

**РУКОВОДСТВО ПО УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ  
Автоматизированной информационной системы  
«НАХОДКА – Система управления очередями»  
(АИС «Находка-СУО»)**

**НА 121 ЛИСТЕ**

## Содержание

Требования к аппаратному и программному обеспечению .....	4
Руководство по установке на операционные системы (ОС) семейства Linux (Установка на примере Astra Linux).....	4
Настроить подключение по протоколу ssh .....	4
Установить и настроить nginx .....	4
Установить и настроить PostgreSQL Pro.....	6
Установка и настройка сервисов SUO .....	7
Установить vlc (не обязательно).....	7
Руководство по установке на ОС семейства Windows .....	7
Необходимые дополнения операционной системы .....	7
Установить сервер БД (MS SQL Server или Postgres Pro).....	7
Установить сервисы QMS .....	7
Установить сайты администратора и оператора.....	8
Настройка терминала талонов. ....	10
Настройка центрального табло. ....	10
Установить vlc (не обязательно).....	10
Руководство администратора системы управления очередью (СУО) .....	10
Назначение программы.....	10
Авторизация .....	10
Модули программы администрирования .....	11
Мониторинг .....	12
Услуги.....	13
Сотрудники .....	39
Рабочие места .....	49
Настройки .....	57
Конструктор .....	71
Общий календарь.....	78
Контроль талонов.....	82
Отчеты .....	83
Устройства СУО .....	85
Плейлисты .....	95

Обновления .....	103
Статистика .....	104
Руководство оператора системы управления очередью (СУО) .....	106
Назначение программы.....	106
Запуск программы и авторизация .....	106
Описание работы в программе.....	107
Повторный вызов.....	111
Откладывание талона не подошедшего посетителя .....	111
Откладывание талона во время обслуживания посетителя .....	113
Передача талона .....	114
Добавить очередь.....	115
Список талонов для обслуживания .....	115
Вызов вне очереди .....	116
Редактирование талона .....	116
Закрытие талона .....	117
Печать талона.....	117
Создание талона.....	117
Талоны на время .....	119
Обмен текстовыми сообщениями.....	121

## Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для обеспечения нормальной работы программного комплекса «Находка-СУО» предъявляются минимальные и рекомендуемые требования к аппаратному и программному обеспечению сервера и рабочего места, на котором он будет установлен. При соблюдении минимальных требований гарантируется работоспособность модуля и выполнение всех возложенных на него функций.

Если хотя бы один из показателей сервера имеют отклонения от указанного значения, стабильная быстрая работа системы не гарантируется.

Для сервера:

- ✓ процессор: 2,4 ГГц/ от 2 ядер (класс Intel Core i3 и выше);
- ✓ оперативная память (RAM) не менее 4 Гб;
- ✓ свободное дисковое пространство на жестком диске для размещения ПО не менее 50

Гб;

Для работы пользователей через web-интерфейс:

- ✓ современный web-браузер (Спутник, Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer и др.).
- ✓ предустановленная операционная система (ОС) семейства Linux (РЕД ОС, Альт Линукс,

Astra Linux, Ubuntu и др). Возможны также ОС семейства MS Windows.

## Руководство по установке на операционные системы (ОС) семейства Linux (Установка на примере Astra Linux)

Для настройки серверной части следует выполнить следующие шаги:

### ***Настроить подключение по протоколу ssh***

```
sudo apt update && sudo apt upgrade
sudo apt install openssh-server
sudo service ssh status
```

### ***Установить и настроить nginx***

- 1) Установить nginx

```
sudo apt install -y nginx
```

- 2) Отредактировать конфигурацию nginx в каталогах sites-available/admin.conf и sites-available/operator.conf.

Текст файла sites-available/admin.conf

```
#load_module modules/nginx_http_geoip_module.so;
```

```

#load_module modules/nginx_http_perl_module.so;

#load_module modules/nginx_mail_module.so;

#load_module modules/nginx_stream_module.so;

server {

    listen *:3000;

    server_name localhost localhost.localdomain;

    location / {

        root /home/user/qms/_site;

        index index.html;

        try_files $uri $uri/ /index.html;

        }

        access_log /var/log/nginx/access.log;

    }

```

Текст файла sites-available/operator.conf.

```

#load_module modules/nginx_http_geoip_module.so;

#load_module modules/nginx_http_perl_module.so;

#load_module modules/nginx_mail_module.so;

#load_module modules/nginx_stream_module.so;

server {

    listen *:3001;

    server_name localhost localhost.localdomain;

    location / {

        root /home/user/qms/_site_operator;

        index index.html;

        try_files $uri $uri/ /index.html;

        # see also set_real_ip_from, real_ip_header if this nginx

        # would need to cooperate with another one acting as a frontend

    }

        access_log /var/log/nginx/access.log;

    }

```

## Установить и настроить PostgreSQL Pro

```
curl -o apt-repo-add.sh https://repo.postgrespro.ru/pgpro-13/keys/apt-repo-add.sh  
sh apt-repo-add.sh
```

Если наш продукт единственный Postgres на вашей машине и вы хотите сразу получить готовую к употреблению базу:

```
apt-get install postgrespro-std-13
```

Если у вас уже установлен другой Postgres и вы хотите, чтобы он продолжал работать параллельно (в том числе и для апгрейда с более старой мажор-версии):

```
apt-get install postgrespro-std-13-contrib  
/opt/pgpro/std-13/bin/pg-setup initdb  
/opt/pgpro/std-13/bin/pg-setup service enable  
/opt/pgpro/std-13/bin/pg-setup service start
```

Отредактировать файл конфигурации pg\_hba.conf.

```
sudo nano /etc/postgresql/13/main/postgresql.conf
```

Отредактировать строки:

```
listen_addresses = '*'  
max_connections = 1000  
shared_buffers = 1024MB
```

Отредактировать файл конфигурации pg\_hba.conf.

```
sudo nano /etc/postgresql/13/main/pg_hba.conf
```

Добавить в конец файла строку:

```
host    all             all             0.0.0.0/0      md5
```

Добавить правило для фаервола ufw, чтобы разрешить трафик по порту 5432

```
sudo ufw allow from any to any port 5432 proto tcp
```

Установить пароль для пользователя postgres

```
sudo su - postgres
psql -c "alter user postgres with password 'Lines123'"
exit
```

## **Установка и настройка сервисов SUO**

- 1) Скопировать файлы сервисов (папка qms) в папку пользователя
- 2) Скопировать файлы сервисов (папка qms\_services) в папку /etc/systemd/system/
- 3) Обновляем конфигурацию всех служб и добавляем их в автозагрузку.

```
sudo systemctl daemon-reload

sudo systemctl enable qms.*

sudo reboot
```

## **Установить vlc (не обязательно)**

```
sudo apt-get install libvlc-dev
sudo apt-get install -y libx11-dev
```

# **Руководство по установке на ОС семейства Windows**

Для настройки серверной части следует выполнить следующие шаги:

## **Необходимые дополнения операционной системы**

Установить web-сервер IIS + модуль url rewrite.

## **Установить сервер БД (MS SQL Server или Postgres Pro)**

Установить сервер БД, настроить доступ по протоколу TCP. Восстановить базы данных Lines, Playlists, создать пустую базу данных rebus.

## **Установить сервисы QMS**

Для установки необходимо скопировать папку qms на сервер.

Запустить интерпретатор командной строки. Далее, поочередно, находясь внутри папки каждого из сервисов, произвести установку сервиса, используя команду ...Web.Rest.exe install (например, находясь в папке c:\QMS\Calendars\, выполнить команду Nahodka.QMS.Calendars.Web.Rest.exe install). Выполнить данную операцию требуется для всех каталогов папки qms, кроме SpotlightsManager, \_site и \_site\_operator.

В файле ...\QMS\appsettings.json необходимо настроить подключение к базе данных в зависимости от выбранной СУБД.

```
"ConnectionStrings": {
    "MSSQLConnection": "Server=192.168.1.220; Database=lines;
    MultipleActiveResultSets=true;user id=sa;Password=1;Persist Security
    Info=true",
```

```
"PostgreSQLConnection":  
"Host=192.168.1.220;Port=5432;Database=lines;Username=postgres;Password=1"
```

Ниже выбираем СУБД:

```
"Database": { "Provider": "MSSQL" }
```

Создать ярлык на файл c:\QMS\SpotlightsManager\SpotlightsManager.exe и поместить в автозагрузку.

### **Установить сайты администратора и оператора**

Используя «Диспетчер служб IIS» преобразовать каталог в приложение с использованием требуемых пулов со встроенным режимом конвейера.

- 1) Скопировать папку QMS на диск
- 2) Добавить пул приложений без управляемого кода

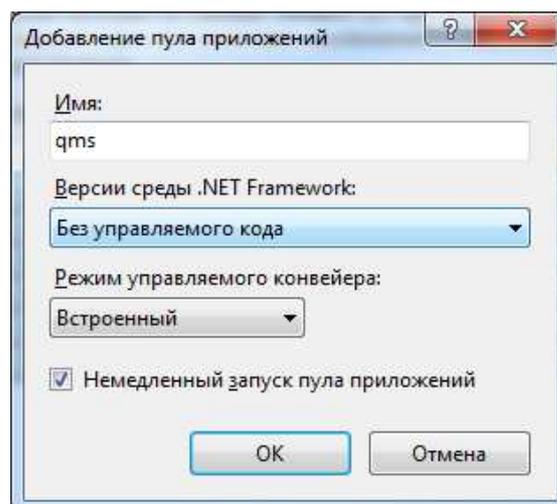
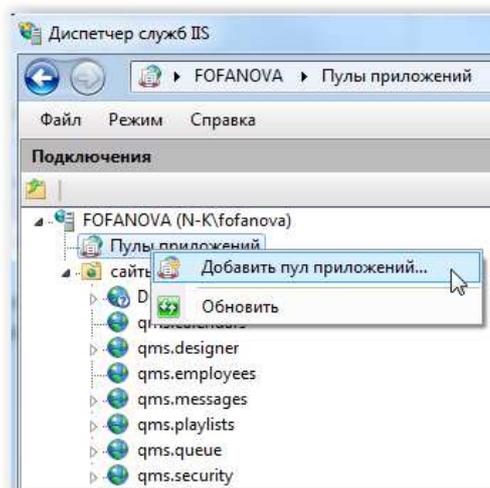


Рисунок 1 IIS - добавление пула приложений

- 3) Для каждого веб-сервиса добавить веб-сайт, заполнить имя сайта, выбрать созданный пул приложений, заполнить физический путь, порт (для каждого сервиса свой).

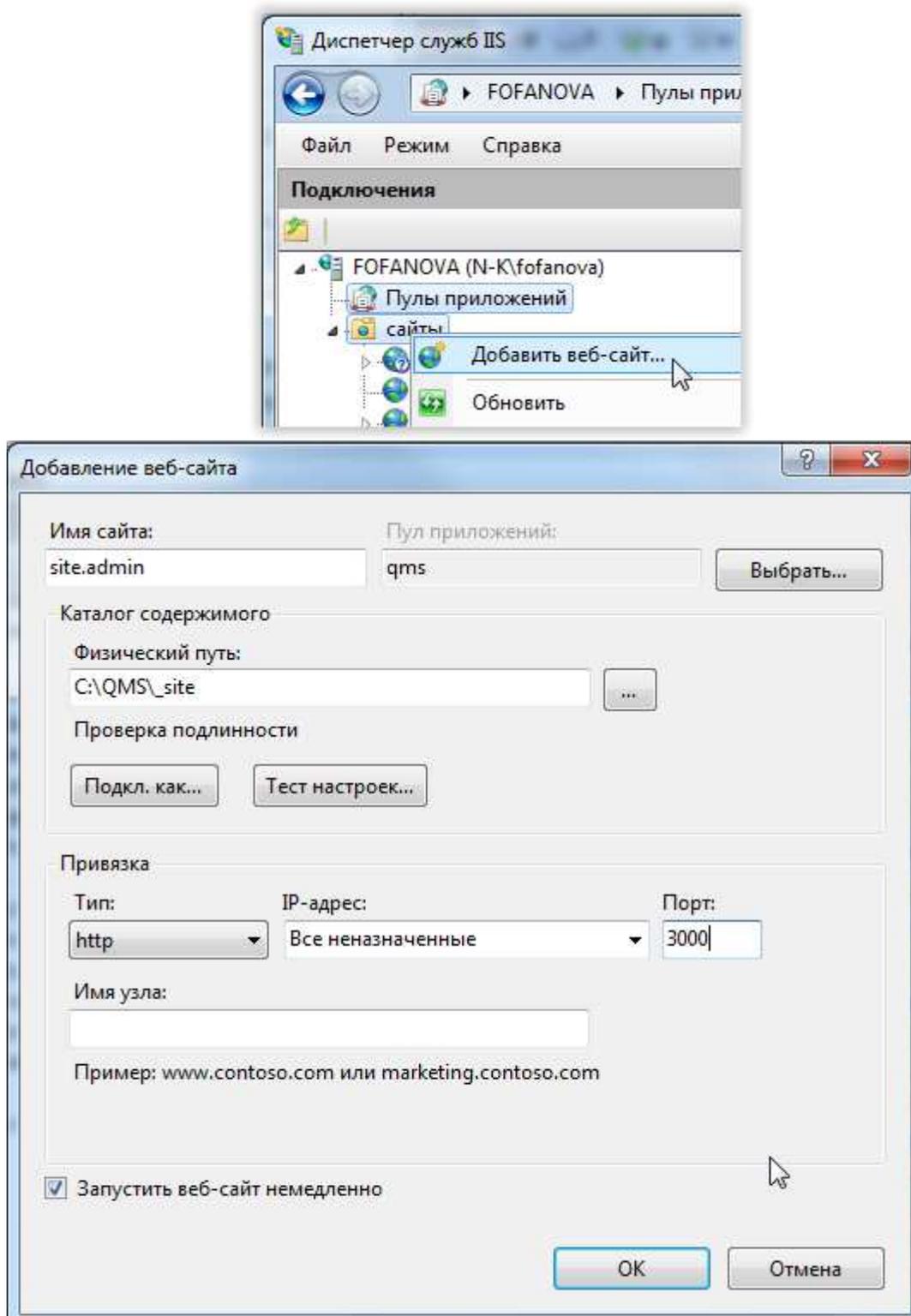


Рисунок 2 Настройка сайта администратора

Каталог	Имя	Пул приложений	Порт
...\QMS\_site	site.admin	qms	3000
...\QMS\_site_operator	site.operator	qms	3001

Рисунок 3 Параметры для настройки сайтов администратора и оператора

### ***Настройка терминала талонов.***

Для работы терминала выдачи талонов нужно установить современный браузер. В параметрах ярлыка запуска браузера указать адресную строку для подключения терминала и режим киоска. Ярлык поместить в автозагрузку. В настройках браузера следует указать принтер по умолчанию и отключить диалог печати.

Настройки на примере браузера Mozilla Firefox.

Ярлык для запуска:

```
"C:\Program Files\Mozilla Firefox\firefox.exe" -url  
"localhost:3000/gui/viewer/?deviceId=13" -kiosk
```

Настройки для отключения диалога печати:

```
about:config  
print.always_print_silent=true  
print.show_print_progress = false
```

### ***Настройка центрального табло.***

Для работы центрального табло и табло операторов необходимо установить современный браузер. В параметрах ярлыка запуска браузера указать адресную строку табло и режим киоска. Ярлык поместить в автозагрузку.

Настройки на примере браузера Chrome.

```
"C:\Program Files\Google\Chrome\Application\chrome.exe"  
--app="http://192.168.6.65:3000/gui/viewer/?deviceId=3" --kiosk --fullscreen --  
autoplay-policy=no-user-gesture-required
```

### ***Установить vlc (не обязательно)***

## **Руководство администратора системы управления очередью (СУО)**

### ***Назначение программы***

Программа администрирования системы электронных услуг «Находка-СУО» предназначена для управления комплексом программ, входящих в систему.

Через программу администрирования можно изменить большую часть настроек, влияющих на работу системы электронных услуг.

### ***Авторизация***

Вся информация, с которой работает программа администрирования, содержится в базе данных либо PostgreSQL, либо Microsoft SQL Server. Для входа в программу администрирования нужно вписать в адресной строке браузера IP-адрес сервера:3000 ( Например : http://192.168.1.100:3000)

После перехода будет загружена страница авторизации, на которой нужно ввести необходимые параметры подключения:

The image shows a software dialog box for user authentication. At the top, there are two radio buttons. The first one, labeled 'Авторизация Windows', is selected with a blue dot. The second one, labeled 'Авторизация по логину/паролю', is unselected. Below the radio buttons are two text input fields. The first field is labeled 'Логин' and has a small person icon to its left. The second field is labeled 'Пароль' and has a small lock icon to its left. At the bottom of the dialog box is a prominent blue button with the text 'Вход' (Login) in white.

Рисунок 4 Авторизация

Система управления базами данных SQL Server, которая используется программой, поддерживает два типа авторизации - Windows и SQL Server. При авторизации Windows, используются логин и пароль, которые пользователь вводит при входе в операционную систему Windows. Для начала работы с системой при таком типе авторизации нужно только нажать кнопку «Вход» или клавишу «Enter».

При типе авторизации SQL Server, используется отдельный логин и пароль для подключения к серверу баз данных. Чтобы подключиться к системе, используя данный тип авторизации, нужно выбрать опцию «Использовать указанные логин и пароль:» и ввести логин и пароль, а затем нажать на кнопку «Вход» или нажать клавишу «Enter»:

Логин будет запомнен программой и восстановлен при следующем запуске. В случае, если сохранение пароля включено - программа сохранит пароль и восстановит его при следующем запуске.

### **Модули программы администрирования**

Программа администрирования логически разбита на несколько модулей. Каждый модуль обеспечивает решение собственных задач.

**Мониторинг.** Этот модуль предназначен для отслеживания состояния услуг в текущий момент.

**Услуги.** Данный модуль предназначен для работы с данными услуг (услуг). Он позволяет выполнять следующие действия:

- ✓ создавать, изменять, удалять услуги;
- ✓ сохранять и изменять информацию об услугах.

**Сотрудники.** Модуль предназначен для работы с данными сотрудников - операторов и администраторов, обслуживающих систему электронных услуг. Модуль позволяет выполнять следующие действия:

- ✓ создавать, изменять, удалять учетные записи сотрудников;
- ✓ устанавливать и изменять пароли учетных записей и уровни доступа;
- ✓ назначать сотрудникам обслуживаемые ими услуги

**Рабочие места.** Модуль предназначен для настройки рабочих мест.

**Настройки.** Модуль настроек предназначен для изменения разнообразных параметров системы и выполнения действий по управлению системой, не относящихся к другим модулям.

**Конструктор.** Модуль предназначен для изменения настройки внешнего вида центрального табло и отображаемой на нём информации.

**Общий календарь.** Модуль предварительной записи предназначен для настройки возможности получения клиентами талонов на определённое время.

**Контроль талонов.** Данный модуль предназначен для просмотра услуги талонов, перемещения талонов в начало или в конец услуги, удаления талонов из услуги.

**Отчеты.** Данный модуль предназначен для просмотра и редактирования различных отчетов.

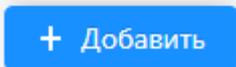
**Устройства СУО.** Модуль предназначен для расширенного управления основными компонентами Системы управления услуг.

**Плейлисты.** Модуль позволяет создавать и редактировать списки воспроизведения музыкальных файлов или видеороликов.

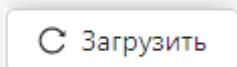
**Обновления.** Модуль позволяет управлять пакетами обновления программного обеспечения СУО.

**Статистика.** Модуль предназначен для просмотра статистических данных о всех действиях с талонами и действиях операторов.

Каждый модуль содержит кнопки:



- создание элемента



- обновить данные из базы данных

## Мониторинг

Раздел предназначен для удобного наблюдения за текущим состоянием очереди. Мониторинг отображает данные за текущие сутки в виде графиков, диаграмм и таблиц. В настройках выбираются шаблоны отображаемой информации – один или несколько, размещаются на странице в удобном месте и нужного размера.

Мониторинг

Настройки

Инструменты:

Мониторинг - Услуги x | Мониторинг - История рабочих мест x

Интервал обновления:

60

Мониторинг - Услуги

Услуга	Доля ждущих более базового времени	Размер очереди	Обслужено	Не явивш
Арест счетов в банках	0,00	40,00	297,00	
Банк данных исполнительных производств	0,00	35,00	301,00	
Иные вопросы	0,00	45,00	310,00	
Исполнительное производство (есть/нет)	0,00	52,00	306,00	
Ограничение на выезд	0,00	39,00	311,00	
Ограничения на транспорт/недвижимость	0,00	46,00	306,00	
Погашение долга	0,00			
Подача обращений	0,00			
Предъявление исполнительного документа	0,00			
		257,00	1 831,00	

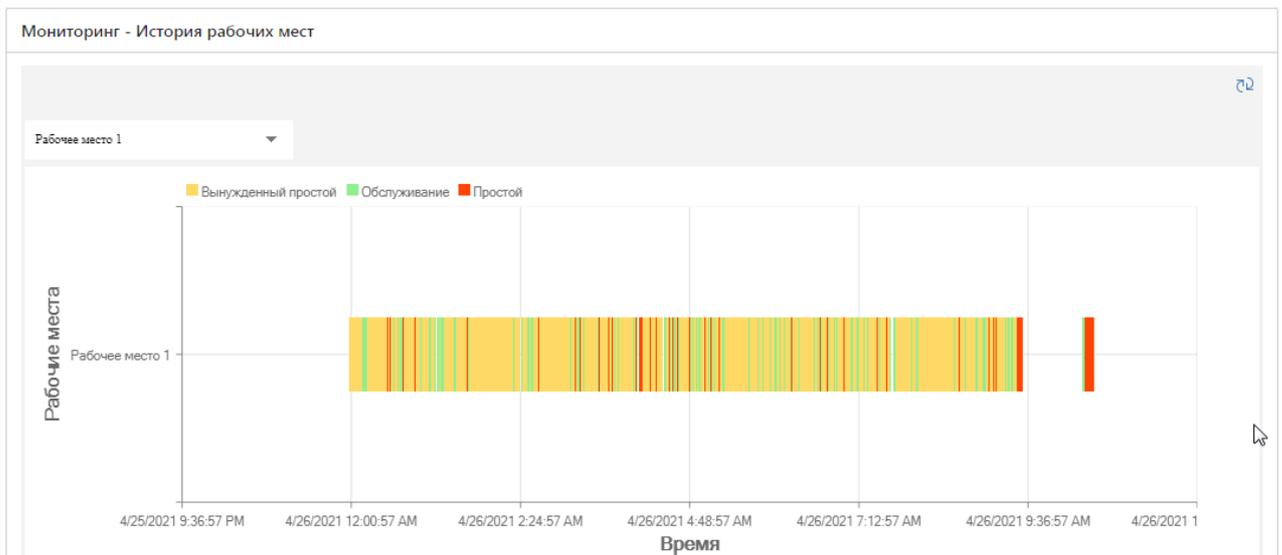


Рисунок 5 Мониторинга

## Услуги

В этом модуле осуществляется управление основными настройками услуг: их создание, удаление, редактирование, настройка приоритетов обслуживания и т.д.

ID	Название	С...	Группа	Группа	Описание	Действия
6	Арест счетов в банк...	A	Перв...			Изменить ...
7	Банк данных исполн...	A	Втор...			Изменить ...
15	Иные вопросы	И	Втор...			Изменить ...
4	Исполнительное пр...	A	Перв...			Изменить ...
2	Ограничение на вые...	A	Перв...			Изменить ...
3	Ограничения на тр...	A	Перв...			Изменить ...
5	Погашение долга	A	Втор...			Изменить ...
13	Подача обращений	И	Втор...			Изменить ...
14	Предъявление испо...	И	Перв...			Изменить ...

Рисунок 6 Модуль «Услуги»

Модуль «Услуги» содержит подразделы:

**Услуги** – таблица со списком всех созданных в системе услуг;

**Группы** – группы услуг, используется для объединения нескольких услуг при отображении на экране терминала выдачи талонов или на web-сайте для предварительной записи через Интернет;

**Группы общего времени** – позволяет назначить нескольким услугам существующую в системе группу общего времени;

**Категория клиентов** – группы услуг, используется для объединения нескольких услуг при отображении на экране на терминала выдачи талонов или на web-сайте для предварительной записи через Интернет;

**Приоритеты услуг** – таблица со списком всех созданных в системе услуг;

**Списки услуг для обслуживания** – совокупность услуг, используемая при назначении для обслуживания сотруднику или рабочему месту;

**Списки услуг для передачи** – совокупность услуг, используемая при назначении для передачи сотруднику или рабочему месту;

**Критерии порционности** – группы услуг, используется для объединения нескольких услуг при отображении на экране на терминала выдачи талонов или на web-сайте для предварительной записи через Интернет;

**Нумераторы** – нумераторы талонов;

## Добавление услуги

Для добавления новой услуги необходимо нажать кнопку «Добавить», после чего будет загружена страница для добавления новой услуги. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», услуга будет добавлена в систему. Если требуется добавить несколько услуг со схожими параметрами (например, если услуги различаются только названием) можно изменить требуемые параметры и снова нажать кнопку «Добавить».

\* Название:

Иные вопросы

Услуга отображается на терминале выдачи талонов

\* Символы талона:

И

\* Символы талона предварительной записи

А

Шаблон талона:

Шаблон талона предварительной записи:

Описание:

Сообщение при печати талона:

Группа:

Группа общего времени:

Низкий (По умолчанию)

9

Время обслуживания :	Максимальное время обслуживания :
<input type="text" value="00:15:00"/>	<input type="text" value="04:00:00"/>
<input type="checkbox"/> Ограничивать выдачу талонов по времени обслуживания	<input type="checkbox"/> Авто вызов для текущей услуги следующего талона

Рисунок 7 Добавление услуги – основные данные

На вкладке «Основные» настраиваются следующие параметры:

- **Название** - название услуги, отображается посетителям при работе с терминалом выдачи талонов, или с web-сайтом системы. Также название услуги будет видно операторам при вызове посетителя.

*Поле является обязательным. Пока оно не будет заполнено, новая услуга не будет создана.*

*Желательно делать названия услуг уникальными в пределах системы. В случае, если в системе будут услуги с одинаковыми названиями, технически это не повлияет на работу системы. Но это может ввести в заблуждение клиентов при выборе нужной услуги, а также внести путаницу в работу администраторов при контроле талонов или назначении услуг операторам, в работу операторов при выборе обслуживаемых услуг, вызове клиента для обслуживания, передаче талона в другую очередь, добавлении/изменении услуги для талона.*

- **Услуга отображается на терминале выдачи талонов** - если данная опция отключена, очередь не будет видна в терминале печати талонов и на web-сайте для предварительной записи через Интернет. Создать талон в такую очередь можно только через программу регистратора или оператора.
- **Символы талонов** - это символы, которые будут добавляться слева к номерам талонов данной услуги. Если в данном поле указано «А», то номера талонов услуги будут вида «А1», «А2», «А3» и т.д.

*Если включено озвучивание вызовов посетителей центральным табло, в символах для талонов обязательно указывать только буквы кириллического (русского) алфавита. Указание других символов может привести к отсутствию вывода звука данных символов, или к неверному понятию посетителями их произношения звуковым аппаратом центрального табло.*

- **Символы талонов предварительной записи** - это символы для талонов предварительной записи
- **Описание** - необязательное поле, может отображаться на терминале печати талонов, чтобы лучше информировать посетителей о данной услуге.
- **Сообщение при печати талона.** Данное сообщение будет показано клиенту на экране терминала во время печати талона. Если текст сообщения не указывать, клиенту будет показано стандартное сообщение: «Пожалуйста, возьмите талон». Используется в случае, если при печати талона клиенту нужно что-то сообщить (например, возле какого кабинета ему лучше ожидать вызова).
- **Группа.** Служит для объединения нескольких услуг в группы на экране терминала печати талонов и на web-сайте для предварительной записи через Интернет. Если для услуги назначена группа, то на экране терминала сначала будет показана группа услуг, а при выборе группы станут видны все входящие в эту группу услуги (или подгруппы). Таким образом, объединение услуг в группы позволит использовать для них меньше места на экране терминала и облегчит посетителю поиск нужной услуги. *Подробнее см. п. Группы.*
- **Группа общего времени.** Позволяет назначить нескольким услугам существующую в системе группу общего времени. *Подробнее см. п. Группы общего времени.*
- **Приоритет.** Клиенты с талонами услуг, у которых приоритет больше, будут обслуживаться раньше, чем клиенты из услуг с меньшим приоритетом. Перечень приоритетов услуг редактируется в подразделе «Услуги» / «Приоритеты услуг»

- **Порядок сортировки.** Влияет на положение в терминале выписки талонов и на web-сайте. Услуги и группы услуг, у которых порядок сортировки меньше, будут находиться в общем списке выше, чем услуги и группы с большим порядком сортировки.
- **Время обслуживания.** Служит для вычисления предполагаемого времени обслуживания клиентов, находящихся на данный момент в услуги. Вычисленное время используется системой для решения, хватит ли рабочего времени для обслуживания очередного выдаваемого талона. Также вычисляется предполагаемое время ожидания и начала приёма (может быть отражено клиенту при получении талона).
- **Максимальное время обслуживания** – время обслуживания, которое желательно не превышать при обслуживании одного клиента.
- **Ограничивать выдачу талонов по времени обслуживания** - при включенной опции система прекратит выдачу талонов, если предполагаемое время обслуживания будет больше, чем остаток времени до конца рабочего дня. При этом учитывается предполагаемое время обслуживания всех талонов, находящихся в данный момент в очереди.

#### Вкладка «Расписание работы»

На вкладке «Расписание работы» настраивается время, в которое может быть выдан талон на услугу. Указываются рабочие и нерабочие дни недели. Для каждого рабочего дня недели устанавливается время начала и окончания работы услуги.

*Время начала и окончания рабочего дня для услуги влияет на выдачу талонов посетителям. Терминал талонов не будет выдавать талоны посетителям до начала рабочего дня данной услуги или после окончания рабочего дня. Также перед выдачей талонов вычисляется общее время обслуживания всех уже выданных талонов, которые нужно обслужить сегодня, и талона, который будет выдан. Если это время больше, чем время, оставшееся до окончания рабочего дня с учётом перерывов (при включенной опции «Ограничивать выдачу талонов по времени обслуживания») - клиент получит сообщение «Уже выдано максимальное количество талонов. Пожалуйста, обратитесь позже.». Талон не будет выдан.*

*Если на определенную дату рабочего дня недели выпадает праздничный день (или не является рабочим днём по другим причинам) - следует внести эту дату в календарь рабочих и праздничных дней, расположенный в модуле «Общий календарь». Тоже, если дата попадает на выходной день недели, но является рабочим днём (например, из-за переноса выходных).*

*В случае, если дата является выходным не для всех услуг, а только для одной или нескольких - следует добавить дату в календарь исключений, относящийся к конкретной услуге.*

Использовать четное/нечетное расписание

По дням недели/Четное			Нечетное		
<input checked="" type="checkbox"/> Понедельник	08:00	16:00	<input type="checkbox"/> Понедельник	07:00	23:00
<input type="checkbox"/> Вторник	07:00	23:00	<input checked="" type="checkbox"/> Вторник	07:00	11:00
<input type="checkbox"/> Среда	07:00	23:00	<input checked="" type="checkbox"/> Среда	07:00	11:00
<input checked="" type="checkbox"/> Четверг	07:00	23:00	<input checked="" type="checkbox"/> Четверг	07:00	11:00
<input type="checkbox"/> Пятница	07:00	23:00	<input type="checkbox"/> Пятница	07:00	23:00
<input type="checkbox"/> Суббота	07:00	23:00	<input type="checkbox"/> Суббота	07:00	23:00
<input type="checkbox"/> Воскресенье	07:00	23:00	<input type="checkbox"/> Воскресенье	07:00	23:00

Рисунок 8 Очередь – вкладка «Время работы»

- **Использовать четное/нечетное расписание** – при включении опции становится доступной для редактирования группа настроек времени нечетных дней недели.

**Вкладка «Обычная запись» (Ошибка! Источник ссылки не найден.)** определяет, каким образом клиенты могут получить талон в «живую» очередь:

- **Разрешена обычная запись** – при включении опции клиенты смогут получать талоны, не назначенные на конкретное число и конкретное время. Такие талоны обслуживаются в порядке обычной услуги.
- **Разрешена обычная запись через Web-сайт** – при включении опции клиенты смогут получать обычные талоны, не назначенные на конкретное число и конкретное время, через web-сайт системы. Если данная опция отключена, но получение обычных талонов разрешено - клиенты смогут получить их только через терминал выдачи талонов.
- **Разрешена обычная запись при отсутствии операторов** – при включении опции клиенты смогут получать обычные талоны даже тогда, когда нет ни одного оператора, обслуживающего данную очередь. Следует учитывать, что при отсутствии операторов перед выдачей талона клиенту будет показано предполагаемое время ожидания, определяемое системой из расчёта обслуживания услуги одним оператором. Но, при этом, показывается количество операторов, обслуживающих очередь, равным 0.

Если эта опция отключена, то клиенты смогут получать талоны обычной услуги только тогда, когда хотя бы один оператор, обслуживающий данную очередь, запустил программу.

Рисунок 9 Очередь – вкладка «Обычная запись»

- **Запретить запись через модуль «Регистратура»** – используется, если необходимо отключить возможность записи через модуль регистратуры.
- **Запрос ФИО** – опция определяет, нужно ли при получении талона на услугу запрашивать ФИО посетителя

*Перед обслуживанием клиента, оператор сможет сравнить паспортные данные клиента с данными, указанными в талоне. В случае, если разрешена запись в несколько услуг, клиент всё же может получить талон в данную очередь, не указав фамилию и инициалы, сначала получив талон в очередь, где не требуется ввод ФИО, а потом записавшись дополнительно в очередь, где ФИО требуется. Для решения этой проблемы нужно запретить запись в несколько услуг или установить требование ввода ФИО для всех услуг.*

**Вкладка «Предварительная запись» (Ошибка! Источник ссылки не найден.)** определяет, каким образом клиенты могут получить талон для обслуживания в данной услуги:

Значения времени приёма, на которые посетитель сможет получить талон предварительной записи, задаются в подразделе «Время приёма».

< [Расписание работы](#) [Обычная запись](#) [Предварительная запись](#)

Разрешена предварительная запись

Разрешена запись через Web-сайт

Разрешена запись с текущего дня

Разрешена запись на терминале только на текущий день

Разрешена запись в программе `Регистратура` только на текущий день

Резервировать часть талонов на текущий день

Для записи необходима авторизация через ЕСИА

Для записи необходима указать Email

Для записи необходимо указать телефон

Запрос ФИО:

Не отображать

Продолжительность записи на услугу:

0 м. 20 д.

Интервал перед записью:

Время 00:15:00

Рисунок 10 Очередь – вкладка «Обычная запись»

- **Разрешена предварительная запись** – при включении опции клиенты смогут получать талоны, которые будут поставлены в очередь в указанное число и указанное время. Такие талоны имеют приоритет перед обычными талонами, не назначенными на определённое время.
- **Разрешена предварительная запись через Web-сайт** – при включении опции клиенты смогут получать талоны предварительной записи через web-сайт системы.
- **Разрешена запись с текущего дня** – при включении опции клиенты смогут получить талон, назначенный на конкретное время текущего дня. При отключении опции, талоны предварительной записи можно получить только со следующего дня.
- **Разрешена запись на терминале только на текущий день** – включенная опция позволяет выдавать на терминале талоны предварительной записи на текущий день и запрещает выдачу талонов на другие дни.

- **Разрешена запись в программе «Регистратура» только на текущий день** – включенная опция позволяет выдавать талоны предварительной записи на текущий день через программу «Регистратура» и запрещает выдачу талонов на другие дни.
- **Резервировать часть талонов на текущий день** – при включении опции становятся доступны настройки, позволяющие зарезервировать часть талонов по предварительной записи на текущий день.
- **Для записи необходима авторизация через ЕСИА** – для записи в очередь через сайт необходимо пройти авторизацию на Едином Портале Государственных Услуг
- **Для записи необходимо указать Email** – будет отображено обязательное для заполнения поле электронной почты
- **Для записи необходимо указать телефон** – будет отображено обязательное для заполнения поле телефона
- **Запрос ФИО** – опция определяет, нужно ли при получении талона на услугу запрашивать ФИО посетителя. *Перед обслуживанием клиента, оператор сможет сравнить паспортные данные клиента с данными, указанными в талоне.*
- **Продолжительность записи на услугу** - количество предстоящих дней (и месяцев), на которые можно будет получить талон предварительной записи. Количество дней отсчитывается, начиная со следующего. Если включена опция «**Предварительная запись с текущего дня**», то текущий день будет добавлен к этому интервалу.

*Если количество дней, установленное в интервале «Интервал перед записью на прием на время» будет больше, чем в интервале «Продолжительность записи на услугу», то запись будет не доступна.*

*Если количество дней для записи установлено равным одному, то при выборе предварительной записи клиенту не нужно будет выбирать дату и страница с выбором даты отображаться не будет.*

- **Интервал перед записью** - задает период до установленного времени обслуживания (начала приема), при наступлении которого запись становится недоступна. Например, если установлено 2 часа, то записаться на прием по предварительной записи будет невозможно, если до времени приема меньше 2-х часов.

Интервал перед записью может устанавливаться в часах, днях или месяцах (актуально для органов ЗАГС).

#### Вкладка «Порционность»

< Предварительная запись    **Порционность**    >    Сохранить

Тип порционирования:

Без порционности

Критерий №1:

0

Критерий №2:

0

Рисунок 11 Порционность

На этой вкладке настраивается, в каком объеме посетитель хочет получить данную услугу. Например, если клиенту требуется услуга по регистрации прав на 2 объекта, то время обслуживания в этом случае будет больше в два раза, а талон посетитель возьмет один. Для корректного расчёта времени ожидания других клиентов в услуги, а также ограничения выдачи талонов в эту очередь (при окончании времени до конца рабочего дня), нужно указать, что клиенту будет оказана двойная услуга. В услугах, где возможна подобная ситуация нужно установить настройки порционности. Тогда при получении талончика на терминале (на сайте или в регистратуре) можно будет указать порционность услуги.

The screenshot shows a terminal interface for the "Мои документы" (My Documents) system. At the top, there are navigation buttons: "Назад" (Back) with a left arrow and "На главную" (Home) with a house icon. The logo "Мои документы" is in the top right corner, with the subtitle "государственные и муниципальные услуги". The main title is "Регистрация прав на объект". Below the title, the status is shown: "Количество человек в очереди: 0", "Количество операторов, обслуживающих очередь: 4", and "Предполагаемое время ожидания: 0 минут". A large orange button labeled "Предварительная запись" (Pre-booking) is on the left. To its right, the label "Объекты" (Objects) is followed by a numeric input field containing the number "3" and two buttons: a plus sign "+" and a minus sign "-".

Рисунок 12 Выбор услуги с одним критерием порционности на терминале

В настройках порционности услуги можно установить 1 или 2 критерия. Критерии, которые будут отображены на терминале (на рисунке - «Заявители» и «Объекты»), выбираются из списков. Перечень этих критериев создаётся и редактируется в подразделе «Услуги» / «Критерии порционности».

The screenshot shows a terminal interface for the "Мои документы" (My Documents) system. At the top, there are navigation buttons: "Назад" (Back) with a left arrow and "На главную" (Home) with a house icon. The logo "Мои документы" is in the top right corner, with the subtitle "государственные и муниципальные услуги". The main title is "Регистрация заявителей и объектов". Below the title, the status is shown: "Количество человек в очереди: 0", "Количество операторов, обслуживающих очередь: 4", and "Предполагаемое время ожидания: 0 минут". A large orange button labeled "Предварительная запись" (Pre-booking) is on the left. To its right, there are two rows of controls. The first row is for "Заявители" (Applicants), with a numeric input field containing the number "2" and two buttons: a plus sign "+" and a minus sign "-". The second row is for "Объекты" (Objects), with a numeric input field containing the number "4" and two buttons: a plus sign "+" and a minus sign "-".

Рисунок 13 Выбор услуги с двумя критериями порционности на терминале

Перечень Критериев порционности редактируется в подразделе «Услуги» / «Критерии порционности»

#### Вкладка «Дополнительные»

- **Состояние синхронизации** – используется для синхронизации очередей с внешней информационной системой:

- Добавлена вручную
  - Добавлена при синхронизации, не проверена администратором
  - Добавлена при синхронизации, проверена администратором
- Опция носит информационный характер.

- **Внешний идентификатор** - проставляется вручную или автоматически при синхронизации и используется для проверки правильности синхронизации.

< сь    Порционность    Дополнительные    >    Сохранить

---

Состояние синхронизации:

▼
Добавлена вручную

Внешний идентификатор:

▲▼
0

Требовать указания типа закрытия талона

Требовать указания типа при передаче талона

Задержка перед вызовом:

🕒
00:00:00

Ограничивать количество талонов в день:

▲▼
4

Задержка при передаче:

🕒
00:00:00

Ограничивать количество талонов в час:

▲▼
0

Ограничивать количество талонов только для живой очереди

*Рисунок 14 Дополнительные настройки*

- **Задержка перед вызовом** - время в течении которого талон не появится у оператора после его получения посетителем. Устанавливается, когда терминал выдачи талонов находится далеко от окна приема, например, на другом этаже.
- **Задержка при передаче талона** - время в течении которого талон не появится у оператора после его передачи из другой услуги.
- **Ограничивать количество талонов в день** – ограничивает количество талонов, которое может быть выдано в данную очередь за весь день.
- **Ограничивать количество талонов в час** – ограничивает количество талонов, которое может быть выдано в данную очередь за час.

- **Ограничивать количество талонов только для живой очереди** – ограничение выдачи талонов будет действовать только на обычную запись, на запись по времени ограничения действовать не будут.

## Изменение / удаление услуги

Услуга может быть отредактирована во время работы системы. Это не приведет к появлению ошибок в системе. Параметры услуги в терминале выдачи талонов обновятся при любом действии с терминалом. Параметры услуги на web-сайте обновятся при поступлении следующего запроса.

Для изменения параметров услуги, необходимо выбрать нужную услугу в списке услуг и нажать кнопку «Изменить»



Рисунок 15 Изменение услуги

Для удаления услуги, необходимо выбрать нужную услугу в списке услуг, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Удалить»

Нельзя удалять услуги, в которых в данный момент есть обслуживаемые, вызванные или ожидающие клиенты. Необходимо дождаться завершения их обслуживания, или закрыть их талоны. После удаления услуги также будут удалены все данные о назначении данной услуги для обслуживавших её сотрудников или рабочих мест.

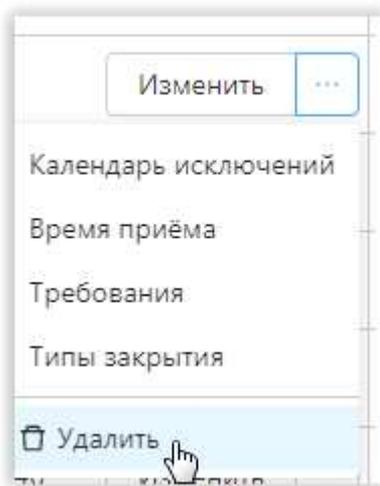


Рисунок 16 Удаление услуги

## Календарь исключений

Календарь исключений служит для создания режима работы конкретной услуги, которое временно отличается от текущего режима работы.

Для того, чтоб открыть календарь исключений, необходимо выбрать нужную услугу в списке услуг, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Календарь исключений».

Далее, по кнопке «Добавить» можно создать одно или несколько исключений из режима работы услуги. Этот календарь будет действовать только на конкретную услугу. Если нужно создать исключение, которое будет действовать на все услуги, то нужно использовать модуль «Общий календарь». Настройка календаря исключений подобна настройке общего календаря. Подробнее см. п. «Общий календарь».

## Время приёма

Для того, чтоб создать временные интервалы предварительной записи для услуги, необходимо выбрать нужную услугу в списке услуг, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Время приёма».

Значения времени приёма, на которые посетитель сможет получить талон предварительной записи, задаются отдельно для каждой услуги на каждый день недели и начинают действовать с определенного дня. Исключения в расписании настраиваются в модуле «Общий календарь» или в календаре исключений очереди.

Услуги / Изменение услуги / Интервалы приёма

+ Добавить    Загрузить    Мастер создания    Копирование    Понедельник    22.06.2019

ID	Дата применения	День недели	Интервал	Количество	Максимальное количество талонов для					Резерв на текущий день	Начало интервала	Действия
					Оператора	Терминала	Сайта в интернете	Регистратуры	Сервиса ЕПГУ			
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							08:00	Изменить ...
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							15:30	Изменить ...
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							15:00	Изменить ...
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							14:30	Изменить ...
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							14:00	Изменить ...
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							13:30	Изменить ...
...	22.06.2019	Понедельник	00:30	1							13:00	Изменить ...

Рисунок 17 Время приёма

**Список интервалов времени приема отображает записи выбранного в списке дня недели и даты применения:**

- **День недели** – выбирается из списка дней недели. Перечень интервалов, отображенный ниже, относится только к выбранному дню недели. При выборе в списке другого дня недели, перечень интервалов в таблице будет обновлен.
- **Перечень дат начала действия расписания (даты применения)** – даты, в которые начинают действовать существующие расписания (набор значений времени приёма для всех дней недели). Расписаний для одной услуги с разными датами начала действия может быть несколько. Клиенту будут предложены значения из расписания с максимальной датой начала действия, но не больше той, на которую он хочет получить талон.

**Указание даты начала действия календаря позволяет менять расписание обслуживания не затрагивая клиентов, уже получивших талоны.**

*Допустим, при установке системы электронных услуг для услуги «Первичный приём» предположили, что время обслуживания одного клиента одним оператором будет в среднем равно одному часу. Исходя из этого, были заданы значения для записи с 9:00 до 10:00, с 10:00 до 11:00, с 11:00 до 12:00, и с 12:00 до 13:00. Очередь обслуживается двумя операторами, и поэтому каждый день на каждое время можно будет выписать два талона.*

*После анализа статистических данных за месяц работы системы было выяснено, что операторы работают значительно быстрее - обслуживание одного клиента в среднем завершается за сорок минут. Если оставить старые значения времени приёма, значительная часть рабочего времени операторов будет потеряна. Поэтому, было решено ввести новые значения времени - с 9:00 до 9:40, с 9:40 до 10:20, с 10:20 до 11:00, с 11:00 до 11:40, с 11:40 до 12:20 и с 12:20 до 13:00. Также, одного оператора с 11:00 необходимо перенаправить на обслуживание другой услуги, с большей загруженностью. Поэтому в новом расписании на каждое значение времени приёма до 11:00 можно создать два талона, а на каждое значение начиная с 11:00 - только один.*

*Новый расписание позволяет операторам работать эффективнее, но в этом расписании нет значений времени, начинающихся с 10:00 и с 12:00. Поэтому, уже выданные на 10:00 и на 12:00 талоны не будут учитываться, система может выдать перед ними ещё и талоны на 9:40 и 11:40. Операторы могут не успеть обслужить клиентов, записавшихся на 9:40 и 11:40, до прихода следующих клиентов. Для данной услуги в рассматриваемой системе разрешена предварительная запись на 20 дней. Поэтому, чтобы избежать описанной выше проблемы,*

можно первого числа какого-либо месяца ввести для данной услуги новый распорядок с первого числа следующего месяца. Когда клиенты смогут записываться на следующий месяц, им будет предложены новые значения времени приёма. Клиенты, желающие записаться на текущий месяц, смогут получить талоны только на старые значения времени приёма - так же, как и клиенты, уже успевшие получить талоны. Перегрузки не возникнет, и операторы успеют обслужить всех клиентов.

#### Порядок создания нового расписания:

- 1) Выбрать день начала действия
- 2) Создать интервалы времени приема (каждый интервал отдельно - по кнопке «Добавить» или сгенерировать - по кнопке «Мастер создания»)

#### Быстрый способ создания интервалов времени:

- 1) Генерирование интервалов времени на выбранный день недели (например, понедельник)
  - 2) Копирование созданного расписания на другие дни недели (например, вторник, среда, четверг, пятница). Скопировать созданное расписание можно также на другую очередь.
  - 3) Редактирование расписания на те дни, в которые оно различается (например, если в пятницу короткий день, нужно удалить лишние интервалы времени).
- Подробнее про генерирование и копирование интервалов описано далее.

Для добавления времени приема нужно нажать кнопку «Добавить», после чего будет загружена страница для создания нового времени приёма. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», время приёма для конкретной очереди на определенный день недели и дату применения будет добавлено в систему.

Услуги / Изменение услуги / Интервалы приёма / Добавление интервала

Основные + Добавить

Дата применения	Максимальное количество талонов для	
<input type="text" value="2019-06-24"/>	Оператора	Регистратуры
День недели	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="Понедельник"/>	Терминала	Сервиса ЕПГУ
Начало интервала	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
<input type="text" value="08:00:00"/>	Сайта в интернете	Резерв на текущий день
Продолжительность интервала	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="text" value="00:30:00"/>		
Количество		
<input type="text" value="1"/>		

Рисунок 18 Создание интервала времени приёма

Страница добавления / изменения времени приёма содержит поля:

- **Дата применения** – дата, с которой начинает действовать расписание
- **День недели** – день недели, для которого создается значение времени приема
- **Начало интервала**– время начала приема
- **Продолжительность интервала** – время приёма по услуге

- **Количество** – количество талонов, которое можно выдать на заданное время начала приема (зависит от количества обслуживающих очередь операторов)
- **Количество талонов для ператора** – ограничивает количество талонов, которые могут быть выданы через программу оператора.
- **Количество талонов для регистратуры** – ограничивает количество талонов, которые могут быть выданы через регистратуру.
- **Количество талонов для терминала** – ограничивает количество талонов, которые могут быть выданы через терминал.
- **Количество талонов для сервиса ЕПГУ** – ограничивает количество талонов, которые могут быть выданы через сервис ЕПГУ.
- **Количество талонов для сайта в интернете** – ограничивает количество талонов, которые могут быть выданы через сайт.
- **Резерв на текущий день** – позволяет зарезервировать часть талонов на день приема. *Доступно, если в настройках услуги установлена опция «Резервировать часть талонов на текущий день»*

Рисунок 19 Генерирование интервалов времени приема

Дополнительные поля при создании интервалов используя «Мастер создания интервалов»:

- **Начало рабочего дня** – время начала приема, по умолчанию указываются значение, установленное для выбранной услуги на указанный день недели
- **Окончание рабочего дня** – время окончания приема, по умолчанию указываются значение, установленное для выбранной услуги на указанный день недели

Имеется возможность скопировать настроенное расписание интервалов времени приёма с одного дня недели на другой. При копировании можно указать другую услугу.

Для копирования времени приема нужно нажать кнопку «Копировать». Страница копирования интервалов состоит из двух групп настроек: «Копировать из» и «Копировать в». После выбора правильных параметров копирования следует также нажать кнопку «Добавить». В группе

настроек «Копировать в» допустимо выбрать для копирования другую услугу, а также выбрать несколько дней недели, на которые может быть произведено копирование интервалов времени приёма.

Услуги / Изменение услуги / Интервалы приёма / Копирование интервалов

Основные + Добавить

<b>Копировать из</b>	<b>Копировать в</b>
Выбранная услуга	Выбранная услуга
Регистратура	Шерстнев Сергей Михайлович - врач-гематолог
Дата применения	Дата применения
2019-06-24	2019-06-24
День недели	Дни недели
Понедельник	Вторник x Понедельник x Среда x Четверг x

Рисунок 20 Копирование интервалов времени приема на другой день недели или на другую очередь

## Требования

Требования услуги позволяют задать список из некоторых строк текста, которые будут показаны посетителю перед получением талона. Чтобы получить талон, посетитель должен отметить каждую строку требования, которое является обязательным.

Для того, чтоб открыть страницу настройки требований для услуги, необходимо выбрать нужную услугу в списке услуг, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Требования».

Услуги / Изменение услуги / Требования

+ Добавить Загрузить

ID	Название	Описание	Обязательное	Действие
1	Документ, подтверждающий льготу		Да	Изменить ...
2	Справка с места работы		Да	Изменить ...

Рисунок 21 Список требований для услуги

Для добавления нового требования для услуги необходимо нажать кнопку «Добавить», после чего будет загружена страница для создания нового требования. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», требование для услуги будет добавлено в систему.

Услуги / Изменение услуги / Требования / Добавление требования

Для добавления требования заполните необходимые поля.

[+ Добавить](#)

**\* Название:**

Комментарий (не отображается при получении талона):

Является обязательным требованием

Порядок сортировки:

Категории:

Рисунок 22 Добавление требования

**Параметры при добавлении требования:**

- **Название** – обязательное поле, будет показано клиенту на экране терминала перед выдачей талона
- **Комментарий (не отображаются при получении талона)** – необязательное поле, служат для пояснения администраторам, обслуживающим систему
- **Является обязательным требованием** – опция не позволяет клиенту выписать талон, если требование не отмечено. При отключении опции, требование будет отображаться на экране терминала при выписке талона (также на самом талоне), но не будет влиять на возможность выписки талона.

*При отображении и печати необязательное требование по виду не отличается от обязательных. Узнать о том, что требование необязательное, клиент сможет только тогда, когда отметит все обязательные требования, оставив необязательное требование неотмеченным, и получить возможность выписать талон.*

- **Порядок сортировки** – необязательное поле, влияет на расположение в списке требований на экране терминала и при печати. Требования, у которых указано меньшее число в поле «Порядок сортировки», будут напечатаны выше.

После внесения нужных данных и нажатия кнопки «Добавить» / «Применить» требование будет добавлена / изменено.

## Бухгалтерия (проверка справок)

Кабинет №7

Для получения талона необходимо иметь при себе следующие полностью заполненные документы, отметьте имеющиеся:

Справка с места учебы



Рисунок 23 Добавление требования

### Типы закрытия талонов

Типы закрытия талонов позволяют указывать, по какой причине был закрыт каждый талон. Для редактирования типов закрытия талонов услуги нужно выбрать требуемую очередь в списке услуг, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Типы закрытия». В системе у каждой очереди есть преднастроенный системный список закрытия талонов. Записи списка можно изменить при необходимости, удалить (не рекомендуется удаление первых 7 типов закрытия) и добавить новые.

Первые 7 типов закрытия талонов используются системой. Например, если при печати талона в принтере закончилась бумага и терминал печати не смог напечатать талон, а в настройках терминала печати установлен флаг закрытия талонов при невозможности их напечатать - талон будет закрыт с указанием причины закрытия 6 «Ошибка печати». При создании новой услуги для неё добавляются 7 причин закрытия талонов. Поэтому, при попытке удаления или редактирования типа закрытия талона с номером от 1 до 7 система выдаёт предупреждение о том, что данный тип закрытия используется системой. В случае удаления одного из этих типов закрытия ошибок в работе системы не возникнет, но в отчётах по закрытию талонов нельзя будет увидеть описание типа закрытия талона для указанного номера. При редактировании типа, в отчётах будет показано отредактированное название (описание) оно вместо заданного по умолчанию.

Использование типов закрытия талона включает опция услуги «Требовать указания типа закрытия талона» (вкладка «Дополнительные»).

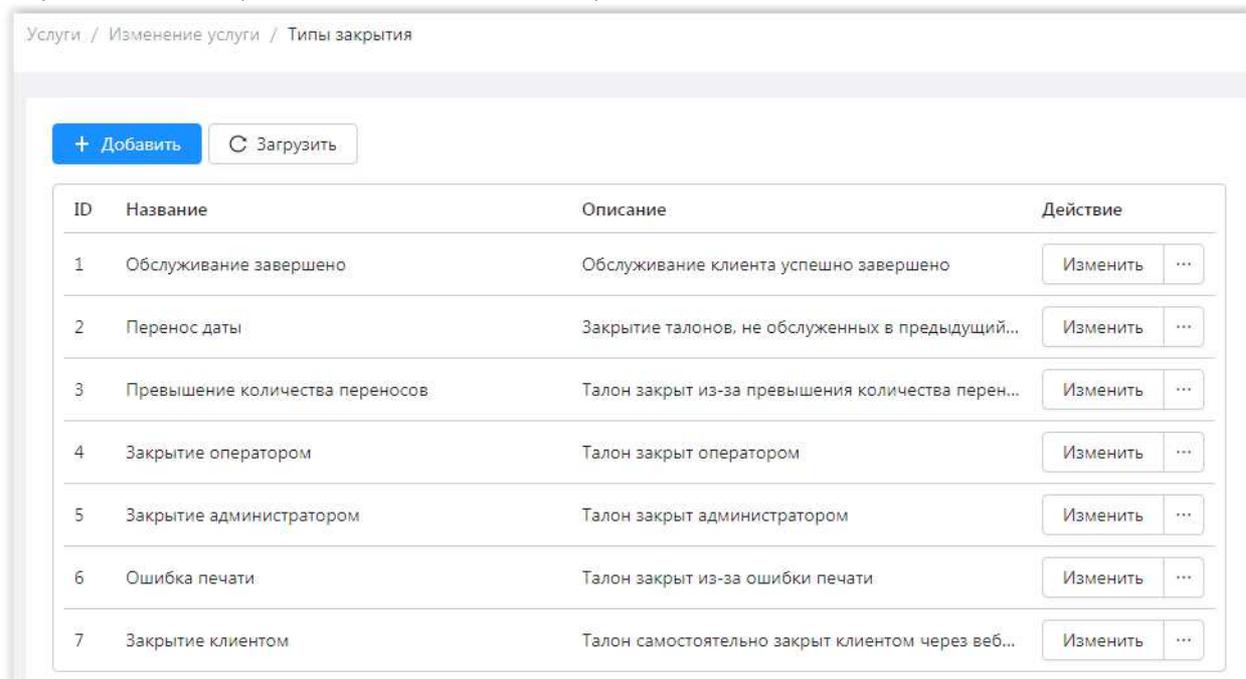


Рисунок 24 Типы закрытия талонов

Для добавления нового типа закрытия талона для услуги необходимо нажать кнопку «Добавить». После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», тип закрытия для услуги будет добавлено в систему.

Для добавления типа закрытия заполните необходимые поля.

Основные + Добавить

Номер:

\* Название:

Описание:

Рисунок 25 Добавление типа закрытия талона

**Для добавления нового типа нужно заполнить поля:**

- **номер** (число от 51 до 250) - если администратором системы будут добавлены новые типы с номерами <50, они могут совпасть с типами закрытия талонов, которые возможно появиться при обновлении. В этом случае при обновлении будут оставлены типы закрытия талонов, добавленные администратором.
- **название** – обязательное поле, максимальная длина - 50 знаков
- **описание** – необязательное поле, максимальная длина - 200 знаков

Новые типы закрытия могут использоваться при закрытии талонов операторами, если для услуги включена опция «При закрытии талона требуется указание типа закрытия» (операторы перед закрытием талона обязаны будут указывать причину закрытия).

### Типы для передачи талонов

Типы для передачи талонов позволяют указывать, по какой причине был передан каждый талон. Для редактирования типов передачи талонов услуги нужно выбрать требуемую очередь в списке услуг, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Типы для передачи». Записи списка можно изменить при необходимости, удалить и добавить новые. Работа со списком типов для передачи аналогична работе списка типов закрытия талона.

### Группы

Группы услуг позволяют объединять несколько услуг в группу на экране терминала печати талонов и на web-сайте для предварительной записи через Интернет.

Если для услуги назначена группа, то на экране терминала сначала будет показана группа услуг, а при выборе группы станут видны все входящие в эту группу услуги (или подгруппы). Таким образом, объединение услуг в группы позволит использовать для них меньше места на экране терминала и облегчит посетителю поиск нужной услуги. Группы, не содержащие услуг, не будут показаны в терминале печати талонов.

Рисунок 26 Модуль «Услуги» - Группы услуг

Для добавления новой группы необходимо нажать кнопку «Добавить», после чего будет загружена страница для создания новой группы. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», группа будет добавлена в систему.

Страница добавления / изменения группы услуг содержит поля:  
Вкладка «Основные»

- **Название группы** – обязательное поле
- **Описание** – необязательное поле, может быть отображено на терминале
- **Группа верхнего уровня** – группа, в которую входит редактируемая группа.
- **Порядок сортировки** - влияет на положение данной группы в терминале выписки талонов и на веб-сайте услуг. Группы услуг с меньшим порядком сортировки будут находиться выше.

Вкладка «Дополнительные»

- **Состояние синхронизации** – используется для синхронизации данных с внешней информационной системой:
  - Добавлена вручную
  - Добавлена при синхронизации, не проверена администратором
  - Добавлена при синхронизации, проверена администратором
- **Внешний идентификатор** - используется для синхронизации с внешней информационной системой

- **Тип группы**

- Группа услуг
- **Является территориальным отделом** – если услуги разных территориальных отделов находятся в одной базе, то их нужно объединить в группы.

### Группы общего времени

Группы общего времени служат для определения системой возможности выдачи талона, а также определения предполагаемого времени ожидания для услуг, которые обслуживаются одними и теми же операторами вместе с другими очередями. В случае, если очередь отнесена к группе общего времени, при определении предполагаемого времени ожидания будут учитываться талоны из всех услуг этой группы.

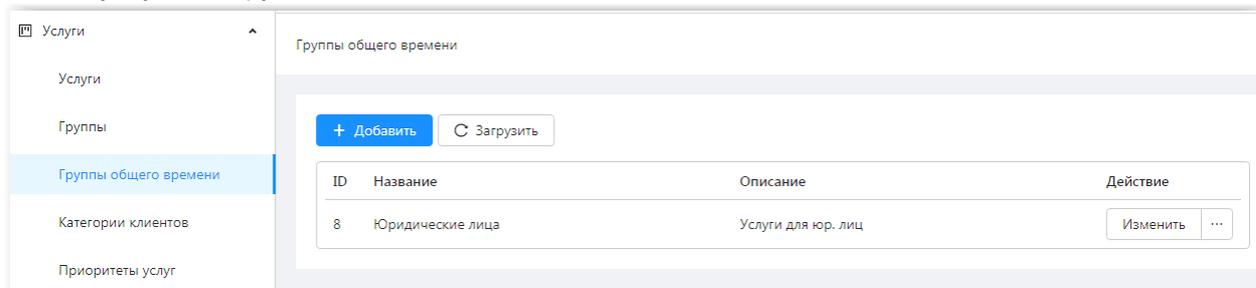


Рисунок 27 Группы общего времени

Рассмотрим пример, когда один оператор обслуживает несколько услуг, и группа общего времени не используется: Оператор обслуживает очередь «ипотечные кредиты» (время обслуживания – 1 час) и «автокредиты» (время обслуживания – 30 минут). До окончания рабочего дня остаётся 1 час. В очередь «ипотечные кредиты» записан один клиент, в очередь «автокредиты» - никого. В этот момент приходит клиент, который желает получить консультацию по автокредитованию. Система проверяет наличие талонов в услуги, оставшееся рабочее время и определяет, что талонов в услуги автокредитования нет, и оператор может обслужить клиента немедленно. Но оператор уже занят обслуживанием другого клиента по услуги «ипотечные кредиты», и это займёт у него всё оставшееся время.

Чтобы такого не случилось, достаточно было отнести обе услуги в одну группу общего времени. Тогда программа учла бы также талоны в услуги «ипотечное кредитование» и отказала в выдаче талона. А в случае, если талон можно было бы выдать - правильно показала количество находящихся в услуги талонов и предполагаемое время ожидания.

Для добавления новой группы общего времени нужно нажать кнопку «Добавить». После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», группа общего времени будет добавлена в систему.

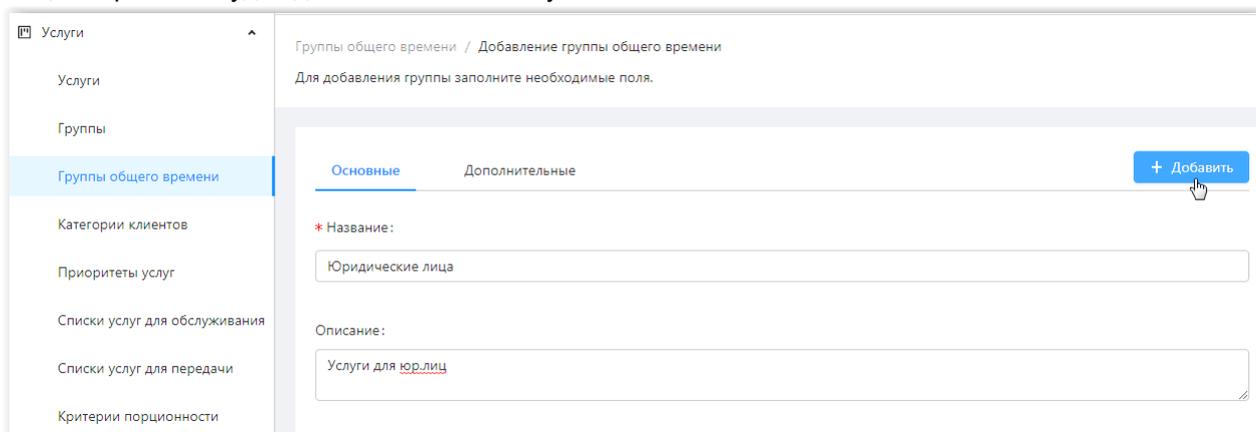


Рисунок 28 Группы общего времени

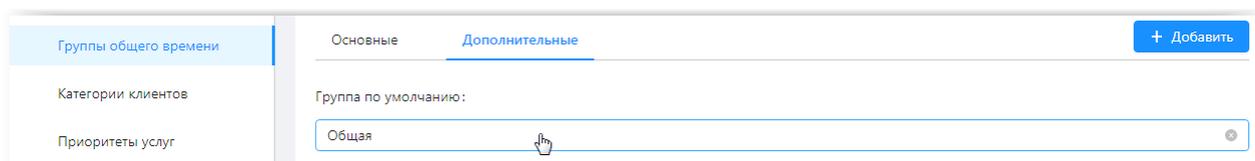


Рисунок 29 Группы общего времени

Окно создания / изменения группы общего времени содержит поля:

- **Название** – обязательное поле
- **Описание** – необязательное поле
- **Группа услуг по умолчанию** – используется для фильтрации отображения групп общего времени. *Используется для централизованной БД, когда в одной БД содержатся услуги разных филиалов, т.е. группа по умолчанию определяет филиал, к которому относится группа общего времени, также см. п. Добавление/редактирование сотрудника – поле «Группа по умолчанию».*

Для изменения параметров группы общего времени, необходимо выбрать нужную запись в списке групп и нажать кнопку «Изменить». Для удаления нажать кнопку «...» напротив выбранной группы и выбрать пункт «Удалить»

### Категории клиентов

Категории клиентов позволяют отображать определённые требования не для всех клиентов, а только для тех, которые относятся к некоторой заданной категории. Для этого необходимо создать нужные категории, а затем для каждого требования назначить категории клиентов, к которым это требование будет предъявляться. Требования, для которых не назначена ни одна категория, будут предъявляться ко всем клиентам. Пример отображения выбора категории клиентов показан на рисунке ниже.

## Бухгалтерия (проверка справок)

Кабинет №7

Выберите категорию посетителей, к которой Вы относитесь:

- Безработный  
 Учащийся



Рисунок 30 Отображение категории клиентов на терминале

Для работы с категориями клиентов нужно выбрать подраздел «Услуги» / «Категории клиентов».

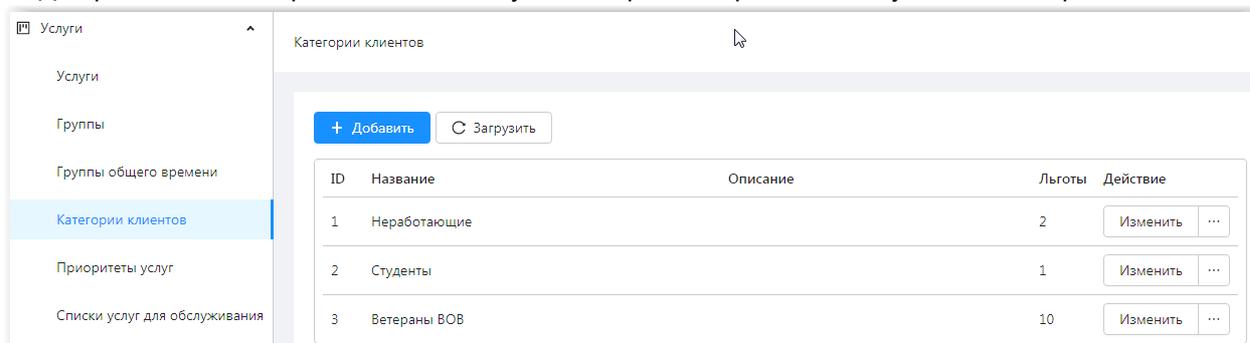


Рисунок 31 Категории клиентов

Для изменения категории, необходимо выбрать нужную запись и нажать кнопку «Изменить». Для удаления нажать кнопку «...» напротив категории и выбрать пункт «Удалить».

Категории клиентов / Добавление категории клиентов

Для добавления категории клиентов заполните необходимые поля.

Основные + Добавить

Номер категории:

\* Название:

Описание:

Устанавливать уровень льготного обслуживания

Уровень льготного обслуживания:

Рисунок 32 Категории клиентов

Для добавления новой категории нужно нажать кнопку «Добавить». После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», Категория клиентов будет добавлена в систему.

Страница добавления категории клиентов содержит поля:

- **Номер категории** – обязательное поле, заполняется автоматически, недоступно для редактирования.
- **Название** – обязательное поле
- **Описание** – необязательное поле
- **Устанавливать уровень льготного обслуживания** – опция позволяет автоматически назначать уровень льгот для талонов, получаемых клиентами, относящимися к данной категории. Если клиент, получающий талон, относится одновременно к нескольким категориям - для талона будет установлен наибольший уровень льгот из всех категорий. При определении порядка вызова клиентов, талоны с большим уровнем льгот будут вызваны раньше других.

### Приоритеты услуг

Категории клиентов позволяют отображать определённые требования не для всех клиентов, а только для тех, которые относятся к некоторой заданной категории. Для этого необходимо создать нужные категории, а затем для каждого требования назначить категории клиентов, к которым это требование будет предъявляться. Требования, для которых не назначена ни одна категория, будут предъявляться ко всем клиентам. Пример отображения выбора категории клиентов показан на рисунке ниже.

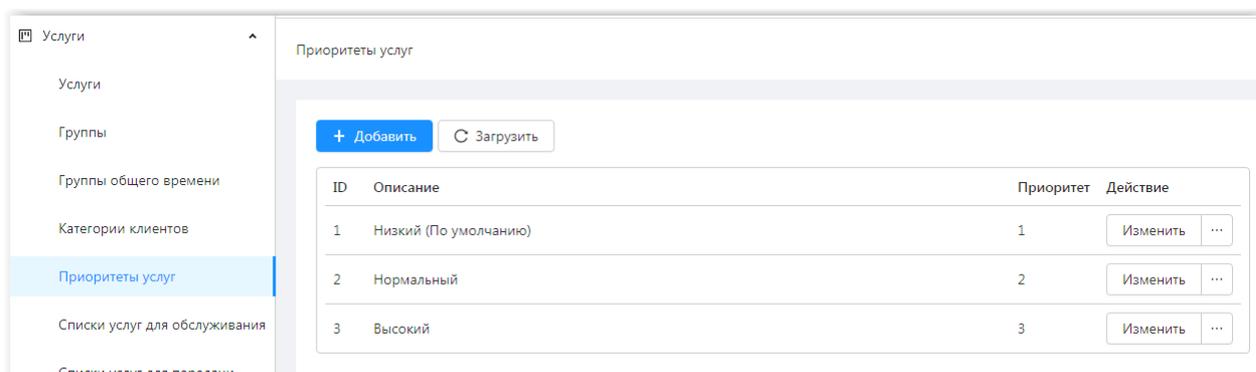


Рисунок 33 Приоритеты услуг

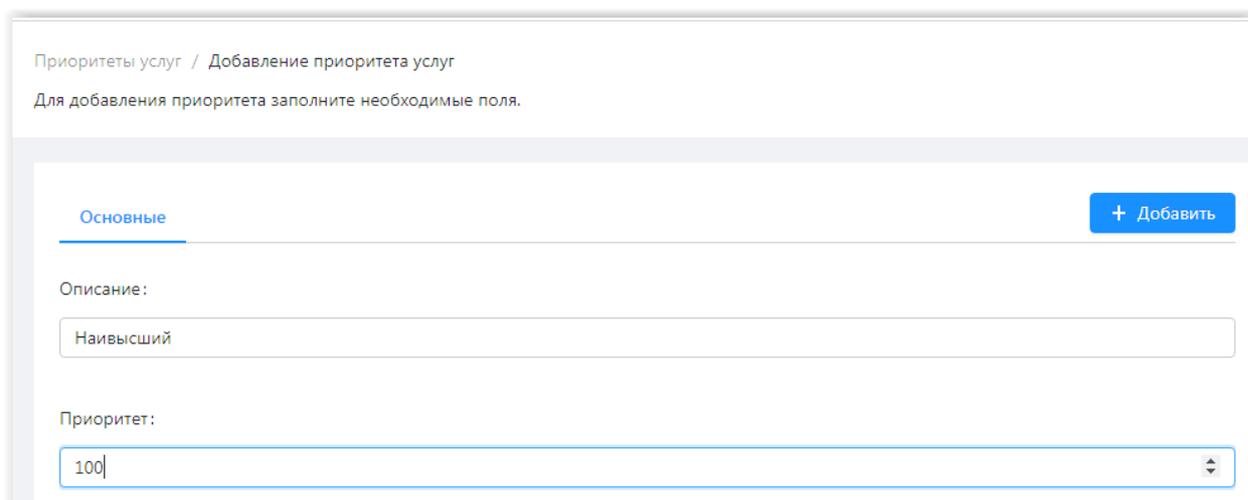


Рисунок 34 Добавление приоритета услуг

## Списки услуг для обслуживания

Подраздел предназначен для редактирования перечня услуг, который может быть использован для назначения операторам или рабочим местам.

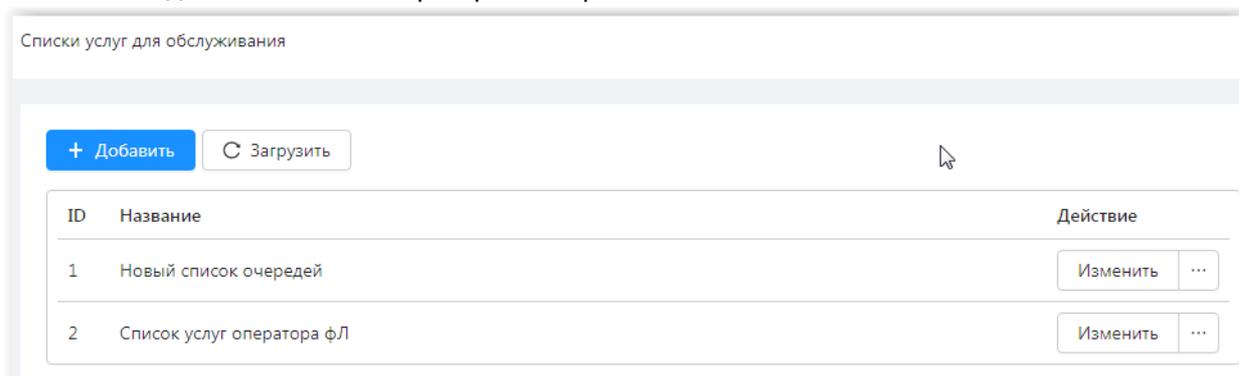


Рисунок 35 Списки услуг для обслуживания

Для изменения какого-либо из списков услуг, необходимо выбрать нужную запись и нажать кнопку «Изменить». Для удаления нажать кнопку «...» напротив списка и выбрать пункт «Удалить».

Для добавления нового списка услуг для обслуживания нужно нажать кнопку «Добавить». Заполнить название списка, на вкладке «Услуги назначения» отметить услуги, относящиеся к данному списку. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», список услуг для обслуживания будет добавлена в систему.

Списки услуг для обслуживания / Добавление списка услуг

Для добавления списка заполните необходимые поля.

Основные Услуги назначения + Добавить

Название:

Список услуг для администратора

Рисунок 36 Списки услуг для обслуживания

Основные Услуги назначения Сохранить

Поиск

- Физические лица
  - Общая
  - Регистратура
  - Шерстнев Сергей Михайлович - врач-гематолог
  - Осипова Елена Сергеевна - врач-гематолог
  - Самарина Светлана Валерьевна - врач-гематолог
  - Целоусова Ольга Михайловна - врач-гематолог
  - Минаева Наталья Викторовна - врач-гематолог
  - Справки

Рисунок 37 Списки услуг для обслуживания

### Списки услуг для передачи

Подраздел предназначен для редактирования перечня услуг, который может быть использован для назначения передаваемых услуг у оператора или рабочего места.

Списки услуг для передачи

+ Добавить Загрузить

ID	Название	Действие
1	Из регистратуры	<span>Изменить</span> <span>...</span>

Рисунок 38 Списки услуг для передачи

Для изменения какого-либо из списков услуг, необходимо выбрать нужную запись и нажать кнопку «Изменить». Для удаления нажать кнопку «...» напротив списка и выбрать пункт «Удалить».

Для добавления нового списка услуг для обслуживания нужно нажать кнопку «Добавить». Заполнить название списка, на вкладке «Услуги назначения» отметить услуги, относящиеся к данному списку. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», список услуг для обслуживания будет добавлена в систему.

Списки услуг для передачи / Добавление списка очередей для передачи

Для добавления списка заполните необходимые поля.

Основные Услуги для передачи + Добавить

Название:

Из регистратуры

Рисунок 39 Списки услуг для передачи

Основные Услуги для передачи + Добавить

Поиск

- Физические лица
  - Общая
  - Регистратура
  - Шерстнев Сергей Михайлович - врач-гематолог
  - Осипова Елена Сергеевна - врач-гематолог
  - Самарина Светлана Валерьевна - врач-гематолог
  - Целуосова Ольга Михайловна - врач-гематолог
  - Минаева Наталья Викторовна - врач-гематолог
  - Справки

Рисунок 40 Списки услуг для передачи

### Критерии порционности

Критерии порционности используются для уточнения объема получаемой услуги. Например, если клиенту требуется услуга по регистрации прав на 2 объекта, то время обслуживания в этом случае будет больше в два раза, а талон посетитель возьмет один. Для корректного расчёта времени ожидания других клиентов в очереди, а также ограничения выдачи талонов в эту очередь (при окончании времени до конца рабочего дня), нужно указать, что клиенту будет оказана двойная услуга. В услугах, где возможна подобная ситуация нужно установить настройки порционности. Тогда при получении талончика на терминале (на сайте или в регистратуре) можно будет указать порционность услуги.



Рисунок 41 Выбор услуги с одним критерием порционности на терминале

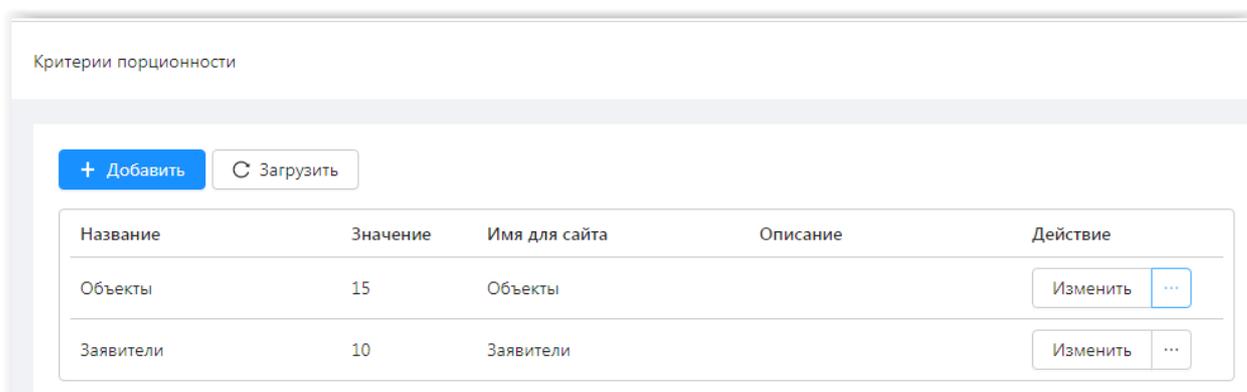


Рисунок 42 Критерии порционности

Для изменения критерия порционности, необходимо в списке выбрать нужную запись и нажать кнопку «Изменить». Для удаления нажать кнопку «...» напротив критерия и выбрать пункт «Удалить».

Для добавления нового критерия порционности нужно нажать кнопку «Добавить». После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», критерий порционности будет добавлена в систему.

Критерий порционности имеет поля:

- **Название;**
- **Значение** – время в минутах, используется для расчета вместо значения «Время обслуживания клиента» со вкладки «Время обслуживания» в настройках очереди;
- **Отображение на сайте** – отображение на сайте и в терминале;
- **Описание.**

Критерии порционности / Добавление критерия порционности

Основные + Добавить

\* Название:

\* Значение:

Имя для сайта:

Описание:

Рисунок 43 Добавление критерия порционности

## Нумераторы

Нумератор используется для присвоения номера талону. Нумератор талона задается в настройках услуги.

Параметры нумератора:

- **Название** – название, обязательный параметр
- **Шаблон номера талона** – шаблон номера талона состоит из букв и цифр в {}, например, шаблон – возможный номер:  
A{0} – A23  
ПР{0:000} – ПР023
- **Подробное описание** – описание нумератора
- **Минимальное значение** – номер, с которого начинается нумерация талонов с этим нумератором
- **Максимальное значение** – максимальное значение номера, после которого нумерация сбрасывается в минимальное значение

Основные Сохранить

\* Название :

\* Шаблон номера талона :

Подробное описание :

Минимальное значение :

Максимальное значение :

Рисунок 44 Редактирование нумератора

## Сотрудники

В этом модуле осуществляется управление учетными записями сотрудников для работы в системе электронной очереди.

ID	Фамилия	Имя	Отчество	Должность	Логин	Уровень дс	Действия
87	123321				error2	1	Изменить ...
1	Админи...	Имя	Отчество	Должно...	postgres	2	Изменить ...
17	Алексей...	по умол...	Алексан...	Главный...		7	Изменить ...
78	БезАвто...					1	Изменить ...
77	Ватрухин	Семён	Аркадьё...	инженер		1	Изменить ...
18	Ивашки...	Алевтина	Викторо...	старший...	Ивашки...	1	Изменить ...
97	Капито...	Илья	Викторо...	старший...	Капито...	1	Изменить ...
19	Компотов	Илья	Семено...	Старши...		1	Изменить ...
99	Кулибин					1	Изменить ...
98	Куликова	Варвара	Петровна	спец	Куликова	1	Изменить ...

Рисунок 45 Выбор услуги с одним критерием порционности на терминале

Модуль «Сотрудники» содержит подразделы:

**Сотрудники** – таблица со списком учетных записей всех сотрудников для работы в системе электронной очереди.

**Группы доступа** – Группа доступа определяет доступность модулей программы администрирования, настройку уведомлений, и некоторые дополнительные настройки для каждой группы.

### Добавление/редактирование сотрудника

Для добавления нового сотрудника необходимо нажать кнопку «+Добавить», после чего будет загружена страница для добавления новой записи. После заполнения всех необходимых параметров следует также нажать кнопку «Добавить», сотрудник будет добавлен в систему. Если требуется добавить несколько сотрудников со схожими параметрами, можно изменить требуемые параметры (обязательно должен быть другой логин) и снова нажать кнопку «Добавить».

На вкладке «Основные» настраиваются следующие параметры:

- **Фамилия** – обязательное к заполнению поле
- **Имя** - необязательное поле
- **Отчество** - необязательное поле
- **Должность** - необязательное поле
- **Уровень доступа** – выбор группы доступа из существующих в системе

- **Адрес электронной почты для отправки отчета**
- **Расположение (этаж, кабинет, место)** – может быть отображен на табло для вызова посетителя;

Рисунок 46 Добавление/редактирование сотрудника

На вкладке «Авторизация» указываются данные подключения к серверу базы данных и уровень доступа сотрудника в системе.

Набор полей для заполнения зависит от выбранного типа логина:

- **Тип логина:**
  - **По имени и паролю** – нужно указать логин и пароль для подключения к базе SQL Server;
  - **Встроенная Windows** - пароль указывать не нужно - будет использоваться существующий логин, с которым оператор работает в операционной системе Windows;
  - **Только пароль** – нужно указать пароль для подключения к базе SQL Server;
  - **Без пароля** – логин и пароль указывать не нужно;
- **Временно заблокирован** - позволяет создать сотрудника, но не разрешать ему работу в системе до нужного момента - например, когда нужно создать учетную запись сотрудника заранее;
- **Существующий логин** - используется, если оператор уже работал в другом филиале. Если опция включена, то система при добавлении сотрудника считает, что логин SQL Server для подключения к базе данных СУО для сотрудника уже есть, и не создает его;

Рисунок 47 Добавление/редактирование сотрудника – вкладка «Авторизация»

Изменить тип логина существующего сотрудника нельзя. Для изменения пароля, нужно нажать кнопку «Сменить пароль» - станут доступными поля ввода пароля, а текст кнопки поменяется на «Не изменять пароль». Далее нужно ввести новый пароль и нажать кнопку «Сохранить».

*Если кнопка была нажата случайно, или пароль менять не нужно - следует нажать кнопку «Не изменять пароль».*

*Посмотреть текущий пароль нельзя.*

*Не следует изменять данные сотрудника во время его работы - это может привести к возникновению ошибок.*

*При создании учётной записи сотрудника, который будет работать с программой через аппаратный пульт, необходимо учитывать ограничения пульта. При работе с пультом не поддерживается авторизация Windows, поэтому обязательно должен быть указан тип авторизации SQL Server. Логин и пароль должны содержать только те символы, которые могут быть набраны на клавиатуре пульта - это цифровые символы и латинские буквы a, b, c, d, e, f, g, h, i. При вводе паролей также учитывается регистр, поэтому, если в пароль входят буквы - они должны быть в нижнем регистре.*

### Назначение сотрудникам обслуживаемых услуг

Влияние данной настройки на обслуживаемые услуги сотрудником определяется глобальной настройкой «Режим назначения очередей». При выборе режима «Операторы» список услуг определяется только назначенными услугами в данном разделе. Для назначения услуг оператору можно выбрать список или отметить из всего перечня существующих услуг галочкой.

Рисунок 48 Добавление/редактирование сотрудника - вкладка "Назначение услуг"

При выборе режима «Рабочие места» - настроенные в этом разделе услуги на обслуживание не будут влиять на список обслуживаемых оператором услуг. Далее описан алгоритм, который используется при выборе режима «Смешанный».

Каждый сотрудник может обслуживать несколько услуг, и каждую услугу могут обслуживать несколько сотрудников. Перечень услуг, обслуживаемых сотрудником определяется в настройках рабочего места (см. п. «Назначение услуг рабочим местам»).

*Если нужно ограничить список услуг, по которым ведет прием сотрудник на определенном рабочем месте (в настройках рабочего места указан слишком широкий список*

обслуживаемых услуг), то нужно назначить услуги этому сотруднику (из числа тех, что указаны в настройках рабочего места). Система будет направлять ему посетителей, получивших талоны именно в этих очередях (т.е. очередь назначена и в настройках рабочего места, и в настройках сотрудника). Например, это может потребоваться при устройстве нового сотрудника. Пока этот сотрудник полностью не обучен, он не сможет выполнять весь предполагаемый функционал, следовательно, направляемые ему услуги нужно ограничить.

Применение назначений описано в таблице:

Назначение услуг сотруднику	Назначение услуг рабочему месту	Обслуживаемые услуги для сотрудника на определенном рабочем месте
Нет	Нет	Нет
Есть	Нет	Услуги, назначенные для сотрудника
Нет	Есть	Услуги, назначенные для рабочего места
Есть	Есть	Услуги, назначенные и для рабочего места, и для сотрудника (пересечение назначений)

Рисунок 49

### Назначение услуг для передачи талонов

В случае, если сотрудник должен передавать талон в другие услуги, необходимо разрешить ему передачу талона в эти услуги. Каждый сотрудник может передавать талоны в несколько услуг, и в каждую очередь могут передавать талоны несколько сотрудников.

Алгоритм назначения услуг для передачи так же зависит от настройки «Режим назначения очередей», влияние этой настройки описано в предыдущем пункте.

Рисунок 50 Назначение услуг для передачи талонов

При настройке передачи талонов можно установить дополнительную опцию у каждой услуги «Разрешена передача при отсутствии операторов». Это значит, что оператор сможет передавать талоны в выбранную очередь даже в том случае, если в момент передачи в системе не будет работать ни одного оператора, обслуживающего эту очередь. Если же оставить галочку не

установленной, передача талона будет возможна только в том случае, если в момент передачи в системе авторизовался (запустил программу оператора) хотя бы один оператор, обслуживающий эту очередь.

### Удаление сотрудника

Для удаления данных сотрудника, в модуле сотрудников нужно выбрать запись и нажать кнопку «...» в колонке «Действия» на выбрать «Удалить» Появится окно с запросом подтверждения удаления сотрудника.

После нажатия кнопки «Ок» данные сотрудника будут удалены. Также будут удалены все данные о назначении услуг, обслуживаемых данным сотрудником, и все статистические данные о работе этого сотрудника.

Нельзя удалять данные сотрудников, которые в данный момент работают с системой электронных услуг - необходимо дождаться их выхода из системы.

Также нельзя удалять данные сотрудника, под логином которого в данный момент выполняется работа с программой администрирования.

### Группы доступа

По выборе подмодуля «Группы доступа» будет открыта страница с группами пользователей. Группа указывается для каждого сотрудника на вкладке «Основные» в списке «уровень доступа». Группа доступа определяет доступность модулей программы администрирования. Также, дополнительно имеется возможность установить некоторые настройки для каждой группы.

#### В системе имеются три преднастроенных группы:

- **Оператор** - не задано доступа ни к одному разделу модуля администрирования;
- **Администратор** - предоставлен доступ ко всем разделам модуля администрирования;
- **Наблюдатель** - предоставляет доступ к разделу «Контроля талонов» модуля администрирования.

*Изменить настройки преднастроенных групп можно, название этих групп изменить нельзя.*

#### Действия, доступные сотрудникам с уровнем доступа на основе преднастроенных групп:

- **Оператор** - сотрудник может только выполнять действия, связанные с обслуживанием посетителей через программу: вызов посетителей, назначение и завершение обслуживания, передача талонов в другую очередь, перенос талонов, закрытие талонов.
- **Администратор** - сотрудник может выполнять любые действия по настройке системы, также может работать как оператор. У логина с уровнем доступа «Администратор» имеются права на выполнение любых операций с сервером баз данных (т. е. сотрудник становится также и администратором сервера баз данных).
- **Наблюдатель** - сотрудник может просматривать любые параметры системы, но не может ничего изменять. Наблюдатели не могут запускать программу оператора.

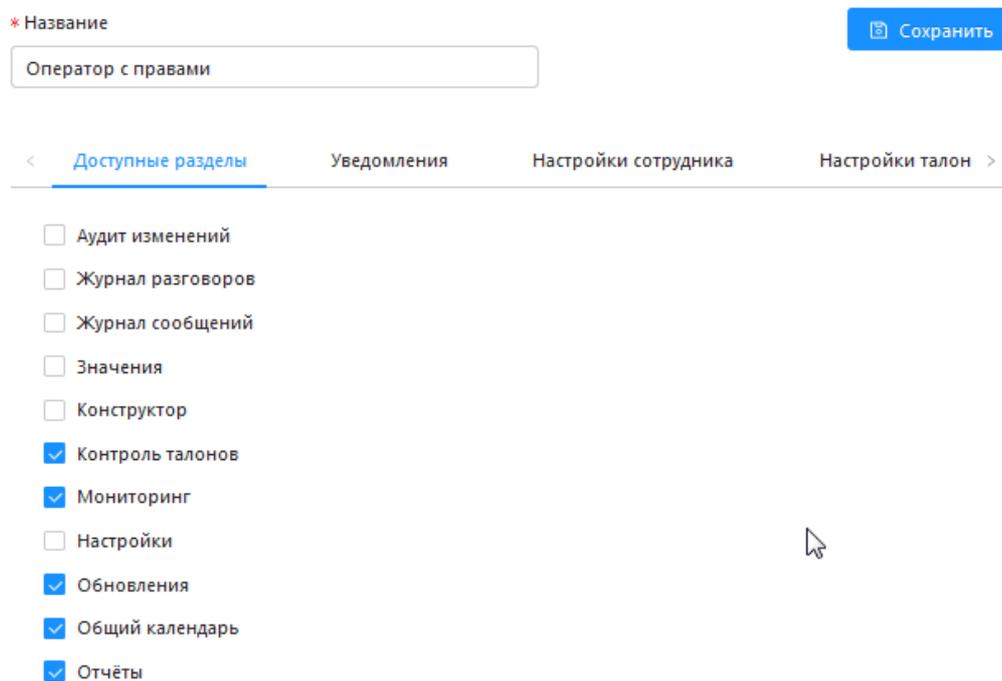
Группы доступа

ID	Название	Тип	Действия
2	Администратор	User	Изменить ...
3	Наблюдатель	System	Изменить ...
1	Оператор	User	Изменить ...
4	Оператор с правами	User	Изменить ...

Рисунок 51 Группы доступа

Для создания новой группы нужно нажать кнопку «Добавить». Страница редактирования группы доступа открывается при нажатии на кнопку «Изменить» напротив выбранной группы.

На первой вкладке «Доступные разделы» отмечаются открытые для группы модули программы администрирования.



\* Название

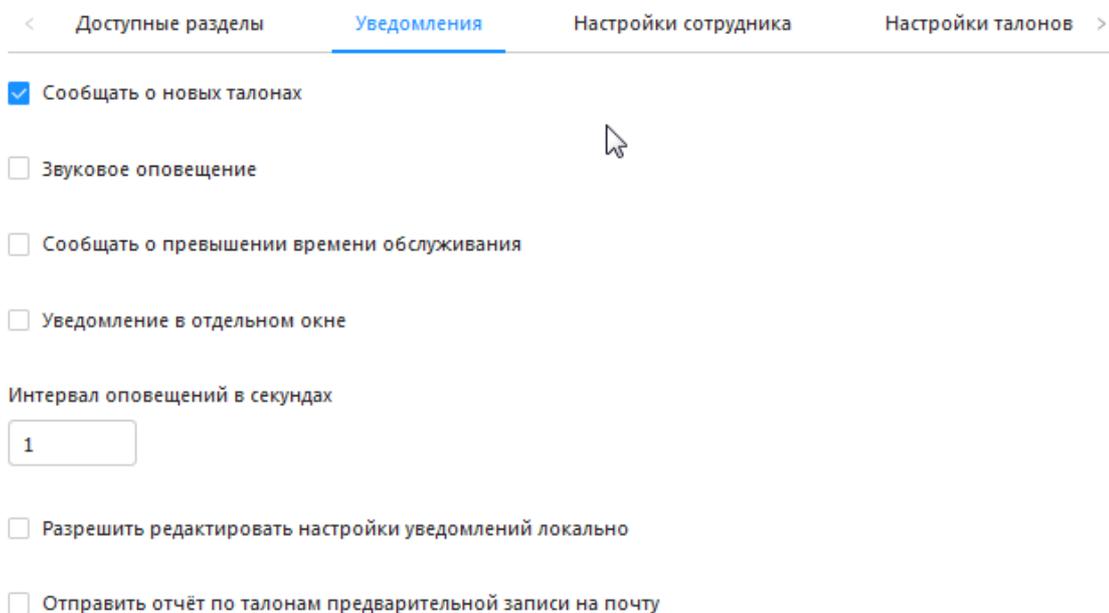
Оператор с правами

Сохранить

< Доступные разделы Уведомления Настройки сотрудника Настройки талон >

- Аудит изменений
- Журнал разговоров
- Журнал сообщений
- Значения
- Конструктор
- Контроль талонов
- Мониторинг
- Настройки
- Обновления
- Общий календарь
- Отчёты

Рисунок 52 Редактирование группы доступа



< Доступные разделы Уведомления Настройки сотрудника Настройки талонов >

- Сообщать о новых талонах
- Звуковое оповещение
- Сообщать о превышении времени обслуживания
- Уведомление в отдельном окне

Интервал оповещений в секундах

1

- Разрешить редактировать настройки уведомлений локально
- Отправить отчёт по талонам предварительной записи на почту

Рисунок 53 Группы доступа - вкладка "Уведомления"

На вкладке «Уведомления» устанавливаются настройки уведомлений для группы сотрудников.

Опция «Разрешить редактировать настройки уведомлений локально» оставлена для обратной совместимости со старой версией программы. В данной версии не используется. При включении опции «Разрешить редактировать настройки уведомлений локально» сотрудники, входящие в эту группу, смогут редактировать настройки уведомлений из программы «Рабочее место оператора», меню «Настройка» - «Уведомления».

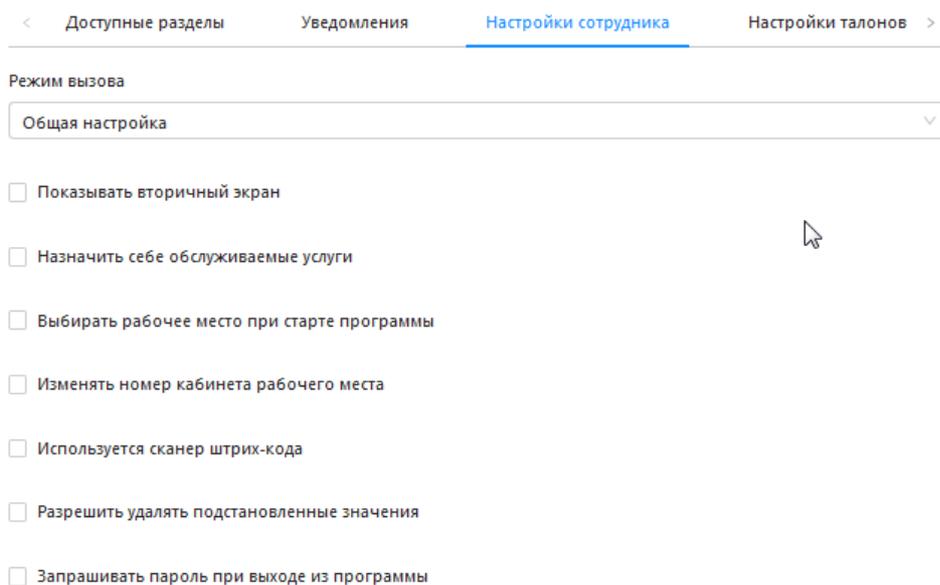


Рисунок 54 Группы доступа - вкладка "Настройки сотрудника"

На вкладке «**Настройки сотрудника**» устанавливаются возможности сотрудника выполнять определённые действия при работе в программе оператора, часть опций используется для обратной совместимости со старой версией программы:

- **Режим вызова:**
  - **Общая настройка** – для пользователей группы используется режим вызова, установленный в настройках системы (подробнее см. п. «Общие»)
  - **Автоматический вызов** – для пользователей группы используется автоматический вызов клиентов независимо от настроек системы
  - **Самостоятельный вызов** – для пользователей группы используется самостоятельный вызов клиентов независимо от настроек системы
- **Назначать себе обслуживаемые очереди** – включение опции позволит сотруднику при работе с программой оператора добавлять или удалять услуги, которые он будет обслуживать (а также услуги, в которые он может передавать талоны). **Услуги, самостоятельно назначенные оператором через программу «Терминал оператора» будут добавлены к уже назначенным и действуют до перезапуска программы оператора. При последующем запуске программы оператора сотруднику будет назначен список услуг, настроенный в программе «Администратор услуг».**
- **Изменять номер кабинета и рабочего места** - включение опции позволит оператору изменять указанные для него в программе администрирования номер кабинета и рабочего места.
- **Используется сканер штрих-кодов** - при включении опции оператор не сможет начинать и завершать обслуживание клиента путём нажатия кнопок «Начать обслуживание» и «Завершить обслуживание». После вызова клиента эти кнопки блокируются до откладывания талона, закрытия талона или до завершения обслуживания. Начало и завершение обслуживания клиента осуществляется путём считывания сканером штрих-кода, содержащего идентификатор талона. Для использования этой опции к компьютеру оператора должен быть подключен сканер штрих-кодов, и на талонах должен распечатываться штрих-код с идентификатором.

- **Запрашивать пароль при выходе из программы** (опция, оставленная для обратной совместимости со старой версией программы) – при установленной опции программа «Рабочее место оператора» потребует ввод пароля при выходе из программы
- **Запрос пароля при подтверждении выхода из программы**

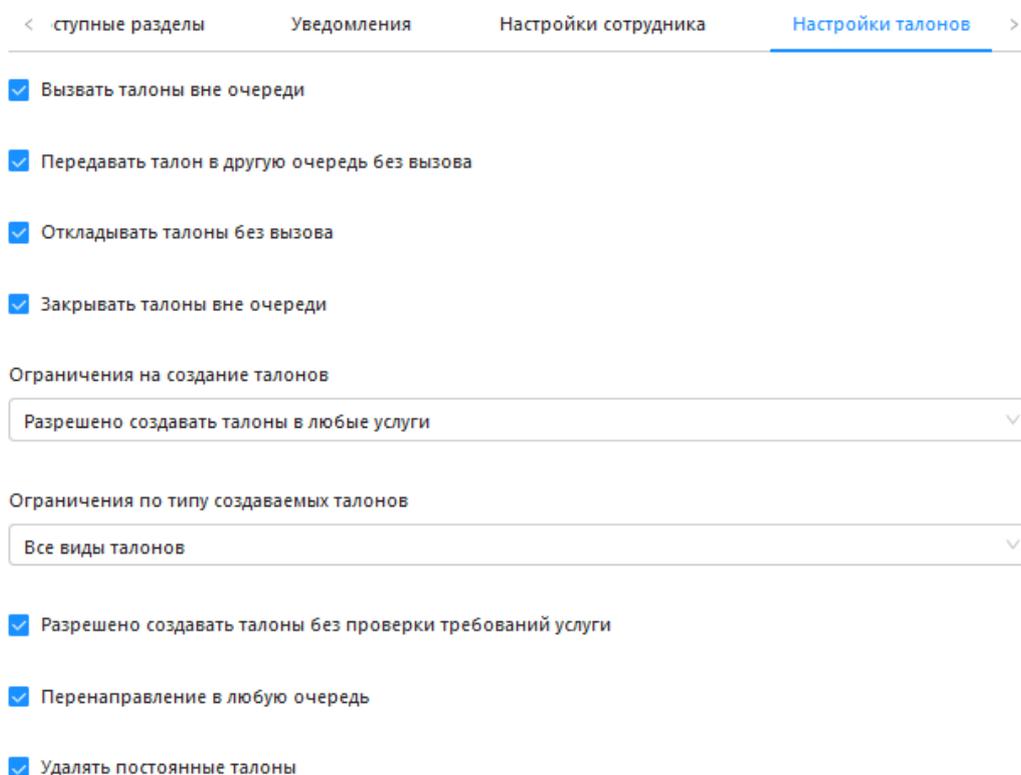


Рисунок 55 Группы доступа - вкладка "Настройки талонов"

- **Вызывать талоны вне очереди** - включение опции позволит сотруднику вызывать любой талон из числа находящихся в очереди.
- **Передавать талон в другую очередь без вызова** - включение опции позволит сотруднику любой талон из числа находящихся в очереди передать в другую очередь без вызова.
- **Откладывать талоны без вызова** - включение опции позволит сотруднику любой талон из числа находящихся в очереди отложить на указанное время. Это действие похоже на назначение повторного приёма для талона, но не требует вызова и начала обслуживания талона. Может быть полезным, например, в случае, когда операторы по каким-то причинам не успели обслужить находящиеся в услуги талоны. Тогда можно предложить клиентам прийти в другой день, в выбранное ими время, и для этого использовать откладывание талона без вызова.
- **Закрывать талоны вне очереди** - включение опции позволит сотруднику закрывать любой талон из числа находящихся в очереди.
- **Ограничение на создание талонов** - включение опции даст сотруднику возможность создавать новые талоны. При этом, если опция «**Новые талоны в любой услуге**» включена, то оператор сможет создать талон не только в очередях, которые он обслуживает, но также и в любых других.
- **Ограничение по типу создаваемых талонов** - включение опции даст сотруднику возможность создавать новые талоны. При этом, если опция «**Новые талоны в любой услуге**» включена, то оператор сможет создать талон не только в очередях, которые он обслуживает, но также и в любых других.

- **Передавать талоны в другую очередь без вызова** - включение опции позволит сотруднику изменять очередь ожидающему талону без вызова.
- **Удалять постоянные талоны** - включение опции позволит оператору удалять талоны, помеченные как постоянные.

На вкладке «**Последовательность**» можно настроить сортировку талонов с учетом того, из основной услуги посетитель, или из дополнительной. Дополнительная очередь формируется при перенаправлении посетителя из одной услуги в другую.

- **Использовать сортировку по очередности** - при включении опции порядок приема посетителей из основной и дополнительной услуг будет формироваться на основе заданных настроек (например, 3 посетителя из основной услуги, затем 1 из дополнительной).
- **Формирует талоны дополнительной услуги при передаче** - передаваемые сотрудником талоны будут определены в дополнительную очередь. Но, для того, чтобы учитывалась очередность основной и дополнительной услуги у принимающего сотрудника должна быть настроена очередность обслуживания талов из основной и дополнительной услуги.

< Уведомления    Настройки сотрудника    Настройки талонов    **Последовательность** >

Использовать сортировку по очередности

Основная очередь

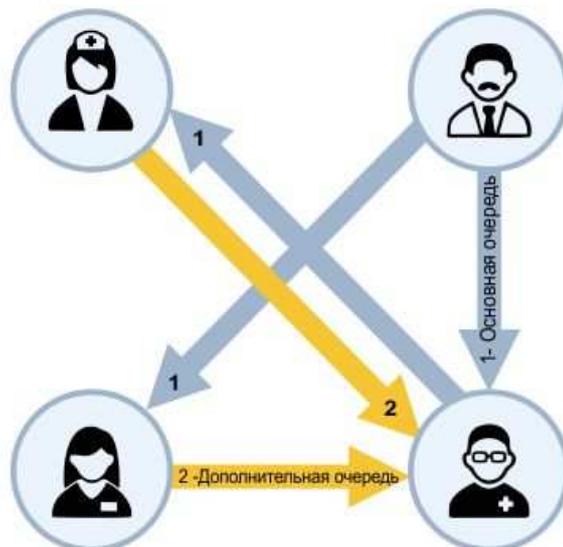
Дополнительная очередь

Формирует талоны дополнительной очереди при передаче

Рисунок 56 Группы доступа - вкладка "Последовательность"

Сотрудник принимает всех клиентов без учета характера очереди (основная или дополнительная) и перенаправляет в доп. очередь

- Использовать сортировку
- Формирует талоны доп. очереди



- Формирует талоны доп. очереди
- Сотрудник перенаправляет талоны в дополнительную очередь

- Использовать сортировку
  - Формирует талоны доп. очереди
- Сотрудник перенаправляет талоны в основную очередь и принимает клиентов с учетом настроенной очередности основной и дополнительной очередей

Рисунок 57 Настройка очередности на примере

После заполнения обязательных данных (Фамилия, логин, пароль), кнопка «Добавить» станет активной. После её нажатия, сотрудник будет добавлен в базу данных.

Если сотрудник не был заблокирован - он сможет авторизоваться в системе. Сотрудники с уровнем доступа «Администратор» сразу же смогут выполнять настройку параметров системы. Для того, чтобы сотрудник смог выполнять действия по обслуживанию посетителей, у него или у его рабочего места должны быть назначены услуги для обслуживания (подробнее см п. «Назначение сотрудникам обслуживаемых услуг»).

### Рабочие места

Управление параметрами рабочих мест осуществляется через модуль «Рабочие места». Модуль содержит таблицу с перечнем рабочих мест, на которые может быть осуществлен вызов посетителя.

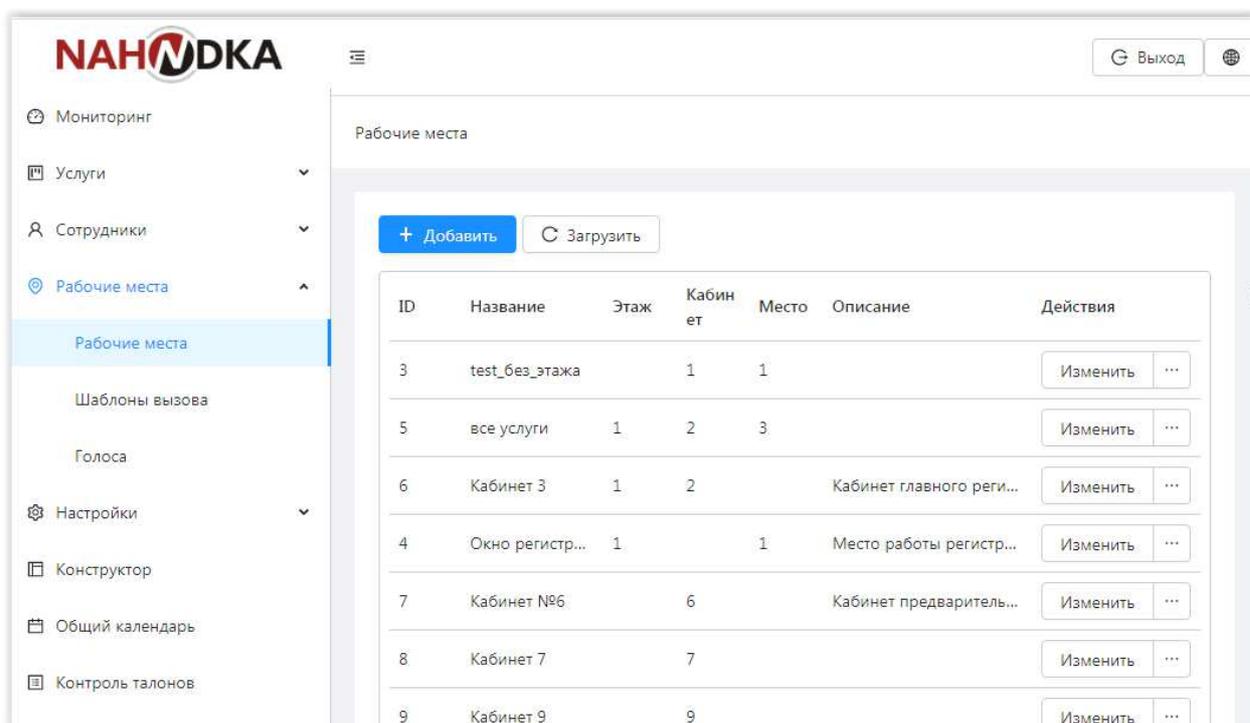


Рисунок 58 Модуль «Рабочие места»

Рабочее место имеют следующие основные параметры:

- ✓ Название – обязательный параметр;
- ✓ номер кабинета, рабочего места и этажа;
- ✓ список услуг, обслуживаемых данным рабочим местом;
- ✓ назначение альтернативного приоритета услуге, обслуживаемой на конкретном рабочем месте;
- ✓ список услуг для пересылки талонов.

Список услуг, которые обслуживает оператор на конкретном рабочем месте зависит от режима назначения очередей (**операторы, рабочие места, смешанный** - выбирается в модуле настройки).

При **смешанном** режиме список обслуживаемых услуг формируется следующим образом:

- если оператору не назначено услуг, то он может обслуживать все услуги, назначенные данному рабочему месту;
- если рабочему месту не назначено услуг, то оператору доступны все назначенные ему услуги;
- если оператору и рабочему месту назначены разные услуги, оператор получит возможность обслуживать только услуги присутствующие и у рабочего места и у оператора.

Если установлен режим **«рабочие места»**:

- оператор обслуживает все услуги, назначенные данному рабочему месту (услуги, назначенные оператору, будут проигнорированы);

Если установлен режим **«операторы»**:

- оператор обслуживает все услуги, назначенные оператору (услуги, назначенные данному рабочему месту, будут проигнорированы);

## Изменение / удаление данных рабочего места

Для редактирования рабочего места, необходимо выбрать его из списка и нажать на кнопку «Изменить».

Для того, чтобы удалить рабочее место, нужно нажать на «...» рядом с кнопкой «Изменить» и выбрать пункт «Удалить».

## Добавление рабочего места

Для добавления нового рабочего места нужно нажать кнопку «+ Добавить», расположенную выше таблицы со списком уже существующих рабочих мест.

## Параметры рабочего места

The screenshot shows the 'Basic' tab of a form for adding a workstation. At the top, there are four tabs: 'Основные' (Basic), 'Дополнительные' (Additional), 'Услуги' (Services), and 'Услуги для передачи' (Services for transfer). A blue 'Сохранить' (Save) button is on the right. The form contains the following fields:

- \* Название** (Name): A text input field containing 'Кабинет 5'.
- Описание** (Description): An empty text input field.
- Шаблон вызова клиента** (Client call template): A dropdown menu with a downward arrow.
- Расположение** (Location): A section containing three sub-fields:
  - Этаж** (Floor): An empty text input field.
  - Кабинет** (Cabinet): A text input field containing '5'.
  - Место** (Place): An empty text input field.

Рисунок 59 Параметры рабочего места - основные

Параметры рабочего места, вкладка «Основные»:

**Название** – название рабочего места, обязательный параметр;

**Описание** – описание рабочего места, необязательный параметр;

**Шаблон вызова** – для особенной озвучки вызова, которая отличается от установленной по умолчанию;

**Расположение: этаж, кабинет, место** - можно использовать сочетание этих параметров. (используются, чтобы направить вызванного оператором посетителя в тот кабинет и/или к тому рабочему месту, где находится оператор).

The screenshot shows the 'Additional' tab of the form. At the top, there are four tabs: 'Основные' (Basic), 'Дополнительные' (Additional), 'Услуги' (Services), and 'Услуги для передачи' (Services for transfer). A blue 'Сохранить' (Save) button is on the right. The form contains three checkboxes:

- Подключено табло оператора
- Создавать талон при вызове
- Использовать другие приоритеты услуг

Рисунок 60 Добавление рабочего места – вкладка «Дополнительные»

Параметры рабочего места, вкладка «Дополнительные»:

- **Подключено табло оператора** – в случае, если к ПК оператора подключен вторым экраном устройство, на котором отображаются вызовы оператора;
- **Создавать талон при вызове** - включение опции влияет на работу в программе «Рабочее место оператора», используется при отсутствии терминала выдачи талонов.

*К специалисту подходит посетитель, которого нужно обслужить. При нажатии на кнопку «Следующий» в программе «Рабочее место оператора», будет вызвано окно создания талона. После создания, талон сразу же будет вызван. Если подошел посетитель по предварительной записи (его нужно вызвать, но, создавать новый талон не требуется), то после нажатия на кнопку «Следующий», открывшееся окно создания талона нужно закрыть.*

- **Использовать другие приоритеты услуг** - при включении опции, появится возможность обслуживаемым услугам назначить приоритет, отличный от приоритета по умолчанию (задан в настройке услуги). Отличные от стандартных приоритеты для услуг для этого рабочего места настраиваются на следующей вкладке «Услуги» при наведении на иконку ⚙️ после названия услуги.

## Назначение услуг рабочим местам

Назначение обслуживаемых услуг осуществляется на вкладке «Услуги»:

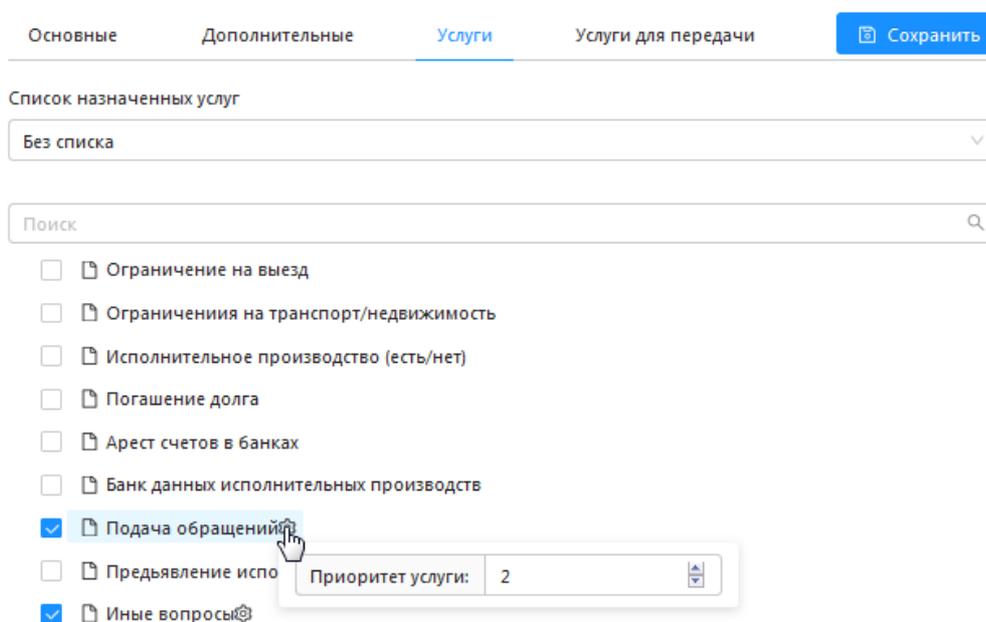


Рисунок 61 Назначение услуг на рабочее место – вкладка «Услуги»

Допускается выбрать список услуг, либо отметить галочкой из списка существующих в системе услуг.

Слева от отмеченной услуги появляется иконка в виде шестеренки. При нажатии на «шестеренку» можно установить отдельный для каждой услуги признак:

*Данная опция будет влиять на порядок вызова талонов на этом рабочем месте только, если на предыдущей вкладке «Дополнительные» включена опция «Использовать другие приоритеты услуг», иначе будет использован приоритет по умолчанию (установленный в настройках услуги). Чем больше установленное число, тем выше приоритет.*

## Назначение услуг для передачи талонов

Назначение передаваемых услуг осуществляется на вкладке «Услуги для передачи»:

Допускается выбрать список услуг для передачи, либо отметить галочкой из списка существующих в системе услуг.

Слева от отмеченной услуги появляется иконка в виде шестеренки. При нажатии на «шестеренку» можно установить отдельный для каждой услуги признак:

для каждой очереди можно установить опцию «Разрешена передача при отсутствии операторов». При установке данной опции станет возможным передать талон в очередь, которую в текущий момент не обслуживает ни один оператор.

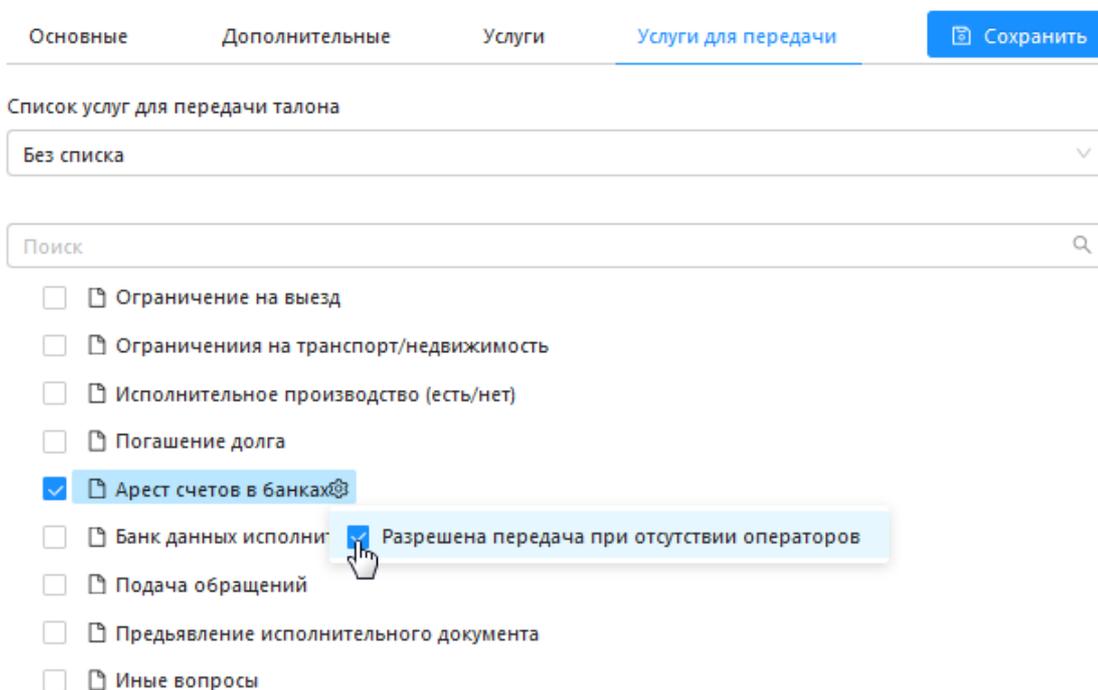


Рисунок 62 Назначение услуг для передачи талонов

## Голоса

Имеется возможность загрузить в систему различные голоса для осуществления звукового вызова посетителя. Голос представляет собой набор элементов, необходимых для построения вызова и привязанные к ним звуковые файлы.

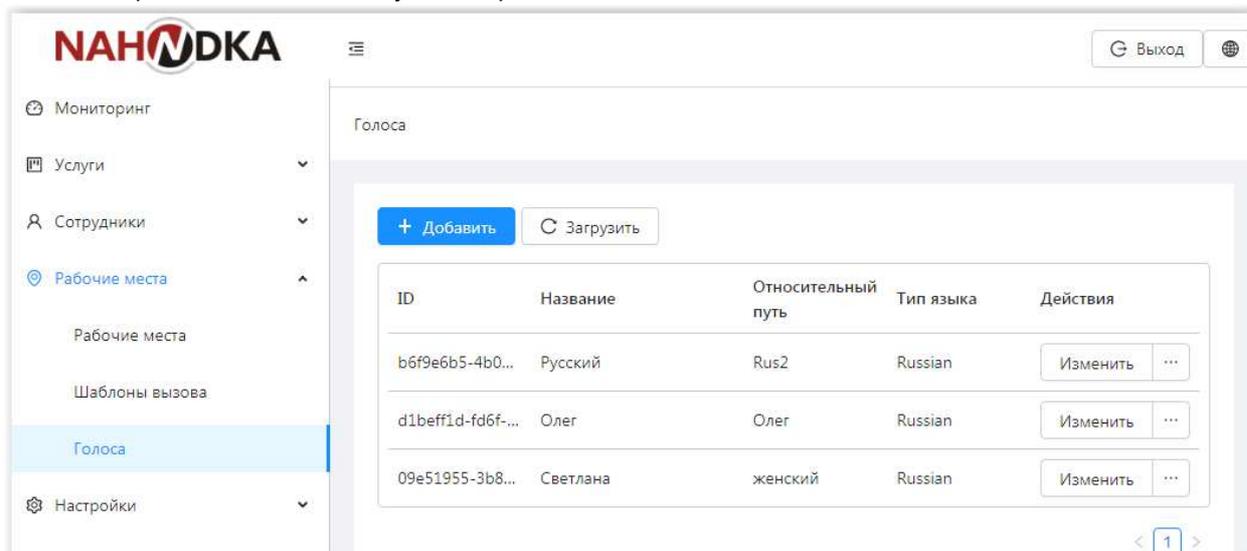


Рисунок 63 Голоса

## Добавление нового голоса

< Основные **Номера** Символы Общие фр > + Добавить

\* Название  
Олег

\* Относительный путь  
russian

\* Тип языка  
Russian

Рисунок 64 Добавление нового голоса

Обязательные параметры: название, относительный путь, тип языка.

Голос содержит набор элементов: номеров, символов и общих фраз, которые используются при вызове посетителя. При создании голоса набор базовых элементов создается автоматически. После их можно дополнить новыми или удалить лишние.

< Основные **Номера** Символы Общие фр > + Добавить

Без категории

Название	Название для импо...	Путь к файлу	Действия
0	0		
1	1		
10	10		
100	100		
1000	1000		
11	11		
12	12		
13	13		
14	14		
15	15		

Рисунок 65 Добавление нового голоса

Каждому элементу должен соответствовать звуковой файл. Добавление звуковых файлов осуществляется на вкладке «Импорт файлов».

< Символы Общие фразы **Импорт файлов** > + Добавить

Выберите файлы...

Рисунок 66 Добавление нового голоса

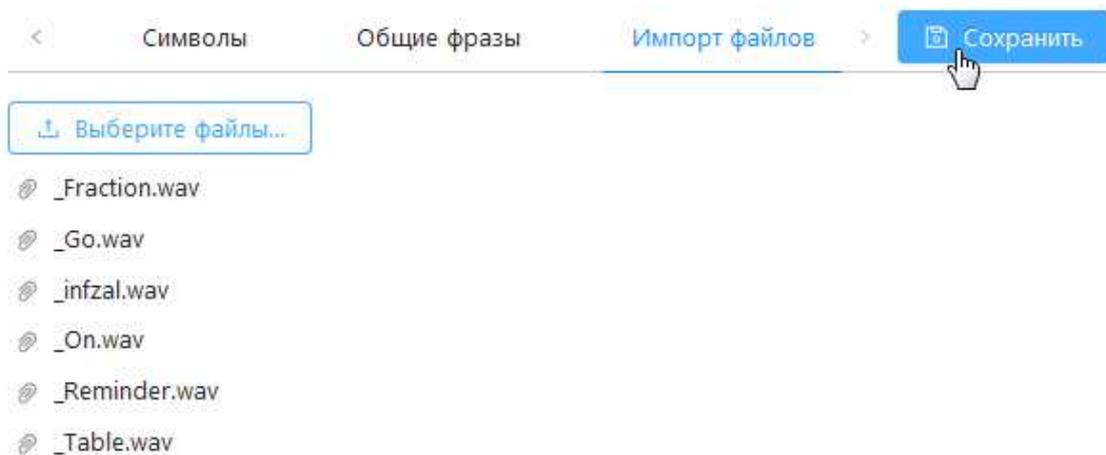


Рисунок 67 Добавление нового голоса

После выбора файлов нажать кнопку «Сохранить». Звуковые файлы будут привязаны к элементам по полю «название для импорта» и названию файла.

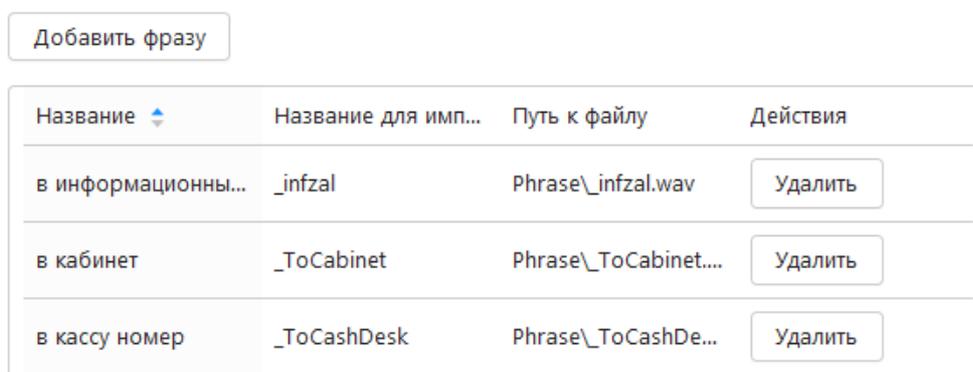


Рисунок 68 Добавление нового голоса

### Добавление элемента голоса

Импортировать можно только звуковой файл, для которого есть соответствующий элемент в структуре голоса. Вначале требуется добавить элемент, например, для добавления фразы нужно перейти на вкладку «Общие фразы» и нажать кнопку «Добавить фразу». Заполнить название и значение для импорта. Оно должно соответствовать названию звукового файла без расширения.

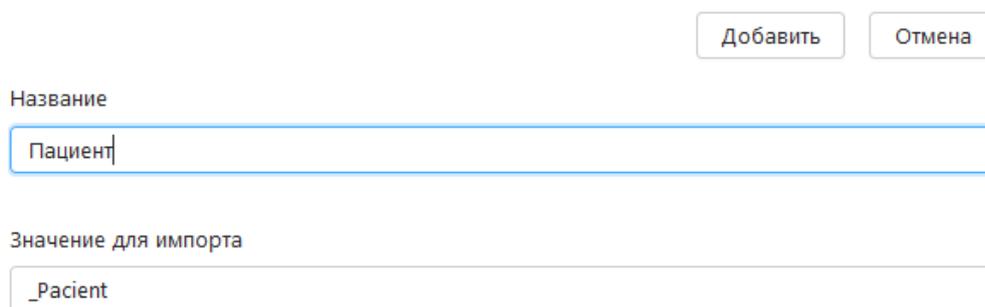


Рисунок 69 Добавление элемента голоса

После нажатия на кнопку «Добавить» элемент появился в структуре голоса.



Рисунок 70

Затем нужно перейти на вкладку «Импорт файлов» и загрузить соответствующий звуковой файл.

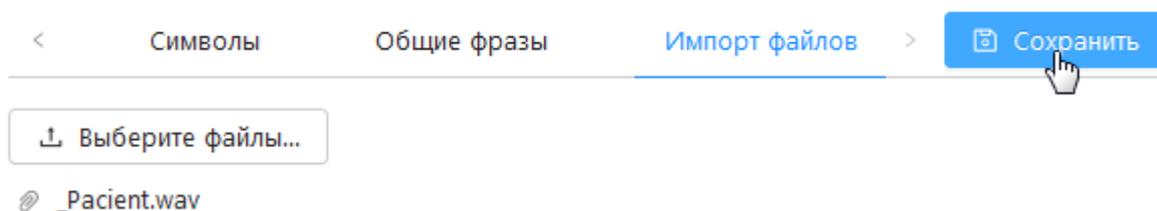


Рисунок 71 Добавление элемента голоса

## Шаблоны вызова

Раздел содержит список шаблонов, используемых для вызова посетителей на разные рабочие места. Шаблон, отмеченный «по умолчанию» используется для вызова к рабочим местам, в настройках которых не указан свой шаблон вызова.

ID	Название	Используется...	Действия
1495da4d-49bb-46a0-b81c-08d891e94e9f	В кабинет номер	<input type="checkbox"/>	Изменить ...
10a070eb-a7e2-4570-99a5-7d329b54481c	в сектор ипотеки	<input type="checkbox"/>	Изменить ...
11a5abb9-e988-4bdc-97c9-08d871bfce8f	по умолчанию.	<input checked="" type="checkbox"/>	Изменить ...

< 1 >

Рисунок 72 Шаблоны вызова

## Добавление/редактирование шаблона вызова

Она вкладке «Основные» заполняется название шаблона и опция «по умолчанию».

Рисунок 73 Добавление / редактирование шаблона вызова

На вкладке «Дополнительно» конструируется структура вызова из элементов:

- свойства объекта: этаж, номер кабинета, рабочего места, номер талона;
- стандартные фразы
- константы: произвольный набор букв и цифр.

Рисунок 74 Добавление стандартной фразы

Рисунок 75 Добавление константы

После добавления всех необходимых элементов можно поменять их порядок путем перетаскивания мышью, затем сохранить и прослушать.

Тип элемента	Значение	Склонение	Действие
Стандартные фразы	звук гонга	-	Удалить
Стандартные фразы	посетитель номер	-	Удалить
Свойства объекта	{Номер талона}	отсутствует	Удалить
Стандартные фразы	пройдите	-	Удалить
Стандартные фразы	в сектор ипотеки	-	Удалить
Свойства объекта	{Номер кабинета}	отсутствует	Удалить
Константа	РК	отсутствует	Удалить

Рисунок 76 Шаблон вызова

## Настройки

Модуль «Настройки» позволяет конфигурировать основные настройки системы СУО, настройки терминала оператора, терминала талонов, уведомлений и другие. После завершения настройки нужно нажать кнопку «Сохранить».

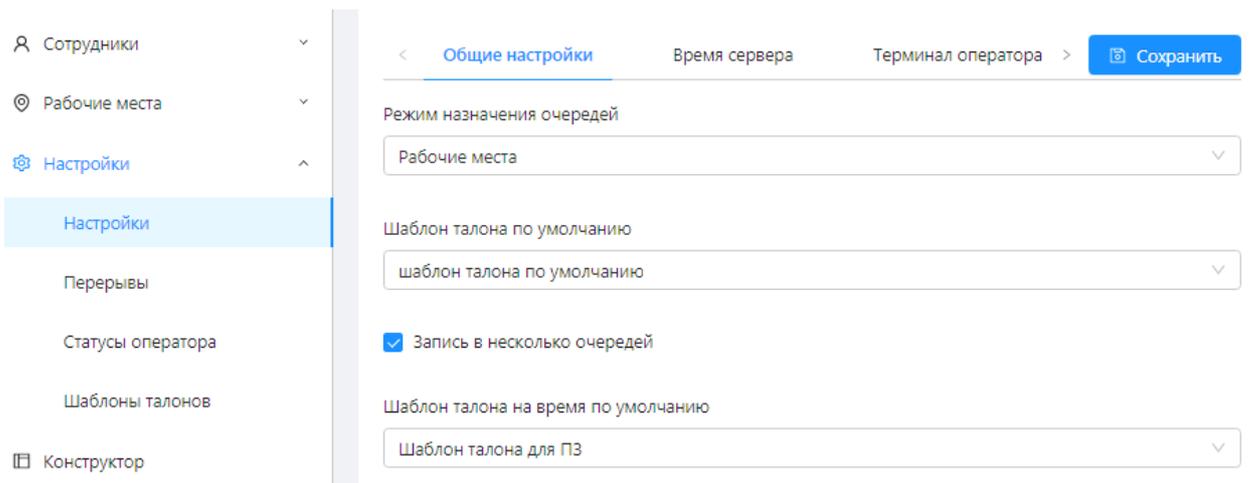


Рисунок 77 Модуль «Настройки» / «Общие настройки»

## Общие настройки

На вкладке «Общие настройки» расположены настройки, влияющие на работу программы в целом:

- **Режим назначения очередей** – определяет список услуг, которые обслуживает оператор на конкретном рабочем месте.

### **Смешанный режим:**

- если оператору не назначено услуг, то он может обслуживать все услуги, назначенные данному рабочему месту;
- если рабочему месту не назначено услуг, то оператору доступны все назначенные ему услуги;
- если оператору и рабочему месту назначены разные услуги, оператор получит возможность обслуживать только услуги присутствующие и у рабочего места и у оператора.

### **Рабочие места:**

- оператор обслуживает все услуги, назначенные данному рабочему месту (услуги, назначенные оператору, будут проигнорированы);

### **Операторы:**

- оператор обслуживает все услуги, назначенные оператору (услуги, назначенные данному рабочему месту, будут проигнорированы);

- **Шаблон талона по умолчанию** – используется, если в настройках услуги шаблон не выбран (вкладка «Основные» - список «Шаблон талона»). Выбирается из списка созданных в системе шаблонов талона.
- **Шаблон талона на время по умолчанию** – то же самое, что и пункт выше, только для талонов по предварительной записи.
- **Запись в несколько очередей** – опция предоставляет возможность записаться одновременно в несколько услуг. После того, как посетитель выберет нужную очередь в терминале талонов и нажмёт кнопку «Создать талон», вместо печати талона он увидит предложения записаться в другие услуги, или распечатать талон. В случае, если посетитель запишется ещё в несколько услуг - его талон будет находиться одновременно во всех этих очередях до тех пор, пока его не вызовут для обслуживания по одной из этих услуг. После вызова для обслуживания по одной из услуг талон посетителя убирается из всех услуг, в которых он был, на время обслуживания. После завершения обслуживания по данной услуги, если она не была последней для талона - талон возвращается в услуги, по которым он ещё не был обслужен, до следующего вызова.

Если в настройках талона есть части с типом «Название услуги» и «Описание услуги» - они будут напечатаны столько раз, во сколько услуг записался посетитель. Если в настройках талона есть часть с типом «Предполагаемое время ожидания» - будет отображено минимальное предполагаемое время ожидания для всех услуг.

На предварительную запись, а также запись посетителей через web-сайт данная опция влияния не оказывает. И талоны предварительной записи, и талоны, созданные через web-сайт, в любом случае будут записаны только в одну очередь.

В случае, если разрешена запись в несколько очередей, нельзя заранее предсказать, для какой из них будет выведено сообщение печати талона в момент печати талона, записанного в несколько услуг. Поэтому при разрешении записи в несколько услуг рекомендуется не указывать сообщения печати талона для услуг, или указывать сообщение, одинаковое для всех услуг.

Нумерация талона		Рабочий день	
Без сквозной нумерации	888	С	По
При сквозной нумерации	777	09:00:00	17:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> Общая нумерация талонов		Запись до начала рабочего дня	
		00:03:00	

Рисунок 78 Группа настроек «Нумерация талона»

Группа настроек «Нумерация талона»

- **Без сквозной нумерации** – при включении опции, талоны нумеруются по порядку независимо от того, в какую очередь записан
- **Общая нумерация талонов** – при включении опции, талоны нумеруются по порядку независимо от того, в какую очередь записан талон. При этом номер талона состоит только из цифр. Указанные для услуги символы перед номером не добавляются.

*Данная опция нужна при работе с сегментными светодиодными табло, которые не могут отображать большинство букв. Также включение общей нумерации талонов может быть полезным при использовании аппаратных пультов оператора. В случае использования аппаратных пультов оператора, если общая нумерация талонов отключена - оператор не сможет вызывать по номеру те талоны, в состав номера которых входят символы, которые нельзя набрать на пульте. Если сегментные табло и аппаратные пульты не используются, обычная схема нумерации (с отдельной нумерацией талонов каждой услуги и присоединением к номеру талона букв, обозначающих очередь, перед цифрами) является предпочтительной. Обычная схема позволяет клиентам по номеру талона сразу определить, к какой услуги он относится. Клиентам также по номерам талонов в этом случае понятно, к одной услуги они относятся, или к разным. В результате отдельная схема нумерации уменьшает вероятность конфликтов, которые могут возникнуть в случае, если талон с большим номером вызывается перед талоном с меньшим номером. Также обычная схема нумерации лучше подходит, если системой обслуживается много талонов, и большие номера могут не поместиться на табло. Если на табло только 3 сегмента (могут отображаться только 3-х значные номера талонов), и число талонов за день превысит 999, номера последних талонов не смогут быть правильно отображены на табло.*

*Общая схема нумерации может использоваться и с сегментными табло, но при этом необходимо учитывать ограничения отображаемого набора символов. Кроме цифр*

от 0 до 9, на сегментном светодиодном табло могут отображаться следующие символы:

кириллические буквы - А, Г, Е, Н, П, Р, С, У;

латинские буквы - А, С, Е, Н, L, Р;

символы ., -, \_ (точка, дефис, подчеркивание).

- **При сквозной нумерации** – при включении опции, талоны нумеруются по порядку независимо от того, в какую очередь записан

Группа настроек «Рабочий день»

- **С .. По** – настройки, определяющие время рабочего дня.
- **Запись до начала рабочего дня** – опция дает клиентам возможность получать талоны обычной записи до начала предоставления услуги за указанный временной интервал. При этом должно быть запущено хотя бы одно рабочее место оператора. Если установлен «0», тогда клиенты смогут получать талоны только с момента начала предоставления услуги (устанавливается в настройках конкретной услуги).

The screenshot shows two panels of settings. The left panel is titled 'Активация талонов' (Ticket Activation) and contains several options: 'Активация талонов на время' (checked), 'Активация только в указанную дату' (unchecked), 'Автоматическая активация на текущий день' (unchecked), a time picker for 'Заблокировать активацию после' (00:18:00), 'Раннее приоритетное обслуживание' (checked), a number input for 'Максимум талонов в очереди на услугу' (20), and 'Отсутствие талонов в очереди на время' (checked). The right panel is titled 'Время простоя' (Downtime) and has two time pickers: 'Максимальное время простоя:' (02:04) and 'Минимальное время простоя:' (12:11). Below it is another section titled 'Время ожидания' (Waiting Time) with a 'Максимальное время ожидания:' (00:25) picker.

Рисунок 79 Группа настроек «Активация талонов»

Группа настроек «Активация талонов»

- **Активация талонов на время** – включение опции позволяет использовать активацию в системе, а также настроить дополнительные опции, связанные с ней. При включении активации, назначенные на определенное время талоны, будут показаны в списке ожидающих талонов в программах операторов только после того, как они будут активированы. Не активированные талоны не показываются в программах операторов и не вызываются при нажатии оператором кнопки «Следующий» даже после наступления назначенного для них времени.

Активировать талон можно через входящую в состав системы программу «Регистратура». Также посетитель может сам активировать талон, используя терминал печати талонов. Для этого посетитель должен ввести номер своего талона и пин-код. Если терминал оборудован сканером

штрих-кодов - посетитель может не вводить пин-код, а просто приложить штрих-код на талоне к сканеру, и его талон будет активирован.

Вызвать неактивированный талон оператор может через меню «Талоны», «Талоны на время» программы «Рабочее место оператора».

- **Активация только в указанную дату** – при включении опции, талон может быть активирован только в тот день, на который он был выдан.
- **Автоматическая активация на текущий день** - при включении опции, талоны по времени, взятые на текущий день активируются автоматически, т.е. не требуют активации.
- **Заблокировать активацию после** – после истечения установленного времени с того момента времени, на которое был взят талон, активация будет невозможна.
- **Раннее приоритетное обслуживание** - при включении опции, в случае, если посетитель по предварительной записи пришел заранее и активировал свой талон, то он будет вызван без очереди при соблюдении условий, установленных ниже.
- **Максимум талонов в очереди на услугу** - раннее приоритетное обслуживание включится при наличии человек в очереди, которое не превышает заданную настройку.
- **Отсутствие талонов в очереди на время** – если опция установлена, то раннее приоритетное обслуживание включится только при отсутствии талонов на время.

Группа настроек «Время простоя»

- **Минимальное время простоя** – используется для статистики простоев операторов. Простой оператора – это время с момента включения программы (либо завершения работы с предыдущим посетителем) до момента вызова следующего посетителя.
- **Максимальное время простоя** – используется для статистики простоев операторов.

Группа настроек «Время ожидания»

- **Максимальное время ожидания** – используется для статистики, талоны в статусе «Ожидает», время ожидания которых превысило указанное в данной настройке будут подсвечены красным в разделе «Мониторинг» - вкладка «Талоны».

## Время сервера

По кнопке «Установить время» можно изменить текущее время сервера. Ниже настройки синхронизации времени по NTP.

Текущее время сервера

2021-02-25 12:05:50



Установить время

Синхронизировать время по NTP

Интервал синхронизации

30000

Адрес NTP сервера

time.windows.com

Рисунок 80 Время сервера

## Терминал оператора

Настройки на вкладке влияют на работу сотрудника в программе «Рабочее место оператора».

[Общие настройки](#)
[Время сервера](#)
[Терминал оператора](#)
[Сохранить](#)

Интервал обновления талонов в очереди

00:00:30

Максимальный приоритет перенаправляемого талона  
 Запрашивать у оператора часы рабочей смены  
 Сортировка очереди по рейтингу талона

\* Максимальное количество переносов талона

2

Использовать фиксированное время при переносе талона

Фиксированное время при переносе талона

00:05:00

<p><b>Предварительная запись</b></p> <p>Интервал доступной записи при опоздании в минутах</p> <p>00:00:00</p> <p>* Показывать талоны на время которые станут активны в течение следующих минут</p> <p>5000</p>	<p><b>Уведомления</b></p> <p>Интервал напоминания о завершении обслуживания</p> <p>13:53:27</p> <p>Интервал напоминания о начале обслуживания</p> <p>13:53:27</p>
<p><b>Автоматический вызов</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Автоматический вызов клиентов</p> <p>Время до автоматического вызова клиента</p> <p>00:02:00</p> <p><input type="checkbox"/> Автоматический перенос талонов</p> <p>Максимальное время ожидания клиента</p> <p>00:04:00</p>	<p><b>Ограничение на одновременный обед</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ограничение на одновременный обед операторов</p> <p>Максимальное количество операторов на обеде</p> <p>1</p>

Рисунок 81 Настройки терминала оператора

Маркеры	Сложные операции
<input type="checkbox"/> Включить присвоение маркеров талонам	<input checked="" type="checkbox"/> Деление на сложные и простые операции
Интервал активности маркера в секундах <input type="text" value="10"/>	Очередь будет считаться сложной при заданном времени обслуживания свыше <input type="text" value="13:53:27"/>
	Резервное количество операторов для простых операций <input type="text"/>

Рисунок 82 Настройки терминала оператора

- Автоматический вызов клиентов** – включение опции меняет работу всей системы. Система сама направляет получившего талон посетителя к свободному оператору, обслуживающему нужную очередь. После того, как к оператору будет направлен посетитель, его программа переходит в состояние «*Вызван посетитель*». После того, как посетитель подойдет к рабочему месту оператора, и оператор нажмет кнопку начала обслуживания, его программа переходит в состояние «*Обслуживается посетитель*». Как только оператор входит в систему, если в услуги есть талоны - программа оператора автоматически вызывает первого посетителя из услуги. Когда оператор освободится после обслуживания посетителя, если в услуги есть талоны - система автоматически направляет к нему следующего посетителя. Чтобы оператор после завершения обслуживания посетителя успел подготовиться к приему следующего посетителя, после завершения обслуживания программа оператора переходит в состояние «*Подготовка к работе*», которое продолжается установленное в настройках время (вкладка «Терминал оператора», в поле «Время до автоматического вызова клиента»), или пока оператор не нажмет кнопку начала работы (если он готов к работе раньше). До этого времени, система не будет направлять к нему посетителей. Если оператор вошел в систему, или завершил обслуживание посетителя, а талонов в услуги нет - программа оператора переходит в состояние «*Готов к работе*» и ждет появления посетителя. Как только в услуги появится посетитель - он сразу же будет направлен к свободному оператору, раньше других закончившему обслуживание посетителя. У оператора есть возможность сделать перерыв, когда его программа находится в состоянии «*Подготовка к работе*» или «*Готов к работе*». Во время перерыва программа оператора находится в состоянии «*Перерыв*». К операторам, программы которых находятся в состоянии «*Перерыв*», система также не будет направлять посетителей.

**Если опция отключена**, вызов посетителя осуществляет сам оператор, путем нажатия кнопки «**Следующий**» в программе «*Рабочее место оператора*». У программы оператора в этом случае будут состояния: «*Вызван посетитель*», «*Обслуживается посетитель*», «*Технический перерыв*», «*Обеденный перерыв*» и «*Программа загружена*» (программа загружена, но посетитель не вызван и не нажата кнопка перерыва). Вместо вызова посетителя, система будет только уведомлять оператора о том, что в услуги есть ожидающие талоны.

*Опция автоматического вызова не поддерживается при работе с аппаратными пультами операторов.*

- Автоматический перенос талонов** - опция включает автоматическое перемещение в конец услуги талонов вызванных клиентов, которые слишком долго не подходят к оператору. Время, в течение которого посетитель должен подойти к оператору после вызова, регулируется на вкладке настроек «Терминал оператора», в поле «Максимальное время ожидания клиента». Если клиент был вызван, указанное время истекло, а оператор не нажал кнопку «Начать обслуживание» - талон клиента будет перенесен в конец услуги. При этом, если отключена опция автоматического вызова клиентов - программа оператора перейдет в состояние «*Программа загружена*» и оповестит оператора о наличии

талонов в услуги. Если же опция автоматического вызова включена - будет вызван следующий посетитель. Если перенесенный талон является в услуги единственным - он будет вызван повторно. Если количество переносов превысило максимальное количество переносов - вместо перемещения в конец услуги талон будет удален. Если максимальное количество переносов установлено равным 0 - талон не подошедшего вовремя посетителя будет удален сразу, без переноса. Максимальное количество переносов устанавливается на вкладке «Терминал оператора», в поле «Максимальное количество переносов талона».

**Если опция отключена**, талоны не подошедших вовремя посетителей могут быть перенесены или закрыты оператором из программы оператора, или из программы администрирования.

- **Автоматический вызов клиентов:** группа настроек, которые учитываются при включении автоматического вызова клиентов или автоматического переноса талонов, подробнее см п. *Общие*
- **Максимальное время ожидания клиента** – если по истечении этого интервала времени от вызова клиента не нажата кнопка «Начать обслуживание», то произойдет автоматический перенос талона в конец услуги (при включенной опции «Автоматический перенос талонов»)
- **Максимальное количество переносов талона** – при превышении указанного количества переносов талон удаляется из услуги.

*Если установлено 0 - талон не подошедшего вовремя посетителя будет удален сразу, без переноса.*

- **Время до автоматического вызова клиентов** – время, в течении которого система не будет вызывать клиентов к оператору после завершения предыдущего обслуживания. Если оператор будет готов принять клиента раньше, он должен нажать кнопку «Начать работу» (при включенной опции «Автоматический вызов клиентов»)
- **Интервал обновления талонов в услуги** - опция определяет период времени, через который обновляется список талонов в программе оператора.

*Список талонов в услуги служит только для информирования оператора. Даже если список пуст, но в услуги есть талоны - посетители могут быть вызваны к данному оператору.*

- **Показывать талоны на время, которые станут активны в течение следующих [...] минут** - талон в программе оператора будет показан раньше назначенного ему времени на указанное количество минут и может быть вызван оператором при нажатии кнопки «Следующий».

*Например, если в поле указано «0», то талон, назначенный на 12:00, появится в списке ожидающих вызова в 12:00. Если указано «5», то талон на 12:00 будет показан в программе оператора в 11:55.*

*Опция не действует, если включена активация талонов на время. В этом случае, активированные талоны будут показаны сразу же после активации и могут быть вызваны оператором. Неактивированные талоны не будут показаны даже после наступления назначенного для них времени.*

*В любом случае, талон на время может быть найден и вызван оператором через главное меню программы оператора, пункт «Талоны», «Талоны на время».*

*Опция также влияет на отображение талонов в модуле контроля талонов программы «Рабочее место администратора», там талоны будут отображаться как у операторов, но для всех услуг.*

- **Информационные сообщения на вторичном экране** - открывает форму, в которой можно отредактировать сообщения, отображаемые на вторичном мониторе оператора при различных состояниях терминала оператора:

#### Сообщения, отображаемые при различных состояниях терминала оператора:

- **Сообщение, отображаемое, когда оператор свободен и ожидает клиентов** – отображается, когда оператор находится в состояниях «Готов к работе» или «Программа загружена»
- **Сообщение, отображаемое при перерыве или подготовке оператора к работе** – отображается во время подготовки оператора к работе после завершения обслуживания посетителя или при перерыве в работе оператора (первый тип перерыва, «Технический перерыв»)
- **Сообщение, отображаемое при перерыве второго типа** – отображается при перерыве второго типа «Обеденный перерыв»
- **Сообщение, отображаемое при вызове и ожидании клиента** – отображается, когда оператор вызвал посетителя и ожидает его
- **Сообщение, отображаемое во время обслуживания клиента** - отображается во время обслуживания оператором посетителя

#### Редактирование сообщений вторичного экрана оператора:

- Вставка номера талона: **{0}** (цифра «0» в фигурных скобках)
- Перенос сообщения на следующую страницу: **<br>**
- Для изменения формата номера талона (шрифт, цвет): **</div><div class='Ticket'>**  
(вставить перед номером талона)

Для изменения сообщения нужно ввести в соответствующие поля текст и нажать кнопку «Применить». По кнопке «Отмена», изменения сохранены не будут.

- **Интервал напоминания о начале обслуживания** – периодичность повторений напоминания о начале обслуживания (посетитель вызван, но кнопка начала обслуживания не нажата)
- **Интервал напоминания о завершении обслуживания** – периодичность повторений напоминания о начале завершения обслуживания (посетитель в данный момент обслуживается, кнопка завершения обслуживания не нажата)
- **Запрашивать у оператора часы рабочей смены** – включение опции позволяет запрашивать у оператора часы рабочей смены каждый раз во время загрузки программы «Рабочее место оператора». Это время будет учитываться при выдаче талона в терминале, если в настройке услуги установлена опция «Ограничивать выдачу талонов по времени обслуживания» (*подробнее см. п. Добавление услуги*).

## Терминал талонов

< **Терминал талонов**      Центральное табло      Резервное копирование >      Сохранить

---

Установка блокировки терминала

---

Код блокировки

### Время предварительной записи для интернета (интервалы недоступности на терминале)

Талон не был выдан

Талон выдан но не активирован:

Время возврата на главную страницу терминала талонов

Рисунок 83 Настройки терминала талонов

**Время предварительной записи для интернета (интервалы недоступности на терминале)** – настройки влияют на талоны, предназначенные для записи через интернет (подробнее см п. Время приёма ). До тех пор, пока идет запись через интернет, на терминале эти талоны недоступны. Группа настроек, позволяет переместить талоны, предназначенные для записи через интернет в терминал, если до начала интервала обслуживания осталось меньше указанного времени:

- **Талон не был выдан** – если до начала интервала обслуживания осталось меньше указанного времени, и, при этом талон не был выдан через интернет, то он становится доступен для получения через терминал, и недоступен через интернет.
- **Талон выдан, но не активирован** – если до начала интервала обслуживания осталось меньше указанного времени, и, при этом талон был выдан через интернет но до сих пор не активирован, то он становится доступен для получения через терминал.

## Центральное табло

Настройки на вкладке «Терминал оператора» влияют на работу сотрудника в программе «Рабочее место оператора».

[Терминал талонов](#)
[Центральное табло](#)
[Резервное копирование](#)
[Сохранить](#)

**Сообщения на табло**

Отображать сообщения для номера талона вместо расположения оператора

Сообщение для отложенного оператором талона

Сообщение для закрытого оператором талона

**Настройки голосовых уведомлений**

Тип голоса по умолчанию

Russian
▼

— Выбор элемента голоса для каждого типа —

Russian

Русский
▼

Рисунок 84 Настройки центрального табло

## Резервное копирование

Вкладка «Резервное копирование» позволяет сохранять резервные копии базы данных в файлы и восстанавливать базу данных из сохраненных файлов.

**Восстановление**

⬇️ Выбрать резервную копию для восстановления

Восстановить базу данных из резервной копии

**Резервное копирование**

Создать и скачать резервную копию базы данных

Директория на сервере

QMS/DbBackup
Изменить

Рисунок 85 Настройки - Резервное копирование

Группа настроек «Восстановление»

- **Выбрать резервную копию для восстановления** – по кнопке будет открыто окно выбора файла резервной копии базы данных.
- Нужно указывать файл на сервере баз данных, а не на компьютере, на котором запущена программа администрирования. Также можно указать сетевой путь (путь к директории, начинающийся с «\\»). Стандартный диалог выбора директории открывается по кнопке «Выбрать файл».

**Восстановить базу данных из резервной копии** – программа восстанавливает базу данных из файла на диске. Кнопка восстановления не будет активна до тех пор, пока не указан файл, из которого должна быть восстановлена БД. После завершения операции будет показано сообщение об успешном результате восстановления, либо сообщение об ошибке.

Группа настроек «Резервное копирование»

**Сохранить БД** – по кнопке программа сохраняет БД в файл, расположенный по пути, указанному в поле «Директория на сервере». Установить или изменить путь можно по кнопке «Выбрать директорию» - откроется стандартный диалог выбора директории. При этом будет отображен список каталогов, расположенных на том компьютере, где установлена БД. Также можно указывать сетевой путь (путь к директории, начинающийся с «\\»).

Имя файла, в который будет произведено резервное копирование, формируется автоматически и имеет вид: «<название базы данных>\_<год>-<месяц>-<число>». Если файл с таким именем в указанной директории уже существует - он будет перезаписан без предупреждения.

В случае успешного сохранения, появится окно с сообщением: «Резервное копирование выполнено успешно - путь к файлу».

Если при попытке сохранения произойдет ошибка - появится окно с сообщением: «Ошибка при сохранении БД – текст ошибки». Ошибки чаще всего возникают из-за неправильного указания директории для сохранения файла. Должна быть указана не директория на компьютере, на котором запущена программа администрирования, а директория, находящаяся на компьютере, на котором расположен сервер баз данных.

## Рассылка уведомлений

Вкладка «Рассылка уведомлений» позволяет настроить уведомления системы СУО. При возникновении определенных ситуаций (например, превышении максимального времени ожидания) система отправит сообщение на указанную электронную почту. За рассылку уведомлений отвечает дополнительный сервис рассылки уведомлений, который не включен в базовую конфигурацию АИС «Находка-СУО».

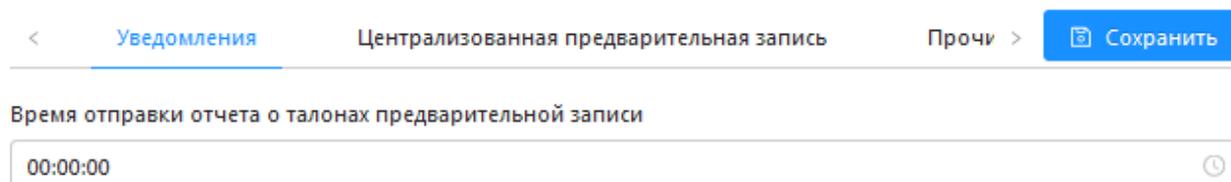


Рисунок 86 Рассылка уведомлений

- **Порт TCP** - данный порт используется при взаимодействии программ комплекса между собой по протоколу TCP/IP, в дополнение к подключению к серверу баз данных. В случае, если установленный порт уже используется какими-то другими программами - его можно поменять. После замены порта должны быть перезапущены все программы комплекса.

## Централизованная предварительная запись

При использовании модуля централизованной предварительной записи талоны по предварительной записи будут создаваться в центральной БД, независимо от того, каким способом создан талон: через терминал, регистратуру, программу оператора или сайт предварительной записи. Центральная БД содержит информацию о всех очередях всех филиалов. Услуги каждого филиала находятся в своей группе. Идентификатор группы филиала заполняется в поле «Идентификатор филиала» на данной вкладке.

Для того, чтобы талон по предварительной записи был обслужен, информация о нём должна быть также и в локальной БД. Синхронизация информации из центральной БД в локальную БД филиала по настроенному расписанию.

Сервис предварительной записи не включен в базовую конфигурацию АИС «Находка-СУО».

Используется централизованная предварительная запись

Основные настройки	Параметры подключения
Идентификатор филиала <input type="text" value="4"/>	Адрес сервера <input type="text" value="http://192.168.6.27/"/>
Адрес сервиса управления <input type="text" value="http://central/service.asmx"/>	База данных <input type="text" value="central"/>
	Логин <input type="text" value="re"/>
	Пароль <input type="text" value="345t6gf"/>

Рисунок 87 Модуль «Настройки» - вкладка «Централизованная предварительная запись»

- ✓ **Используется централизованная предварительная запись** – необходимо включить опцию для использования централизованной предварительной записи и заполнения настроек.

**Группа настроек «Основные настройки»:**

- **Идентификатор филиала** – идентификатор группы услуг, содержащей все услуги данного филиала
- **Адрес сервиса управления** – адрес Web-сервиса предварительной записи

**Группа настроек «Параметры подключения»:**

- **Адрес сервера** – IP адрес сервера центральной БД
- **База данных** – имя центральной БД
- **Логин** – логин пользователя центральной БД
- **Пароль** – пароль пользователя центральной БД

**Прочие настройки**

Порт TCP

Очищать таблицу сообщений

Путь для взаимодействия с сервисом СУО ФНС

Рисунок 88 Модуль «Настройки» - вкладка «Прочие настройки»

- **Порт TCP** - данный порт используется при взаимодействии программ комплекса между собой по протоколу TCP/IP, в дополнение к подключению к серверу баз данных. В случае, если установленный порт уже используется какими-то другими программами - его можно поменять. После замены порта должны быть перезапущены все программы комплекса.

- **Очищать таблицу сообщений** – включение опции позволяет автоматически удалять сообщения после их просмотра (закрытия окна с сообщениями). Во избежание переполнения базы данных, эту опцию рекомендуется оставлять включенной.

**Группа действий «Интеграция с ФНС»:**

- **Загрузка заявок из файла** - в системе СУО имеется возможность загрузки заявок (талонов по предварительной записи, взятых через сайт ФНС) из файлов, которые выгружены из информационной системы Инспекции Федеральной Налоговой Службы. После нажатия кнопки появляется окно выбора файла. Необходимо выбрать файл с выгруженными заявками в формате xml. После загрузки должно появиться подтверждение о успешной загрузке новых заявок на обслуживание.
- **Путь для взаимодействия с сервисом СУО ФНС** - строка с адресом, по которому доступен сервис интеграции с ФНС. Сервис интеграции выполняет ряд задач по расписанию. После указания адреса появляется возможность ручного запуска отдельной задачи в текущий момент. Адрес сервиса указан в конфигурационном файле службы ФНС («LinesFNSService»). URL сервиса задается в элементе «<services>/ <service>/ <host>/ <baseAddresses>/ <add>».

Перечень задач службы ФНС, которые может запустить администратор СУО вручную, представлен кнопками:

- **Загрузить заявки** – загрузка заявок (талонов по предварительной записи, взятых через сайт ФНС) на текущий день. Загруженные заявки появятся в модуле «Талоны онлайн записи».
- **Выгрузить статистику по заявкам** – выгрузка статистики по заявкам на текущий день
- **Выгрузить оценку** – выгрузка оценок на текущий день
- **Выгрузить статистику по операторам** – выгрузка статистики по операторам на текущий день

По окончании выполнения задачи появляется окно с результатом выполнения. Ручной запуск задачи в текущий момент не отменяет автоматический запуск задачи по расписанию.

### **Перерывы**

**Перерывы** – настройка используются для воспроизведения звуковой рекламы, проигрываемой центральным табло. Настройка звуковой рекламы осуществляется в модуле «Устройства СУО». Если в настройках центрального табло включена опция «не проигрывать рекламу во время перерывов», во время перерывов звуковая реклама проигрываться не будет.

## Статусы оператора

Загрузить

Ид	Название статуса	Комментарий	Действия
+ 3	Вызван клиент	К оператору выз...	Изменить ...
+ 2	Готов к работе	Оператор готов ...	Изменить ...
+ 8	Обед, перерыв	Перерыв второг...	Изменить ...
+ 4	Обслуживается клиент	Оператор занят ...	Изменить ...
+ 1	Отсутствует	Оператор отсут...	Изменить ...
+ 0	Ошибка	Ошибка в терми...	Изменить ...
+ 6	Перерыв	Перерыв в рабо...	Изменить ...
+ 5	Подготовка к работе	Оператор готов...	Изменить ...
+ 7	Программа загружена	Оператор запус...	Изменить ...

Рисунок 89

## Шаблоны талонов

Основные Сохранить

> Изменить привязку шаблонов

<input type="checkbox"/>	Название группы/услуги	Шаблон талона	Шаблон талона на вр...
<input type="checkbox"/>	Арест счетов в банках		
<input type="checkbox"/>	Банк данных исполнительных производств		
<input type="checkbox"/>	Иные вопросы		
<input type="checkbox"/>	Исполнительное производство (есть/нет)		
<input type="checkbox"/>	Ограничение на выезд		
<input type="checkbox"/>	Ограничения на транспорт/недвижимость		
<input type="checkbox"/>	Погашение долга		
<input type="checkbox"/>	Подача обращений		
<input type="checkbox"/>	Предъявление исполнительного документа		

< 1 >

Рисунок 90

## Конструктор

Модуль позволяет гибко настроить шаблоны центральных табло, терминала талонов и внешний вид талонов, выводимых на печать.

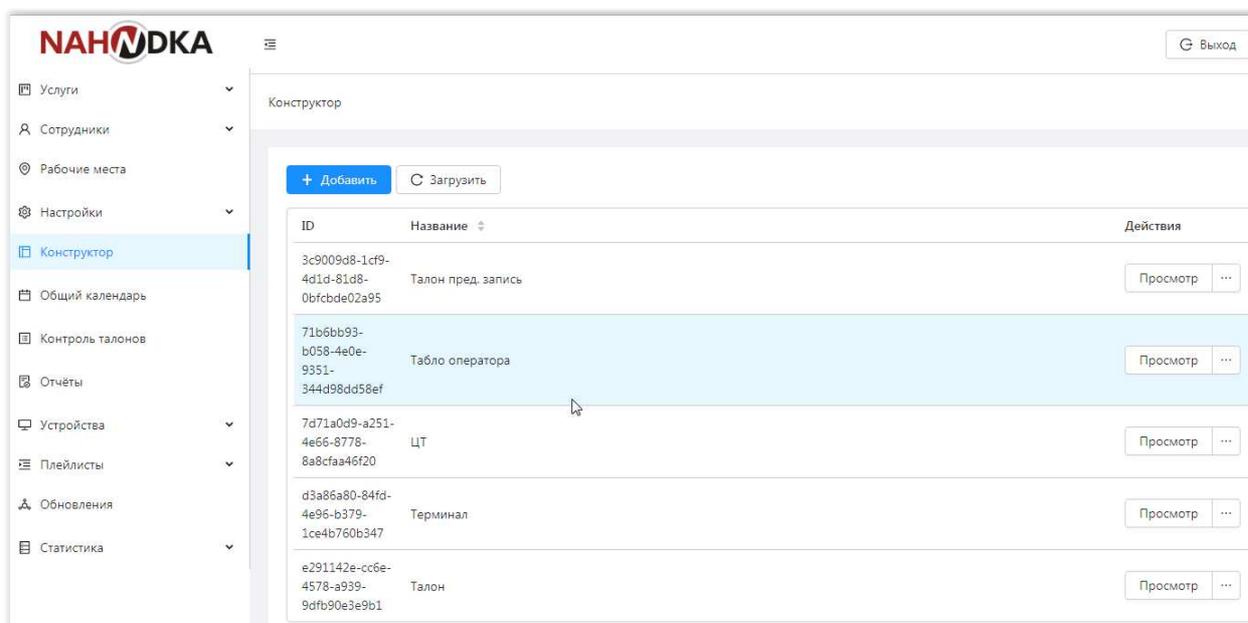


Рисунок 91 Конструктор

Добавление нового шаблона производится с помощью кнопки «Добавить». Требуется заполнить название шаблона и тип:

**Страница** – центральное табло или терминал талонов;

**Талон** – печатаемый талон.

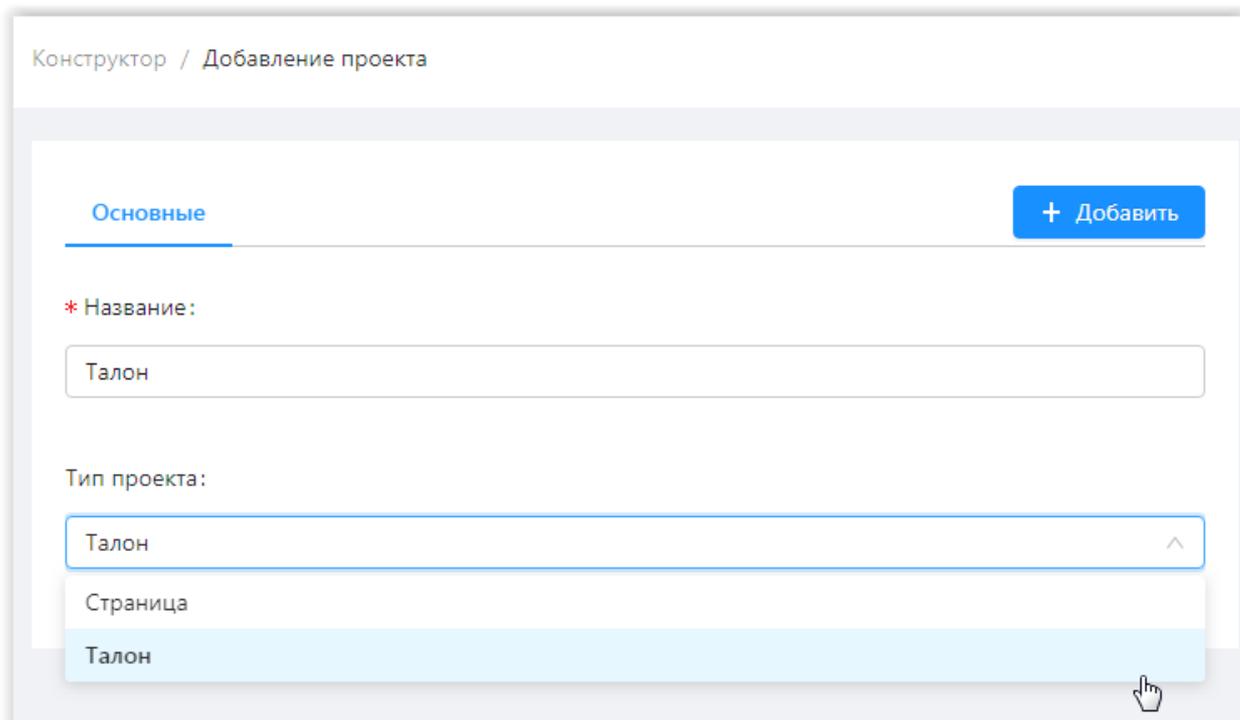


Рисунок 92 Создание шаблона

Далее, к созданному шаблону доступно применить действия:

**Просмотр** – открывает страницу просмотра внешнего вида созданного шаблона;

**Изменить** – страница изменения основных настроек шаблона;

**Открыть в дизайнера** – открывает дизайнер для редактирования внешнего вида шаблона;

**Удалить** – удаление шаблона из БД.

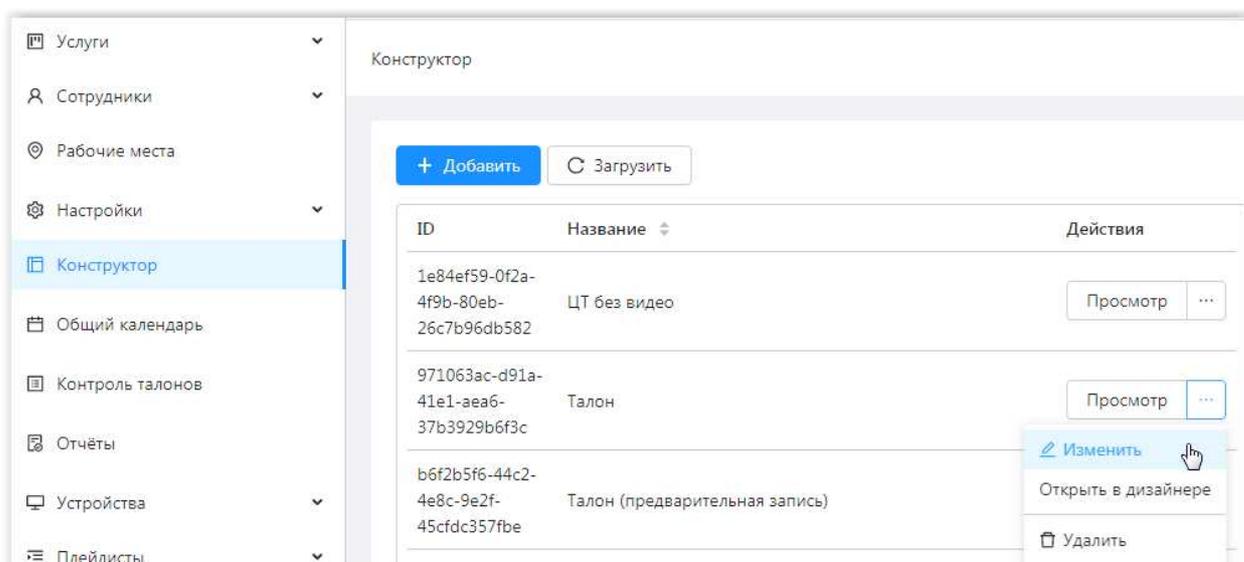


Рисунок 93 Список шаблонов

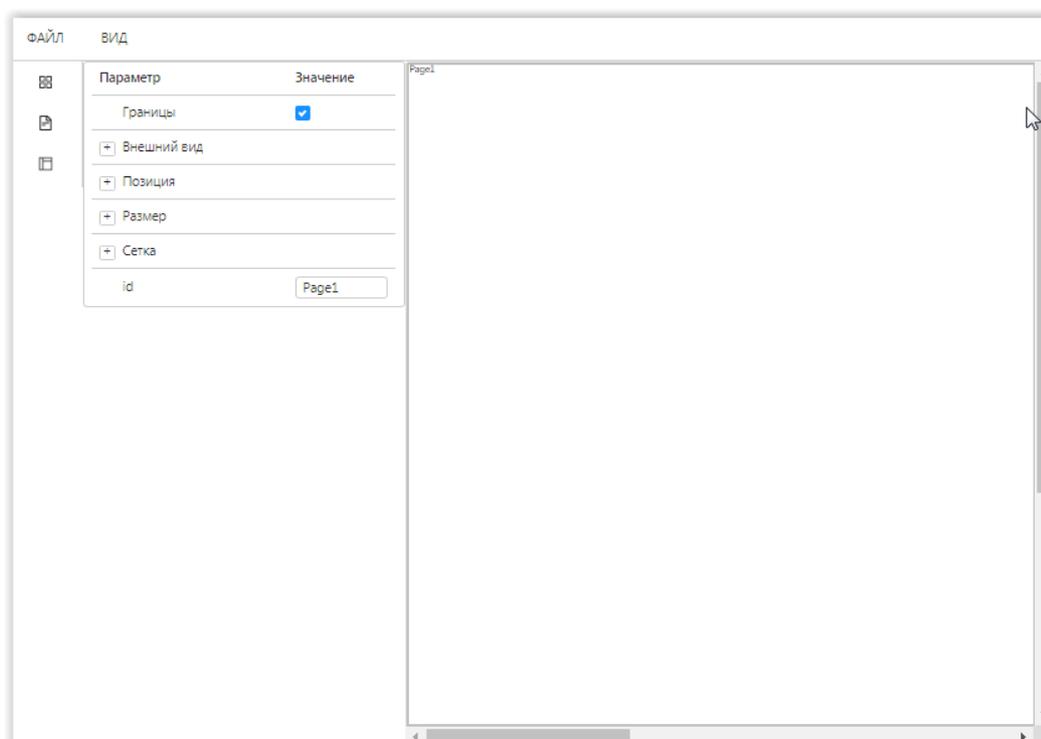


Рисунок 94 Графический дизайнер

Верхнее меню содержит пункты:

Файл:

- Создать проект – создание нового шаблона
- Открыть проект – открытие существующего шаблона из списка
- Закрывать проект
- Сохранить – сохранение текущего проекта

Вид:

- панель инструментов – отображает набор объектов, которые можно поместить на форму шаблона
- панель свойств – отображает инструмент для управления свойствами активного объекта

Панель инструментов содержит блоки:

Вначале следует настроить параметры страницы шаблона: размеры страницы, фон. В качестве фона можно использовать base64 код изображения.

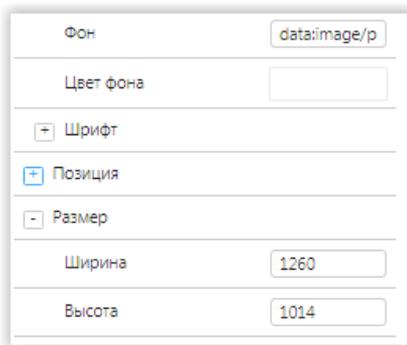


Рисунок 95

Настройка шапки терминала. Перетаскиваем объект «Текст», «Часы», «Бегущая строка» (в нижнюю часть). Настраиваем требуемый внешний вид элементов.

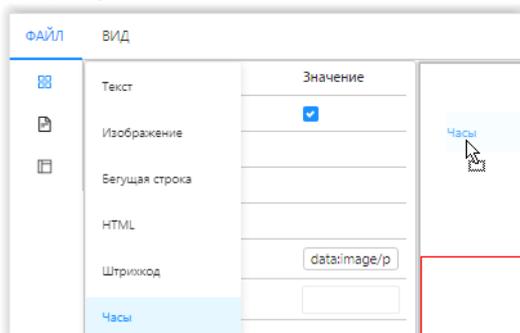


Рисунок 96

Далее, путем перетаскивания мышью, поместить на страницу объект «Терминал талонов».

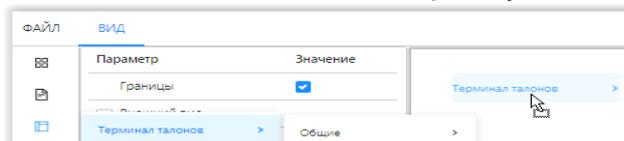


Рисунок 97

Устанавливаем нужный размер объекта и положение на странице. В списке «Страница» выбираем «Группы и услуги».

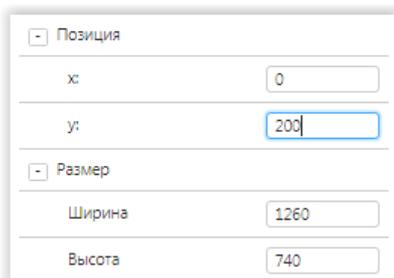


Рисунок 98

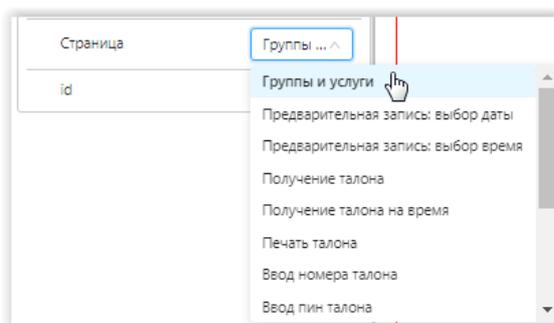


Рисунок 99

Внутри объекта «Терминал талонов» помещаем объект «Группы и услуги». У этого элемента, кроме настроек положения и размера нужно указать количество кнопок и колонок.

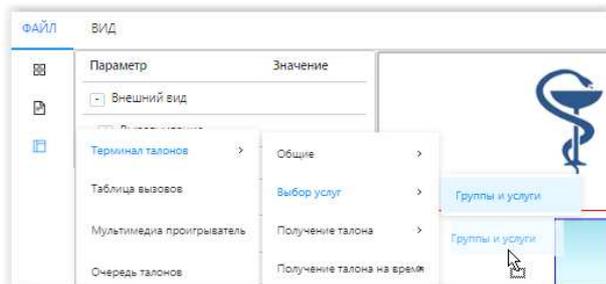


Рисунок 100

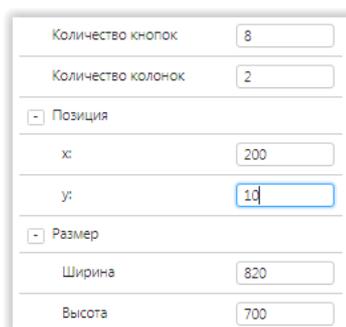


Рисунок 101

При выделении кнопки, в панели свойств отображаются свойства кнопок. Можно настроить внешний вид кнопок групп и услуг.

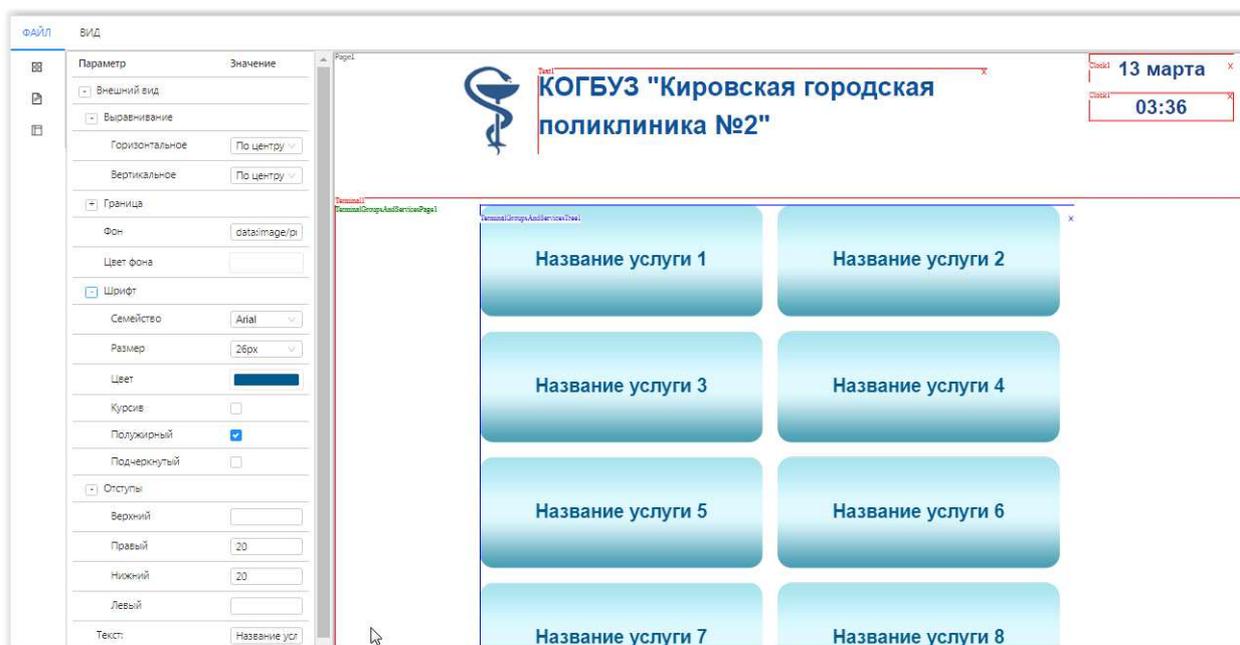


Рисунок 102

Помещаем на страницу «Группы и услуги» кнопки навигации: вверх, вниз, назад.

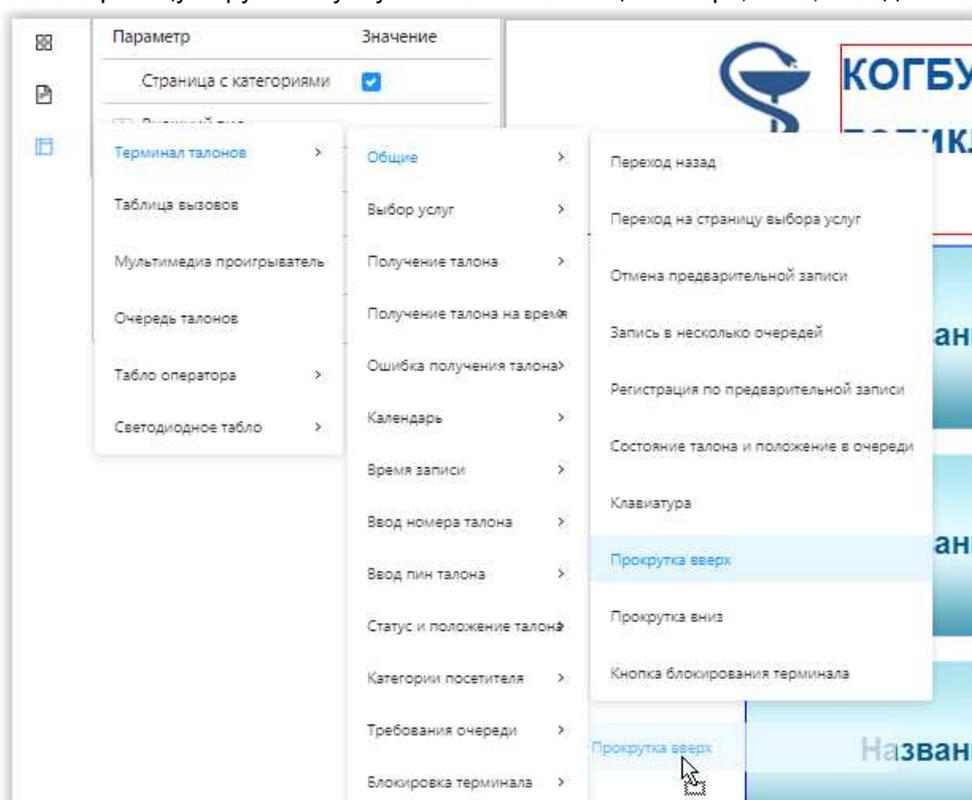


Рисунок 103

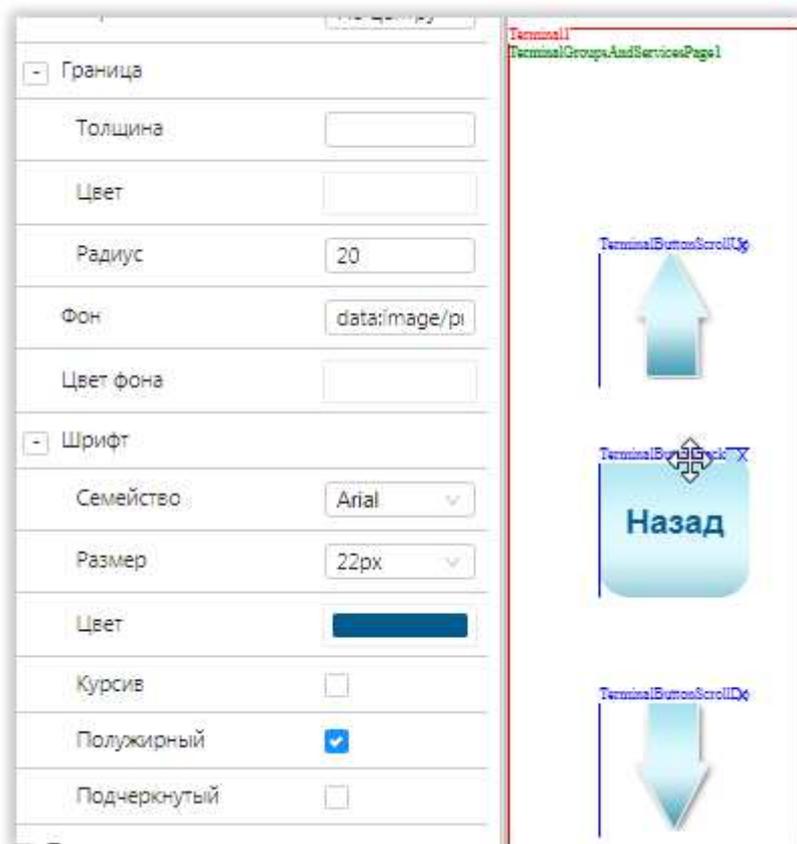


Рисунок 104

Далее настраиваем все необходимые страницы для терминала. Выбираем компонент «Терминал талонов» и меняем свойство «Страница» на «Получение талона».

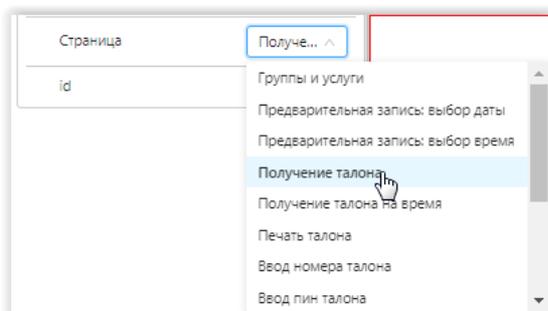


Рисунок 105

Группа компонентов «Получение талона». В этой группе расположены компоненты, которые могут пригодиться при формировании страницы получения талона.

Перетаскиваем компоненты с кнопками:

- «Терминал талонов» - «Получение талона»- «Получение талона»
- «Терминал талонов» - «Получение талона»- «Предварительная запись»
- «Терминал талонов» - «Общие»- «Переход назад»

- «Терминал талонов» - «Получение талона»- «Услуга»
- «Терминал талонов» - «Получение талона»- «Количество активных операторов»
- Количество талонов в очереди к общей группе услуг
- Количество талонов в очереди по услуге
- Приблизительное время ожидания
- Светодиодное табло

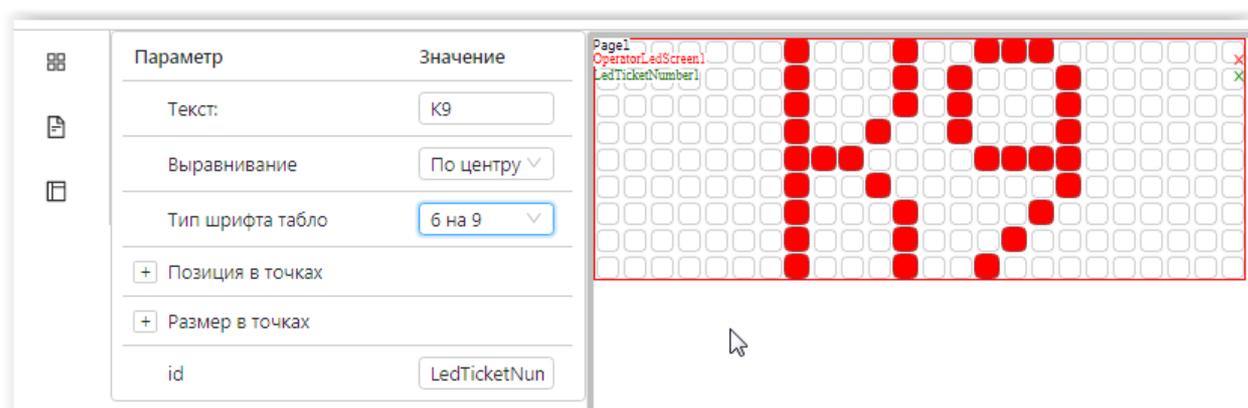


Рисунок 106

## Общий календарь

Модуль «Общий календарь» открывается по кнопке меню, расположенного в левой части панели администрирования. Календарь содержит исключения из общего режима работы. Общий календарь оказывает действие на все услуги. По кнопке «**Добавить**» можно создать одно или несколько исключений из режима работы, которое будет действовать на расписание работы всех услуг. Каждое исключение содержит параметры:

**Тип записи** – в зависимости от выбранного типа меняется набор настроек окна

**Начало расписания** – дата, с которой начинает действовать исключение из расписания, выбирается из календаря

**Окончание расписания** – дата, после которой исключение прекращает действие. *Необязательный параметр. Для всех типов расписания, кроме «Однократно».*

**Рабочий день** – опция устанавливает рабочий день в интервал времени, указанный выше. Снятая опция устанавливает нерабочий день. *Устанавливать время начала и окончания рабочего дня можно только для рабочих дней.*

**Активно** – установленная опция обозначает, что запись влияет на режим работы

Исключение будет влиять на изменение режима работы только в том случае, если у него будет установлен признак «Активно». Каждое новое исключение создается с более высоким приоритетом.

**Приоритет** - если на определенную дату создано несколько исключений, действовать будет то, у которого выше приоритет.

Изменить настройки исключения можно по кнопке «Изменить» в правой части строки.

Для удаления исключения, необходимо выбрать нужную строку с записью исключения в списке, нажать кнопку «...» и выбрать пункт «Удалить».



Основные + Добавить

Однократно  Расписание активно  
 Ежедневно  
 Еженедельно  
 Ежемесячно  
 Ежегодно

Дата начала расписания: 2019-06-21

Ограничено до: Дата окончания расписания: 2019-06-27

Рабочий день: С 09:30:00 По 15:00:00

Повторять каждый: 1 день

Рисунок 109 Общий календарь – тип расписания «Ежедневно»

**Повторять каждые 1[2..] день** - для типа расписания «Ежедневно», устанавливает периодичность повторения исключения.

Основные + Добавить

Однократно  Расписание активно  
 Ежедневно  
 Еженедельно  
 Ежемесячно  
 Ежегодно

Дата начала расписания: 2019-06-21

Ограничено до: Дата окончания расписания: 2019-06-27

Рабочий день: С 09:30:00 По 15:00:00

Повторять каждую: 1 неделю

Выбранные дни недели: Понедельник x Четверг x

Рисунок 110 Общий календарь – тип расписания «Еженедельно»

**Повторять каждые 1[2..] неделю** - для типа расписания «Еженедельно» (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**), устанавливает периодичность повторения исключения.

**Выбранные дни недели** - можно выбрать дни недели, на которые будет действовать исключение. Для типа расписания «Еженедельно», «Ежемесячно».

Основные + Добавить

Однократно  Расписание активно  
 Ежедневно  
 Еженедельно  
 Ежемесячно  
 Ежегодно

Дата начала расписания: 2019-06-21

Ограничено до: 2019-06-27

Рабочий день: С 09:30:00 По 15:00:00

Выбранные месяцы: Июнь x, Июль x, Август x

Недели | Дни месяца

Недели месяца: Первая x, Третья x

Выбранные дни недели: Понедельник x

Рисунок 111

Недели | Дни месяца

Выбранные дни месяца: 2 день x, 5 день x, 6 день x, 22 день x, 30 день x, Последний день x

Рисунок 112 Общий календарь – тип расписания «Ежемесячно»

**Месяцы** - для типа расписания «Ежемесячно», позволяет выбрать месяцы, на которые будет действовать исключение. Также можно выбрать дни месяца, либо периоды (1-4 недели и дни недели)

Основные
+ Добавить

---

Однократно

Ежедневно

Еженедельно

Ежемесячно

Ежегодно

Расписание активно

Дата начала расписания

Ограничено до      Дата окончания расписания

Рабочий день      С                                      По  
                                     

Выбранный день

Выбранный месяц

*Рисунок 113 Общий календарь – тип расписания «Ежегодно»*

**День, Месяц** - для типа расписания «Ежегодно». Выбирается дата, на которую ежегодно будет действовать созданное исключение из общего расписания режима работы.

### Контроль талонов

Модуль контроля талонов позволяет просматривать очередь талонов, оценивать количество и состояние талонов, находящихся в данный момент в услуги, перемещать талоны в начало или в конец очереди услуги, удалять талоны из услуги.

В таблице талонов отображаются строки со всеми активными (не закрытыми) в данный момент талонами.

Талоны в таблице отсортированы в том порядке, в котором они будут вызваны оператором (если оператор не вызовет кого-то вне услуги, или какой-то из талонов не будет перенесён или закрыт). Талоны, назначенные на какое-то определённое время, имеют приоритет перед другими талонами и будут вызваны раньше, чем обычные талоны.

Далее талоны сортируются по уровню льготного обслуживания. Талоны, для которых установлено льготное обслуживание, будут вызваны перед обычными талонами. Чем больше уровень льготного обслуживания, тем раньше будет вызван талон.

Затем талоны сортируются по уровню приоритета услуг, в которых они записаны. Талоны из услуг с большим приоритетом будут вызваны раньше, чем талоны из услуг с меньшим приоритетом.

После всех этих параметров талоны сортируются по времени переноса. Время переноса устанавливается равным текущему времени на момент переноса талона. Если талон ни разу не переносили, это время равно времени создания талона. Талоны с большим временем переноса будут вызваны после талонов с меньшим временем переноса.

Загрузить

Время переноса	Время создания	Состояние	Услуга	Талон	Действия
21.04.2021 10:29:51	21.04.2021 10:29:51	Вызван	Арест счетов в банках	A1	Закреть ...
22.04.2021 12:42:16	22.04.2021 12:42:16	Вызван	Иные вопросы	И2	Закреть ...
22.04.2021 14:47:36	22.04.2021 14:47:36	Ожидание	Ограничение на выезд	ПР5	Закреть ...
22.04.2021 14:50:02	22.04.2021 14:50:02	Ожидание	Ограничение на выезд	ПР6	Закреть ...
22.04.2021 14:50:34	22.04.2021 14:50:34	Ожидание	Ограничение на выезд	ПР7	Закреть ...
22.04.2021 14:53:45	22.04.2021 14:53:45	Ожидание	Ограничение на выезд	ПРА005	Закреть ...
22.04.2021 14:54:43	22.04.2021 14:54:43	Ожидание	Ограничение на выезд	ПРА006	Закреть ...
22.04.2021 14:54:57	22.04.2021 14:54:57	Ожидание	Ограничение на выезд	ПР005	Закреть ...
22.04.2021 14:55:14	22.04.2021 14:55:14	Ожидание	Ограничение на выезд	ПР0005	Закреть ...
22.04.2021 14:55:25	22.04.2021 14:55:25	Ожидание	Ограничение на выезд	ПР006	Закреть ...

< 1 >

Рисунок 114

#### Модуль «Контроль талонов»

Действия, которые можно произвести с талоном из модуля:

- Закреть талон - закрытие выбранного талона. При нажатии на кнопку закрытия талона система запросит подтверждение удаления;

*Если для услуги, по которой взят талон, установлено требование указания типа закрытия талона, то программа откроет окно выбора типа. Без указания типа закрытия талон нельзя будет закрыть;*

- Переместить в начало очереди - перенесенный в начало услуги талон будет вызван раньше всех активных в текущий момент талонов, не назначенных на определенное время и равных по уровню льготного обслуживания и по приоритету услуги данному талону;
- Переместить в конец очереди - у выбранного талона время переноса устанавливается равным текущему времени, и поэтому он будет вызван после всех активных в текущий момент талонов, не назначенных на определенное время и равных по уровню льготного обслуживания и по приоритету услуги данному талону;

#### Отчеты

Модуль отчетов предназначен для просмотра и редактирования различных отчетов.

+ Добавить
⌂ Загрузить
📄 Импорт

Название отчёта	Описание отчёта	Действия
Выданные талоны по предвари...		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Изменить</li> <li>✎ Изменить в дизайнера</li> <li>⬇ Экспорт</li> <li>🗑 Удалить</li> </ul>
Диаграмма обслуженных тало...		
Мониторинг - График числа за...		
Мониторинг - График числа п...		
Мониторинг - Диаграмма сост...		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span>
Мониторинг - История рабочи...		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span>
Мониторинг - Рабочие места		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span>
Мониторинг - Талоны		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span>
Мониторинг - Услуги		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span>
Среднее время ожидания вызо...		<span>Просмотр</span> <span>⋮</span>

< 1 >

Рисунок 115

* Адрес COM порта устройства:	Размер буфера чтения:
COM 1	4096
Скорость данных:	Таймаут чтения:
9600	-1
Биты данных:	Размер буфера записи:
8	4096
Управление потоком:	Таймаут записи:
Нет	-1
Чётность:	<input type="checkbox"/> Отброс нулей
Нет	<input type="checkbox"/> Использовать сигнал DTR
<input type="checkbox"/> Байт замены чётности	<input type="checkbox"/> Использовать сигнал RTS
Стоповые биты:	
Нет	
Описание устройства:	

Рисунок 116

## Устройства СУО

Модуль «Устройства СУО» предназначен для расширенного управления основными компонентами Системы. К устройствам СУО относятся:

- центральные табло
- табло оператора
- терминал
- светодиодное табло
- преобразователь RS485

## Центральное табло

Раздел модуля содержит список устройств центральных табло, которые отображают вызовы на обслуживание от различных операторов. В настройках можно указать фильтрацию отображаемых вызовов, добавить аудио или видео контент по расписанию, выбрать шаблон для отображения табло на экране.

Центральное табло

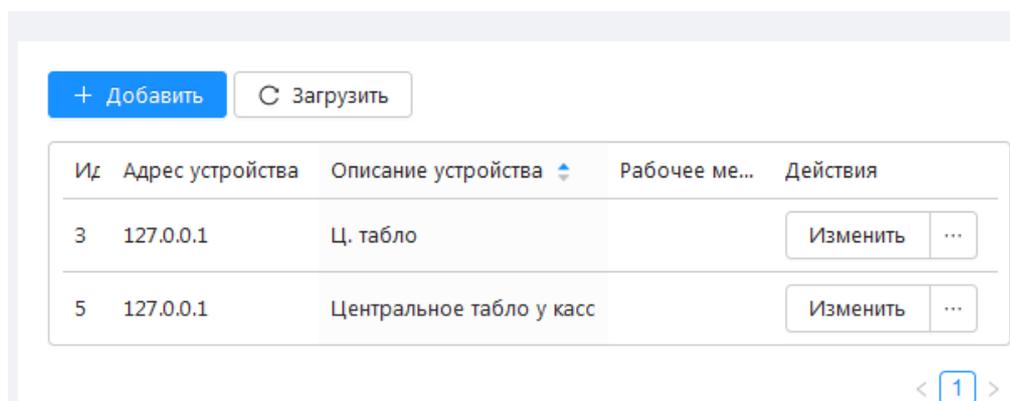


Рисунок 117 Модуль «Устройства СУО» - раздел «Центральное табло»

## Добавление/редактирование основных настроек центрального табло

Добавление нового устройства центрального табло осуществляется по кнопке «Добавить».

Вкладка «Основные настройки» содержит опции:

- **Описание** – краткое описание, обязательный параметр
- **Адрес** – IP адрес устройства, используется для удаленного управления через программу TightVNC
- **Пароль VNC** - пароль для удаленного управления через программу TightVNC
- **Сервер контента**
- **Шаблон** – шаблон для отображения на экране, обязательный параметр
- **Фильтры** – при установке опции какого-либо фильтра становится доступной соответствующая вкладка редактирования фильтра. **Внимание! В данной версии ПО используйте только фильтры по рабочим местам! Настройки фильтров по услугам и по сотрудникам оставлены для обратной совместимости со старой версией системы.**
- **Отображение вызовов** – без задержек, либо использовать указанный интервал времени (следующий талон будет отображен на экране через интервал времени, установленный в настройке). Если этот интервал меньше длительности озвучки вызова, то талоны будут отображены на экране через установленный интервал, а вызовы озвучены по услуги одно за другим.
- **Производит переход на следующий день в [..]** – опция устанавливается у одного из центральных табло, которое должно производить переход на следующий день. Процедура перехода представляет собой перевод текущей даты системы СУО, сброс нумерации талонов в 1 и закрытие ожидающих талонов (если установлена опция закрытия талонов «Раз в сутки»).
- **Группа «Закрытие талонов»**
  - **Раз в сутки** – все ожидающие талоны закрываются в момент перехода на следующий день

- **Ожидание более [..]** - закрываются талоны, ожидающие дольше заданного времени. Опция предназначена для систем, предоставляющих услуги круглосуточно.

\* Описание :

Ц. табло

Адрес :

127.0.0.1

Пароль VNC :

●  

Сервер контента :

\* Шаблон :

Центральное табло ФССП 

**Фильтры**

- Фильтры по рабочим местам
- Фильтры по услугам
- Фильтры по сотрудникам

Отображение вызовов :

Отображать вызовы без задержек  
 Использовать интервал времени  

Производит переход на следующий день в  

Закрытие талонов :

Раз в сутки  
 Ожидающие более  

Рисунок 118 Редактирование центрального табло

## Вкладка «Звуковая реклама»

Настройки этой группы сохранены для обратной совместимости старой версии ПО!  
Настройки

На вкладке устанавливаются настройки проигрывания звуковой рекламы, используемой windows-приложением программы центрального табло. Звуковая реклама представляет собой звуковую информацию любого характера, воспроизводимую программой через определенные интервалы времени. Данная информация берется программой из файлов в формате MP3 и WAV.

< Общие настройки **Звуковая реклама** Видео > Сохранить

Воспроизводить звуковую рекламу на устройстве

Путь к папке звуковой рекламы:

{ROOT-DIR}\AdvertSounds

Интервал звуковой рекламы:

00:00:02

Не воспроизводить во время перерывов

Прерывать во время вызовов

Рисунок 119 Модуль «Устройства СУО»

- **Воспроизводить звуковую рекламу на устройстве** – опция включает функцию воспроизведения звуковой рекламы.
- **Путь к папке звуковой рекламы:** - папка, в которой расположены файлы звуковой рекламы, выбирается по кнопке ... Путь по умолчанию - директория "AdvertSounds", расположенной в директории с программой центрального табло. Например, если программа расположена в директории "C:\Program Files\Nahodka-Lines\LinesCenterScreen" - в качестве звуковой рекламы программа будет воспроизводить все файлы MP3 и WAV, находящиеся в директории "C:\Program Files\Nahodka-Lines\LinesCenterScreen\AdvertSounds".
- **Интервал звуковой рекламы** - интервал времени, через который будут воспроизводиться файлы звуковой рекламы. Например, если задан интервал 10 мин., а в директории "AdvertSounds" находятся три звуковых файла, то через 10 мин. после запуска программы будет воспроизведен первый из них, ещё через 10 мин. - второй, ещё через 10 мин. - третий, потом снова первый файл и т.д. Файлы сортируются по имени.
- **Не проигрывать рекламу во время перерывов** - отключает воспроизведение рекламы во время перерывов. Перерывы задаются в модуле "Настройки", см. п. *Общие*.
- **Прерывать рекламу во время вызовов** - при поступлении вызова посетителя во время воспроизведения звуковой рекламы, звуковая реклама будет остановлена с постепенным уменьшением громкости. При завершении вызова посетителя остановленная звуковая реклама будет запущена снова с постепенным нарастанием громкости, с того места, на котором была остановлена. Если эта опция выключена, поступивший вызов будет воспроизведен после окончания звуковой рекламы.

## Вкладка «Видео»

В списке нужно выбрать расписание (из созданных в разделе «Плейлист» - «Расписание»), которое будет проигрываться на этом устройстве, если в выбранном шаблоне отображения встроен плеер для проигрывания видео.

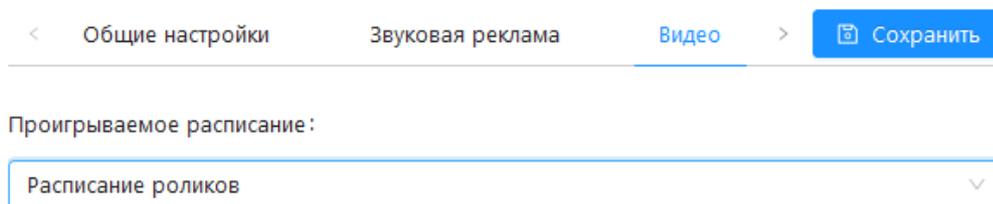


Рисунок 120

## Фильтры по рабочим местам

Вкладка активируется выбором опции «Фильтры по рабочим местам» со вкладки «Основные настройки». Галочкой отмечаются рабочие места, вызовы которых требуется отображать на данном устройстве.

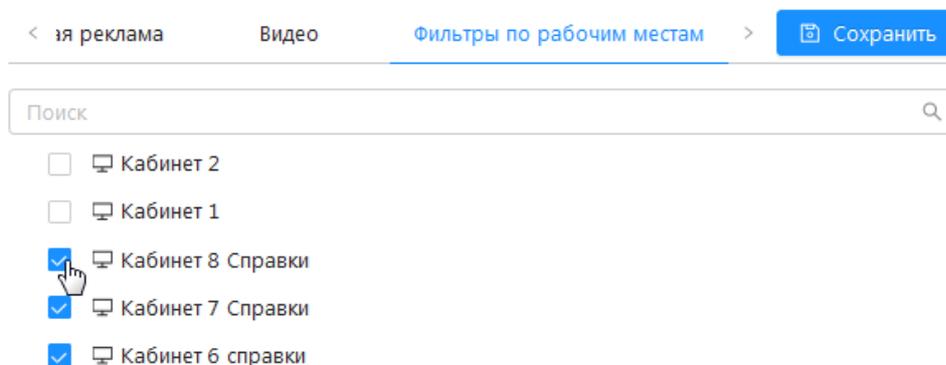


Рисунок 121

## Фильтры по услугам и по сотрудникам

**Внимание! В данной версии ПО используйте только фильтры по рабочим местам! Настройки фильтров по услугам и по сотрудникам оставлены для обратной совместимости со старой версией системы.**

- ✓ **Фильтр по сотрудникам** – при установке опции будут отображаться вызовы только отмеченных галочкой в фильтре сотрудников
- ✓ **Фильтр по очередям** - при установке опции будут отображаться вызовы только отмеченных галочкой в фильтре услуг

Для установки фильтрации нужно выбрать устройство из списка созданных устройств и отметить сотрудников и/или услуги, вызовы для которых требуется отображать.

## Навигация

Для каждого центрального табло имеется возможность определить иконки, обозначающие направление движения до оператора, который вызвал посетителя.

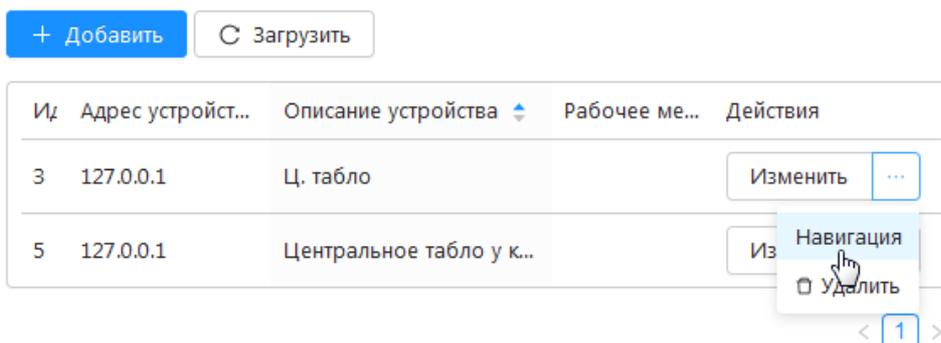


Рисунок 122

Для того, чтоб открыть раздел навигации центрального табло, необходимо выбрать его в списке, нажать кнопку «...» и пункт «Навигация».

Центральное табло / Редактирование центрального табло / Навигация

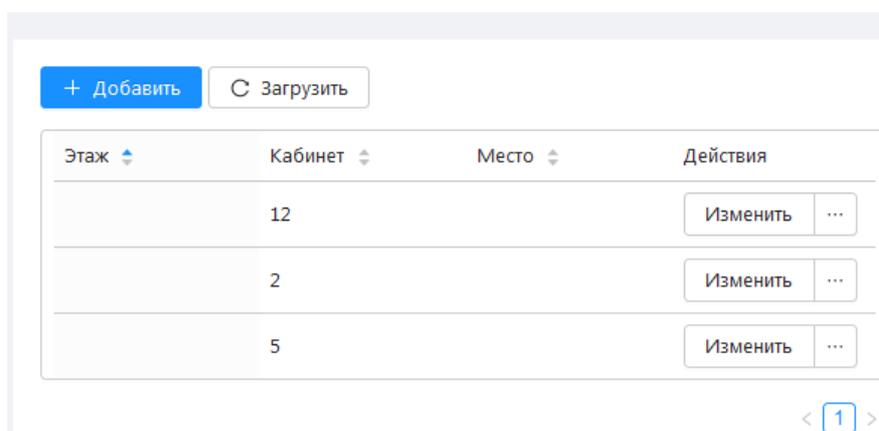


Рисунок 123

Будет отображен список рабочих мест, для которых задана навигация. По кнопке «+ Добавить» можно добавить навигацию для еще одного рабочего места. Далее требуется заполнить параметры рабочего места и выбрать картинку, которая будет отображена на центральном табло при вызове к данному рабочему месту.

ОсновНЫЕ + Добавить

Этаж:

Кабинет:

Место:

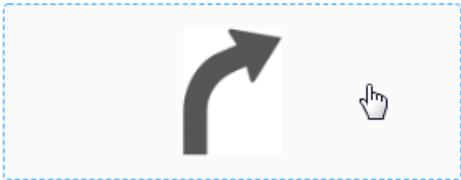
\* Изображение: 

Рисунок 124

## Табло оператора

Раздел модуля содержит список устройств табло оператора, которые: название рабочего места, статус оператора и вызываемый талон.

Настройки табло оператора содержит опции:

- **Описание** – краткое описание, обязательный параметр
- **Адрес** – IP адрес устройства, используется для удаленного управления через программу TightVNC
- **Пароль VNC** - пароль для удаленного управления через программу TightVNC
- **Рабочее место** – выбор из списка созданных в системе рабочих мест
- **Шаблон** – шаблон для отображения на экране, обязательный параметр, выбирается из списка созданных в системе

Табло оператора / Редактирование табло оператора

The screenshot shows a web interface for editing the operator's dashboard settings. At the top, there is a tab labeled 'Общие настройки' (General Settings) and a blue 'Сохранить' (Save) button. Below the tab, there are several form fields, each preceded by a red asterisk indicating a required field:

- \* Описание :** A text input field containing 'Табло у кабинета 1'.
- Адрес :** A text input field containing '127.0.0.1'.
- Пароль VNC :** A password input field with a lock icon and a single dot.
- \* Рабочее место :** A dropdown menu with 'Кабинет 1' selected.
- \* Шаблон :** A dropdown menu with 'Табло над кабинетом' selected.

Рисунок 125

## Терминал

Раздел модуля содержит список устройств терминалов выдачи талонов.

Настройки терминала содержит опции:

- **Описание** – краткое описание, обязательный параметр
- **Адрес** – IP адрес устройства, используется для удаленного управления через программу TightVNC
- **Пароль VNC** - пароль для удаленного управления через программу TightVNC
- **Шаблон** – шаблон для отображения на экране, обязательный параметр, выбирается из списка созданных в системе. Шаблоны создаются и редактируются в модуле «Конструктор».
- **Группа очередей по умолчанию** – при выборе группы, терминал будет отображать услуги, входящие в данную группу.

\* Описание:

Терминал

Адрес:

127.0.0.1

Пароль VNC:

•

\* Шаблон:

Терминал

Время возврата на главную страницу при бездействии клиента:

00:00:30

Группа очередей по умолчанию:

Детская, Производственная 8

Рисунок 126

## Светодиодное табло

Раздел модуля содержит список устройств светодиодных табло операторов.

Настройки светодиодного табло содержит опции:

- **Описание** – краткое описание, обязательный параметр
- **Адрес табло**– адрес устройства
- **Рабочее место** – выбор из списка созданных в системе рабочих мест
- **Устройство преобразователя** – выбирается из списка устройств преобразователей, созданных в системе
- **Шаблон** – шаблон для отображения на экране, обязательный параметр, выбирается из списка созданных в системе

\* Описание:

2 место - led табло

Адрес табло:

2

\* Рабочее место:

Кабинет выдачи справок (2)

\* Устройство преобразователя:

табло - световод

\* Шаблон:

Светодиодное табло

Рисунок 127

## Преобразователь RS485

Раздел модуля содержит список устройств преобразователей светодиодных табло. Настройки преобразователя содержат опции:

- **Описание** – краткое описание, обязательный параметр
- **Адрес табло**– адрес устройства
- **Рабочее место** – выбор из списка созданных в системе рабочих мест
- **Устройство преобразователя** – выбирается из списка устройств преобразователей, созданных в системе
- **Шаблон** – шаблон для отображения на экране, обязательный параметр, выбирается из списка созданных в системе

* Адрес COM порта устройства:	Размер буфера чтения:	<input type="button" value="Сохранить"/>
<input type="text" value="/dev/ttyUSB0"/>	<input type="text" value="4096"/>	
Скорость данных:	Таймаут чтения:	
<input type="text" value="115200"/>	<input type="text" value="-1"/>	
Биты данных:	Размер буфера записи:	
<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="4096"/>	
Управление потоком:	Таймаут записи:	
<input type="text" value="Нет"/>	<input type="text" value="-1"/>	
Чётность:	<input type="checkbox"/> Отброс нулей	
<input type="text" value="Нет"/>	<input type="checkbox"/> Использовать сигнал DTR	
<input type="checkbox"/> Байт замены чётности	<input type="checkbox"/> Использовать сигнал RTS	
Стоповые биты:		
<input type="text" value="1"/>		
Описание устройства:		
<input type="text" value="табло - световод"/>		

Рисунок 128

## Плейлисты

Модуль «Плейлисты» позволяет создавать и редактировать списки воспроизведения музыкальных файлов или видеороликов. Аудио и видео файлы могут содержать как материалы рекламного характера, так и информационного.

Использовать настроенные списки воспроизведения можно на конкретных модулях оповещения.

Модуль «Плейлисты» содержит подразделы:

**Плейлисты** – таблица, которая содержит настроенные списки воспроизведения;

**Аудио** – подраздел для загрузки аудио файлов;

**Видео** – подраздел для загрузки видео файлов;

**Группы файлов** – используется для создания подраздел для загрузки аудио файлов;

**Видео** – подраздел для загрузки видео файлов;

## Плейлисты

Подраздел содержит списки аудио и видео файлов, организованных в структуру. Плейлисты используются в подмодуле «Расписания». Расписания, в свою очередь указываются в различных устройствах СУО.

На вкладке «Общие настройки» указывается:

Название – имя плейлиста, обязательный параметр;

Задержка после проигрывания –

Можно указать различную громкость для аудио, видео материалов и трансляций.

Общие настройки      Очередь воспроизведения      Сохранить

Название:

Новый

Настройки

Задержка после проигрывания

00:00:00

Рисунок 129

Переопределение настроек контента

Настройки аудио

Громкость

Настройки трансляции

Громкость

Настройки видео

Громкость 41%

Рисунок 130

На вкладке «Общие настройки» указывается:  
Название – имя плейлиста, обязательный параметр;  
Задержка после проигрывания –  
Можно указать различную громкость для аудио, видео материалов и трансляций.

## Аудио

Подраздел предназначен для добавления аудио файлов. При добавлении файла нужно указать группу файлов, в которой он будет расположен, установить опцию «Конвертировать»

Общие настройки + Добавить

Группа:

Музыкальное сопровождение

Конвертировать

\* Файл:



Перетащите сюда файлы или нажмите, чтобы открыть окно выбора файлов

muz02\_11012019.mp3 🗑

\* Название:

muz02\_11012019.mp3

Настройки аудио

Громкость

Рисунок 131

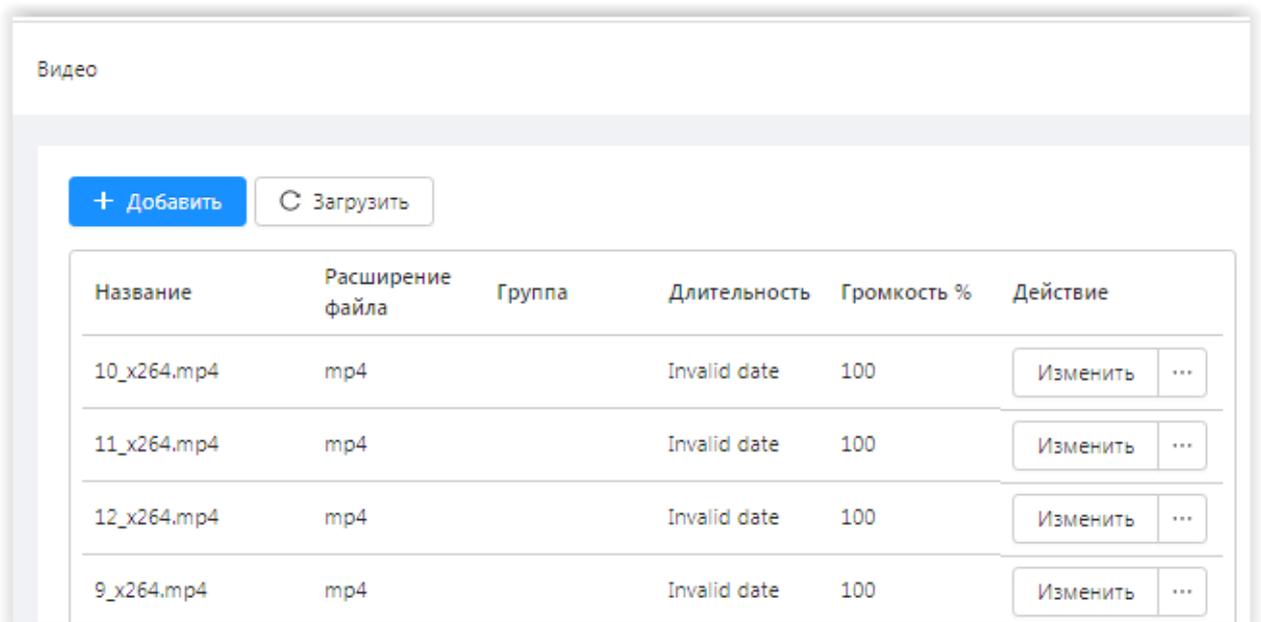


Рисунок 132

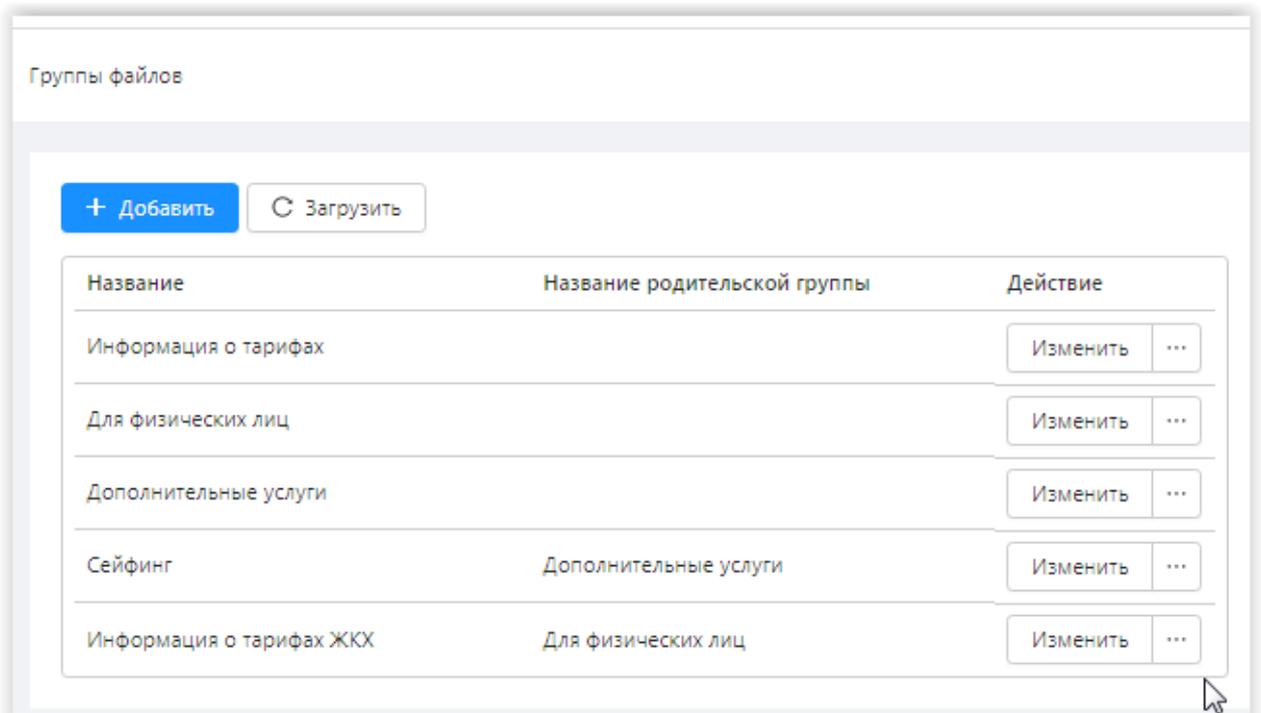


Рисунок 133

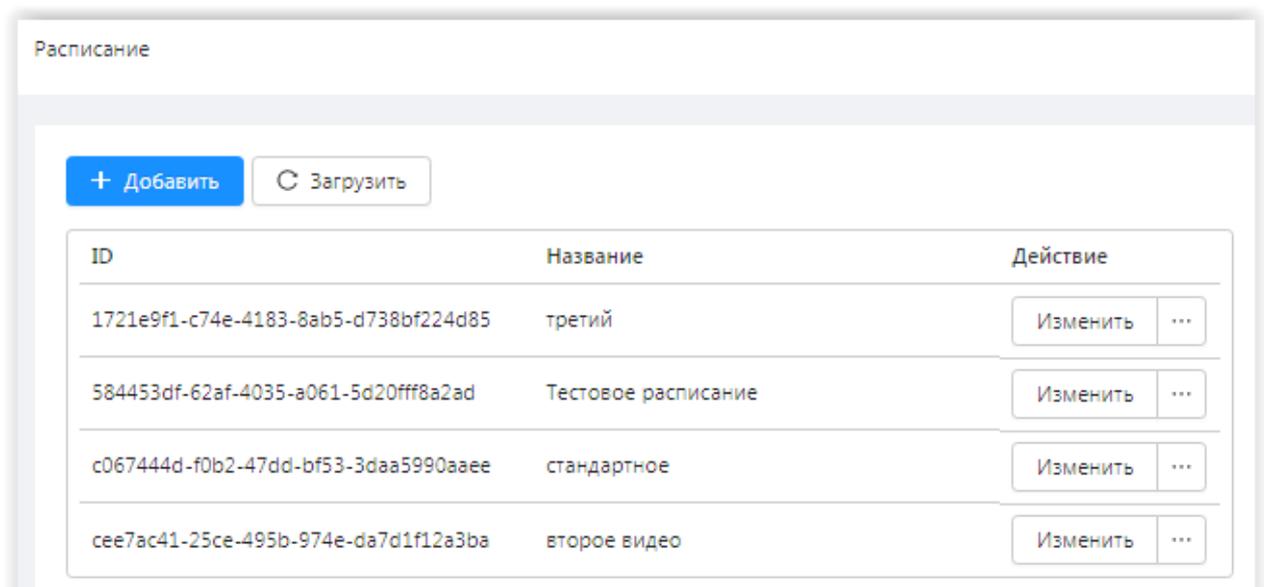


Рисунок 134

## Добавление аудио и видео файлов

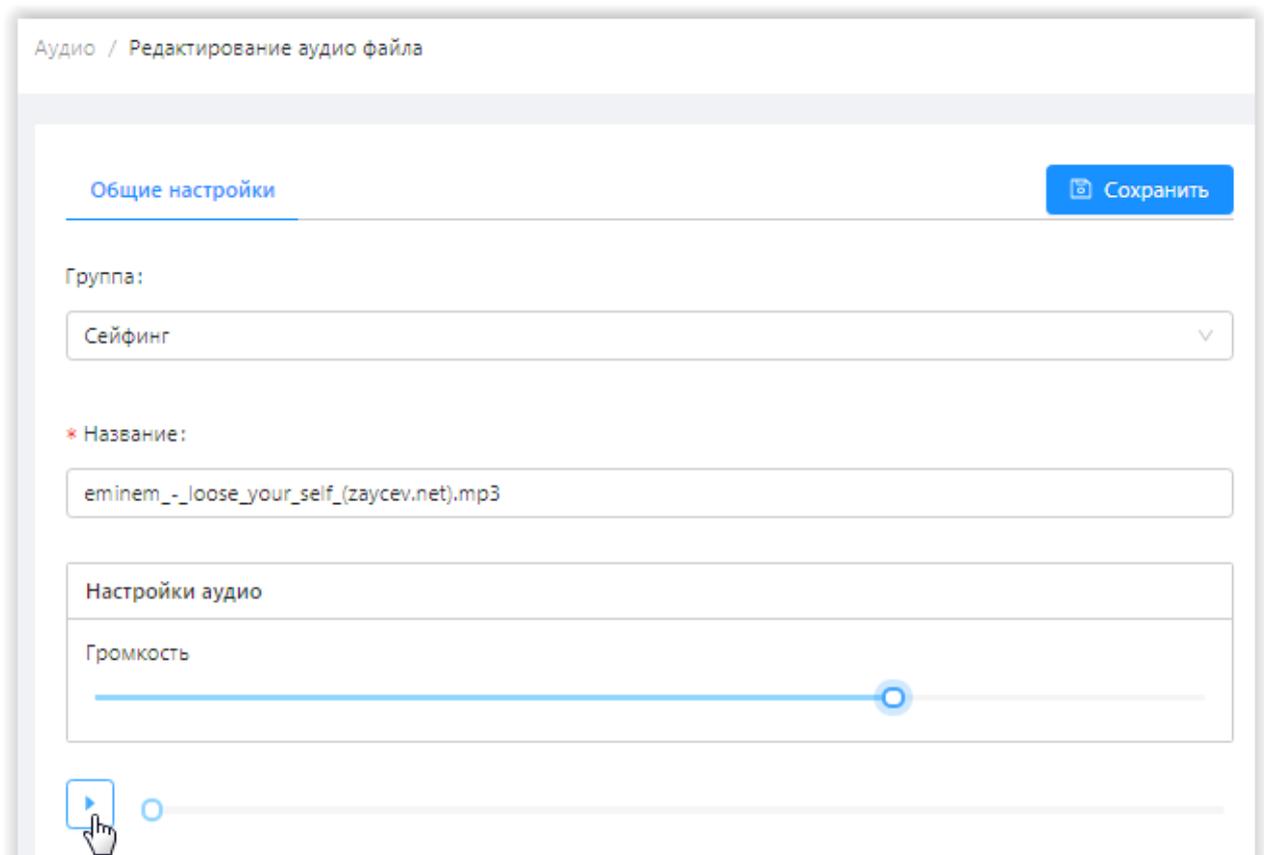


Рисунок 135

## Группы файлов

Подраздел предназначен для создания и редактирования групп файлов. Группы файлов используются для организации медиа информации в структуру.

\* Название:

Родительская группа:

Рисунок 136

## Расписание

Расписание используется для встраивания медиа информации в устройства СУО, например, центральное табло.

Расписание

ID	Название	Действие
ed912fd7-b8b8-4a64-a2ae-dc29a2299494	Расписание информационных роликов	Изменить ...
71905a2e-c413-41e4-aa11-c8caa48d679d	Реклама	Изменить ...

Рисунок 137

При добавлении нового расписания необходимо внести название и временные интервалы.

Общие настройки    **Временные интервалы**    + Добавить

\* Название:

Реклама

Опции:

Добавить

Значение	Действия
 Нет данных	

Рисунок 138

Блок опций предназначен для дополнительных настроек плеера VLS, если он используется для проигрывания видео.

На вкладке «Временные интервалы» указывается:  
 Название плейлиста, обязательный параметр;  
 Дата/время начала/окончания проигрывания плейлиста;  
 Дни недели, по которым производится проигрывание;  
 Опция «повторять расписание» - если не включить опцию плейлист будет проигран один раз в день во время, установленное для начала проигрывания.

Общие настройки    **Временные интервалы**    + Добавить

▼ Добавить интервал

\* Плейлист:

Реклама

\* Дата начала                      \* Время начала

2021-05-28                      08:00:00

Дата окончания                      \* Время окончания

Выберите дату                      18:00:00

\* Выбранные дни недели

Понедельник ×    Вторник ×    Среда ×    Четверг ×    Пятница ×

Рисунок 139

При повторении расписания можно настроить интервал между блоками медиа информации, заключенными в плейлисте; установить количество проигрываний, после которых воспроизведение прекращается.

Повторять расписание

Повторять каждые(ч:м)

00:00

Без окончания

Окончание после:

Количество повторений

1

Добавить интервал

На...	Да...	Вр...	Да...	Вр...	Дн...	По...	Вр...	Ти...	Ко...	Действие
Нет данных										

Рисунок 140

После добавления интервала он попадает в нижнюю часть страницы, в которой хранятся все созданные интервалы для данного расписания. Чтоб изменить существующий интервал нужно нажать кнопку «Изменить» напротив существующего интервала.

Названи...	Дата на...	Время н...	Дата ок...	Время о...	Дни нед...	Повторе...	Время п...	Тип око...	Количес...	Действие
Реклама	2021-05...	08:00:00		18:00:00	Понедел...	Да	00:00:00	Без око...	1	Изменить ...

Рисунок 141

В верхнюю часть страницы будет загружены данные этого интервала. После редактирования данных нужно нажать кнопку «Изменить интервал».

\* Дата начала: 2021-05-28

\* Время начала: 08:00:00

Дата окончания: Выберите дату

\* Время окончания: 18:00:00

\* Выбранные дни недели: Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница

Повторять расписание

Повторять каждые(ч:м): 00:00

Без окончания

Окончание после:

Количество повторений: 1

Изменить интервал | Отменить изменение

Названи...	Дата на...	Время н...	Дата ок...	Время о...	Дни нед...	Повторе...	Время п...	Тип око...	Количес...	Действие
Реклама	2021-05...	08:00:00		18:00:00	Понедел...	Да	00:00:00	Без око...	1	Изменить ...

Рисунок 142

## Обновления

**Внимание! Настройки этого модуля оставлены для обратной совместимости со старой версией системы.**

Раздел «Менеджер обновлений» позволяет управлять пакетами обновлений для Windows приложений, входящих в программный комплекс «Находка-СУО».

### Обновления

Добавить пакет обновлений | Загрузить

Версия	Приложение	Админ...	Обязат...	Текущий	Действие
2.0.3.16	Оператор	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Текущий ...
2.0.3.15	Оператор	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Текущий ...

В таблице отображены все загруженные в версии приложений системы. Версия, используемая в данный момент обозначена галочкой в столбце «Текущий».

### Добавление обновления

Обновление администратор может получить любым доступным для него способом, например, по электронной почте.

Чтобы добавить пакет нужно нажать кнопку «Добавить пакет обновления».

Далее, в стандартном диалоговом окне выбора файлов необходимо указать файл пакет с расширением **.lupd** и нажать по кнопке «Открыть».

LinesAdmin\_ver.lupd – пакет обновления программы администратора.

LinesCenterScreen\_ver.lupd – пакет обновления программы центрального табло.

LinesOperator\_ver.lupd – обновление программы пульта оператора.

LinesReg\_ver.lupd – обновление программы регистратуры.

LinesReports\_ver.lupd – обновление программы отчётов.

LinesTerminal\_ver.lupd – обновление программы терминала печати талонов.

По завершении процесса пакет загрузки должен появиться в разделе добавляемой программы.

Чтобы все приложения загрузили обновление, требуется сделать его текущим: нажать кнопку «Текущий» в столбце «Действия» напротив выбранного пакета (таким же образом можно вернуться на предыдущую версию программы).

#### Режимы обновления программного обеспечения:

1. Обязательный режим – в этом случае, программа перед запуском будет обновлена в обязательном порядке.
2. Фоновый режим – в этом случае обновляемая программа будет запущена в штатном режиме, а обновление будет загружено незаметно для пользователя и применено при следующем запуске программы.

Изменение режима производится кнопкой «Обязательный» - раскрывается по «...» в столбце действия.

*Некоторые пакеты обновления могут быть установлены только в том случае, если обновляемая программа запущена с правами администратора. Пакеты, требующие таких прав, помечены галочкой «Администратор» и выдают соответствующее предупреждение, когда их делают активными. Чтобы установить этот признак необходимо нажать кнопку «...» в столбце действия и выбрать пункт «Администратор».*

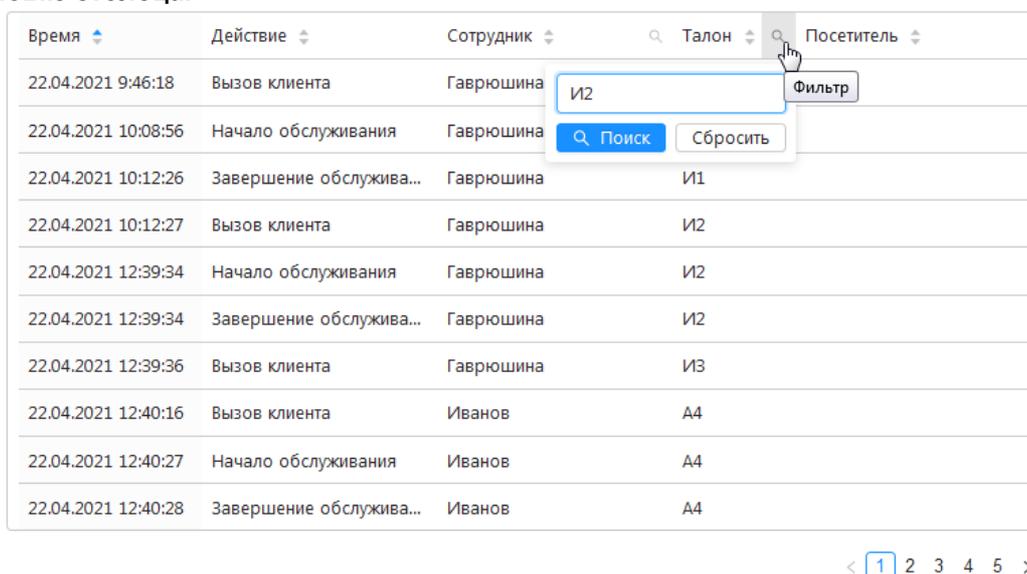
Для удаления пакета обновления необходимо нажать кнопку «...» в столбце действия и выбрать пункт «Удалить».

#### Статистика

Модуль статистики выполняет задачи:

- **Просмотр статистики по операторам** – на вкладке «По операторам» отображаются действия всех операторов: вход оператора в систему, вызов посетителя, начало обслуживания, и т.д.
- **Просмотр статистики по талонам** - на вкладке «По талонам» отображаются все действия с талонами: создание талона, вызов посетителя, начало обслуживания и т.д.

**Данные в таблице можно отсортировать, щелкнув на заголовок нужного столбца. Также можно установить фильтр по номеру талона и сотруднику, щелкнув на иконку лупы в заголовке столбца.**



The screenshot shows a table with columns: Время, Действие, Сотрудник, Талон, and Посетитель. A search filter is active over the 'Талон' column, showing a search box with 'И2', a 'Поиск' button, and a 'Сбросить' button. A 'Фильтр' button is also visible. Below the table is a pagination control showing page 1 of 5.

Время	Действие	Сотрудник	Талон	Посетитель
22.04.2021 9:46:18	Вызов клиента	Гаврюшина	И2	
22.04.2021 10:08:56	Начало обслуживания	Гаврюшина		
22.04.2021 10:12:26	Завершение обслужива...	Гаврюшина	И1	
22.04.2021 10:12:27	Вызов клиента	Гаврюшина	И2	
22.04.2021 12:39:34	Начало обслуживания	Гаврюшина	И2	
22.04.2021 12:39:34	Завершение обслужива...	Гаврюшина	И2	
22.04.2021 12:39:36	Вызов клиента	Гаврюшина	И3	
22.04.2021 12:40:16	Вызов клиента	Иванов	А4	
22.04.2021 12:40:27	Начало обслуживания	Иванов	А4	
22.04.2021 12:40:28	Завершение обслужива...	Иванов	А4	

Рисунок 143

#### Модуль «Статистика»

*Некоторые действия могут иметь одинаковые значения времени. Например, при передаче оператором талона в другую очередь система фиксирует одновременно два действия с талоном и два действия оператора с одинаковым временем выполнения - завершение обслуживания талона и передача талона в другую очередь.*

#### Фильтрация отображаемой статистики

Перечень отображаемых действий можно ограничить, используя фильтр, расположенный выше таблицы данных. При выборе периода можно выбрать начальные и конечные даты, а также время, с которого производить отбор данных.

▼ **Фильтрация**

✓ **Применить**

⊗ **Сбросить**

**Временной интервал**

Текущий день

Текущий месяц

Выбранный месяц:

Выберите дату 📅

Выбранный период:

2021-04-21 16:11 ~ 2021-04-22 17:12 📅

Рисунок 144 Фильтрация статистики

По умолчанию, при переходе в режим статистики отображаются данные за текущий день. В случае отключения фильтра или указания слишком большого временного интервала, загрузка данных может занять очень значительное время.

Количество обслуженных талонов может быть больше, чем количество выданных талонов. Это связано с тем, что при некоторых действиях с талоном его обслуживание может быть зафиксировано несколько раз. Например, при передаче оператором талона в другую очередь сначала системой фиксируется завершение обслуживания по текущей услуги, затем передача талона в другую очередь, где он также может быть обслужен.

Количество закрытых талонов также может быть больше количества выданных, в случае если при запуске системы были закрыты талоны, оставшиеся с предыдущих дней.

### **Очистка статистики**

Очистка данных позволяет удалить ненужные, устаревшие данные. После выбора временного интервала, за который требуется удалить данные нужно нажать на кнопку «Удалить».

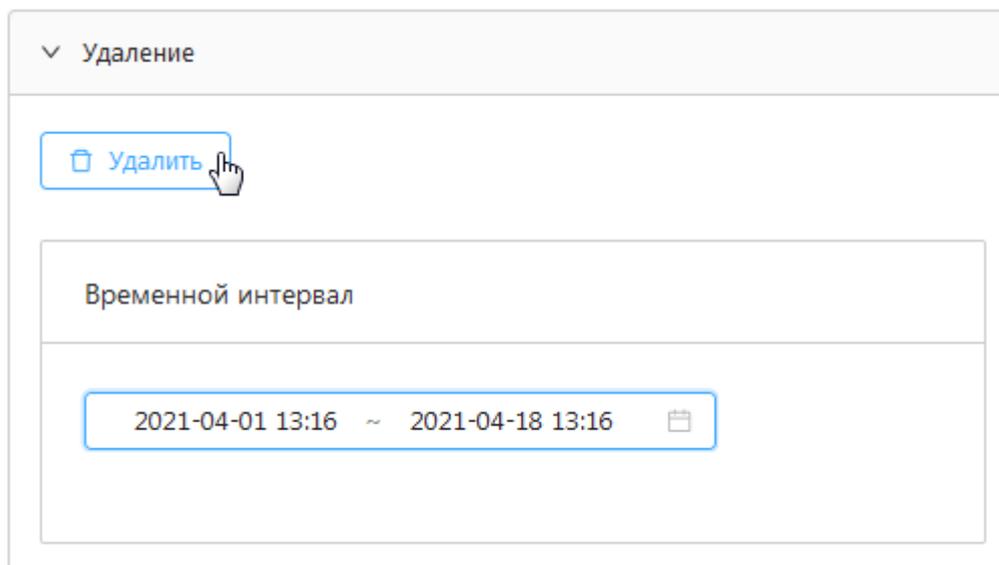


Рисунок 145 Очистка статистики

*Необходимо регулярно производить очистку статистики. Накопление большого количества статистических данных ведет к увеличению размера файлов базы данных и задержкам при работе всей системы. В случае, если установлен поставляемый в комплекте сервер БД Microsoft SQL Server Express 2005, и размер файла достигнет 4 гигабайт - дальнейшая работа системы станет невозможной в связи с тем, что этот сервер баз данных не поддерживает работу с файлами больше 4 гигабайт. Исходя из опыта практического применения системы, можно сказать, что система электронных услуг с 20 операторами, обслуживающая примерно 300 посетителей в день, при использовании поставляемого в комплекте сервера баз данных, может хранить статистику за период более двух лет без существенного снижения скорости работы сервера.*

## **Руководство оператора системы управления очередью (СУО)**

### ***Назначение программы***

Программа оператора предназначена для осуществления деятельности оператора системы по обслуживанию посетителей.

### ***Запуск программы и авторизация***

Для того, чтобы открыть программу оператора, нужно в адресной строке браузера ввести <http://адрес сервера:3001>

Выбор типа программы:

Программа оператора

\* Выбор рабочего места:

Рабочее место 1

\* Выбор сотрудника:

Оператор 1

•

Вход

Рисунок 146 Вход в программу оператора

После выбора сотрудника, в зависимости от типа его авторизации, настроенной в администраторе, может потребоваться ввод логина и пароля.

### Описание работы в программе

В начале рабочего дня оператор запускает на своем компьютере браузер, в адресной строке вводит адрес программы оператора. После успешного подключения и прохождения авторизации на страницу будет отображено рабочее место оператора. При наличии монитора около рабочего места оператора, на него будет выведено текущее состояние оператора.

Создать талон      Талоны на время      Отложенные талоны      Сообщения      Выход

Специалист: Оператор 2      Рабочее место: Рабочее место 2

Состояние оператора: **Вызван клиент**      Изменение состояния: 32 минуты назад      Начать обслуживание

Талон №: A4	Ф.И.О.:
Очереди: Подача обращений	
Телефон:	Информация:
Записан на:	Вызван: 32 минуты назад

Повторить вызов

Отложить талон

Посетитель не явился

Список талонов в очереди <sup>4</sup>      Фильтры: По времени ожидания      Группировка по услугам

Номер талона	Очередь	Ф.И.О.	Время назначения	Записан на время	Первый оператор	Льготы	Информация
+ A5	Банк данных исполнительных производств		33 минуты назад				
+ A6	Иные вопросы		33 минуты назад				
+ A7	Банк данных исполнительных производств		49 секунд назад				
+ A8	Иные вопросы		36 секунд назад				

< 1 >

© 2019 Группа компаний Nahodka

Рисунок 147 Программа оператора

В верхней части страницы расположены кнопки «Создать талон», «Талоны на время» «Сообщения» и «Выход».

Ниже выведены данные об учетной записи и рабочем месте, под которыми выполнен вход в программу оператора (специалист и рабочее место) и состояние программы оператора.

Далее расположен блок информации о вызванном или обслуживаемом посетителе. В блоке выводится номер талона, очередь, Ф.И.О. посетителя, время, на которое записан посетитель, а также идентификатор посетителя и время, когда он был вызван. Информация в этом блоке отображается только тогда, когда посетитель вызван или обслуживается. В состоянии "Готов к работе" все поля блока пустые. После вызова, если какие-то поля для вызванного талона не заполнены - они не показываются. Например, если Ф.И.О. посетителя не указано - тогда поле "Ф.И.О." будет пустым.

С правой стороны расположен блок кнопок управления, содержащий от одной до четырёх кнопок. Количество кнопок, надписи на них и выполняемые при нажатии действия зависят от состояния, в котором в данный момент находится программа. В режиме "Готов к работе" показывается три кнопки. Нажатие на первую кнопку, с надписью "Следующий", позволяет вызвать из очереди следующего клиента. Следующие две кнопки, "Тех. перерыв" и "Обед. перерыв", позволяют оператору начать перерыв. Разница между двумя типами перерывов заключается в том, что для них администратор может назначить различные сообщения, отображаемые программой на втором экране. Также перерывы по-разному учитываются при записи статистических данных о работе оператора.

Под блоком информации о посетителе и под кнопками находится таблица, в которой отображаются посетители, в данный момент находящиеся в очередях, обслуживаемых данным оператором (или во всех очередях, в зависимости от настроек программы). Щёлкнув на знаке «+» слева номера талона будет раскрыто дополнительная панель с кнопками, позволяющее вызвать выбранный талон вне очереди, отредактировать, распечатать или закрыть талон.

▼ Список талонов в очереди 4 Фильтры: По времени ожидания    Группировка по услугам

Номер талона	Очередь	Ф.И.О.	Время назначения	Записан на время	Первый оператор	Льготы	Информация
<input type="checkbox"/>	A5	Банк данных исполнительных производств	53 минуты назад				
<input type="button" value="Вызов вне очереди"/> <input type="button" value="Редактировать"/> <input type="button" value="Закрывать талон"/> <input type="button" value="Печать талона"/>							
<input type="checkbox"/>	A6	Иные вопросы	53 минуты назад				
<input type="checkbox"/>	A7	Банк данных исполнительных производств	20 минут назад				
<input type="checkbox"/>	A8	Иные вопросы	20 минут назад				

Рисунок 148 Очередь талонов

Действия, которые можно выполнить с талоном отображаются только в том случае, если администратор системы разрешил выполнять соответствующее действие оператору, в данный момент работающему с программой. Если администратор не разрешил оператору ни вызывать клиентов без очереди, ни закрывать талоны без вызова - контекстное меню отображаться не будет.

Сверху таблицы со списком талонов расположена информация о количестве талонов в очереди, фильтры по времени ожидания и группе услуг

При нахождении в состоянии "Готов к работе" оператор может сделать перерыв. Для этого надо нажать кнопку "Тех. перерыв" или "Обед. перерыв". Программа переходит в режим обеденного или технического перерыва:

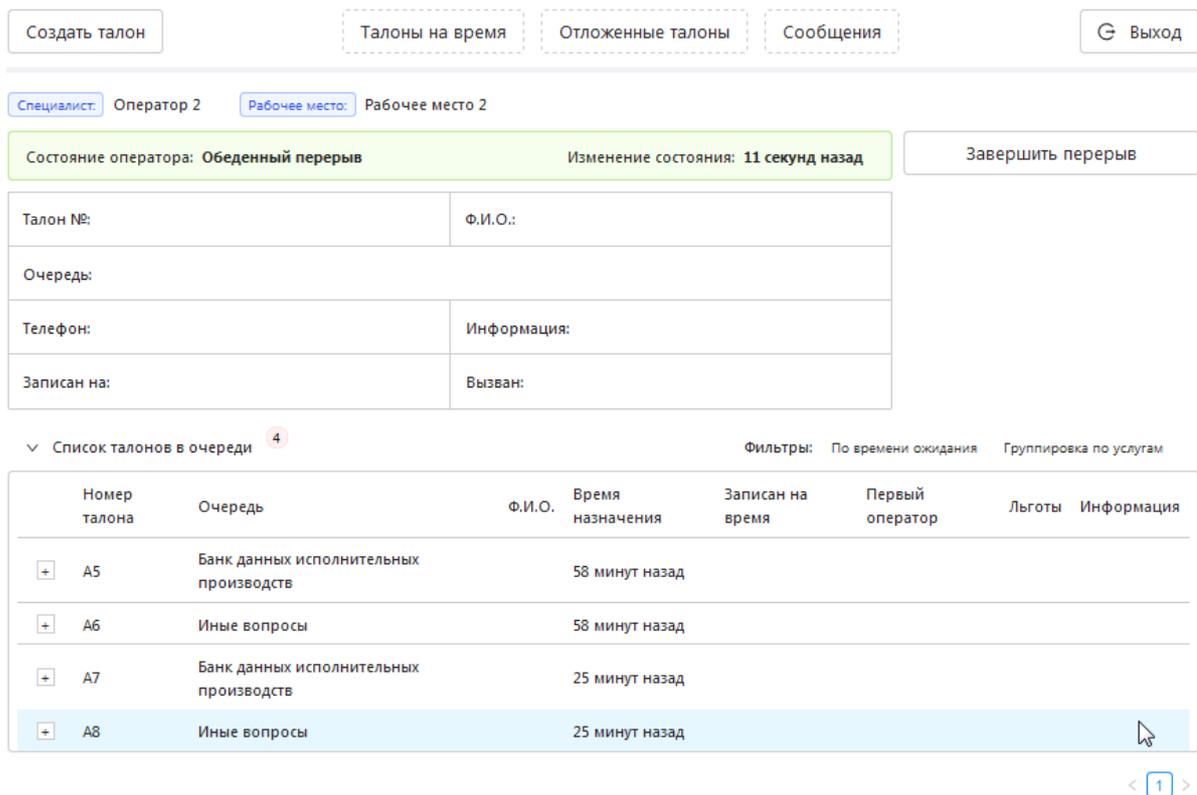


Рисунок 149

В режиме перерыва в блоке кнопок остаётся только одна кнопка, позволяющая завершить перерыв и перейти обратно в режим "Готов к работе". В метке состояния пишется "Технический перерыв" или "Обеденный перерыв". На мониторе около рабочего места отображается сообщение, установленное администратором для данного типа перерыва.

В режиме перерыва оператора не может вызывать посетителей кнопкой "Следующий". Однако, вызывать посетителей вне очереди оператор может, если ему это разрешено администратором. При вызове посетителя перерыв заканчивается, так же как и при нажатии на кнопку "Завершить перерыв".

Когда оператор будет готов к работе, он вызывает посетителя, нажимая на кнопку "Следующий". В случае, если в очереди есть талоны - программа вызывает первого посетителя из очереди, из динамиков компьютера центрального табло производится вызов посетителя по номеру. В блоке информации о талоне появятся данные о талоне. Надпись на кнопке "Следующий" меняется на "Начать обслуживание", также становятся доступными дополнительные кнопки:

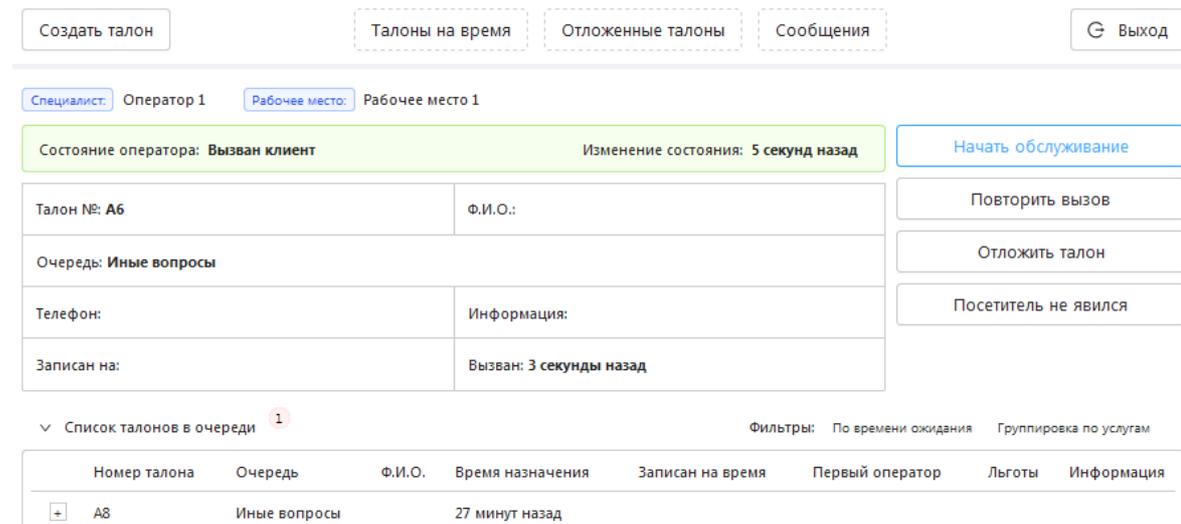


Рисунок 150

Если в очереди нет клиентов - будет отображено сообщение об их отсутствии:



Рисунок 151

После отображения сообщения об отсутствии клиентов в очереди программа продолжает работу в режиме "Программа загружена".

Также оператор может вызвать вне очереди любого ожидающего посетителя, выделив в таблице ожидающих талонов нужный талон, раскрыв на «+» около номера талона панель с кнопками действий с талоном и нажав на кнопку «Вызов вне очереди».

В дальнейшем обслуживание посетителя, вызванного вне очереди, не отличается от обычного обслуживания посетителя.

Если вызванный посетитель долго не подходит к оператору, оператор может нажать кнопку "Повторить вызов". При этом центральное табло ещё раз вызовет посетителя по номеру его талона.

Кнопка "Отложить талон" позволяет оператору отложить талон вызванного посетителя, если он долго не подходит к оператору после вызова. Откладывание талона подробнее описано в соответствующем разделе.

Кнопка "Закрыть талон" позволяет оператору закрыть талон не подошедшего посетителя. Закрытый талон удаляется из очереди и не будет обслужен. Кроме того, оператор может закрыть любой талон из находящихся в очереди, не вызывая посетителя. Для этого нужно выделить в таблице ожидающих талонов нужный талон, раскрыв на «+» около номера талона панель с кнопками действий с талоном и нажав на кнопку «Закрыть талон». Эта возможность может понадобиться, например, в том случае, если посетитель случайно выписал себе несколько талонов.

После того, как вызванный посетитель подойдет к рабочему месту оператора, оператор нажимает на кнопку "Начать обслуживание" и начинает работу с посетителем. Внешний вид программы опять меняется - надписи на кнопках меняются соответственно на "Завершить обслуживание", "Передать талон", "Добавить очередь" и "Добавить в лист ожидания":

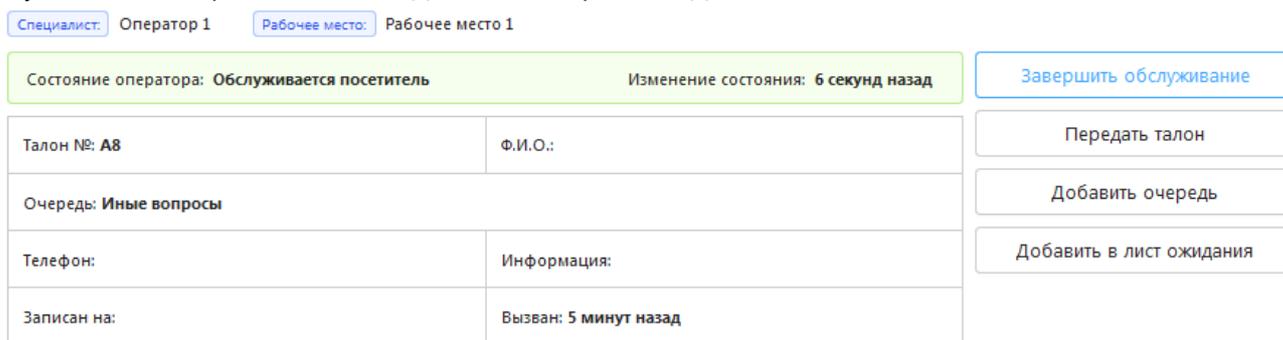


Рисунок 152

При нажатии на кнопку завершения обслуживания система будет считать, что оператор сделал всё, что нужно было сделать по обслуживанию клиента. Талон будет закрыт, а в таблицы статистики попадёт запись об успешном завершении обслуживания. Программа перейдёт в режим "Программа загружена".

В случае, если для очереди, по которой проходит талон, требуется указание типа закрытия талона, перед завершением обслуживания оператору будет показано окно выбора типа закрытия талона. Для того, чтобы завершить обслуживание, оператор должен, так же как и при закрытии талона вне очереди, выбрать нужный тип закрытия и нажать кнопку "Выбрать". При нажатии кнопки "Отмена" завершение обслуживания будет отменено.

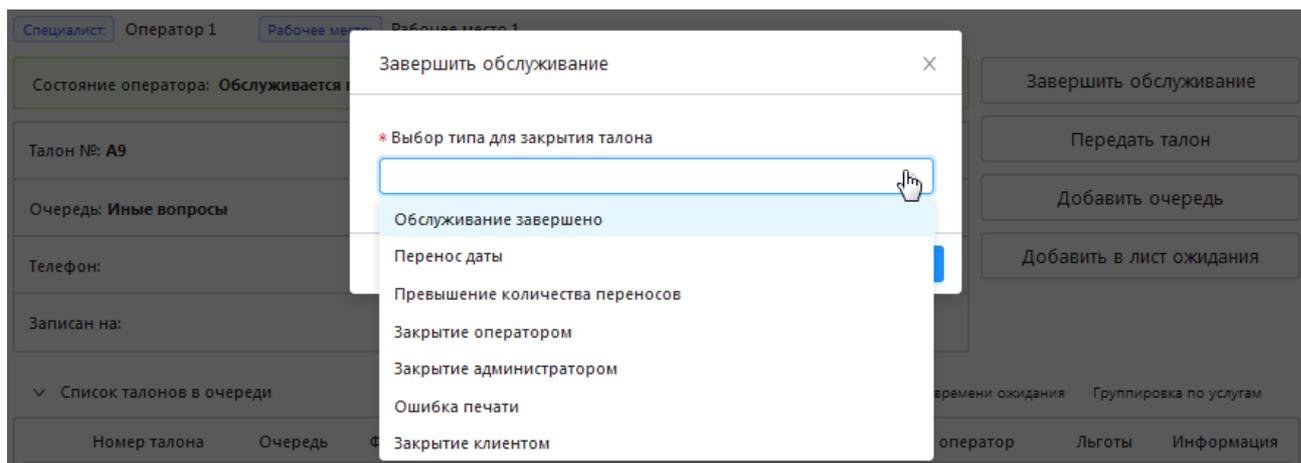


Рисунок 153

Кнопка "Передать талон" позволяет передать талон в другую очередь. Передача талона описана в разделе "Передача талона в другую очередь".

Кнопка "Добавить очередь" позволяет изменить очередь, по которой обслуживается данный талон, или добавить обслуживание талона текущим оператором ещё по одной очереди. Изменение или добавление очереди описано в разделе "Добавление очереди".

Кнопка "Добавить в лист ожидания" позволяет после завершения работы с посетителем назначить ему повторный приём в этой же очереди на указанное время. Назначение повторного приёма описано в разделе "Назначение повторного приёма".

После завершения работы с клиентом оператор нажимает на кнопку "Завершить обслуживание" и готовится к работе со следующим посетителем. Программа возвращается в состояние "Готов к работе". Если посетителей нет, оператор может работать с другими программами, не проверяя наличие посетителей в очереди.

Когда в очереди появятся посетители - программа выдаст сообщение поверх всех окон:

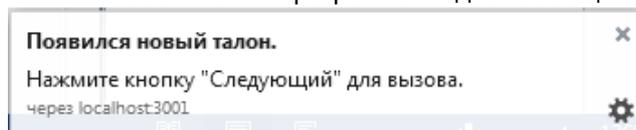


Рисунок 154

Оповещение о новых талонах можно отключить, используя подпункт "Сообщать о новых талонах" пункта "Настройка" в главном меню программы. После закрытия окна с предупреждением программа будет считать, что оператор оповещён о появлении талонов в очереди, и не будет больше выдавать сообщения до того, как все посетители в очереди не будут обслужены и не появятся новые, или пока оператор не обслужит следующего посетителя.

В случае, если оператор завершил работу и вышел из программы, но перед выходом из программы был вызван посетитель, а талон вызванного посетителя будет возвращен в очередь, откуда его смогут вызвать и обслужить другие операторы.

### **Повторный вызов**

Если, после вызова посетителя он не подходит к оператору, можно осуществить повторный вызов. Для этого нужно нажать кнопку «Повторить вызов». На экране центрального табло будет еще раз отображена строка вызова и звуковой сигнал.

### **Откладывание талона не подошедшего посетителя**

В случае, если после повторного вызова посетитель долго не подходит к оператору, талон можно отложить (вернуть в очередь). Для этого при нахождении программы в режиме ожидания надо нажать кнопку «Отложить талон». Откроется окно, в котором можно будет выбрать варианты откладывания и отменять ли льготы для талона:

Отложить талон X

---

Отложить на  минут

Перенести на  позиций назад

Перенести в конец очереди

Удалить существующие привилегии

---

Рисунок 155

После откладывания талона на несколько минут (например, на 15 минут - время можно указать разное, перетаскивая мышью бегунок) талон на это время исчезает из списка талонов для обслуживания. После того, как выбранное время истечёт, талон будет первым в очереди.

Если оператор выберет «Перенести на ... позиций назад», талон переместится в очереди на указанное количество позиций. Например, если выбрано - переместить талон на 1 позицию назад, после переноса талон станет вторым в очереди.

Если оператор выберет «Перенести в конец очереди» - талон займёт положение после всех талонов, которые есть в очереди в момент переноса.

При переносе талона на указанную позицию или в конец очереди, положение талона определяется среди обычных (т.е. не назначенных на время) талонов, равных ему по приоритету очередей и по льготам. То есть если вызван клиент с льготным талоном, и его талон перенесён в конец очереди или на указанное число позиций, но все остальные талоны не обладают льготами - отложенный талон всё равно останется первым в очереди. Если установить галочку "Отменить привилегии" - при откладывании талона все привилегии будут сняты, и талон займёт в очереди положение после всех талонов, для которых назначено льготное обслуживание. В случае, если был выбран перенос на указанную позицию и у талона отменены льготы - талон может быть перенесён на большее количество позиций в связи с тем, что он окажется после всех льготных талонов. Также при переносе на указанную позицию или переносе в конец очереди талон займёт положение после талонов, равным ему по льготам, но находящимся в очереди с большим приоритетом, и перед талонами, равными по льготам и находящимся в очередях с меньшим приоритетом.

Талоны, назначенные на определённое время, в любом случае найдутся в начале очереди, независимо от льгот и приоритета очереди.

При откладывании талона на определённое время он пропадёт из очереди независимо от льгот и приоритета очереди, в которой он находился. После истечения указанного времени талон займёт в очереди первое место, независимо от наличия у него льгот и приоритета его очереди. Перед данным талоном могут находиться только талоны, назначенные на время, предшествующее времени, на которое был перенесён талон.

Отложенные таким образом талоны попадают в «Список отложенных» и будут видны всем операторам, обслуживающим данную услугу. Любой из этих операторов может вызвать этот талон на обслуживание, нажав кнопку «Вызов вне очереди», если у него есть соответствующие разрешения. Отложенные талоны можно просмотреть в списке отложенных талонов, который будет открыт по кнопке «Отложенные талоны».

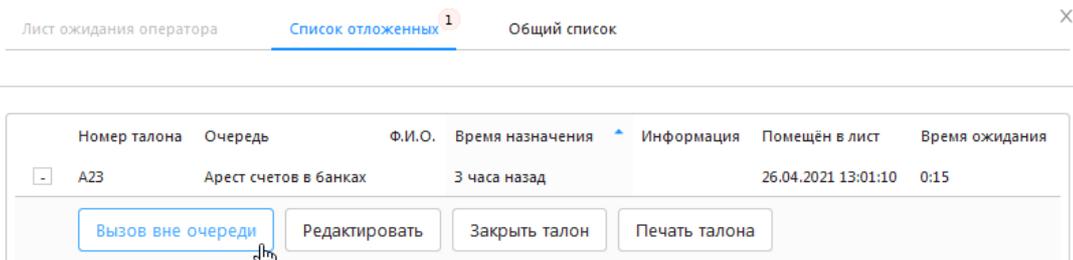


Рисунок 156

### Откладывание талона во время обслуживания посетителя

Если нужно отложить талон в процессе обслуживания, это можно сделать, нажав кнопку «Добавить в лист ожидания».

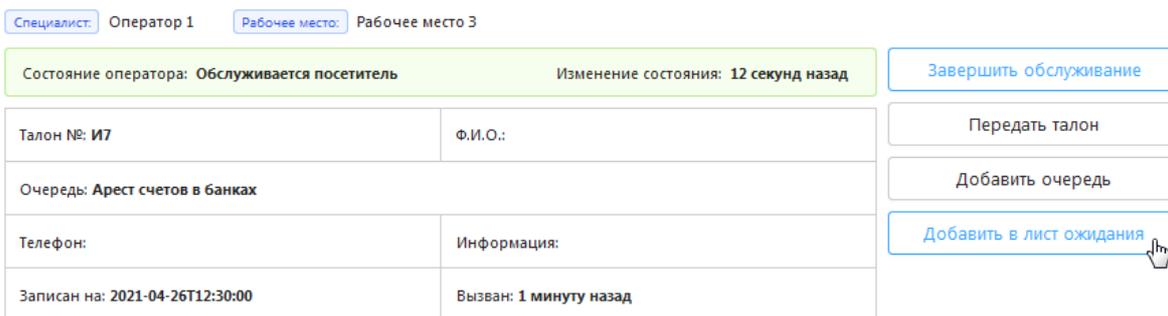


Рисунок 157

После выбора продолжительности ожидания талон помещается в список «Лист ожидания оператора», который доступен только тому оператору, который произвел откладывание талона.

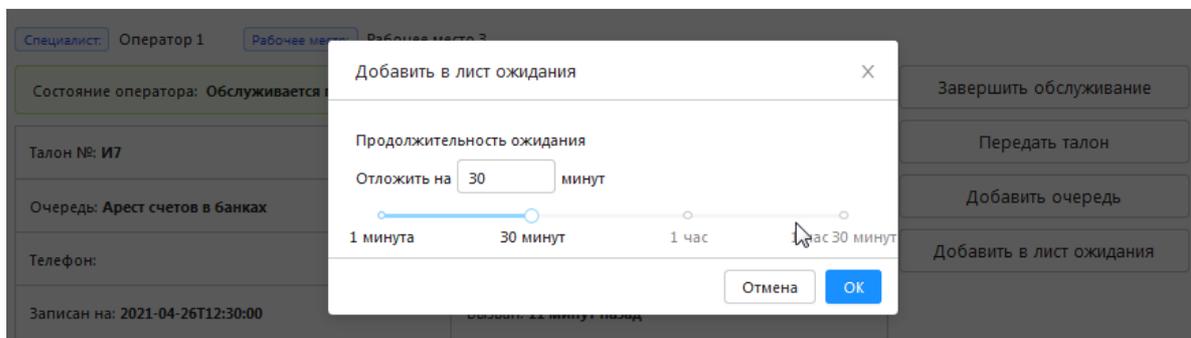


Рисунок 158

В это случае талон помещается в список «Лист ожидания оператора», который доступен только оператору, который произвел откладывание талона.

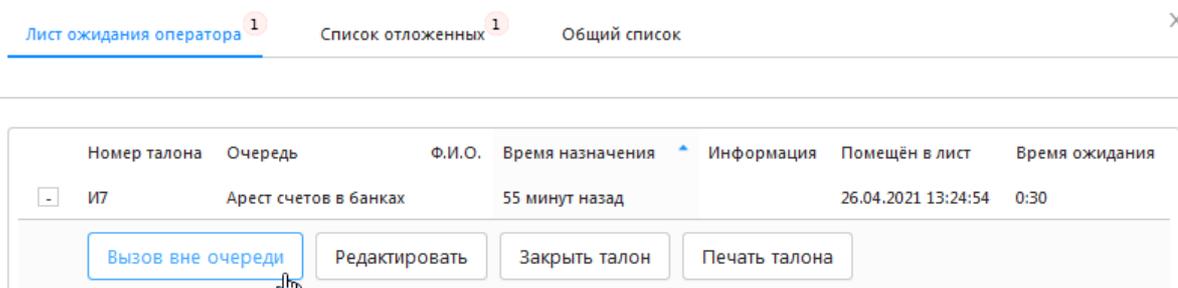


Рисунок 159

«Общий список» состоит из листа ожидания оператора и списка отложенных талонов. В зависимости от разрешений оператора в листе в списках ожидания над талонами доступны действия: Вызов вне очереди, редактирование, закрытие и печать талона.

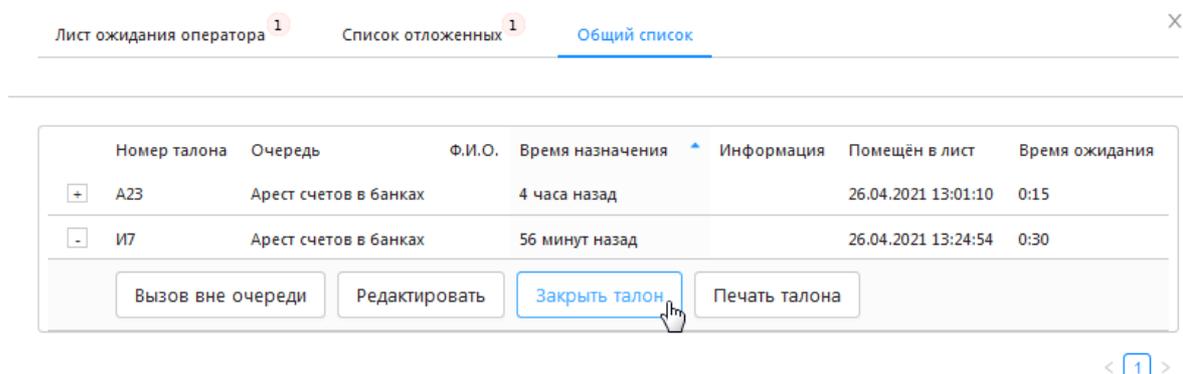


Рисунок 160

### Передача талона

Оператор может передать талон обслуживаемого клиента в другую очередь, конкретному оператору или рабочему месту. Для этого в процессе обслуживания посетителя надо нажать кнопку «Передать талон».

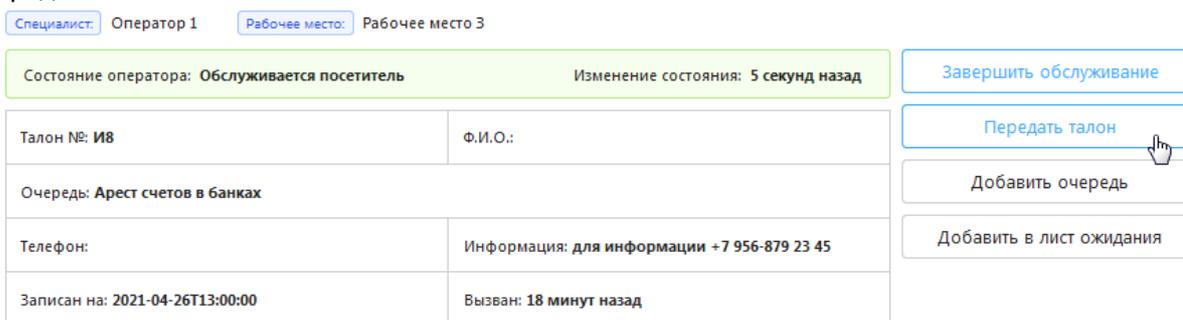


Рисунок 161

Открывается окно передачи талона. Передача в другую услугу, другому оператору или рабочему месту осуществляется в соответствующей вкладке.

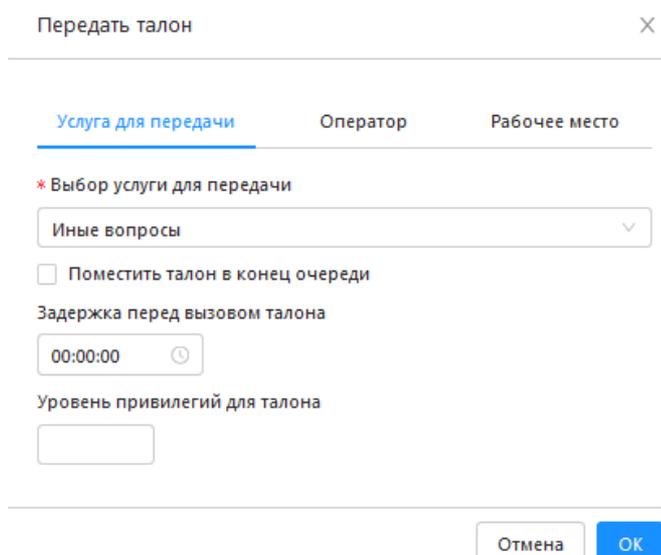


Рисунок 162

При передаче в другую услугу нужно выбрать ее из списка доступных для передачи услуг (настраивается администратором системы), заполнить при необходимости остальные опции и нажать кнопку «Ок». После этого обслуживание посетителя будет завершено. В таблицы статистики будет добавлена запись об успешном завершении обслуживания. Талон обслуживаемого посетителя будет перемещен в указанную очередь. Талон займет в очереди положение перед талонами посетителей, получивших талоны позже данного посетителя, и после талонов посетителей, получивших талоны раньше. Посетителю надо будет снова ждать вызова.

Время вызова следующим оператором можно изменить, указав при передаче настройки:

«Поместить в конец очереди» - талон будет помещен после всех талонов в очереди не зависимо от времени получения талона и ожидания в предыдущей очереди;

«Задержка перед вызовом» - в программе оператора талон появится после истечения указанного времени;

«Уровень привилегий для талона» - позволяет установить передаваемому талону привилегии.

Передавать талоны можно только в те очереди, в которые сотруднику, в данный момент работающему с программой, разрешено передавать талоны. Также в списке будут появляться только те очереди, для которых в системе авторизованы обслуживающие их сотрудники, или разрешена передача талонов при отсутствии сотрудников.

## **Добавить очередь**

Оператор может добавить обслуживание ещё по одной очереди. В отличие от передачи талона в другую очередь, при добавлении очереди клиенту не придётся ещё раз ждать вызова - его обслуживание будет продолжено текущим оператором.

Для добавления очереди оператору при обслуживании клиента следует нажать кнопку «Добавить очередь». При нажатии кнопки открывается окно добавления очереди:

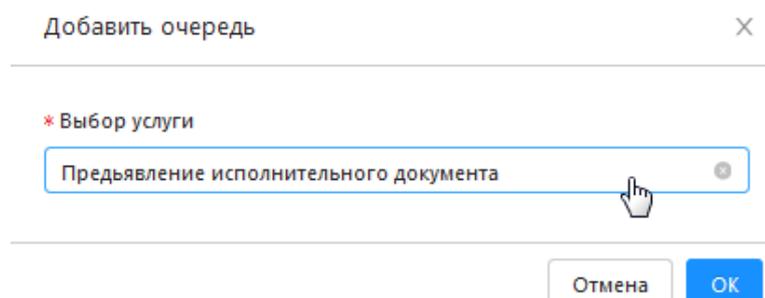


Рисунок 163

В таблицы статистики системы будет добавлена запись о завершении обслуживания талона по той очереди, в которой он находился до нажатия кнопки, и о начале обслуживания по новой очереди. При построении статистических отчётов система будет считать, что оператор сначала обслужил клиента по одной очереди, а потом по второй. Данное действие предназначено для случаев, при которых в ходе обслуживания клиента было выяснено, что ему требуется обслуживание также и по другой услуге, по которой он также может быть обслужен этим же оператором.

В случае, если клиенту требуется обслуживание по другой очереди, по которой оператор не может его обслуживать, следует использовать передачу талона в другую очередь.

## **Список талонов для обслуживания**

При нажатии кнопки «Следующий» программа вызывает следующего по очереди из списка талонов, отображенных в программе оператора. Очередь талонов выстраивается в зависимости от времени создания талона и приоритетов. В программе оператора отображаются только те талоны, которые настроены для обслуживания на данном рабочем месте, обслуживаемым оператором, в данный момент работающим с программой.

Щёлкнув на знаке «+» слева номера талона будет раскрыто дополнительная панель с кнопками, позволяющее вызвать выбранный талон вне очереди, отредактировать, распечатать или закрыть талон. Список этих действий зависит от разрешений, установленных для оператора.

Список талонов в очереди 6 Фильтры: По времени ожидания Группировка по услугам

Номер талона	Очередь	Ф.И.О.	Время назначения	Записан на время	Первый оператор	Льготы	Информация
+ A24	Ограничение на выезд		1 час назад				
- A25	Ограничения на транспорт/недвижимость		2 минуты назад				
<span style="border: 1px solid blue; padding: 2px;">Вызов вне очереди</span> <span style="margin-left: 20px;">Редактировать</span> <span style="margin-left: 20px;">Закреть талон</span> <span style="margin-left: 20px;">Печать талона</span>							
+ A26	Ограничение на выезд		1 минуту назад				
+ A27	Ограничение на выезд		1 минуту назад				
+ A28	Ограничение на выезд		30 секунд назад				
+ A29	Банк данных исполнительных производств		18 секунд назад				

< 1 >

Рисунок 164

Над списком талонов для обслуживания указано общее число ожидающих в очереди талонов в левой части над заголовком таблицы. В правой части расположены фильтры:

Фильтр по времени ожидания – при использовании фильтра в списке останутся только те талоны, которые ожидают дольше максимального времени ожидания (настраивается администратором системы).

Группировка по услугам – отображение талонов будет сгруппировано по услугам.

### **Вызов вне очереди**

Данное действие доступно оператору только при наличии установленных разрешений администратором системы.

Кнопка «Вызов вне очереди» позволяет оператору вызвать талон, даже если он не является следующим в очереди.

Вызвать клиента вне очереди оператор может только тогда, когда программа находится в режиме «Готов к работе». Если программа находится в другом режиме, или в очереди нет ни одного талона, то будет выведено соответствующее сообщение и действие выполнено не будет.

### **Редактирование талона**

Кнопка «Редактировать» позволяет изменить данные о посетителе: Ф.И.О. клиента, телефон, дополнительную информацию, уровень привилегий, а также изменить время назначения талона. Если для услуги настроена предварительная запись, обычный талон можно превратить в талон на время, если у оператора настроены соответствующие разрешения.

Ф.И.О. пользователя

Иванова

Телефон

343434

Уровень привилегий для талона

1

Дополнительно

доп

 'Талон на время'

2021	▼	апр.	▼	Месяц	Год	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30
29	30	31	01	02	03	04	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00
05	06	07	08	09	10	11	15:30	16:00	16:30		
12	13	14	15	16	17	18					
19	20	21	22	23	24	25					
26	27	28	29	30	01	02					
03	04	05	06	07	08	09					

Отмена

OK

Рисунок 165

### Заккрытие талона

Данное действие доступно оператору только при наличии установленных разрешений администратором системы.

Кнопка «Заккрыть талон» позволяет закрыть талон, если он находится в состоянии ожидания. Вызванные или обслуживаемые талоны закрывать нельзя. После закрытия талон удаляется из очереди и не может быть вызван для обслуживания нажатием кнопки «Следующий» или через вызов вне очереди.

### Печать талона

Кнопка «Печать талона» позволяет распечатать выбранный талон.

### Создание талона

Оператор может создавать новые талоны, если это разрешено ему администратором системы. Для создания талона нужно в верхней части окна нажать кнопку «Создать талон». Откроется окно создания талона:

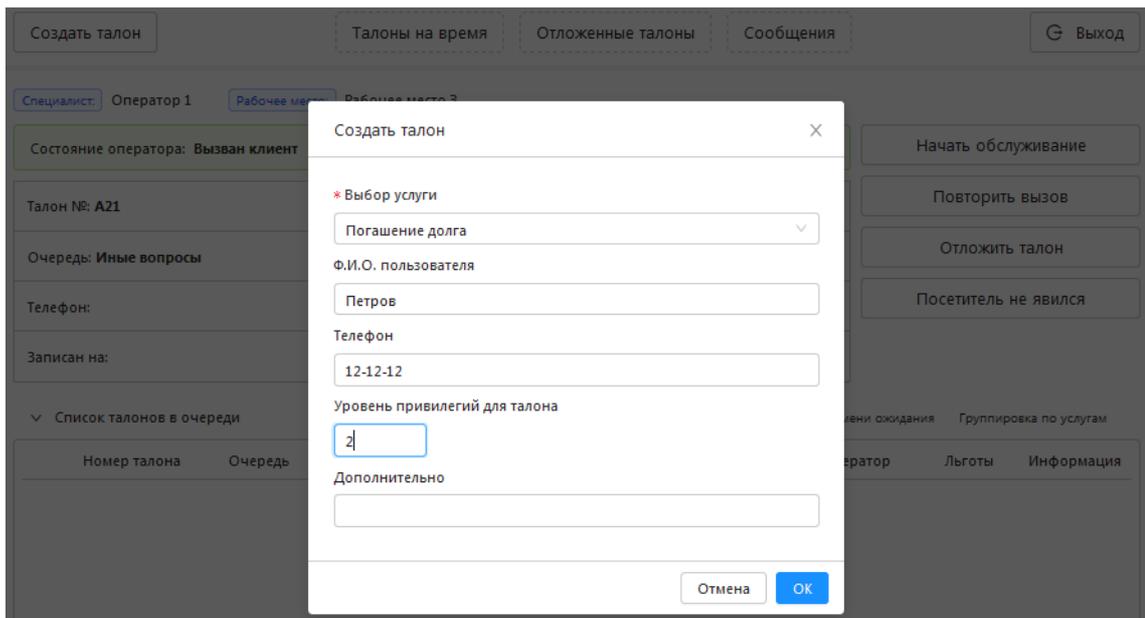


Рисунок 166

Для создания талона нужно выбрать очередь и нажать кнопку "Создать". Если нужно, также можно указать Ф.И.О. клиента, телефон, уровень привилегий и дополнительную информацию.

Если для услуги настроена предварительная запись и у оператора имеются соответствующие разрешения, имеется возможность создания талонов на время. Для этого, после выбора услуги из списка, нужно установить опцию «Талон на время». После установки галочки «Талон на время», будет развернута дополнительная панель с выбором дня и времени приёма.

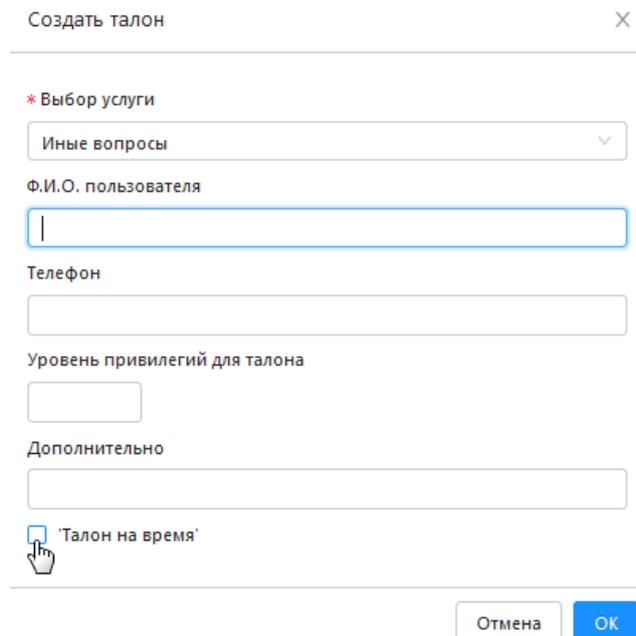


Рисунок 167

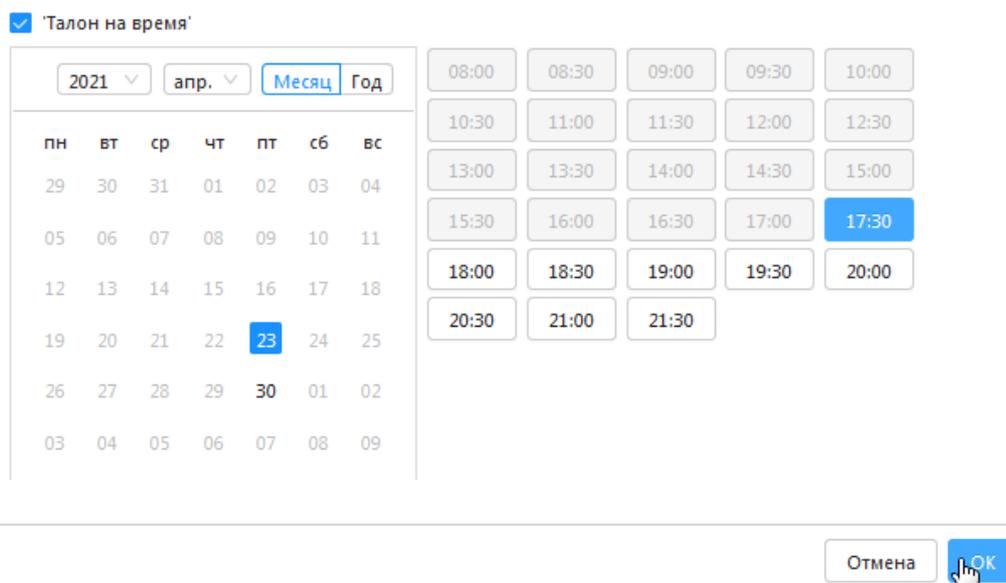


Рисунок 168

## Талоны на время

Оператор может просматривать имеющиеся в системе талоны, назначенные на определённое время, и выполнять с ними различные действия. Для этого в верхней части окна нужно нажать кнопку «Талоны на время». Откроется окно работы с талонами на время:

Список талонов на время

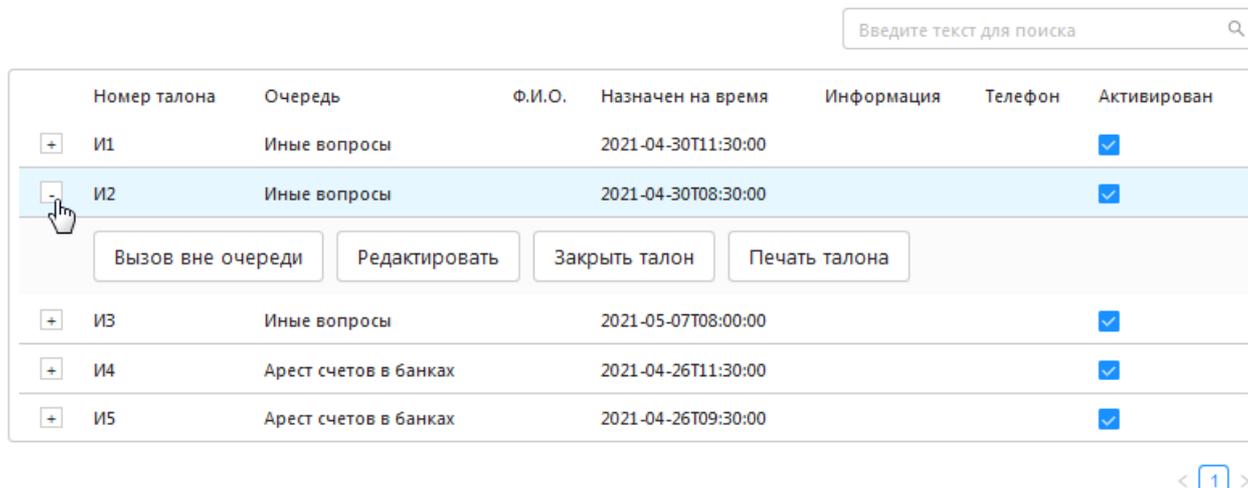


Рисунок 169

При нажатии на «+» рядом с талоном будет раскрыта дополнительная панель с действиями, которые доступны оператору. При наличии разрешений доступны действия: «Вызов вне очереди», «Редактировать», «Закреть талон», «Печать талона».

Кнопка «Вызов вне очереди» позволяет вызвать выбранный талон. Дальнейшее обслуживание талона осуществляется так же, как и при вызове по нажатию кнопки «Следующий». Вызывать можно ожидающие талоны. Вызвать талон для обслуживания оператор может только в том случае, если программа находится в состоянии «Готов к работе». Если к оператору уже вызван клиент, или уже обслуживается клиент (соответственно, программа находится в состоянии «Вызван клиент» или «Обслуживается клиент») – будет показано сообщение о том, что вызов нельзя произвести.

Кнопка «Редактировать» позволяет изменить данные о посетителе: Ф.И.О. клиента, телефон, дополнительную информацию, уровень привилегий, а также изменить время назначения талона.

Редактировать X

---

Ф.И.О. пользователя

Телефон

Уровень привилегий для талона

Дополнительно

'Талон на время'

08:00	08:30	09:00	09:30	10:00
10:30	11:00	11:30	12:00	12:30
13:00	13:30	14:00	14:30	15:00
15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
18:00	18:30	19:00	19:30	20:00
20:30	21:00	21:30		

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
29	30	31	01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	01	02
03	04	05	06	07	08	09

Рисунок 170

Кнопка «Закрыть талон» позволяет закрыть талон, если он находится в состоянии ожидания. Вызванные или обслуживаемые талоны закрывать нельзя. После закрытия талон удаляется из очереди и не может быть вызван для обслуживания нажатием кнопки «Следующий» или через вызов вне очереди.

Кнопка «Печать талона» позволяет распечатать выбранный талон.

В верхней части окна находится функционал для поиска талона. В поле нужно ввести номер талона и нажать кнопку с изображением лупы. Список талонов будет отфильтрован в соответствии с введенными данными.

Список талонов на время X

---

Фильтр: "И4" найдено: 1 из 4

+	Номер талона	Очередь	Ф.И.О.	Назначен на время	Информация	Телефон	Активирован
	И4	Арест счетов в банках		2021-04-26T11:30:00			<input checked="" type="checkbox"/>

< 1 >

Рисунок 171

## Обмен текстовыми сообщениями

Программа оператора позволяет работающему с ней сотруднику обмениваться текстовыми сообщениями с другими сотрудниками, работающими с программами оператора или регистратуры.

Для того, чтобы отправить сообщение другому сотруднику, нужно нажать кнопку «Сообщения» в верхней части окна. Откроется окно для обмена сообщениями:

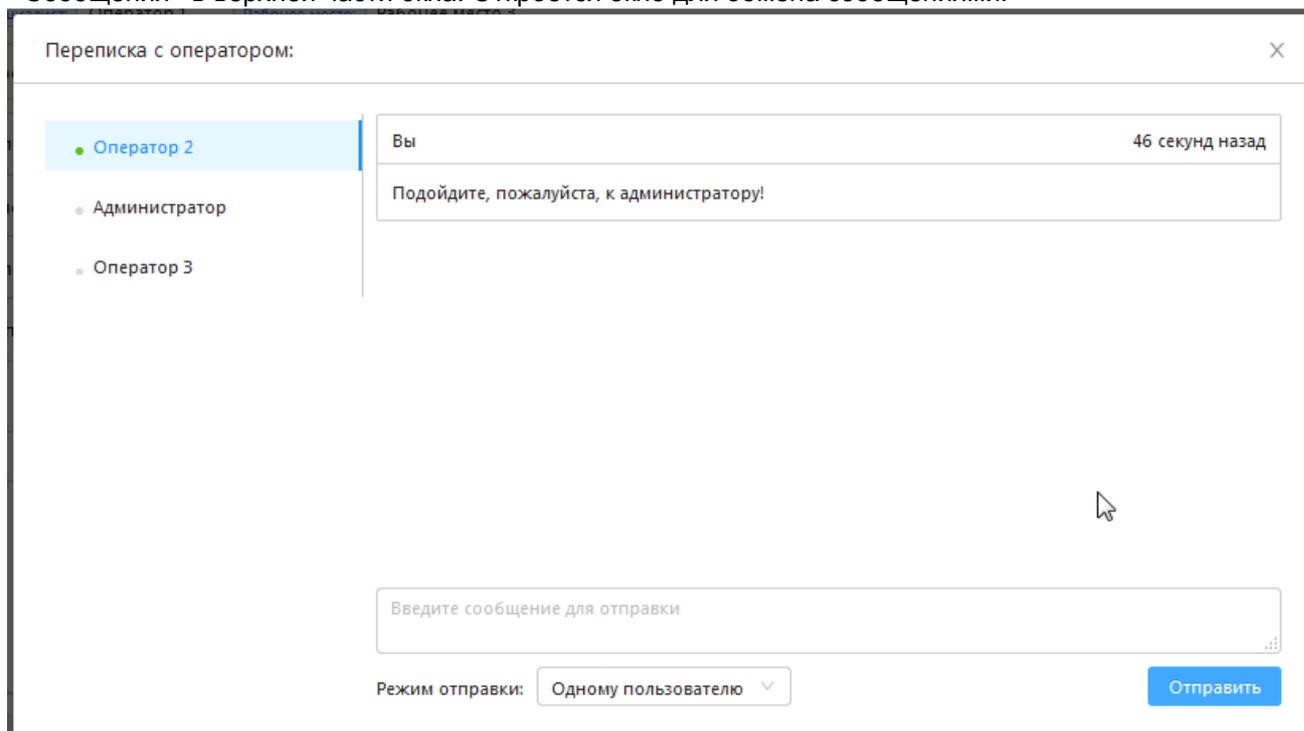


Рисунок 172

В этом окне отображаются все сотрудники, для которых в системе существуют учётные записи. Индикатор рядом с логином сотрудника показывает, подключен ли он к системе или нет (в сети/не в сети).

В нижней части можно набирать текст. После набора нужного текста и нажатия на кнопку "Отправить" сообщение будет отправлено собеседнику. При получении сообщения программой сотрудника, с которым ведётся переписка, у него откроется такое же окно, в котором отобразится принятое сообщение. Собеседник сможет набирать ответные сообщения в открывшемся окне. Отправленные и принятые сообщения отображаются в верхней части окна. Перед сообщением указывается, кем было отправлено сообщение и когда.

Есть возможность отправлять сообщения сразу нескольким сотрудникам. В списке «Режим отправки» нужно выбрать "всем, кто в сети" отправляемое сообщение будет отправлено всем сотрудникам, кто в данный момент работает с программой оператора или регистратуры. При выборе "всем" сообщение будет отправлено всем сотрудникам. Те сотрудники, кто в момент отправки сообщения не подключен к системе, получают его в тот момент, когда подключатся к системе.

После получения сообщения сотрудником, которому оно адресовано, сообщение удаляется из системы. История сообщений не хранится.