %	4,17 %	0,00 %	22	1	1	0
3	897	97,99 %	1,90 %	0,11 %	0,00 %	879	17	1	0
17 01 2022	138	99,28 %	0,72 %	0,00 %	0,00 %	137	1	0	0
18 01 2022	179	99,44 %	0,56 %	0,00 %	0,00 %	178	1	0	0
19 01 2022	158	98,10 %	1,27 %	0,63 %	0,00 %	155	2	1	0
20 01 2022	170	98,82 %	1,18 %	0,00 %	0,00 %	168	2	0	0
21 01 2022	178	96,63 %	3,37 %	0,00 %	0,00 %	172	6	0	0
22 01 2022	48	91,67 %	8,33 %	0,00 %	0,00 %	44	4	0	0
23 01 2022	26	96,15 %	3,85 %	0,00 %	0,00 %	25	1	0	0
4	923	96,97 %	2,06 %	0,65 %	0,33 %	895	19	6	3

Рисунок 33. Отчет по нормам обслуживания: пример 2

Отчет с детализацией по документам

Это основной отчет об эффективности работы сотрудников с детализацией по статусам каждого талона.

Отчет показывает время обработки талонов в минутах и в процентах от общего.

Доступен выбор информации о каждом талоне: детальная информация о времени нахождения каждого талона в каждом статусе, - и о каждом сотруднике: о времени нахождения каждого пользователя Программного продукта в каждом статусе.

Время до изменения статуса отображается в минутах (абсолютная величина) и в процентах от общего (относительная величина).

Доступна группировка данных отчета по очередям и территориям.

Настройка параметров отчета с детализацией по документам отображена на рисунке ниже.

Вывести отчет можно нажатием на знак шестеренки в правом верхнем углу, не выходя из другого уже сформированного отчет (по нормам обслуживания на рисунке ниже).

Территория	Количество талонов	% Норматив, ожидание клиент	% Сверх нормы, ожидание клиент	% Критическая норма, ожидание клиент	% Сверхкритическая норма, ожидание клиент	Норма ожидание клиент	Сверхнорма о клиент
Итого в разрезе талонов (неделя)							
Дата							
Северо-Запад	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9
Санкт-Петербург	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9
14	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9
02 04 2024	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9
ИТОГО:	17	35,29 %	52,94 %	11,76 %	0,00 %	6	9

Отчет по нормам обслуживания

Отчет по нормам обслуживания

Отчет с детализацией по документам

Итого по дням

Итого по неделям

Итого по месяцам

Территория: Северо-Запад

Нормативы ожидания клиентом:

Норма (мин): 5

Сверхнорма (мин): 10

Критическая норма (мин): 15

[Сформировать](#)

Рисунок 34. Выбор другого отчета

Выбор очереди и территории (из выпадающего списка) производится независимо.

Отчет с детализацией по документам

Дата начала: 01.03.2024 00:00

Дата окончания: 22.03.2024 14:05

Очередь: Восточный

Территория: ---

Сформировать

- Москва и МО
- Восток
- Северо-запад

Рисунок 35. Настройка параметров Отчета с детализацией по документам

Рисунок 36. Выбор территории из выпадающего списка

При загрузке отчета с большим объемом данных появляется знак в левой части экрана.

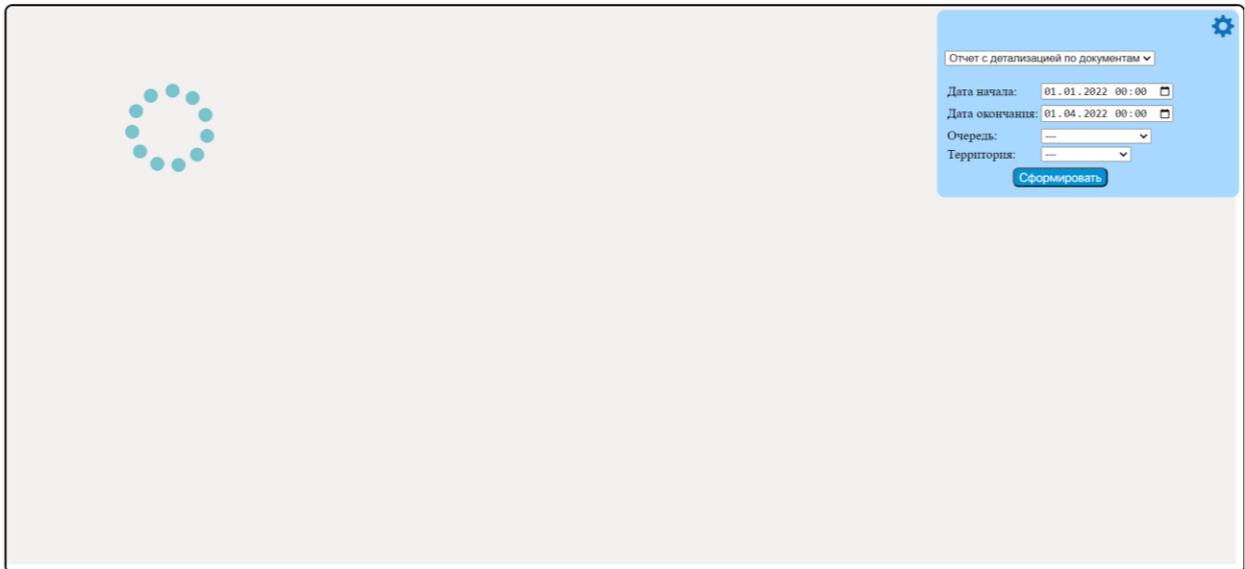


Рисунок 37. Загрузка отчета с большим объемом данных

Пример вывода Отчета с детализацией по документам

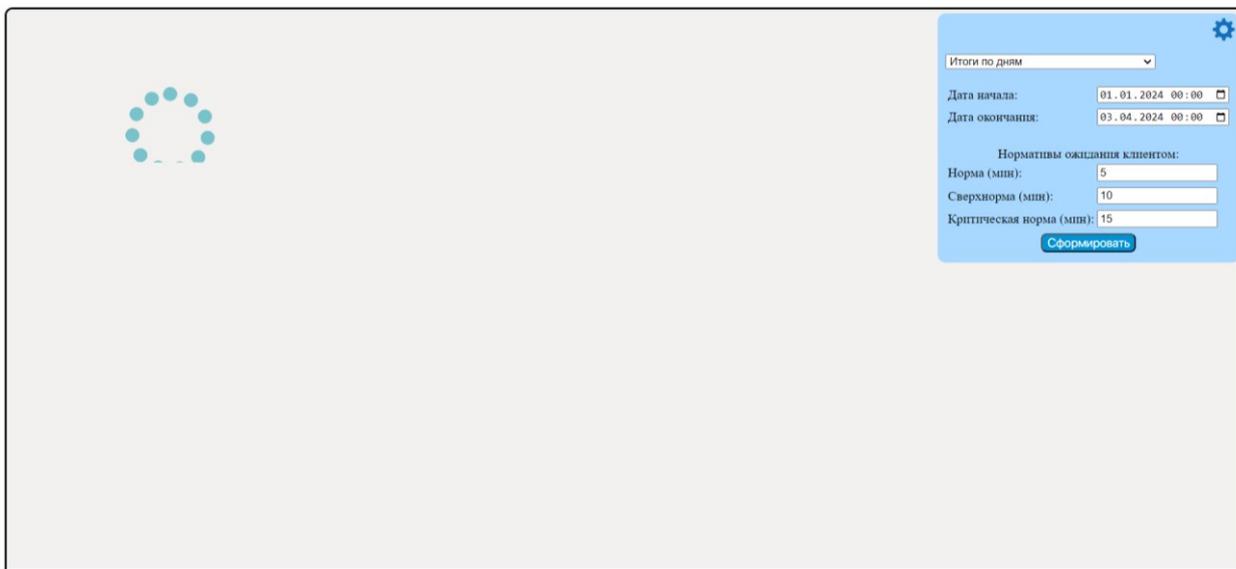
Электронная очередь	Сотрудник	Дата постановки в очередь	Количество документов	Талоны	Личное время	На рабочем месте	Количество отправок	Количество получений	Количество постоянных клиентов	Количество приема экспедиция	Количество выполненных заданий водителя	Время от постановки в очередь до начала приема (мин)	Время от постановки в очередь до начала приема (мин)	Время от постановки в очередь до окончания приема (мин)	Время от начала приема до окончания приема (по квитанциям) (мин)	Время от постановки в очередь до окончания приема (по квитанциям)	Итого рабочее время	Итого личное время	% Рабочего времени	% Личного времени	Итог	
Санкт-Петербург			17	17	0	4857	0	9	0	0	0	04.39	06.11	08.29	02.17	00.00	10.14	00.00	95,89 %	0,00 %	26.1	
Аймалетдинова Юндуз Мубиновна			8	8	0	108	0	3	0	0	0	04.17	05.54	07.50	01.56	00.00	18.02	00.00	99,71 %	0,00 %	01.4	
		2024-04-02 13:44:12.55	1	Талон ОП 8426 от 02.04.2024	-	-	-	0	0	0	0	00.00	01.57	03.05	01.07	00.00	00.00	-	-	-	-	-
		2024-04-02 13:44:57.749	1	Талон ОП 5764 от 02.04.2024	-	-	-	0	0	0	0	02.25	02.36	04.37	02.00	00.00	00.00	-	-	-	-	-
		2024-04-02 13:45:01.461	1	Талон ПГ 8823 от 02.04.2024	-	-	-	1	0	0	0	04.38	05.07	07.18	02.11	00.00	00.00	-	-	-	-	-
		2024-04-02 13:45:45.424	1	Талон ПГ 6671 от 02.04.2024	-	-	-	1	0	0	0	06.37	08.00	10.43	02.42	00.00	00.00	-	-	-	-	-
		2024-04-02 13:45:49.964	1	Талон ОП 3117 от 02.04.2024	-	-	-	0	0	0	0	10.43	10.54	11.50	00.56	00.00	00.00	-	-	-	-	-
		2024-04-02 14:00:36.747	1	Талон ОП 5567 от 02.04.2024	-	-	-	0	0	0	0	01.41	09.20	12.44	03.23	00.00	00.00	-	-	-	-	-

Рисунок 38. Пример вывода Отчета с детализацией по документам: полосы прокрутки справа и внизу

Отчет Итоги по дням

Отчет используется для анализа норм обслуживания за каждый день выбранного периода; показывает долю оформления услуг на территории в срок; выводится без детализации по терминалам (конкретным электронным очередям).

На рисунке ниже приведен пример настройки параметров отчета: название, даты начала и окончания, 3 норматива максимального времени ожидания посетителя в очереди.



The screenshot displays a configuration window for the 'Итоги по дням' report. The window has a light blue header with a gear icon in the top right corner. Below the header, there is a dropdown menu set to 'Итоги по дням'. The main area contains several input fields: 'Дата начала' with the value '01.01.2024 00:00', 'Дата окончания' with the value '03.04.2024 00:00', and three fields for service time norms: 'Норма (мин): 5', 'Сверхнорма (мин): 10', and 'Критическая норма (мин): 15'. A blue button labeled 'Сформировать' is located at the bottom right of the configuration panel. The background of the window is a light gray color with a faint circular logo consisting of several blue dots.

Рисунок 39. Настройка параметров отчета Итоги по дням

Пример вывода отчета "Итоги по дням"

Норматив	Ниже нормы	Критическое значение
94% - 100%	93.99% - 84%	менее 84%

Территория	02 апр.
Северо-Запад	35,29 %
Восток	50,00 %
ИТОГО:	38,10 %

Рисунок 40. Пример вывода отчета "Итоги по дням" на малой выборке данных

Норматив	Ниже нормы	Критическое значение
94% - 100%	93.99% - 84%	менее 84%

Территория	01 апр.	02 апр.	03 апр.	04 апр.	05 апр.	06 апр.	07 апр.	08 апр.	09 апр.	10 апр.	11 апр.	12 апр.	13 апр.	14 апр.	15 апр.	16 апр.	17 апр.	18 апр.	19 апр.	20 апр.	21 апр.	22 апр.	23 апр.	24 апр.	25 апр.	26 апр.	27 апр.	28 апр.	29 апр.	30 апр.
Москва и МО	99.14 %	88.69 %	72.73 %	96.36 %	93.34 %	99.20 %	99.51 %	98.12 %	89.96 %	100.00 %	98.45 %	97.84 %	98.48 %	97.19 %	97.07 %	88.39 %	100.00 %	97.61 %	98.60 %	96.78 %	98.33 %	97.97 %	86.76 %	100.00 %	97.44 %	98.51 %	98.30 %	98.98 %	96.61 %	87.95 %
Восток	98.36 %	83.33 %	-	99.66 %	98.28 %	98.83 %	100.00 %	100.00 %	97.22 %	-	100.00 %	99.02 %	100.00 %	99.25 %	98.64 %	100.00 %	-	100.00 %	99.05 %	98.92 %	99.49 %	99.09 %	100.00 %	-	99.68 %	99.37 %	99.26 %	98.81 %	100.00 %	100.00 %
Северо-запад	99.08 %	100.00 %	-	94.30 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	98.01 %	100.00 %	-	99.30 %	97.75 %	100.00 %	99.53 %	98.45 %	100.00 %	-	98.53 %	100.00 %	98.65 %	100.00 %	99.01 %	92.00 %	-	94.65 %	98.30 %	100.00 %	99.58 %	98.19 %	97.96 %
ИТОГО:	99.03 %	91.67 %	72.73 %	96.60 %	95.03 %	99.24 %	99.64 %	98.35 %	92.90 %	100.00 %	98.86 %	98.07 %	98.90 %	97.76 %	97.43 %	91.07 %	100.00 %	98.17 %	98.96 %	97.29 %	98.69 %	98.22 %	88.58 %	100.00 %	97.27 %	98.63 %	98.61 %	99.03 %	97.24 %	90.83 %

Рисунок 41. Пример вывода отчета "Итоги по дням" на большей выборке данных

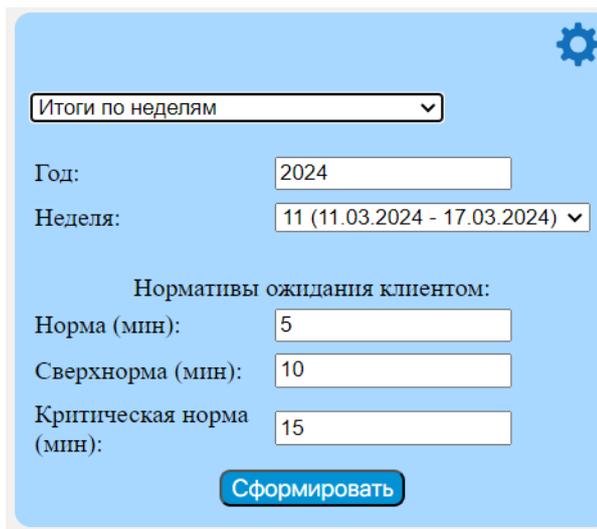
Отчет Итоги по неделям

Отчет используется для анализа норм обслуживания за каждую неделю выбранного периода; показывает долю оформления услуг на территории в срок; выводится без детализации по терминалам (конкретным электронным очередям).

На рисунке ниже приведен пример настройки обязательных параметров отчета: название, даты начала и окончания, 3 норматива максимального времени ожидания посетителя в очереди.

Для формирования отчета нормативы заполнять необходимо.

Пример заполнения параметров отчета Итоги по неделям приведен на рисунке ниже.



The screenshot shows a configuration form for the 'Итоги по неделям' report. At the top right is a gear icon. Below it is a dropdown menu with 'Итоги по неделям' selected. The form includes the following fields:

- Год: 2024
- Неделя: 11 (11.03.2024 - 17.03.2024)
- Нормативы ожидания клиентом:
 - Норма (мин): 5
 - Сверхнорма (мин): 10
 - Критическая норма (мин): 15

At the bottom of the form is a blue button labeled 'Сформировать'.

Рисунок 42. Формирование отчета "Итоги по неделям"

Пример вывода отчета "Итоги по неделям"

Норматив	Ниже нормы	Критическое значение
94% - 100%	93.99% - 84%	менее 84%

Территория	14 неделя		
	№ недели	02 апр.	03 апр.
Северо-Запад	35,29 %	35,29 %	-
Восток	81,82 %	50,00 %	100,00 %
Центр	100,00 %	-	100,00 %
ИТОГО:	55,17 %	38,10 %	100,00 %

Рисунок 43. Пример вывода отчета "Итоги по дням" на малой выборке данных

Норматив	Ниже нормы	Критическое значение
94% - 100%	93.99% - 84%	менее 84%

Территория	№ недели						14 неделя						
	9	10	11	12	13	14	04 апр.	05 апр.	06 апр.	07 апр.	08 апр.	09 апр.	10 апр.
Москва и МО	97.76 %	98.14 %	97.85 %	97.79 %	98.37 %	97.10 %	96.36 %	93.34 %	99.20 %	99.51 %	98.12 %	89.96 %	100.00 %
Восток	99.36 %	99.37 %	98.61 %	98.28 %	99.00 %	99.25 %	99.66 %	98.28 %	98.83 %	100.00 %	100.00 %	97.22 %	-
Северо-запад	99.32 %	98.84 %	99.11 %	98.93 %	97.06 %	98.38 %	94.30 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	98.01 %	100.00 %	-
ИТОГО:	98.19 %	98.44 %	98.11 %	98.02 %	98.27 %	97.59 %	96.60 %	95.03 %	99.24 %	99.64 %	98.35 %	92.90 %	100.00 %

Рисунок 44. Пример вывода отчета "Итоги по дням" на большей выборке данных

Отчет Итоги по месяцам

Отчет используется для анализа норм обслуживания за каждый месяц выбранного периода; показывает долю оформления услуг на территории в срок; выводится без детализации по терминалам (конкретным электронным очередям).

На рисунке ниже приведен пример настройки параметров отчета: название, даты начала и окончания, 3 норматива максимального времени ожидания посетителя в очереди.

Рисунок 45. Пример настройки параметров отчета Итоги по месяцам

Пример вывода отчета "Итоги по месяцам" за один месяц приведен на рисунке ниже.

Территория	Месяц
	апр. 2024
Северо-Запад	-
до 5-и минут	35,29 %
до 10-и минут	52,94 %
до 15-и минут	11,76 %
более 15-и минут	0,00 %
Восток	-
до 5-и минут	50,00 %
до 10-и минут	0,00 %
до 15-и минут	0,00 %
более 15-и минут	50,00 %
ИТОГО:	-
до 5-и минут	38,10 %
до 10-и минут	42,86 %
до 15-и минут	9,52 %
более 15-и минут	9,52 %
Норматив (94%)	94,00 %

Рисунок 46. Пример вывода отчета "Итоги по месяцам" за один месяц

Вывод отчета за длительный период может занять некоторое время; при этом появляется знак в левой части экрана.

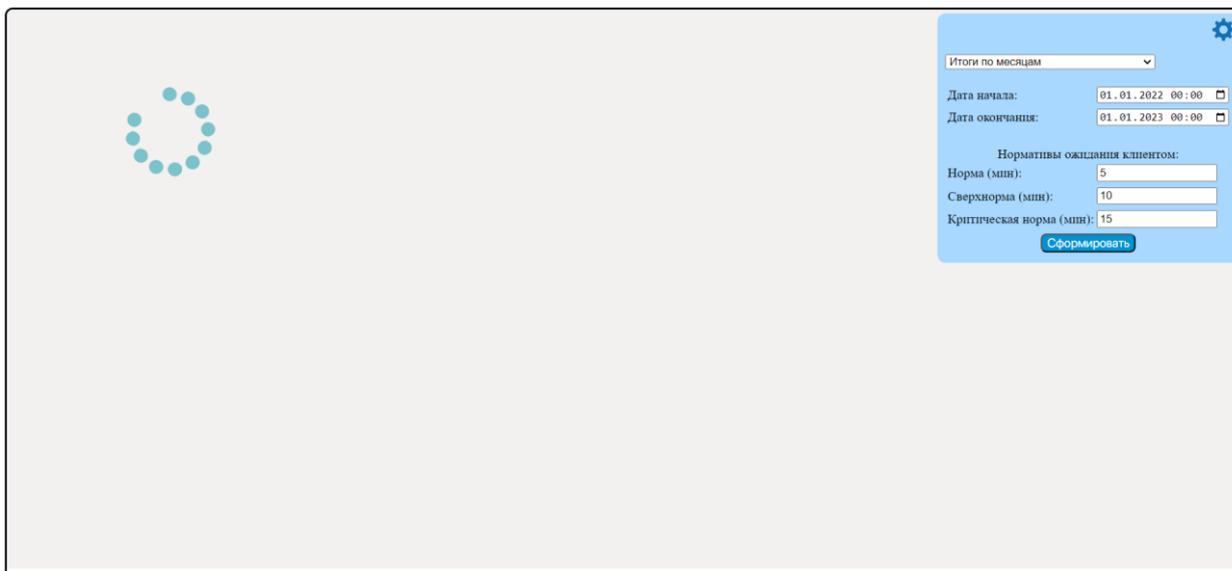


Рисунок 47. Формирование отчета "Итоги по месяцам" за год

Пример вывода отчета "Итоги по месяцам" за год

Территория	Месяц					
	январь 2022	февраль 2022	март 2022	апрель 2022	май 2022	июнь 2022
Москва и МО	-	-	-	-	-	-
до 5-и минут	98.30 %	98.09 %	97.94 %	97.44 %	96.74 %	0.00 %
до 10-и минут	1.40 %	1.59 %	1.73 %	1.88 %	2.43 %	100.00 %
до 15-и минут	0.18 %	0.23 %	0.20 %	0.43 %	0.54 %	0.00 %
более 15-и минут	0.12 %	0.09 %	0.13 %	0.25 %	0.29 %	0.00 %
Северо-запад	-	-	-	-	-	-
до 5-и минут	95.94 %	92.38 %	98.59 %	98.58 %	98.42 %	-
до 10-и минут	3.17 %	5.16 %	1.25 %	1.41 %	1.02 %	-
до 15-и минут	0.78 %	1.27 %	0.16 %	0.00 %	0.48 %	-
более 15-и минут	0.10 %	1.19 %	0.00 %	0.02 %	0.08 %	-
Восток	-	-	-	-	-	-
до 5-и минут	98.20 %	96.87 %	98.89 %	99.38 %	96.49 %	-
до 10-и минут	1.24 %	2.95 %	1.09 %	0.57 %	3.21 %	-
до 15-и минут	0.23 %	0.10 %	0.02 %	0.03 %	0.19 %	-
более 15-и минут	0.33 %	0.08 %	0.00 %	0.02 %	0.11 %	-
ИТОГО	-	-	-	-	-	-
до 5-и минут	97.98 %	97.09 %	98.16 %	97.87 %	96.94 %	0.00 %
до 10-и минут	1.61 %	2.31 %	1.58 %	1.63 %	2.34 %	100.00 %
до 15-и минут	0.27 %	0.36 %	0.17 %	0.32 %	0.48 %	0.00 %
более 15-и минут	0.14 %	0.24 %	0.09 %	0.18 %	0.23 %	0.00 %
Норматив (94%)	94.00 %	94.00 %	94.00 %	94.00 %	94.00 %	94.00 %

Рисунок 48. Пример вывода отчета "Итоги по месяцам" за год

В правом верхнем углу поля вывода любого отчета есть знак шестеренки, позволяющий выбрать, настроить и сформировать новый отчет.

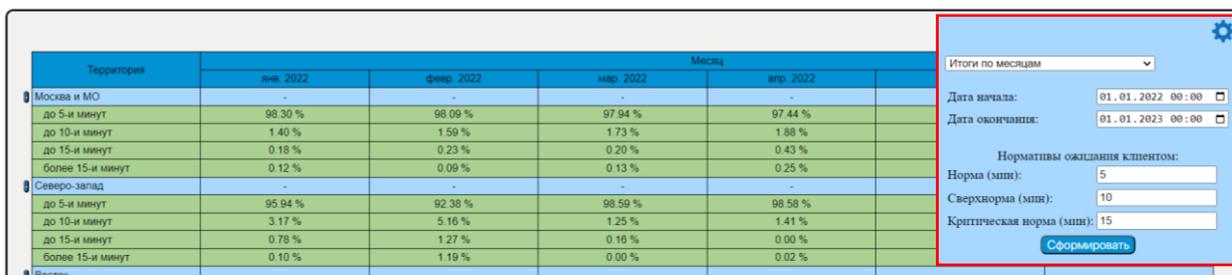


Рисунок 49. При нажатии на знак шестеренки отображаются параметры вывода нового отчета

Возможные ошибки при выводе отчетности

Ошибка "Не найдено данных для отображения"

Ошибка отображается при неверном выборе периода (когда данных за этот период времени нет в базе данных) и при неверном выборе сочетания очереди и территории (когда данных для выбранного сочетания нет в базе данных).

Поиск данных для отображения

Для исправления ошибки "Нет данных для отображения по указанным параметрам" необходимо перейти на страницу "Отчетность", выбрать даты начала и окончания, услугу и очередь, нажать кнопку "Поиск" и проверить, что в базе есть данные за указанный период по выбранной услуге для этой очереди.

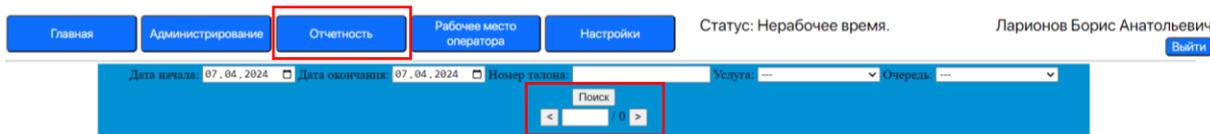


Рисунок 50. Поиск данных для отображения

Вывод доступных для отображения данных

The screenshot shows the same interface as Figure 50, but with the search results table displayed. The search criteria are 'Дата начала: 01.01.2023', 'Дата окончания: 22.03.2024', and 'Номер талона:'. The search bar shows '1' in the input field.

Талон	Дата создания	Дата печати	Дата распределения	Дата начала обслуживания	Дата завершения обслуживания	Статус	Услуга	Очередь	Менеджер	Контрагент	Капитаншип
ПГ 9605	10.10.2023 15:51	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ПГ 5808	10.10.2023 16:32	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОП 0754	10.10.2023 16:32	-	-	-	-	В очереди	Отправить и получить	Восточный	-	-	-
ПГ 3715	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ПГ 2384	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОП 7838	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Отправить и получить	Восточный	-	-	-
ОГ 6429	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Отправить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
БС 0355	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Сформирование водителя-экспедитора БСТК	Восточный	-	-	-
ПГ 5023	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОГ 8402	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Отправить груз - оплата получатель	Восточный	-	-	-
ОГ 2438	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Отправить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОП 1204	10.10.2023 16:34	-	-	-	-	В очереди	Отправить и получить	Восточный	-	-	-
ПГ 4649	10.10.2023 17:03	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОП 4243	10.10.2023 17:03	-	-	-	-	В очереди	Отправить и получить	Восточный	-	-	-
ПГ 0539	10.10.2023 17:03	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОГ 2619	10.10.2023 17:03	-	-	-	-	В очереди	Отправить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-
ОГ 2035	10.10.2023 17:03	-	-	-	-	В очереди	Отправить груз - оплата получатель	Восточный	-	-	-
БС 9433	10.10.2023 17:03	-	-	-	-	В очереди	Сформирование водителя-экспедитора БСТК	Восточный	-	-	-
ПГ 5281	10.10.2023 17:50	-	-	-	-	В очереди	Получить груз - оплата отправитель	Восточный	-	-	-

Рисунок 51. Вывод доступных для отображения данных

Ошибка "Задания не существует"

Ошибка "Задания не существует" отображается при отмене вывода предыдущего отчета: выборе нового отчета до вывода предыдущего (когда задание удалено).

Ошибка исправления не требует: новый отчет, запущенный вместо отмененного, выводится автоматически.

Обновления отчетности

Программный продукт Электронная очередь регулярно развивается: новые возможности появляются, прежние расширяются. Разработка новых отчетов и дополнение существующих отчетов новыми функциями, а также доработки предусмотрены в формате выпуска новых версий.

3.6. Рабочее место оператора

Основная часть страницы "Рабочее место оператора" состоит из четырех частей:

- название очереди и количество ожидающих в очереди
- номер окна и данные оператора: фамилия, имя, отчество и статус
- информация о талонах на паузе и кнопки "Создать талон" и "Вернуть в работу" (возвращает в работу талон на паузе)
- таблица с цветовой легендой статусов талона и информацией об оказании услуг сотрудником на данном рабочем месте.

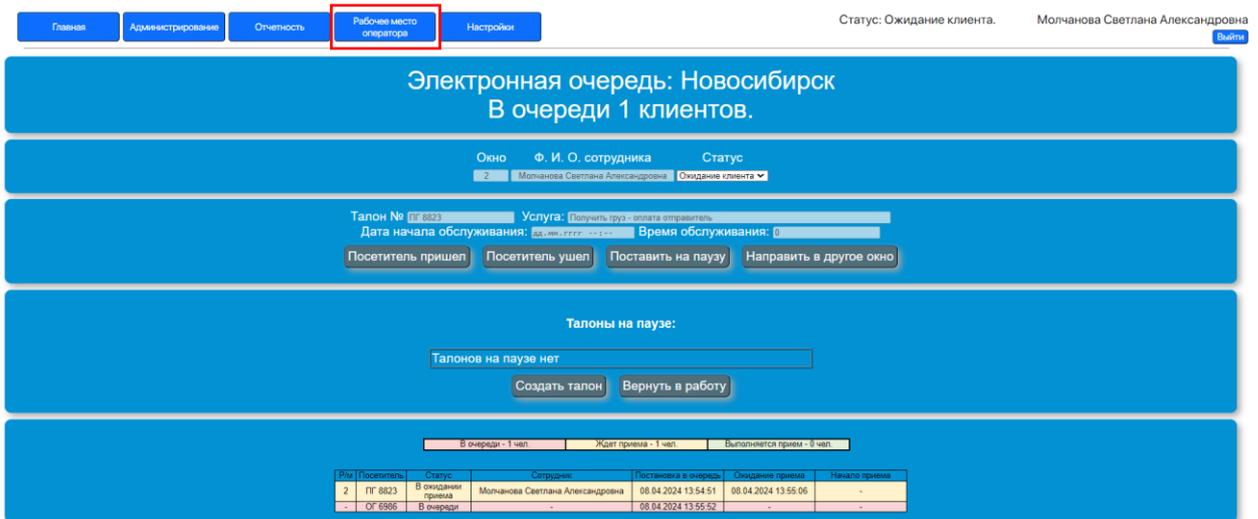


Рисунок 52. Рабочее место оператора

При изменении статуса сотрудника, а также в случае превышения порога количества талонов в выбранной очереди, заданного на вкладке "Настройки очереди", в правом нижнем углу страницы появляются информационные сообщения (см. рисунки ниже).

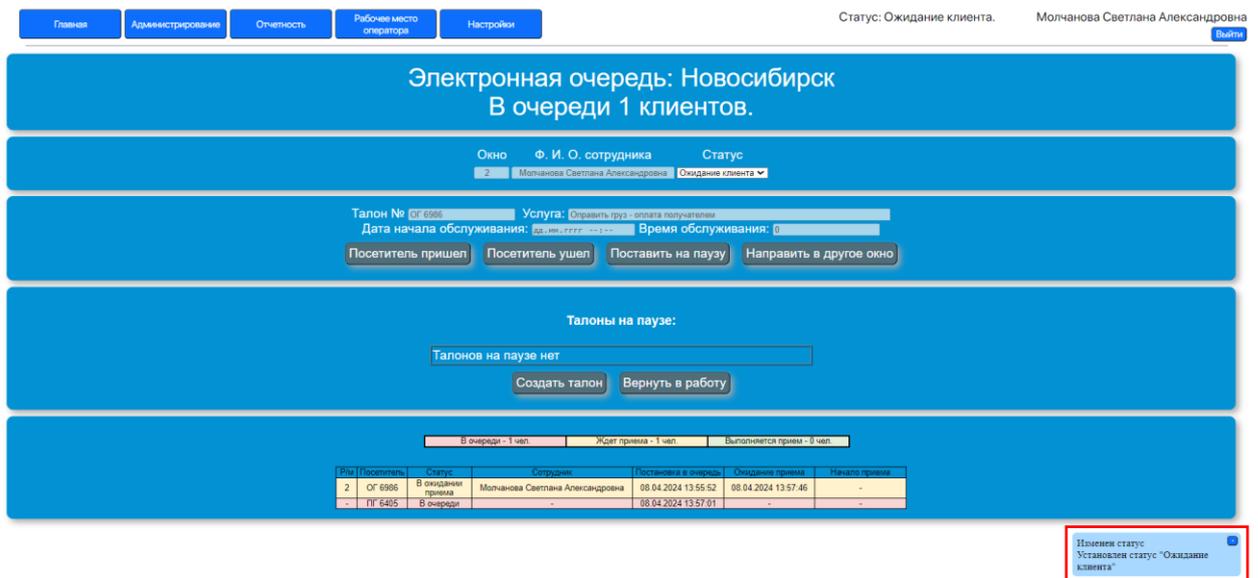


Рисунок 53. Информационное сообщение в правом нижнем углу Рабочего места оператора: пример 1

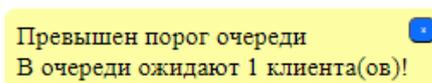


Рисунок 54. Информационное сообщение в правом нижнем углу Рабочего места оператора: пример 2

3.7. Настройки

Настройка программы, клиентских устройств и справочников осуществляется на странице "Настройки" в боковой панели (слева на рисунке ниже):

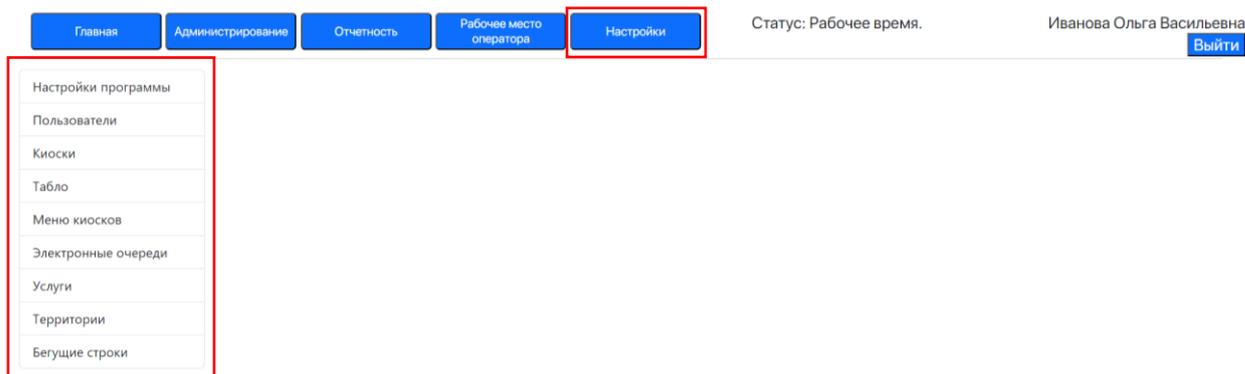


Рисунок 55. Страница настроек. Меню настроек в боковой панели (слева)

Настройки программы

Настройки программы описаны на рисунке ниже:

- **Время бездействия:** время в часах до перевода бездействующего пользователя в статус "Нерабочее время"
- **Включить распределение талонов:** переключатель распределения талонов (активен на рисунке ниже).

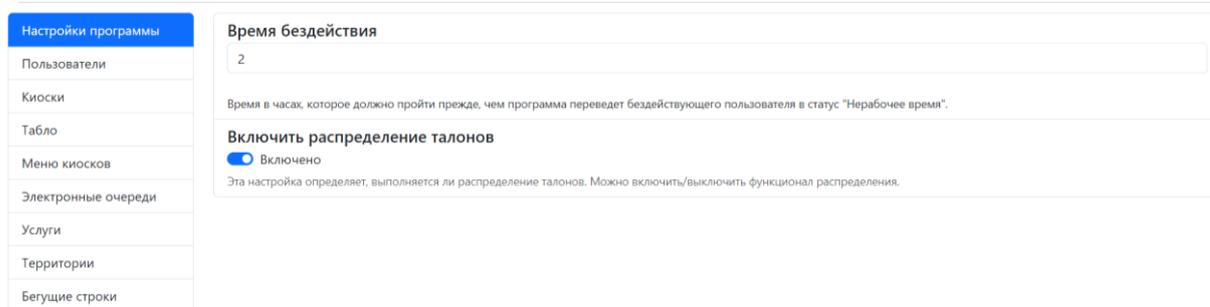


Рисунок 56. Настройки программы

Настройки киосков

Настройки киосков осуществляются для каждого устройства отдельно.

Имя	Имя для поиска	IP	IP для поиска	Статус
Киоск Булатниково		10.1.57.119		25.05.2022 13:55:08.Скоро закончится бумага
Киоск Восточный		10.1.56.172		25.05.2022 14:03:35.Скоро закончится бумага
Киоск Долгопрудный		10.89.51.201		25.05.2022 13:56:53.Скоро закончится бумага
Киоск Домодедово		10.1.59.183		25.05.2022 14:03:19. Принтер работает нормально
Киоск Запальный		10.1.54.107		25.05.2022 13:58:32. Принтер работает нормально
Киоск Нижний новгород		10.50.50.61		25.05.2022 14:05:12. Принтер работает нормально
Киоск Новосибирск		192.168.51.117		25.05.2022 13:59:54. Принтер работает нормально
Киоск тест		0:0:0:0:0:1		
Киоск Южный		10.1.58.101		25.05.2022 13:59:40. Принтер работает нормально
Киоск Ярославский		10.1.55.111		25.05.2022 13:58:24. Принтер работает нормально
Тест восточка		10.1.85.120		
Тест для пилера		10.1.85.21		12.10.2023 16:51:18. Принтер работает нормально

Рисунок 57. Страница "Настройки". Пункт меню "Кiosки"

Для вывода информации о конкретном устройстве необходимо выбрать его левой кнопкой мыши из списка устройств. Если список устройств выходит за нижнюю границу экрана, то справа появляется полоса прокрутки.

Имя	Имя для поиска	IP	IP для поиска	Статус
Киоск Булатниково		10.1.57.119		25.05.2022 13:55:08.Скоро закончится бумага
Киоск Восточный		10.1.56.172		25.05.2022 14:03:35.Скоро закончится бумага
Киоск Долгопрудный		10.89.51.201		25.05.2022 13:56:53.Скоро закончится бумага
Киоск Домодедово		10.1.59.183		25.05.2022 14:03:19. Принтер работает нормально
Киоск Запальный		10.1.54.107		25.05.2022 13:58:32. Принтер работает нормально
Киоск Нижний новгород		10.50.50.61		25.05.2022 14:05:12. Принтер работает нормально
Киоск Новосибирск		192.168.51.117		25.05.2022 13:59:54. Принтер работает нормально
Киоск тест		0:0:0:0:0:1		
Киоск Южный		10.1.58.101		25.05.2022 13:59:40. Принтер работает нормально
Киоск Ярославский		10.1.55.111		25.05.2022 13:58:24. Принтер работает нормально

Сохранить **Закрыть**

Имя 705115
 Киоск Восточный

IP
 10.1.56.172

Очередь
 Восточный

Комментарий

Активен
 Неактивен

Тестовый
 Рабочий

Перезагрузить
 Ничего не произойдет

Рисунок 58. Информация о выбранном устройстве

Настройки табло

На рисунках ниже показаны примеры информационных табло, которые видит посетитель: две версии дизайна.



Рисунок 59. Информационное табло: версия дизайна 1



Рисунок 60. Информационное табло: версия дизайна 2

В версии дизайна 2 доступен функционал бегущих строк.



У нас появился новый прс

Рисунок 61. Информационное табло: версия дизайна 2 с бегущей строкой

Программный продукт Электронная очередь постоянно совершенствуется; новые версии дизайна планируются в новых релизах.

Настройки табло осуществляются для каждого устройства отдельно.

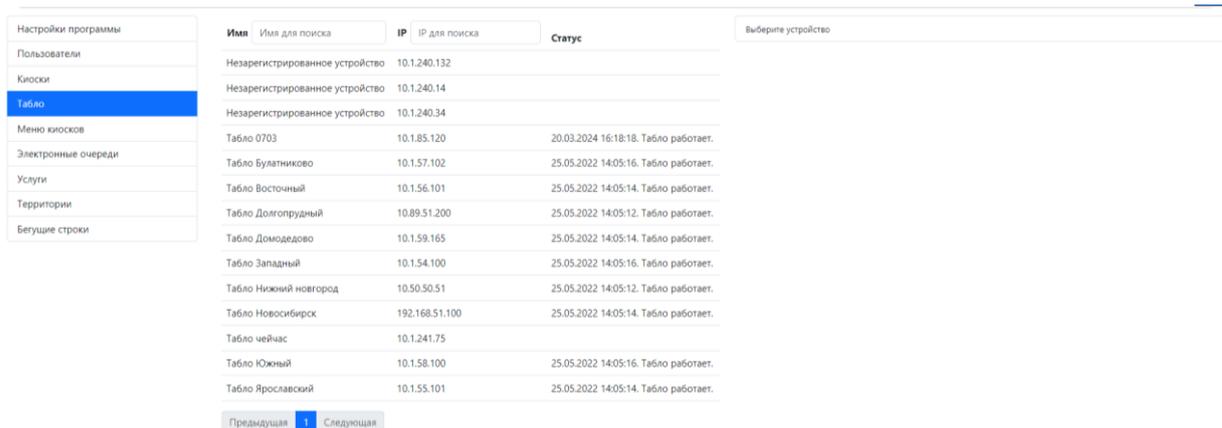


Рисунок 62. Страница "Настройки". Пункт меню "Табло"

Для вывода информации о конкретном устройстве необходимо выбрать его левой кнопкой мыши в списке устройств.

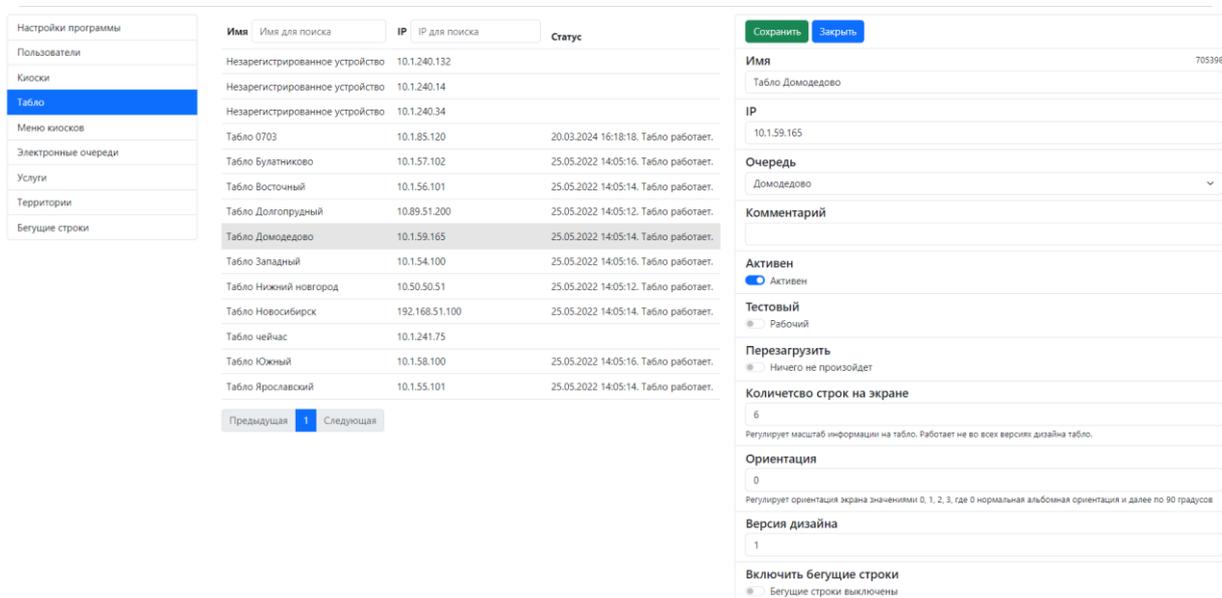


Рисунок 63. Информация о выбранном устройстве

Меню киосков

На рисунках ниже показаны примеры меню киоска, которое видит посетитель (три экрана).



Рисунок 64. Меню киоска: первый экран

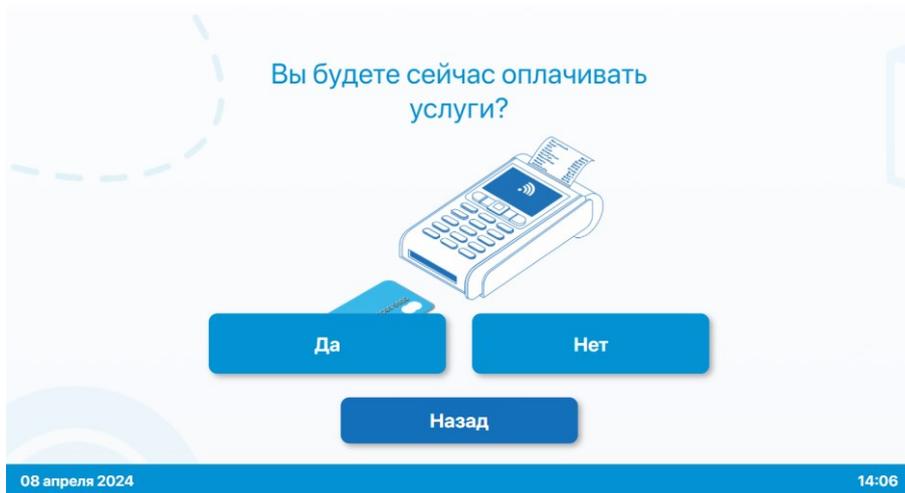


Рисунок 65. Меню киоска: второй экран

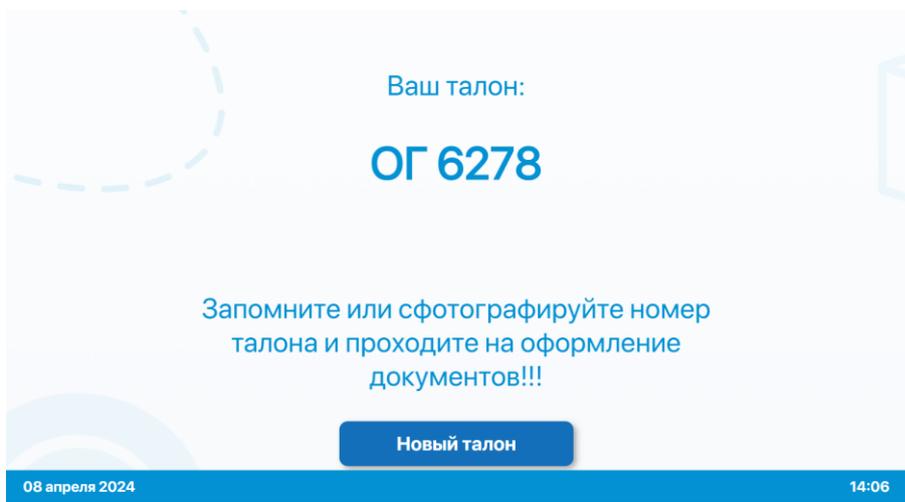


Рисунок 66. Меню киоска: третий экран

Настройки "Меню киосков" позволяют создавать, удалять и редактировать элементы меню.

Ниже приведены примеры меню киосков для транспортной компании.



Рисунок 67. Страница настроек: Меню киосков

Для вывода информации о пункте меню необходимо выбрать его левой кнопкой мыши в списке.

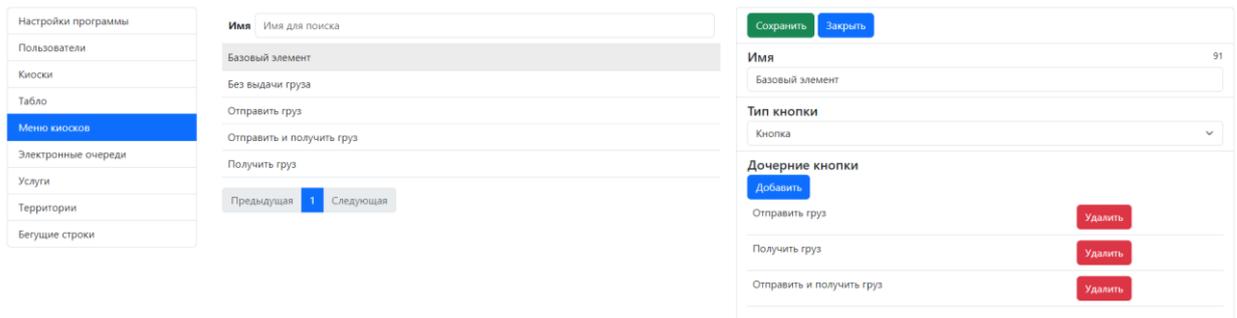


Рисунок 68. Редактируемый пункт меню киосков "Базовый элемент"



Рисунок 69. Редактируемый пункт меню киосков "Без выдачи грузов"

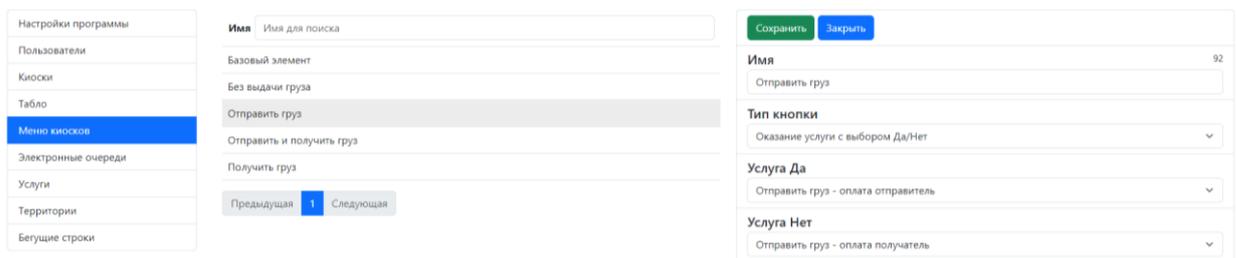


Рисунок 70. Редактируемый пункт меню киосков "Отправить груз"



Рисунок 71. Редактируемый пункт меню киосков "Отправить и получить груз"

<ul style="list-style-type: none"> Настройки программы Пользователи Кiosки Табло <li style="background-color: #007bff; color: white;">Меню киосков Электронные очереди Услуги Территории Бегущие строки 	<p>Имя <input type="text" value="Имя для поиска"/></p> <p>Базовый элемент</p> <p>Без выдачи груза</p> <p>Отправить груз</p> <p>Отправить и получить груз</p> <p>Получить груз</p> <p> <input type="button" value="Предыдущая"/> <input checked="" type="button" value="1"/> <input type="button" value="Следующая"/> </p>	<p> <input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Закрыть"/> </p> <p>Имя 93</p> <p><input type="text" value="Получить груз"/></p> <p>Тип кнопки</p> <p><input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; width: 100%;" type="text" value="Оказание услуг"/></p> <p>Услуга</p> <p><input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc; width: 100%;" type="text" value="Получить груз - оплата отправитель"/></p>
--	--	--

Рисунок 72. Редактируемый пункт меню киосков "Получить груз"

Настройка электронных очередей

Настройки электронных очередей позволяют добавлять и редактировать очереди.

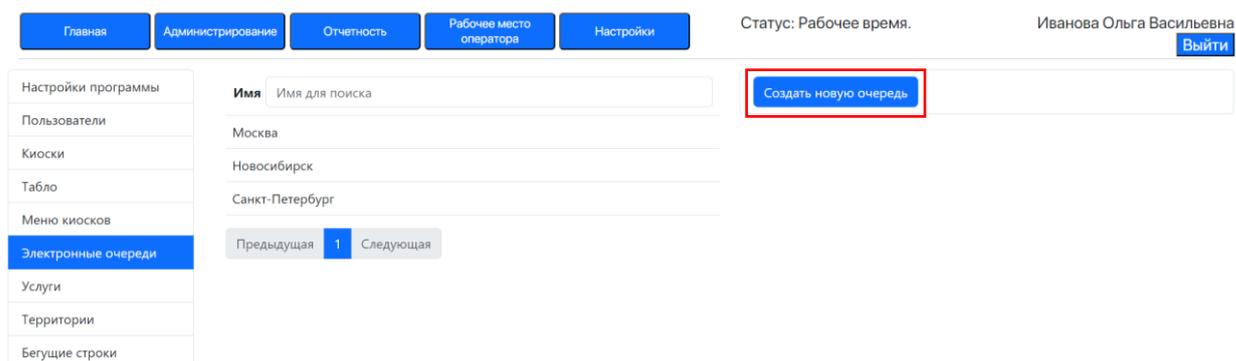


Рисунок 73. Кнопка "Создать новую очередь"

Настройки выбранной очереди позволяют переименовать ее, создать связь очереди с группой кнопок Меню киоска и с территорией, включить и выключить очередь и печать талонов.

Группа кнопок Меню киоска определяет, какое Меню киоска используется в выбранной электронной очереди.

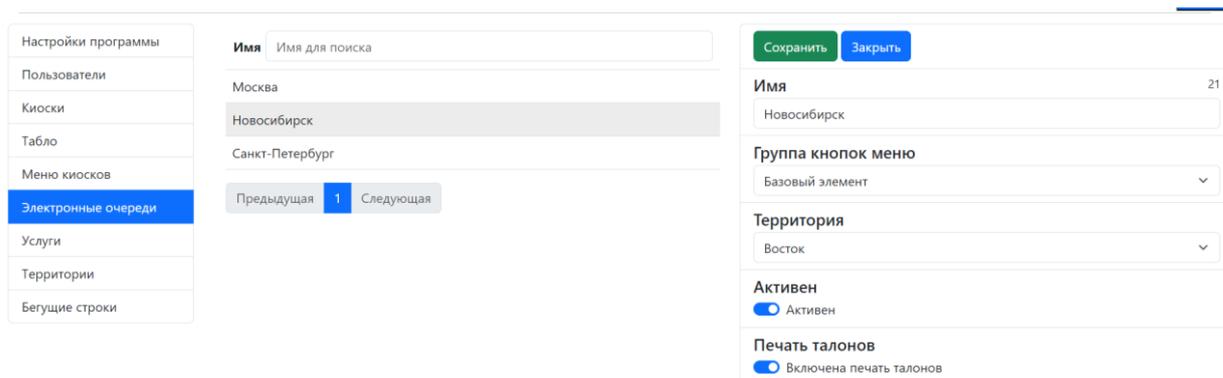


Рисунок 74. Настройки выбранной электронной очереди: очередь активна, печать талонов включена

Настройки услуг

Настройки перечня услуг позволяют добавлять и редактировать услуги.

Ниже приведен пример перечня услуг для транспортной компании.

The screenshot shows a sidebar menu on the left with 'Услуги' (Services) selected. The main content area has a search field labeled 'Имя' (Name) with the placeholder 'Имя для поиска'. Below the search field is a list of services:

- Опрать груз - оплата получателем
- Отправить груз - оплата отправитель
- Отправить и получить
- Получить груз - оплата отправитель
- Получить груз - оплата получатель

At the top right, there is a blue button 'Создать новый элемент меню' (Create new menu item). At the bottom of the list, there are navigation buttons: 'Предыдущая' (Previous), '1', and 'Следующая' (Next).

Рисунок 75. Настройки услуг. Пример перечня услуг транспортной компании

Настройки выбранной услуги позволяют переименовать ее, изменить приоритет, тип и префикс (код) услуги, а также включать и выключать вывод услуги на табло, позволять ставить оформление услуги на паузу.

Обслуживание сотрудников: пункт активен при оказании внутренних услуг (оформляемых в пределах Компании).

Приоритет: чем больше значение, тем выше приоритет; влияет на распределение талонов: услуги с более высоким приоритетом раньше попадают в очередь.

Доступна пауза: при оформлении услуги допустимо поставить процесс на паузу, если эта настройка активирована.

Префикс задает код услуги.

The screenshot shows the 'Edit Service' configuration page. At the top left, there are 'Сохранить' (Save) and 'Закрыть' (Close) buttons. The 'Имя' (Name) field contains 'Отправить и получить'. The 'Приоритет услуги' (Service priority) is set to 0. The 'Доступна пауза' (Pause available) option is selected with a radio button. The 'Указание контрагента обязательно' (Contractor specification is mandatory) option is also selected. The 'Выводить на табло' (Show on board) option is checked. The 'Обслуживание сотрудника' (Employee service) option is selected. The 'Префикс' (Prefix) field contains 'оп'. The 'Тип услуги' (Service type) is set to '---'. The 'Доступна из статуса' (Available from status) is set to 'Рабочее время' (Working hours).

Рисунок 76. Редактируемые настройки выбранной услуги

Настройки территорий

В настройках территорий доступно создание и редактирование территорий (офисов, кабинетов или залов обслуживания посетителей).

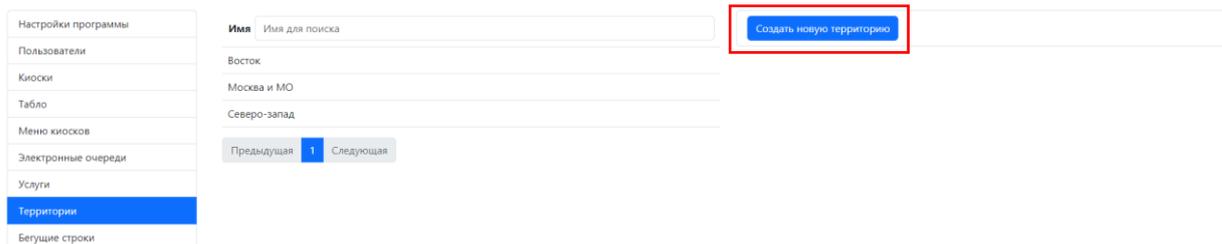


Рисунок 77. Страница настроек. Настройка территорий. Кнопка создания новой территории

Переименовать территорию можно, выбрав ее в списке левой клавишей мыши, введя новое название в открывшемся окне (справа) и нажав кнопку Сохранить.



Рисунок 78. Редактируемые настройки выбранной территории

Бегущие строки

Пункт меню настроек позволяет создавать и редактировать бегущие строки, отображаемые в нижней части информационного табло выбранной электронной очереди.

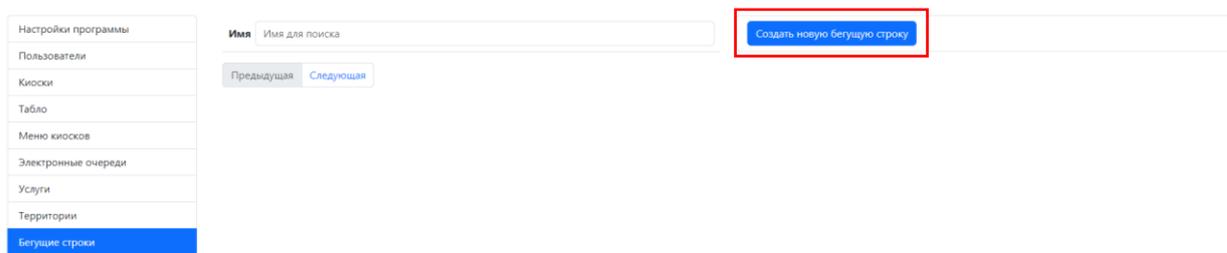


Рисунок 79. Кнопка создания бегущей строки на странице настроек

Возможность создавать бегущие строки доступна только Администратору: страница настроек недоступна в любой другой роли.

4. Совершенствование программного продукта

Программный продукт Электронная очередь регулярно развивается: новые возможности появляются, прежние расширяются.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта: направить предложение на почту технической поддержки по адресу support@db-tech.ru.

Предложение будет рассмотрено и при его одобрении будут внесены изменения и направлены оповещения автору.