

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ СИСТЕМЫ

На 38 листах

г. Москва, 2022 г.

Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство Пользователя системы контроля и управления обслуживанием «Консенсус» (далее по тексту – Система). Руководство Пользователя Системы содержит в себе информацию о назначении и условиях применения Системы, подготовительные действия для работы с Системой, описание пользовательских операций, а также информацию о действиях Пользователя в случае аварийных ситуаций.

СОДЕРЖАНИЕ:

Аннотация.....	2
Используемые термины (понятия) и обозначения (сокращения).....	5
Понятия.....	5
Сокращения.....	6
1. Введение.....	7
1.1 Область применения.....	7
1.2 Краткое описание возможностей Системы.....	7
1.3 Уровень подготовки Пользователей.....	8
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться Пользователю.....	8
2. Назначение и условия применения.....	8
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена Система.....	8
2.2 Программные и аппаратные требования Системы.....	8
3. Подготовка к работе.....	9
3.1 Состав дистрибутивного носителя данных.....	9
3.2 Запуск Системы и авторизация.....	9
3.3 Проверка работоспособности Системы.....	11
4. Описание операций.....	11
4.1 Описание операций работы с модулем Терминал.....	11
4.1.1 Наименование операции «Работа с Терминалом».....	11
4.1.2 Условия выполнения операции «Работа с Терминалом».....	11
4.1.3 Подготовительные действия для операции «Работа с Терминалом».....	11
4.1.4 Основные действия операции «Работа с Терминалом».....	12
4.1.5 Заключительные действия операции «Работа с Терминалом».....	13
4.1.6 Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с Терминалом».....	13
4.2 Описание работы с веб-приложением «Информационное табло».....	14
4.2.1 Наименование операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло».....	14
4.2.2 Условия выполнения операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло».....	14
4.2.3 Подготовительные действия операции «Работа с веб- приложением «Информационное табло».....	14
4.2.4 Основные действия операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло».....	14
4.2.5 Заключительные действия операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло».....	14
4.2.6 Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с веб-приложением «Информационное табло».....	16
4.3 Описание работы с приложением «Пульт Оператора».....	16
4.3.1 Наименование операции «Работа с приложением «Пульт Оператора».....	16

4.3.2 Условия выполнения операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»	16
4.3.3 Подготовительные действия для операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»	16
4.3.4 Основные действия операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»	16
4.3.5 Заключительные действия операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»	33
4.3.6 Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с приложением «Пульт Оператора»	38
5. Аварийные ситуации	38
6. Рекомендации по освоению	38

Используемые термины (понятия) и обозначения (сокращения)

Понятия

Таблица 1. Понятия

Понятие	Определение
Администратор, Администратор Системы	Сотрудник Организации, отвечающий за настройки и конфигурацию Системы, их изменение.
Информационное табло	Мониторы с вычислительным устройством (компьютером), предназначенным для выполнения программы, которая показывает статус вызовов Талонов электронной очереди, информационный и мультимедийный контент.
Клиент	Физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обратившиеся с целью оказания им Услуги.
Оператор	Работник, оказывающий необходимую Услугу Клиенту.
Организация	Какая-либо организация, компания, использующая Систему в своей деятельности.
Очередь	Последовательность приема Клиентов.
Пользователь	Сотрудник из числа Организации, использующей Систему, который работает с данной Системой для обслуживания Клиентов.
Профиль	Набор Услуг, которые может оказывать Оператор за своим Рабочим окном.
Рабочее окно	Место работы Оператора, к которому должен подойти Клиент для оказания ему Услуги.
Система	Информационная система контроля и управления обслуживанием "Консенсус".
Талон	Талон Системы, напечатанный Терминалом по выбранной Клиентом Услуге и направляющий Клиента в определенную Очередь.
Терминал печати талонов, Терминал	Специальные устройства, в состав которых входит дисплей с сенсорным вводом и термопринтер для печати Талонов электронной очереди, также в этих устройствах происходит размещение и исполнение

Понятие	Определение
	специального программного обеспечения на базе встроенного вычислительного узла.
Тонкий клиент	Программа-клиент в сетях с клиент-серверной архитектурой, которая переносит большую часть задач по обработке информации на сервер. В данном случае тонким клиентом служит браузер, использующийся для работы с веб-приложениями Системы.
Услуга	Деятельность, которая осуществляется по запросам Клиентов для оказания им помощи в каком-либо вопросе. Характеризуется целью визита Клиентов в таком объеме, чтобы его можно было направить в соответствующую Очередь ожидания, вызвать с корректным приоритетом, обслужить с помощью знаний и навыков соответствующих Операторов.
Филиал	Одно из отделений Организации, использующей Систему.

Сокращения

Таблица 2. Сокращения

Сокращение	Определение
ПО	Программное обеспечение.

1. Введение

1.1 Область применения

В настоящем документе показано руководство Пользователя по работе с такими компонентами Системы как:

- ПО «Терминал»;
- веб-приложение «Информационное табло»;
- приложение «Пульт Оператора».

1.2 Краткое описание возможностей Системы

Рассмотрим функционал каждого компонента Системы, описанного ранее (см. п. 1.1).

В ПО «Терминал» реализовано получение Талона на оказание Услуги.

В веб-приложении «Информационное табло» реализованы функции по отображению следующей информации:

- график работы Филиала;
- текущая дата и время;
- номер Талона Клиента, который должен подойти к Рабочему окну Оператора, и номер Рабочего окна, за которым работает Оператор;
- новости.

Приложение «Пульт Оператора» обладает необходимым функционалом для обслуживания Клиента и сопровождения работы Оператора в течение рабочей смены:

- выбор Рабочего окна и Профиля;
- отображение всех Талонов, которые ожидают в Очереди в данное Рабочее окно;
- вызов Талона;
- повтор вызова;

- выбор оказываемых Клиенту Услуг, при этом в интерфейсе отображается фактическое время оказания Услуги и регламентное;
- возможность добавить заметку;
- вызов следующего Талона или возможность уйти на перерыв;
- завершение смены.

1.3 Уровень подготовки Пользователей

Пользователи для работы с Системой должны прочесть настоящее Руководство, уметь выполнять рассмотренные в нем функции, уметь работать с персональным компьютером и сетью Интернет.

1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться Пользователю

Пользователю необходимо ознакомиться с настоящим Руководством Пользователя.

2. Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена Система

Система используется как инструмент дистанционного регулирования Очередей при оказании различных Услуг различными Организациями, для которых необходим контроль Очереди. В связи с этим Система реализует сбор, обработку, хранение информации о необходимой Клиенту Услуге, позволяет управлять Очередями.

2.2 Программные и аппаратные требования Системы

ПО «Терминал» и веб-приложение «Информационное табло» не требуют дополнительных настроек прав доступа, так как предустановлены в Систему у каждого Филиала.

Для доступа к приложению «Пульт Оператора» необходимо наличие ссылки на данный компонент Системы, а также наличие одного из современных браузеров:

- Google Chrome версии 88 и выше, и аналогичные ему;
- Mozilla Firefox версии 85 и выше;
- Яндекс.Браузер версии 20.3 и выше.

3. Подготовка к работе

3.1 Состав дистрибутивного носителя данных

Описанные в п. 1.1 компоненты Системы не требуют установки дополнительного дистрибутива, так как ПО «Терминал» и веб-приложение «Информационное табло» предустановлены в Систему, а приложение «Пульт Оператора» работает на базе Тонкого клиента.

3.2 Запуск Системы и авторизация

От Пользователя не требуется производить запуск Системы, а также не требуется прохождение процедуры авторизации. Доступ к компонентам Системы производится по ссылкам:

«Пульт Оператора» – <http://<machine-ip>:8989/> (см. Рисунок 1).

«Информационное табло» – <http://<machine-ip>:8989/infopanel/>

(см. Рисунок 2).

«Терминал» – <http://<machine-ip>:8989/terminal/> (см. Рисунок 3).

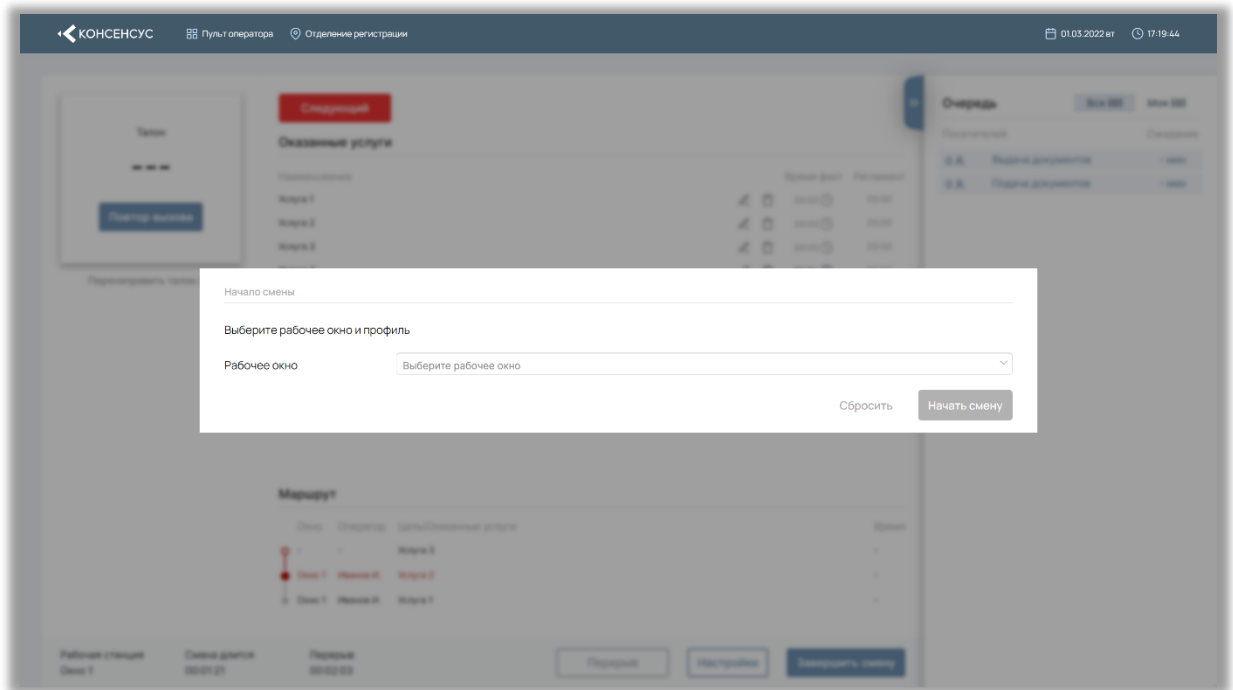


Рисунок 1. «Пульт Оператора» при переходе по ссылке

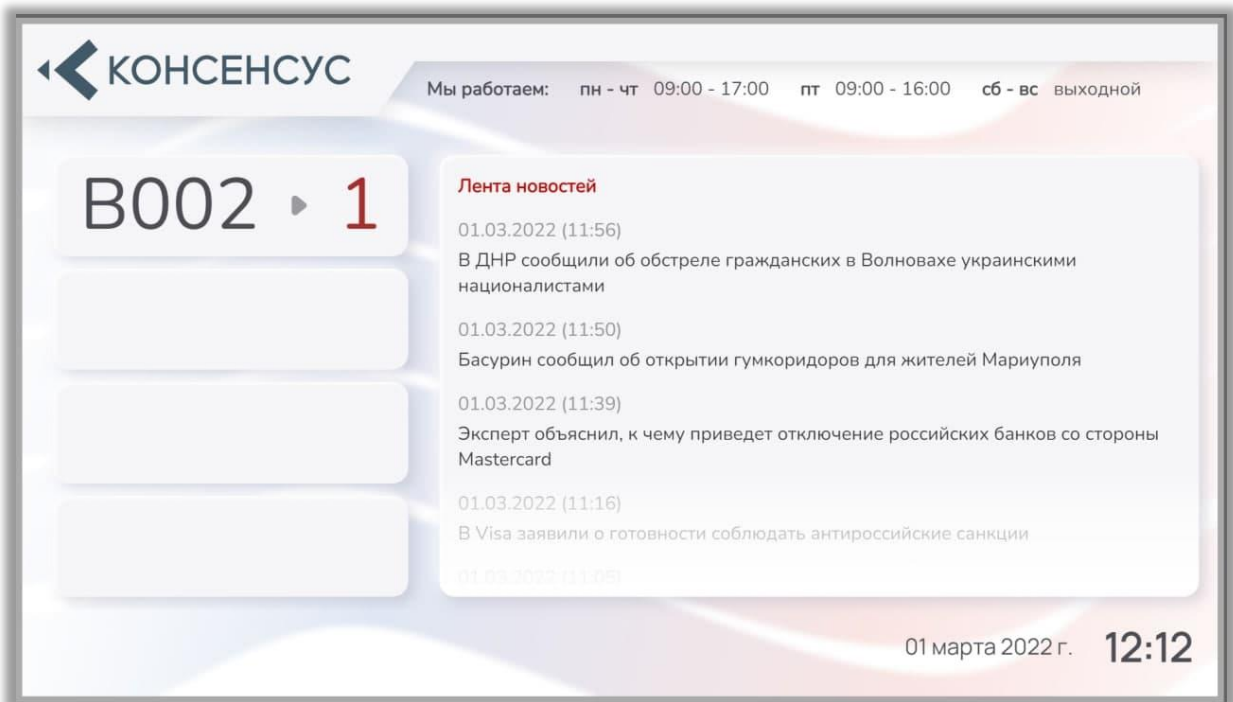


Рисунок 2. «Информационное табло» при переходе по ссылке

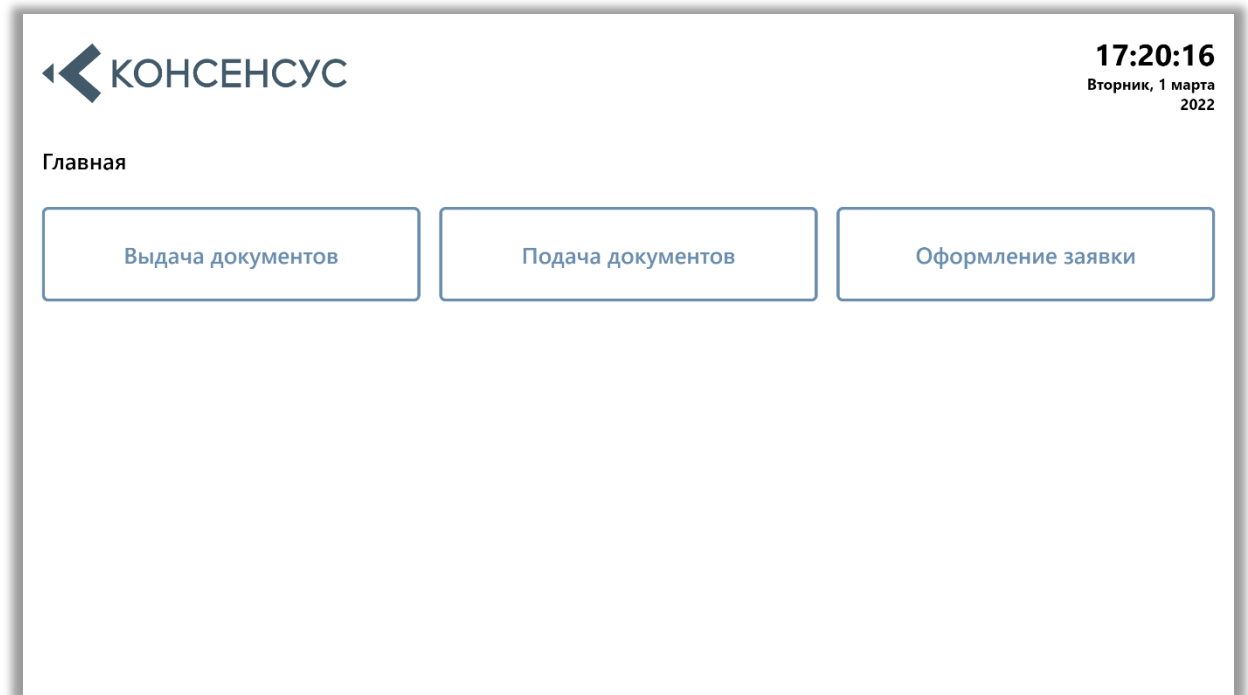


Рисунок 3. «Терминал» при переходе по ссылке

3.3 Проверка работоспособности Системы

Работоспособность приложения «Пульт Оператора», веб-приложения «Информационное табло» и ПО «Терминал» производится визуально при переходе по ссылкам на компоненты Системы (см. п. 3.2).

4. Описание операций

4.1 Описание операций работы с модулем Терминал

4.1.1 Наименование операции «Работа с Терминалом»

Регистрация в Системе для оказания Услуги.

4.1.2 Условия выполнения операции «Работа с Терминалом»

Осуществление данной операции возможно, если расчетное время оказания Услуги не выходит за рамки графика работы Филиала.

4.1.3 Подготовительные действия для операции «Работа с Терминалом»

Для осуществления операции нужно прийти в Филиал и подойти к Терминалу.

4.1.4 Основные действия операции «Работа с Терминалом»

Рассмотрим на примере получения Талона на одну из Услуг, а именно «Подача документов»:

1. Нажмите кнопку «Подача документов» на экране Терминала (Рисунок 4).

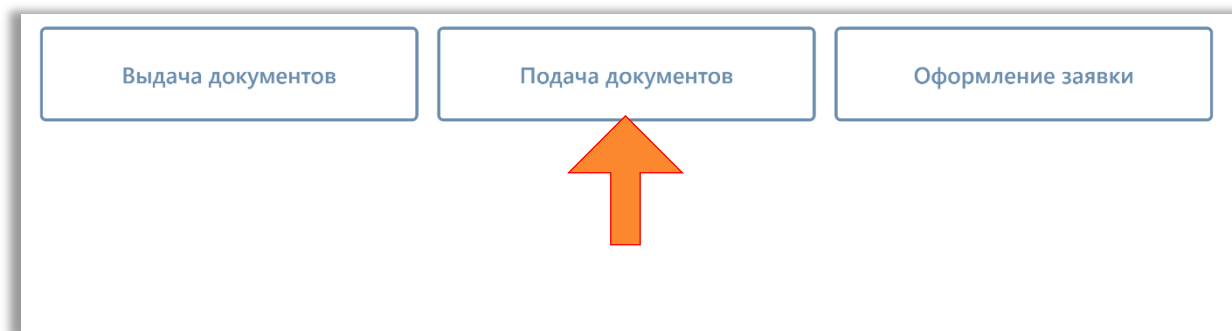


Рисунок 4. Основное меню Терминала.

2. В появившемся интерфейсе выберите цель визита, для которой необходимо оказать Услугу (Рисунок 5).

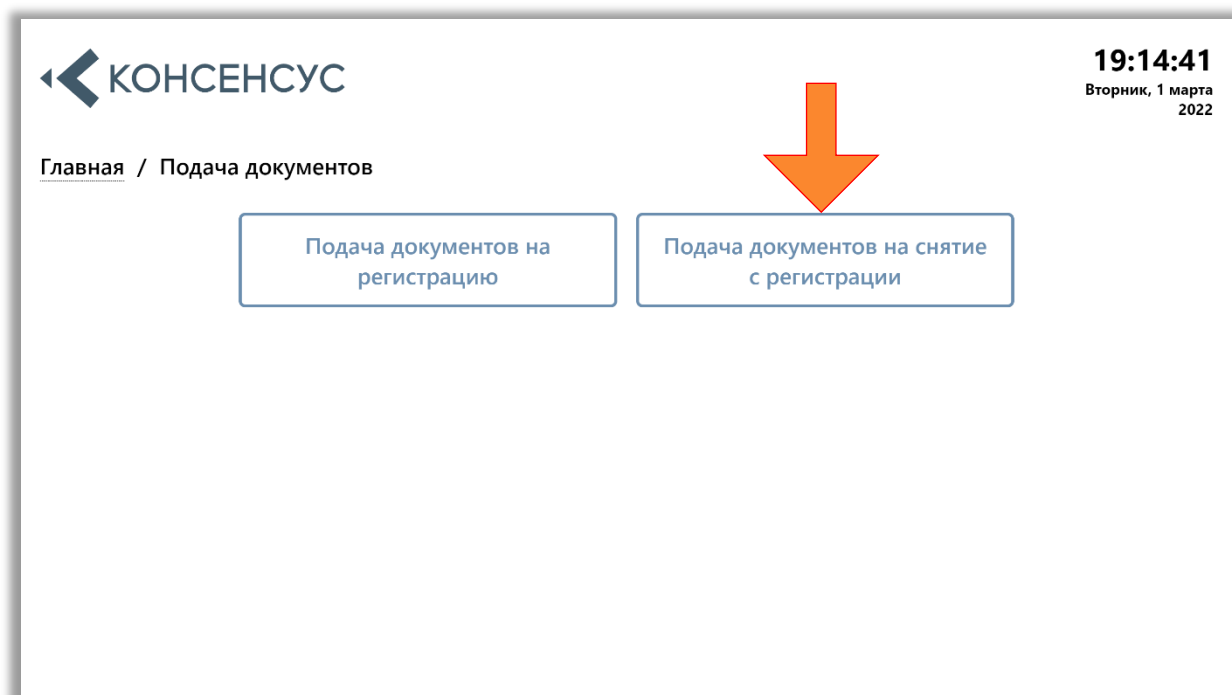


Рисунок 5. Меню Услуг.

3. Выбрав Услугу, Терминал распечатает Талон с вашим номером в Очереди (Рисунок 6). Возьмите Талон и ждите голосового

оповещения о том, что необходимо пройти к Рабочему окну Оператора.

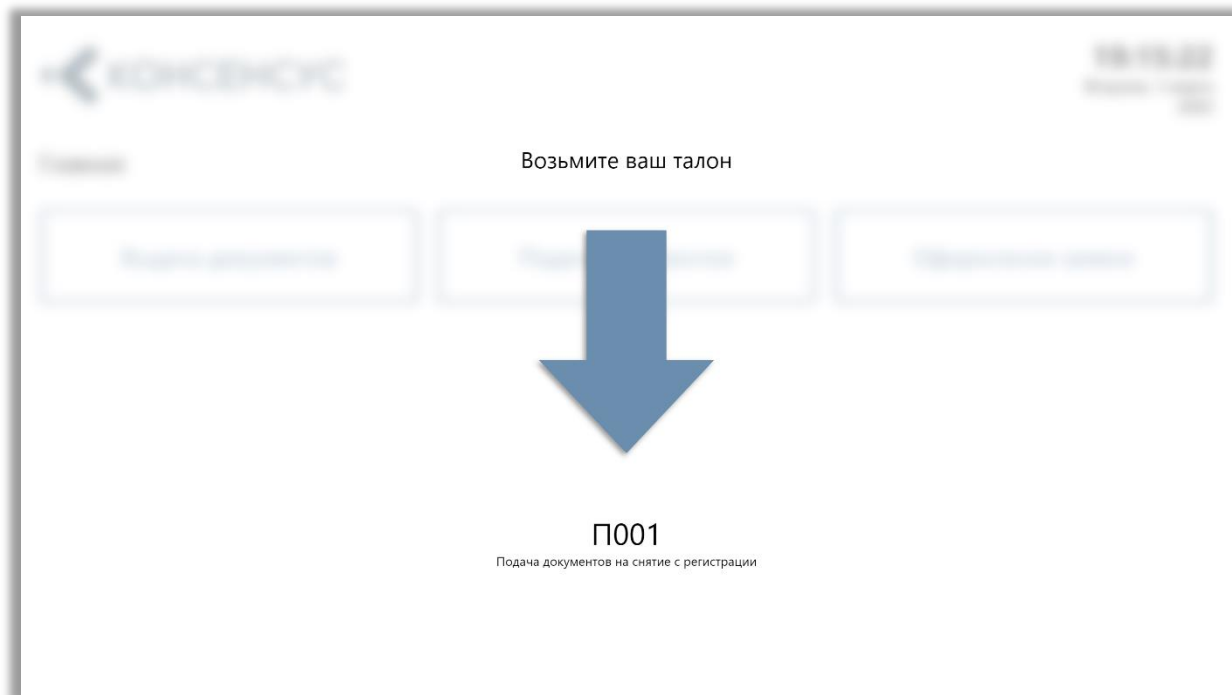


Рисунок 6. Экран печати Талона.

4.1.5 Заключительные действия операции «Работа с Терминалом»

Таким образом, вы зарегистрировались для оказания Услуги, у вас на руках имеется Талон, в котором написана буква Очереди и номер Клиента в ней. Осталось только дождаться вызова Оператора для оказания Услуги.

4.1.6 Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с Терминалом»

Для операции необходима ленточная бумага для Талона, а также время для оказания Услуги в расписании Оператора.

4.2 Описание работы с веб-приложением «Информационное табло»

4.2.1 Наименование операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло»

Работа с веб-приложением «Информационное табло» представляет из себя операцию по восприятию показанных на экране табло данных визуально.

4.2.2 Условия выполнения операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло»

Для выполнения данной операции Информационное табло должно быть в поле зрения, а информация на нем должна быть написана так, что ее можно прочесть.

4.2.3 Подготовительные действия операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло»

Для осуществления операции нужно прийти в Филиал и подойти к Информационному табло на расстояние, при котором оно будет в поле зрения и можно будет прочесть имеющуюся на нем информацию.

4.2.4 Основные действия операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло»

Веб-приложение «Информационное табло» показывает различную информацию о работе Филиала. Ниже представлено описание интерфейса Информационного табло (см. Рисунок 7).

4.2.5 Заключительные действия операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло»

Заключительные действия операции «Работа с веб-приложением «Информационное табло» – отсутствуют.

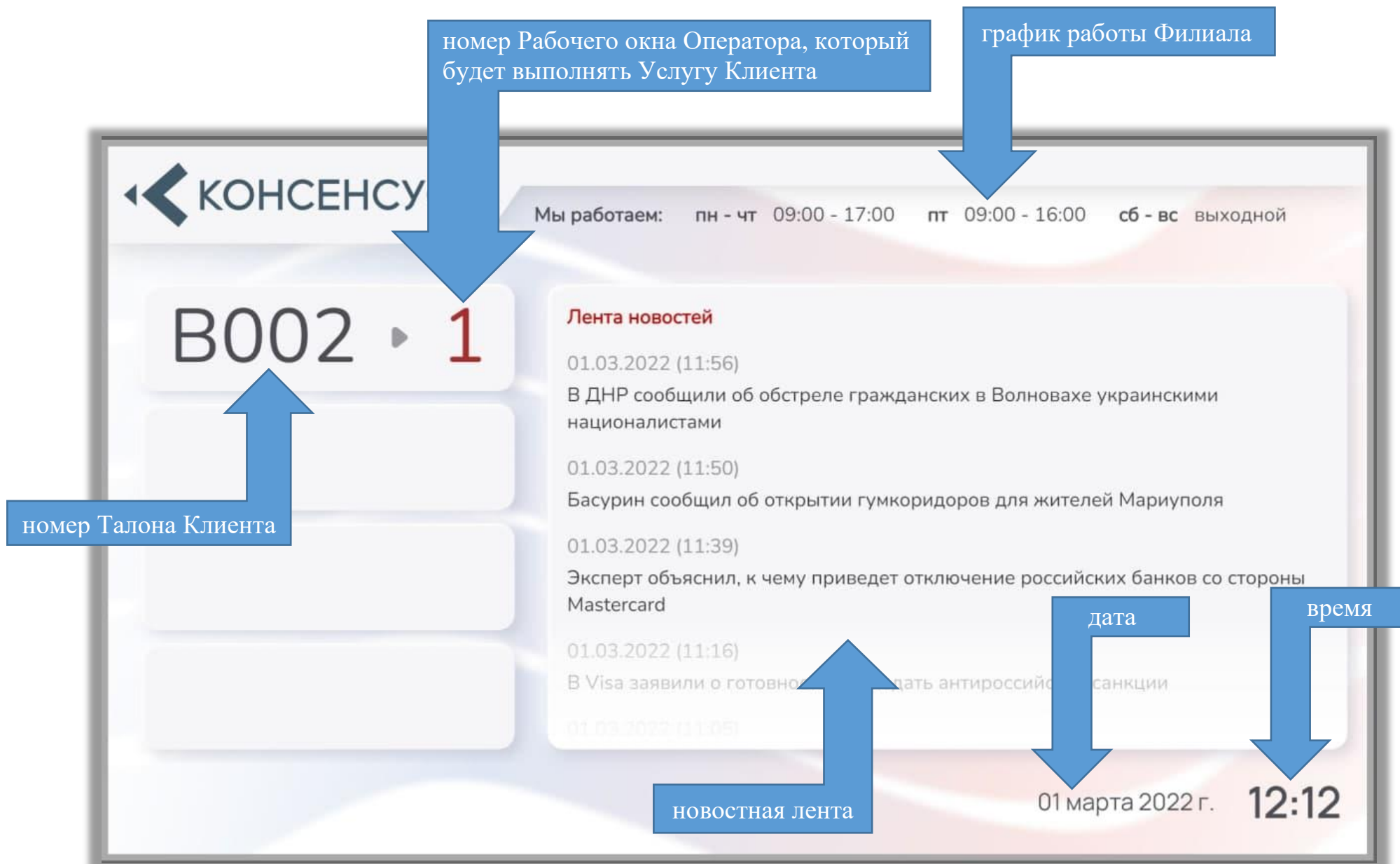


Рисунок 7. Информационное табло

4.2.6 Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с веб-приложением «Информационное табло»

Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с веб-приложением «Информационное табло» – отсутствуют.

4.3 Описание работы с приложением «Пульт Оператора»

4.3.1 Наименование операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»

Работа с приложением «Пульт Оператора» представляет собой операцию по обслуживанию Клиента с целью оказания необходимой ему Услуги.

4.3.2 Условия выполнения операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»

Для выполнения данной операции необходимо иметь сетевой доступ к приложению, а также должен быть установлен браузер, соответствующий требованиям п. 2.2 настоящего Руководства. При отсутствии сетевого доступа необходимо обратиться к Администратору Системы.

4.3.3 Подготовительные действия для операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»

Для работы с приложением требуется перейти по ссылке <http://<machine-ip>:8989/terminal/>.

4.3.4 Основные действия операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»

1. После перехода по ссылке для доступа к «Пульту Оператора» необходимо выбрать Рабочее окно из разворачивающегося списка, затем выбрать Профили и нажать кнопку «Начать смену». Для сброса выбранного Рабочего окна и Профиля нажмите «Сбросить» (см. Рисунок 8).

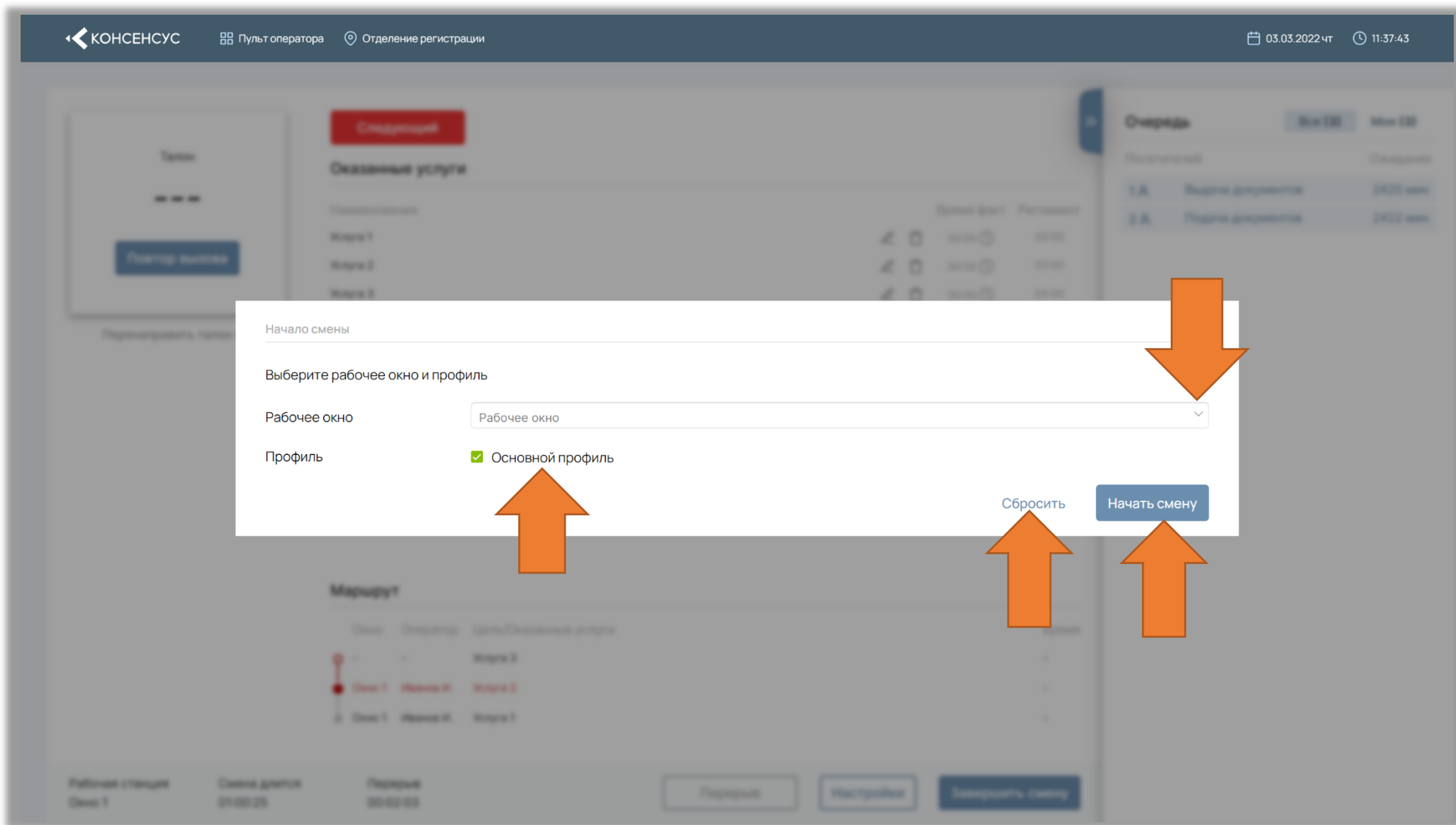


Рисунок 8. Выбор Рабочего окна и Профиля после входа в «Пульт Оператора»

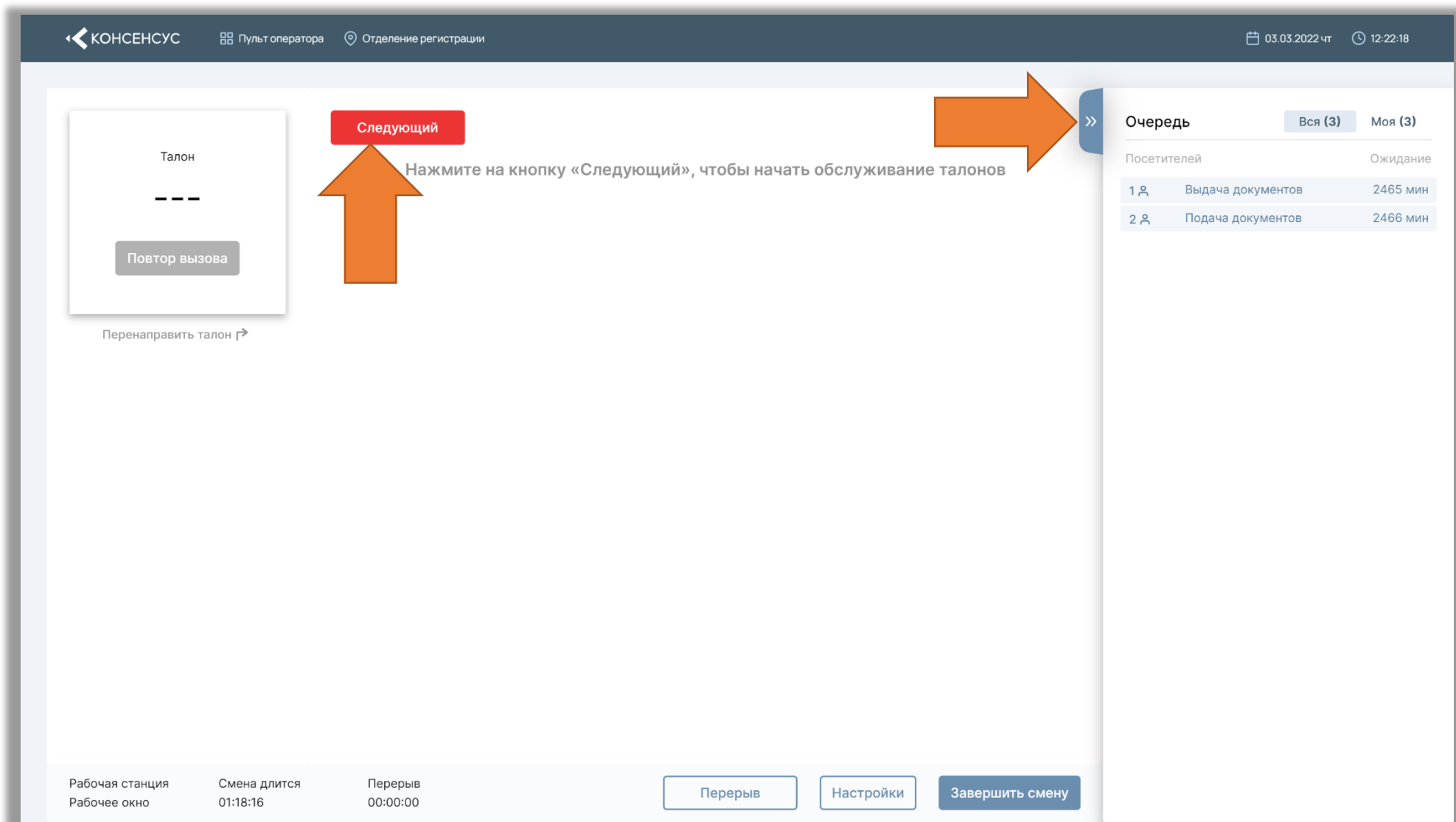


Рисунок 9. Основной интерфейс работы Оператора

2. Начав смену, откроется основной интерфейс для работы Оператора (см. Рисунок 9). В правой части экрана показана Очередь Талонов. При этом можно посмотреть всю Очередь во вкладке «Вся» и только свою Очередь во вкладке «Моя». Во вкладке «Вся» будут показаны имеющиеся Очереди и количество Клиентов, ожидающих оказание Услуги, привязанной к данной Очереди (Рисунок 10). Перейдя на вкладку «Моя», можно увидеть количество Клиентов из общей очереди, которые ожидают оказание Услуги в вашей Очереди (Рисунок 11). Очереди в указанных вкладках можно раскрыть, чтобы посмотреть Услуги, которые необходимо оказать Клиентам (Рисунок 12 и Рисунок 13). Списки Очередей можно свернуть и развернуть нажатием кнопки с изображением стрелки (см. Рисунок 9).

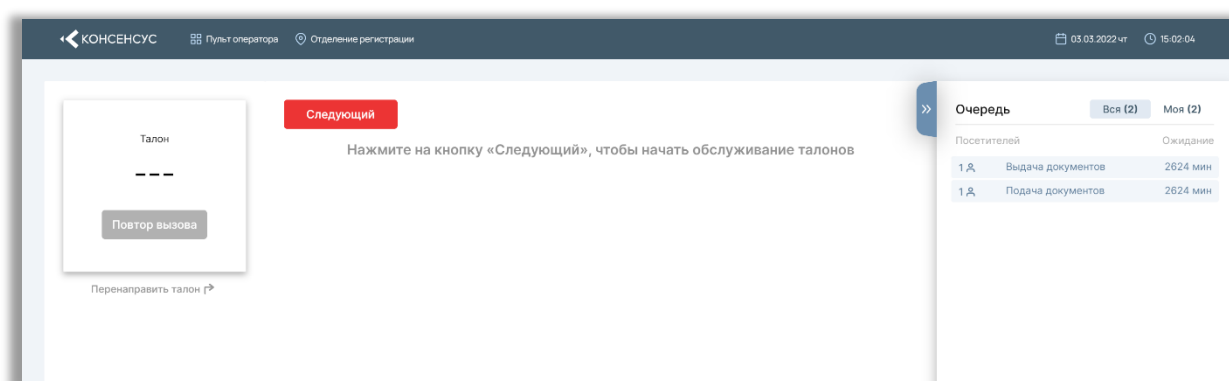


Рисунок 10. «Вся» Очередь Клиентов

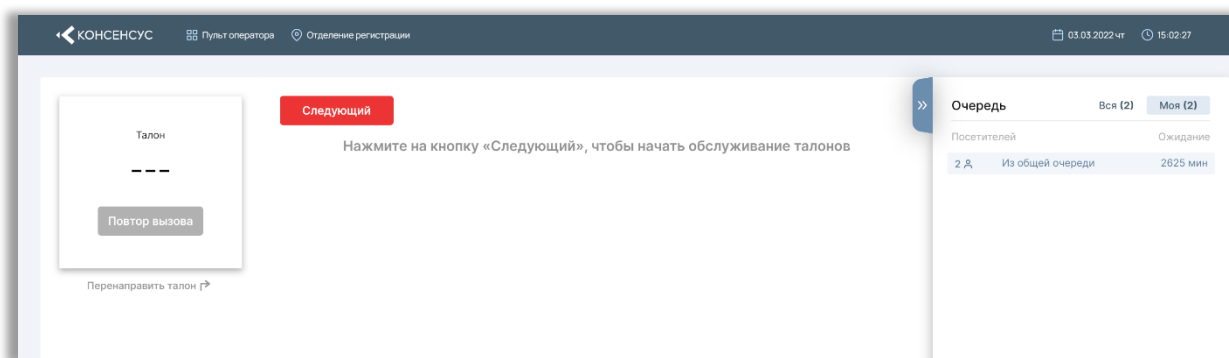


Рисунок 11. «Моя» Очередь Клиентов

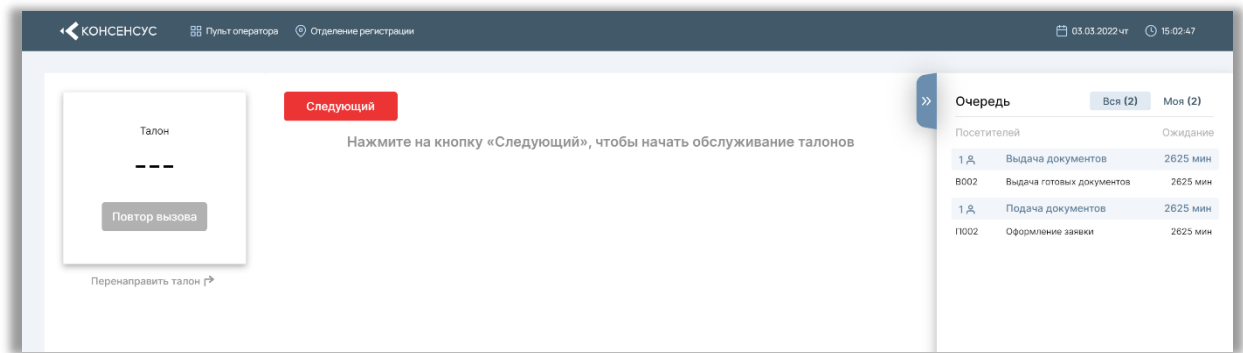


Рисунок 12. Раскрытая Очередь вкладки «Вся»

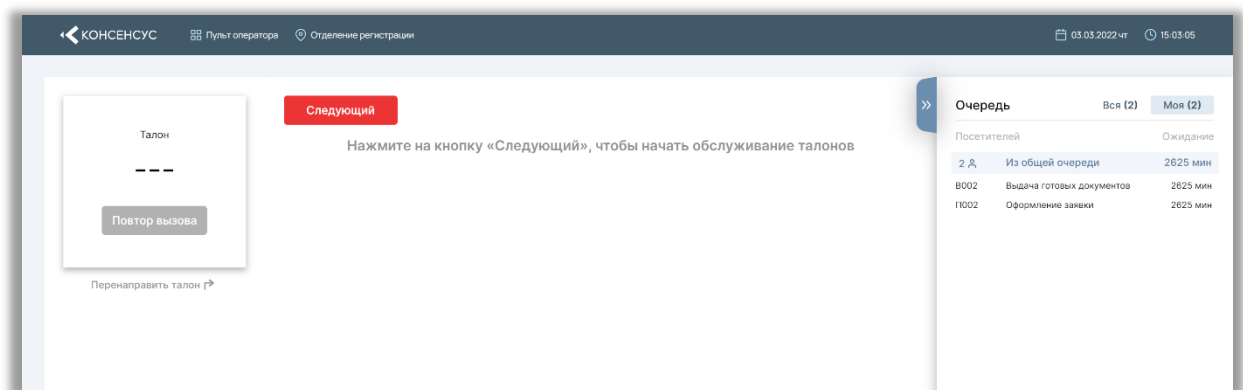


Рисунок 13. Раскрытая Очередь вкладки «Моя»

3. Чтобы перейти в режим ожидания Талонов нажмите кнопку «Следующий» (см. Рисунок 9). При появлении Талонов в Системе на выбранное Рабочее окно будет назначен Талон для оказания Услуги с указанием номера Талона (см. Рисунок 14).
4. Необходимо дождаться физического появления Клиента у Рабочего окна. Если Клиент не приходит к Рабочему окну, то необходимо повторить вызов нажатием кнопки «Повтор вызова» (см. Рисунок 14). После нажатия, у этой кнопки пойдет таймер, после которого ее можно нажать повторно (см. Рисунок 15). Если Клиент не пришел к Рабочему окну после двух нажатий кнопки «Повтор вызова», станет активной кнопка «Следующий» для вызова следующего Талона (см. Рисунок 16).

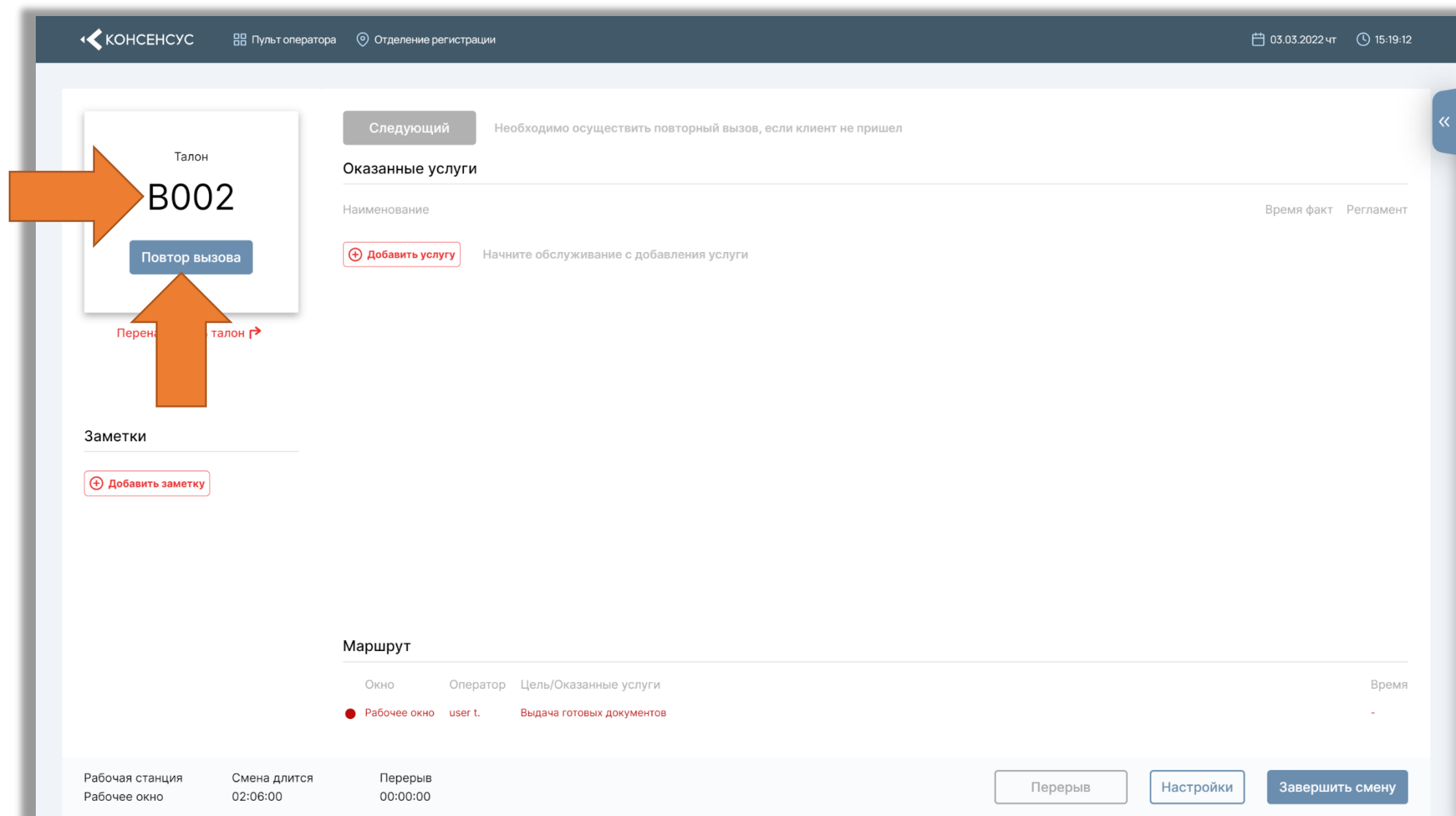


Рисунок 14. Основной интерфейс после назначения Талона на Рабочее окно

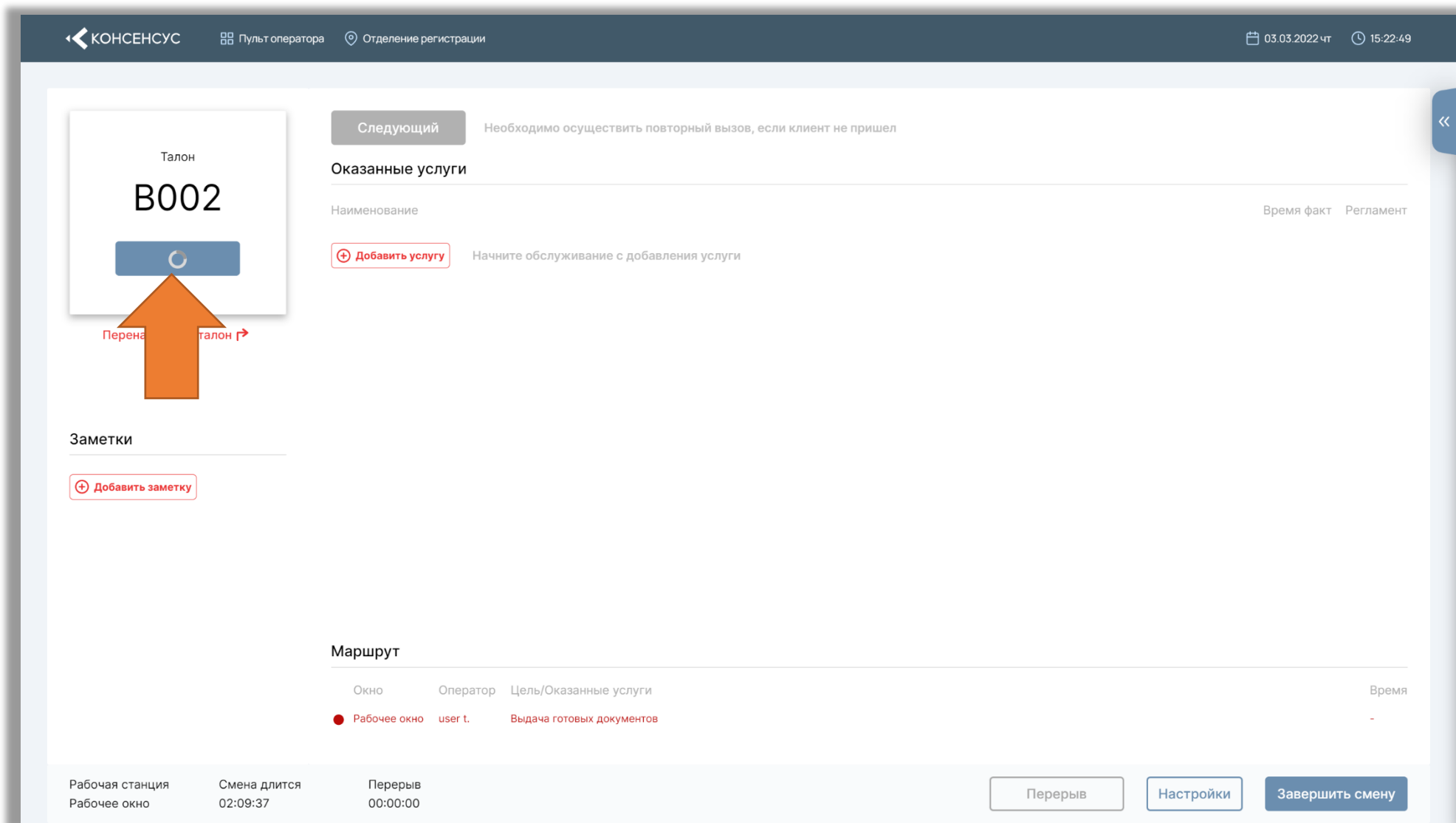


Рисунок 15. Нажатие кнопки «Повтор вызова»

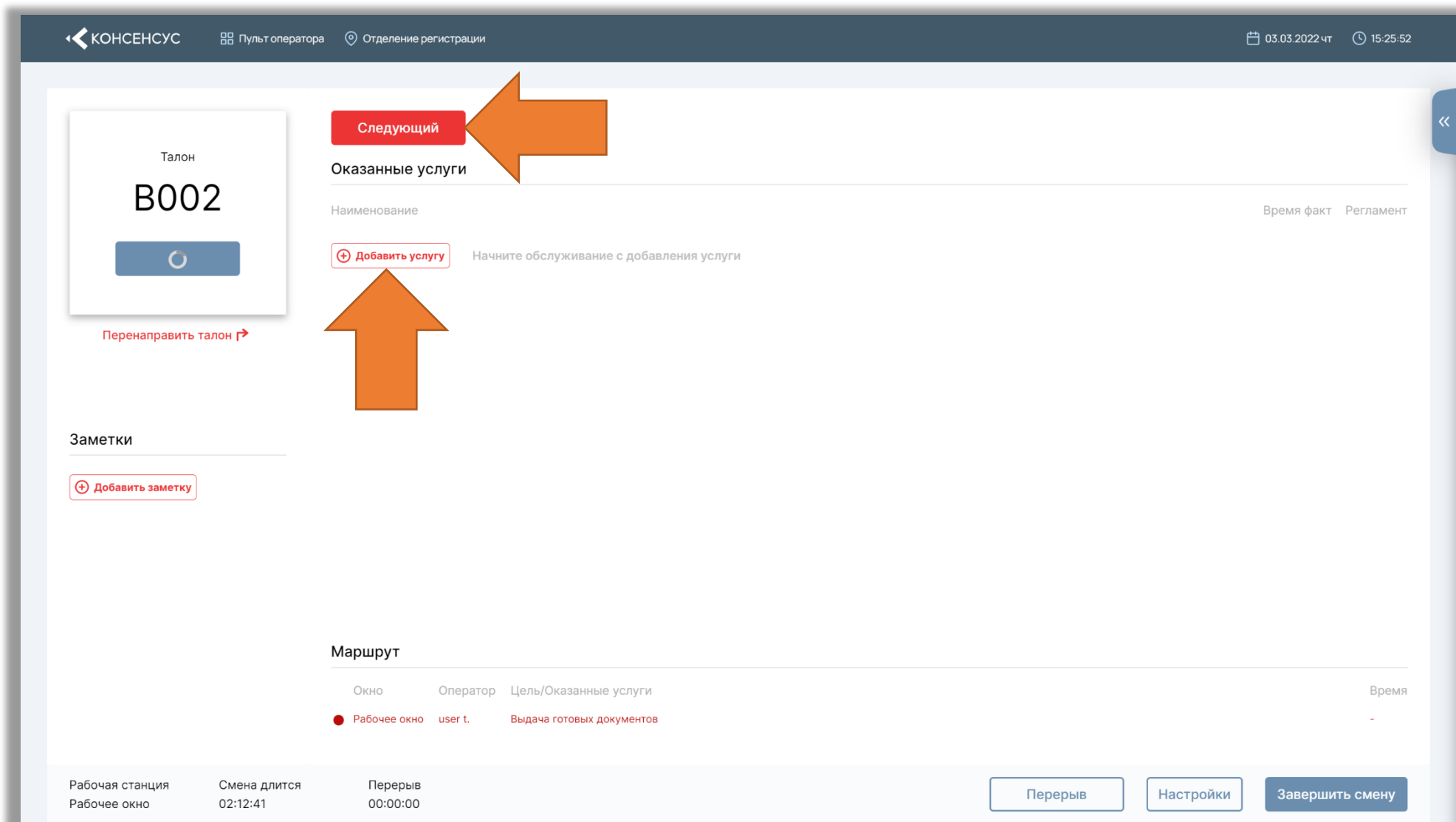


Рисунок 16. Кнопка «Следующий» доступна после двух нажатий кнопки «Повтор вызова»

5. Если Клиент с вызываемым Талоном подошел к Рабочему окну Оператора, то необходимо уточнить у него необходимую для оказания Услугу, нажать в Системе кнопку «Добавить услугу» (см. Рисунок 16) и в открывшемся списке выбрать необходимую Услугу. Также можно воспользоваться строкой поиска для поиска необходимой Услуги. Выбрав Услугу, нажмите кнопку «Применить» (см. Рисунок 17).

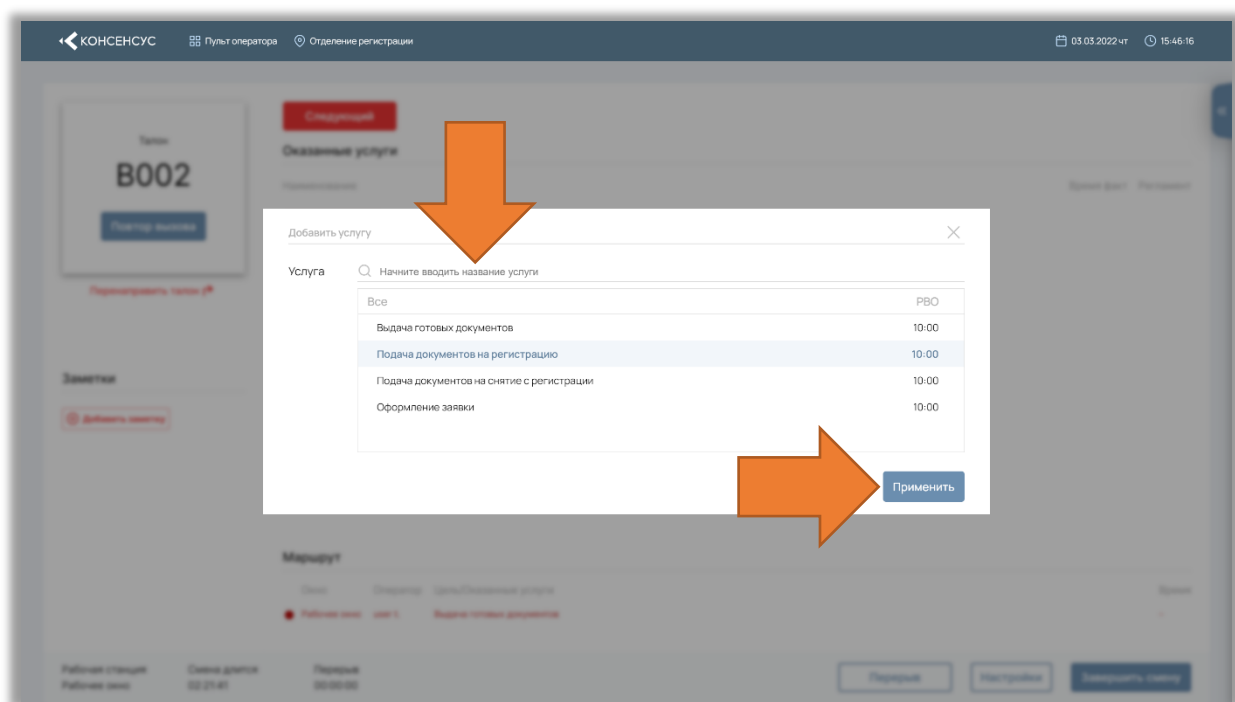


Рисунок 17. Выбор Услуги

6. Выбрав Услугу, она начнет отображаться в разделе «Оказанные услуги», при этом будет идти отсчет фактического времени оказания Услуги, а также будет показано регламентное время оказания Услуги (см. Рисунок 18). В это время Оператор должен осуществлять физическое оказание Услуги Клиенту.
7. Если требуется оказать еще Услуги, то необходимо нажать кнопку «Добавить услугу» и добавить требуемую Услугу. Отсчет таймера выполнения предыдущей Услуги закончится (закончено и физическое оказание Услуги) и начнется отсчет таймера оказания новой Услуги (см. Рисунок 19).

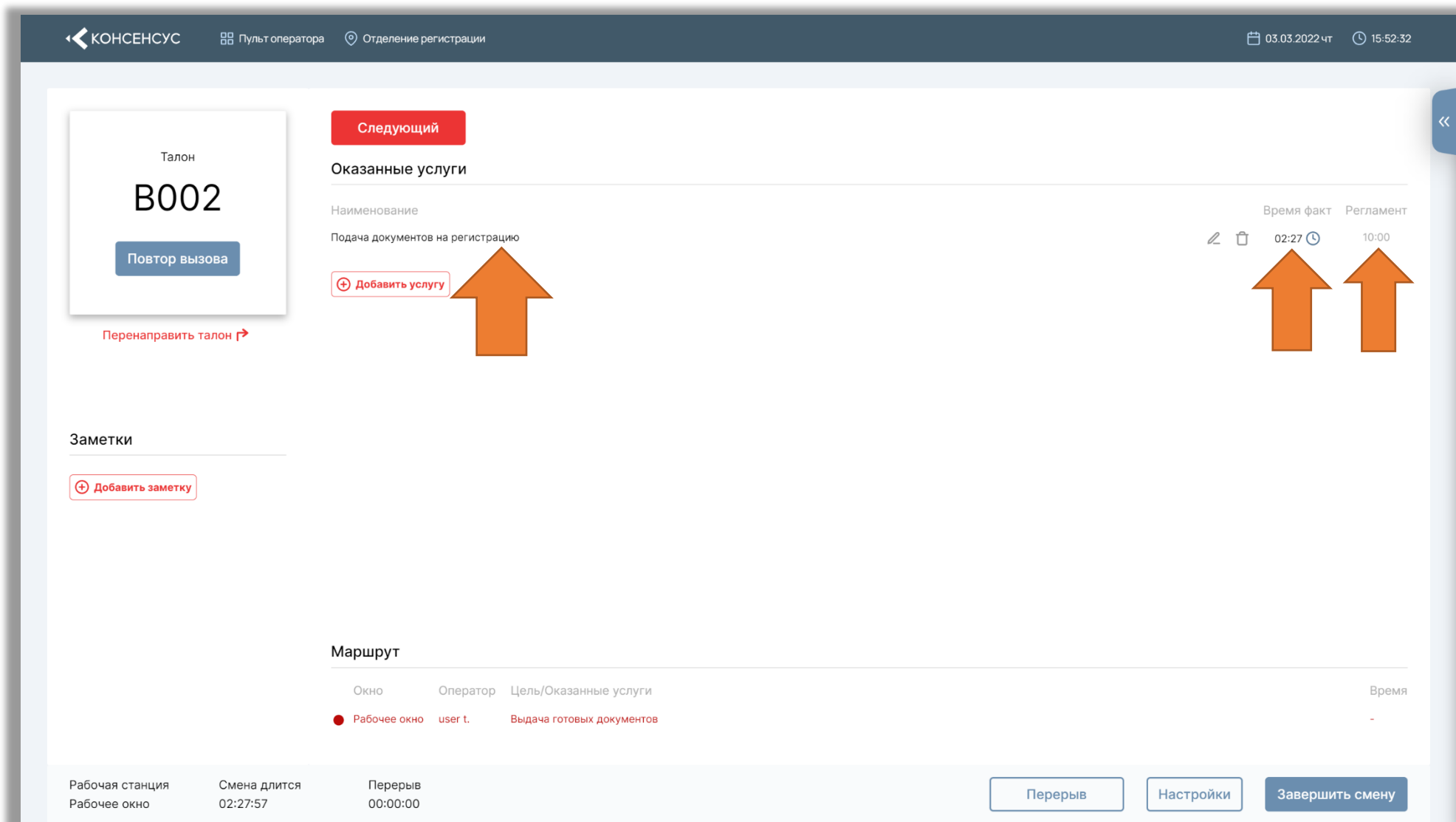


Рисунок 18. Процесс оказания Услуги

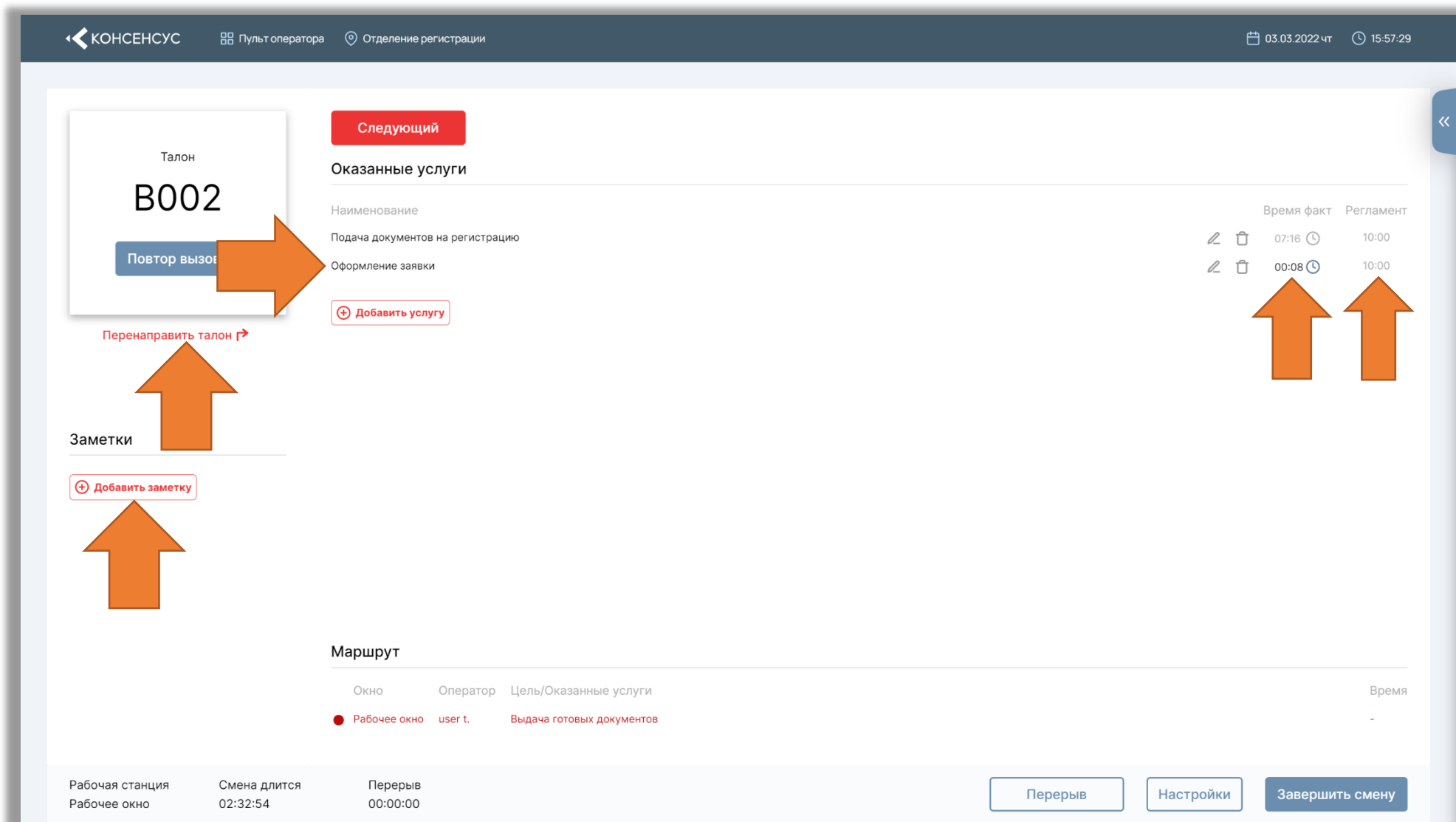


Рисунок 19. Оказание второй Услуги по этому же Талону

8. Если требуется отправить Клиента с конкретным Талоном на выполнение этой же или другой Услуги в любое Рабочее окно, в конкретное Рабочее окно или к конкретному Оператору, а также при необходимости вызвать Клиента с данным Талоном позднее, то нажмите на кнопку «Перенаправить талон» (см. Рисунок 19).
9. В открывшемся интерфейсе добавьте точку маршрута, наведя на линию и нажав на появившуюся точку (см. Рисунок 20). Учтите, что перенаправить Талон можно несколько раз, тем самым создавая ему маршрут по оказанию Услуг, при этом добавлять можно как до, так и после какой-либо из точек маршрута (см. Рисунок 21 и Рисунок 22). Точки маршрута можно увидеть в основном интерфейсе в разделе «Маршрут» (см. Рисунок 19).

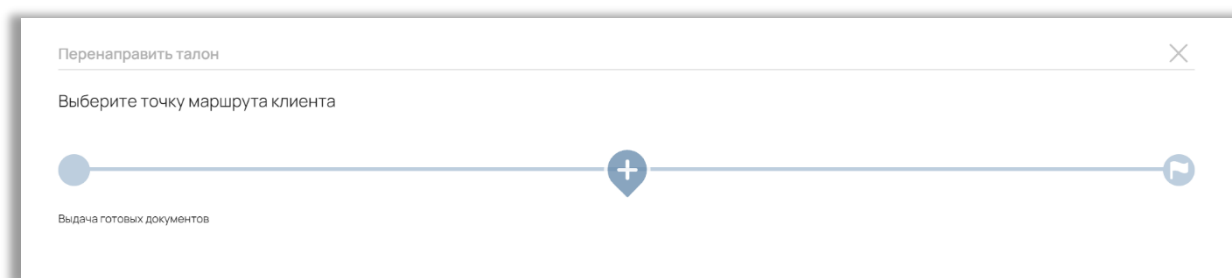


Рисунок 20. Добавление точки маршрута

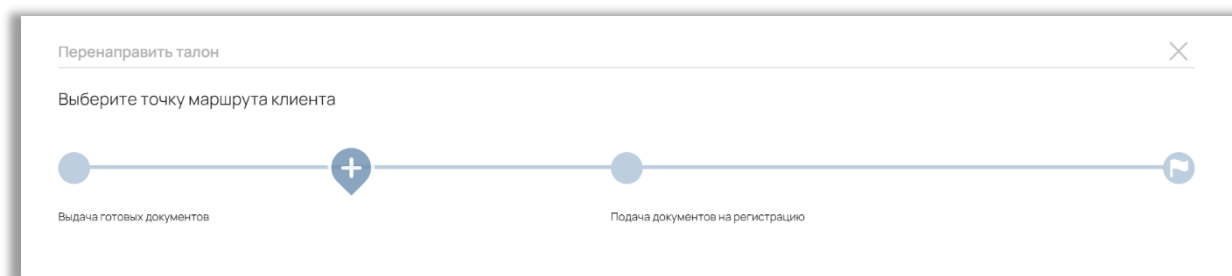


Рисунок 21. Добавление точки маршрута перед уже существующей

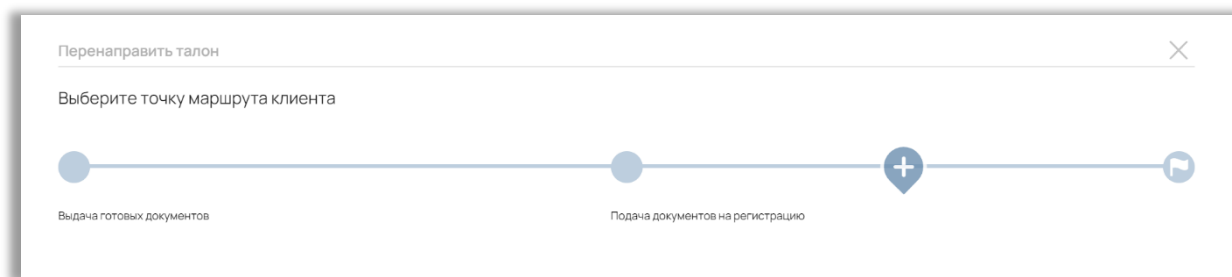


Рисунок 22. Добавление точки маршрута после уже существующей

10. Добавив точку, необходимо выбрать направление Талона (на себя или на другую Услугу) и заполнить необходимые поля. При перенаправлении Талона на себя необходимо выбрать время задержки вызова, через которое Талон снова может быть вызван Системой (см. Рисунок 23).

11. При перенаправлении Талона на другую Услугу необходимо выбрать Услугу из списка и затем выбрать тип распределения в Очереди:

- «Автоматически»;
- «На конкретное окно»;
- «На конкретного специалиста».

Выбрав «Автоматически», можно указать время задержки вызова при необходимости (см. Рисунок 24).

Выбрав «На конкретное окно», необходимо указать конкретное Рабочее окно и, если требуется, время задержки вызова (см. Рисунок 25).

Выбрав «На конкретного специалиста», необходимо указать конкретного Оператора и, если требуется, время задержки вызова (см. Рисунок 26).

Указав все необходимые данные, нажмите кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 23). Добавление новой точки маршрута не завершает оказание текущей Услуги, Талон перенаправляется после завершения обслуживания Клиента.

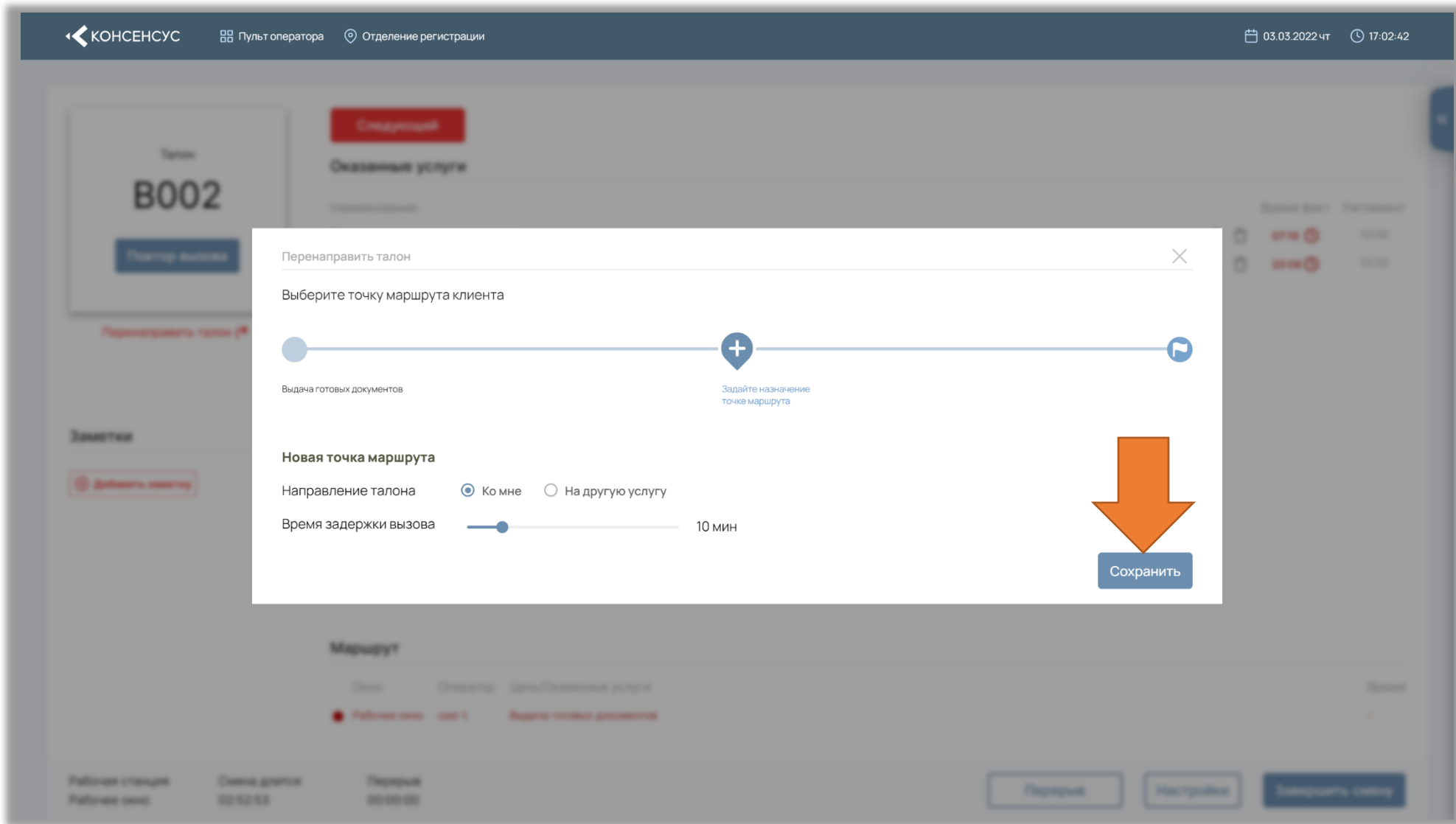


Рисунок 23. Перенаправление Талона на себя

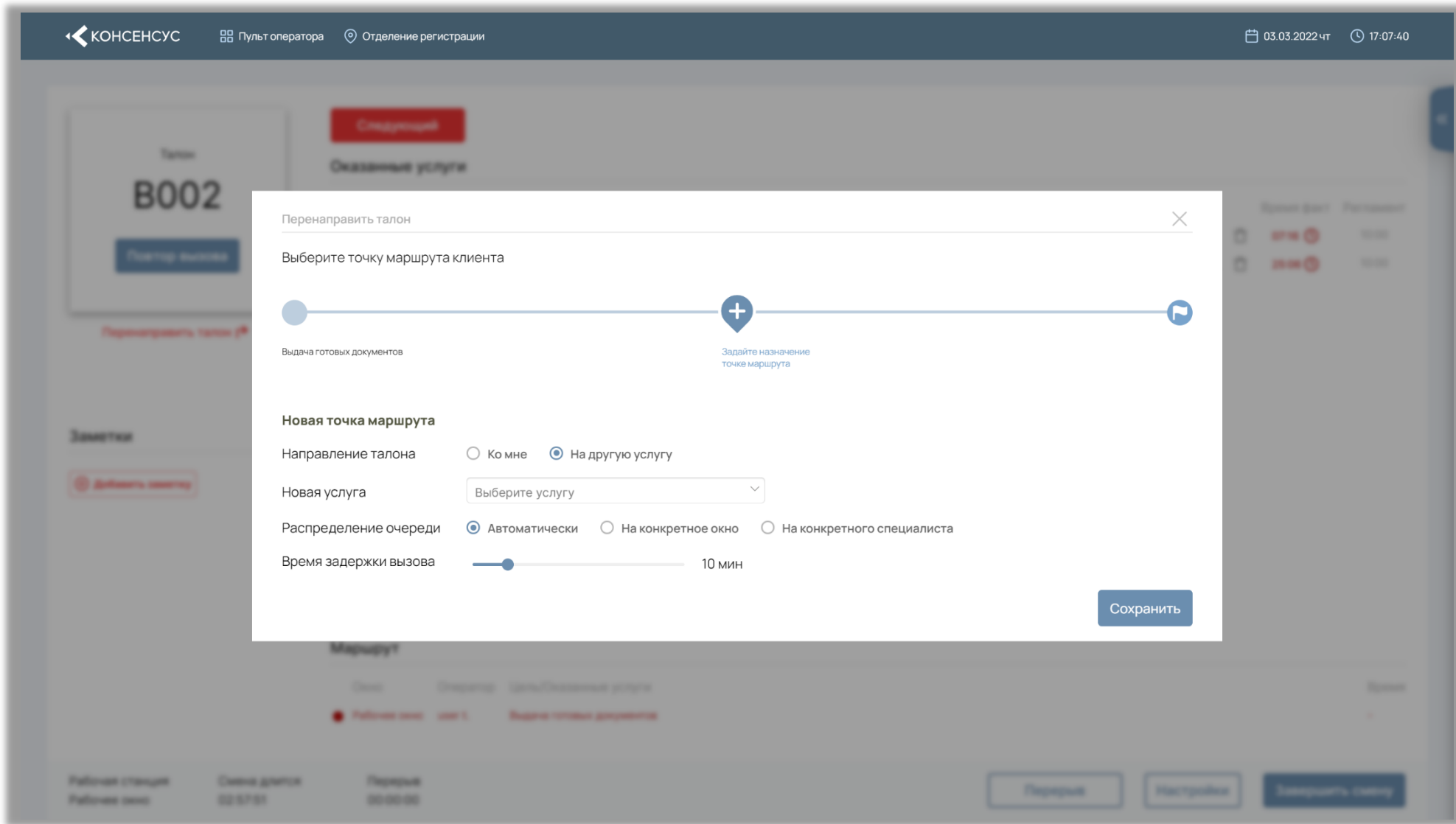


Рисунок 24. Перенаправление Талона на другую Услугу с автоматическим распределением Очереди

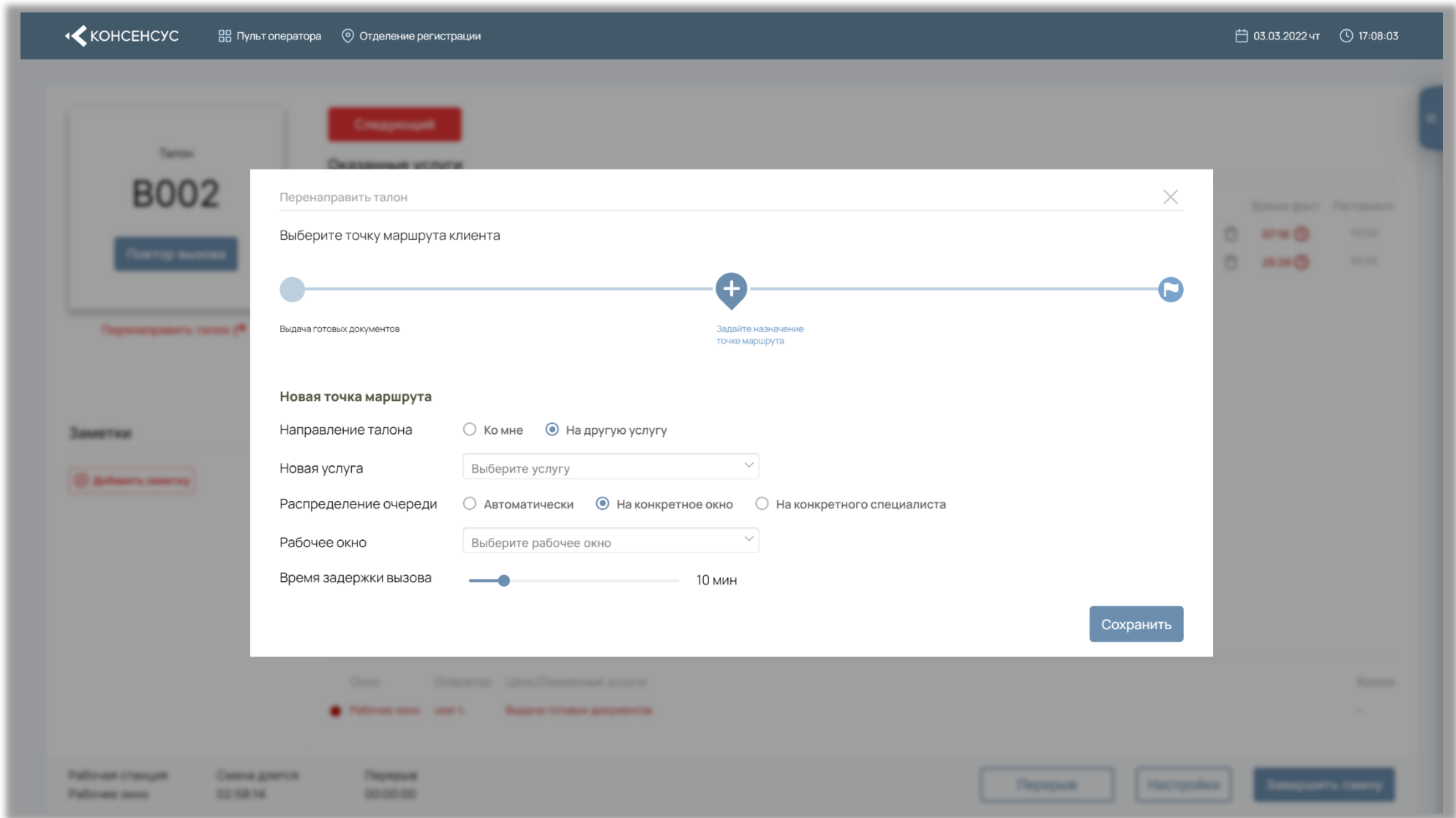


Рисунок 25. Перенаправление Талона на конкретное Рабочее окно

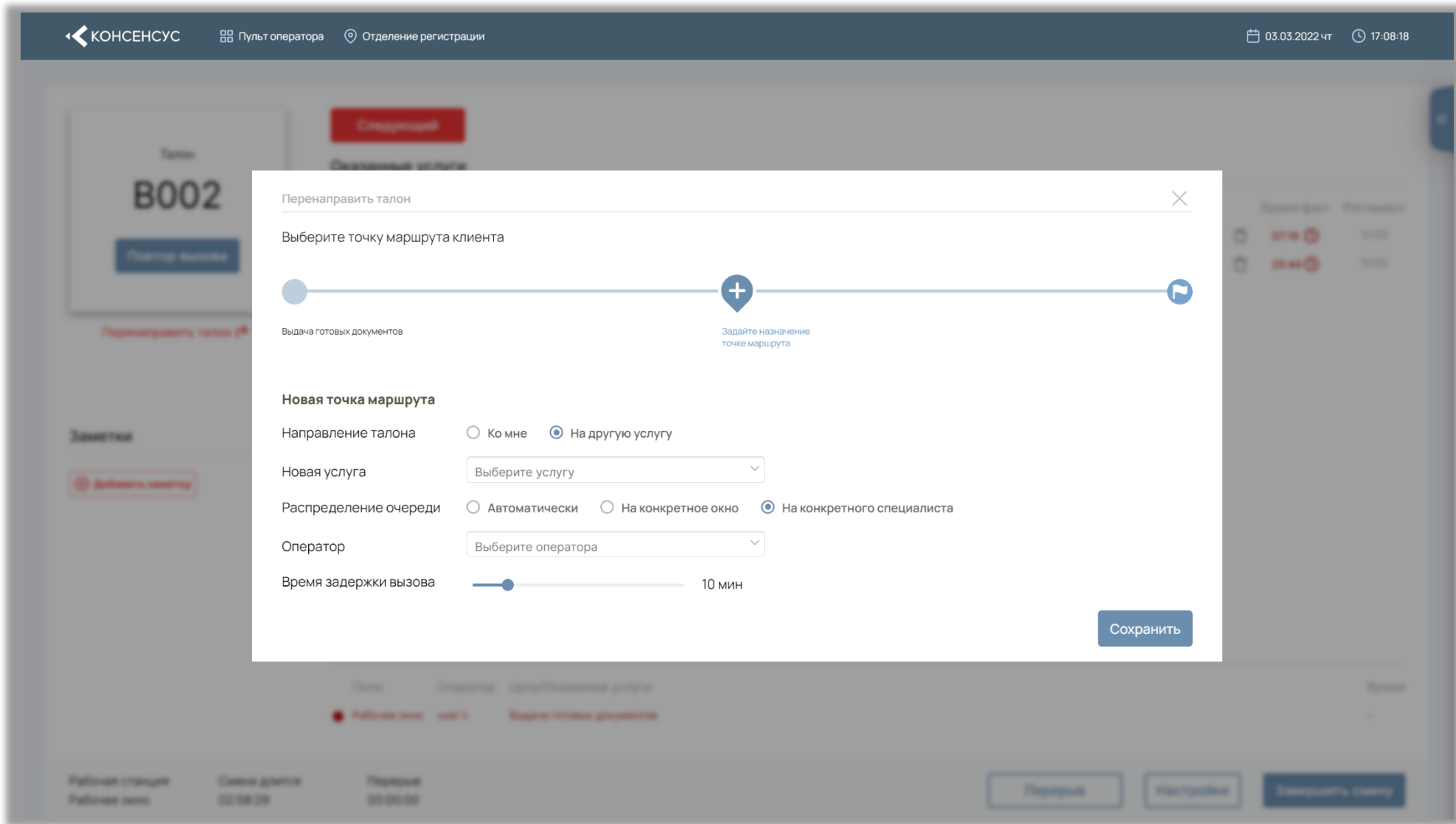


Рисунок 26. Перенаправление Талона на конкретного Оператора

12.«Пульт Оператора» позволяет добавлять заметки к Талону, которые будут видны другим Операторам при перенаправлении Талона. Для добавления заметки нажмите кнопку «Добавить заметку» (см. Рисунок 19).

13.Введите текст заметки в появившемся поле и нажмите «Сохранить» для сохранения заметки или «Отмена», чтобы закрыть создание заметки без сохранения введенных данных (см. Рисунок 27).

14.Созданную заметку можно отредактировать или удалить, нажав кнопки «Редактировать» или «Удалить» соответственно (см. Рисунок 28).

4.3.5 Заключительные действия операции «Работа с приложением «Пульт Оператора»

Возможны несколько вариантов завершения работы с Клиентом после оказания Услуги:

- нажать кнопку «Следующий» для вызова следующего Талона (см. Рисунок 28);
- нажать кнопку «Перерыв» при необходимости уйти на перерыв (см. Рисунок 28), при этом для выхода с перерыва и продолжения обслуживания необходимо нажать кнопку «Продолжить» (см. Рисунок 29);
- нажать кнопку «Завершить смену», если рабочий день закончен (см. Рисунок 28), при этом необходимо подтвердить завершение смены в открывшемся интерфейсе нажатием кнопки «Завершить» или не подтверждать закрытие смены нажатием кнопки «Отменить» (см. Рисунок 30).

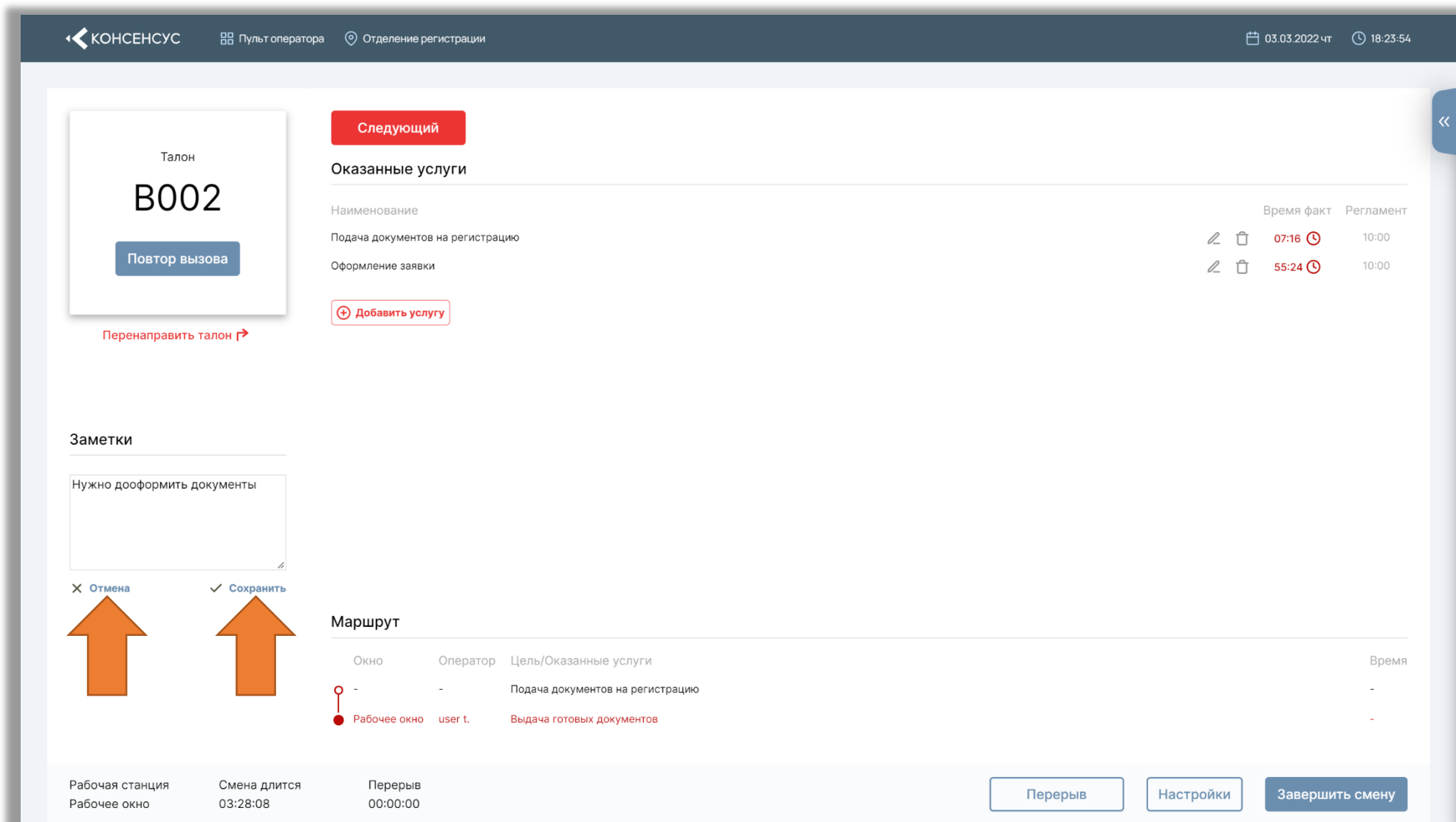


Рисунок 27. Ввод текста заметки

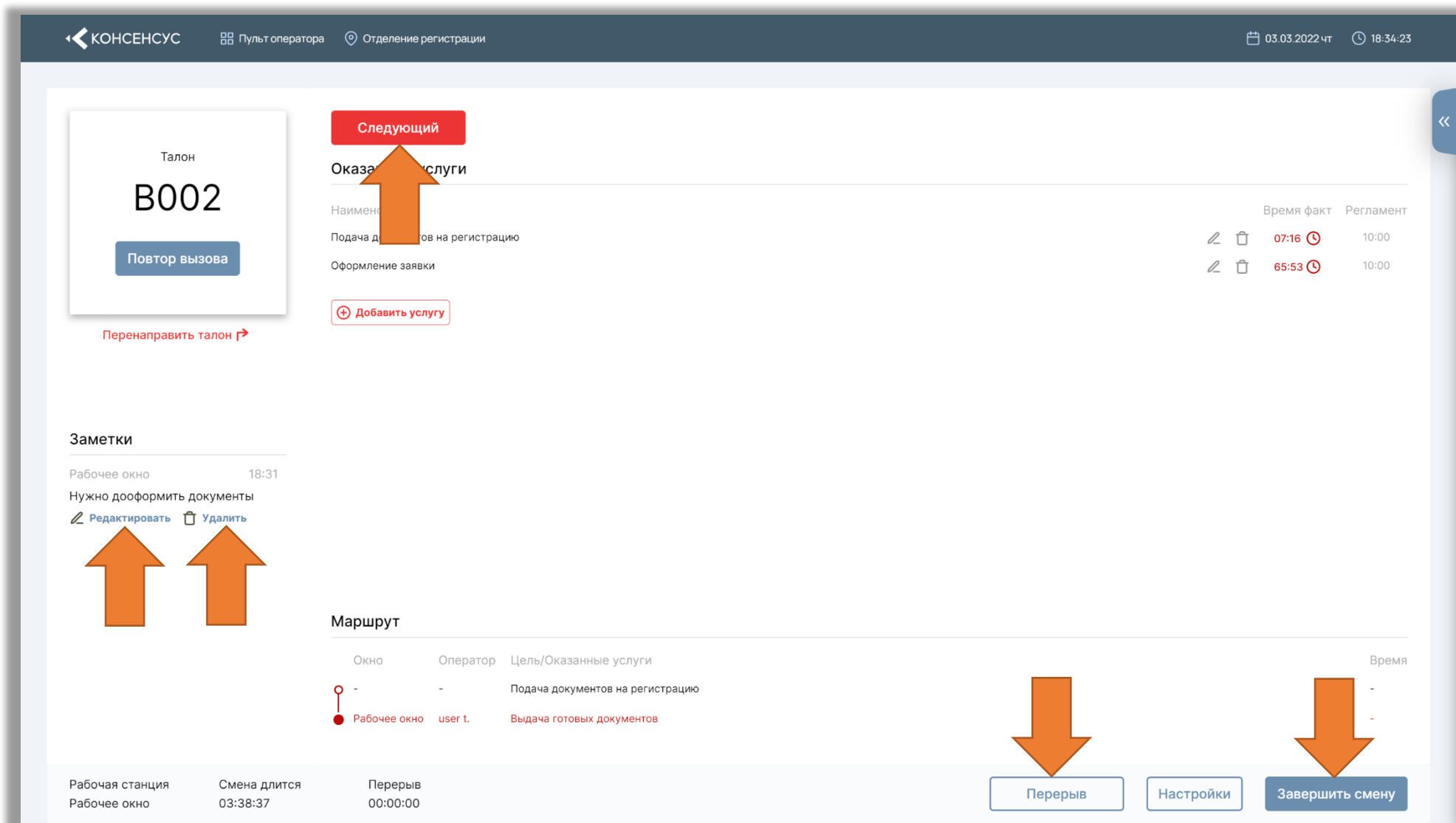


Рисунок 28. Редактирование и удаление заметки

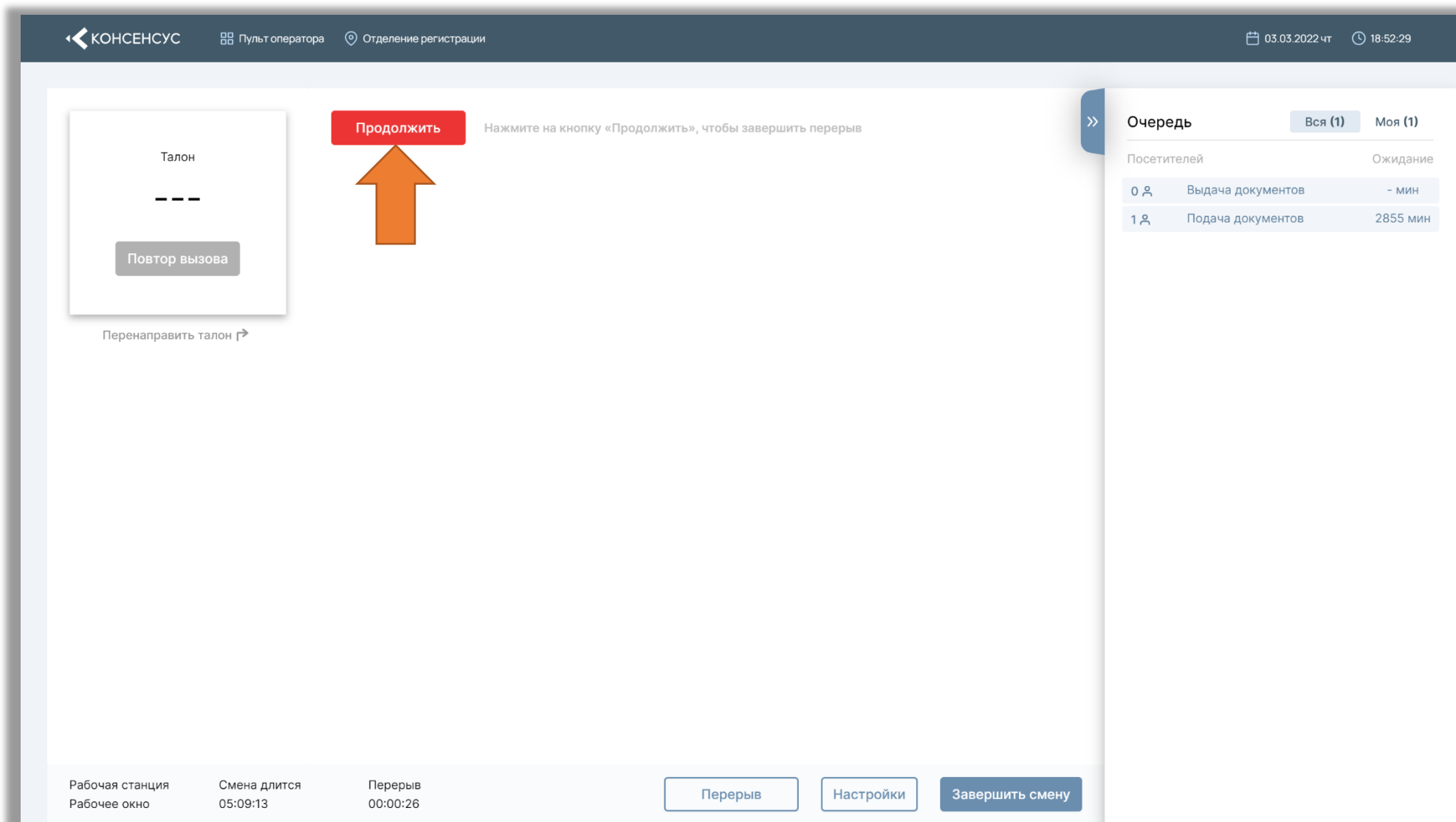


Рисунок 29. Интерфейс перерыва

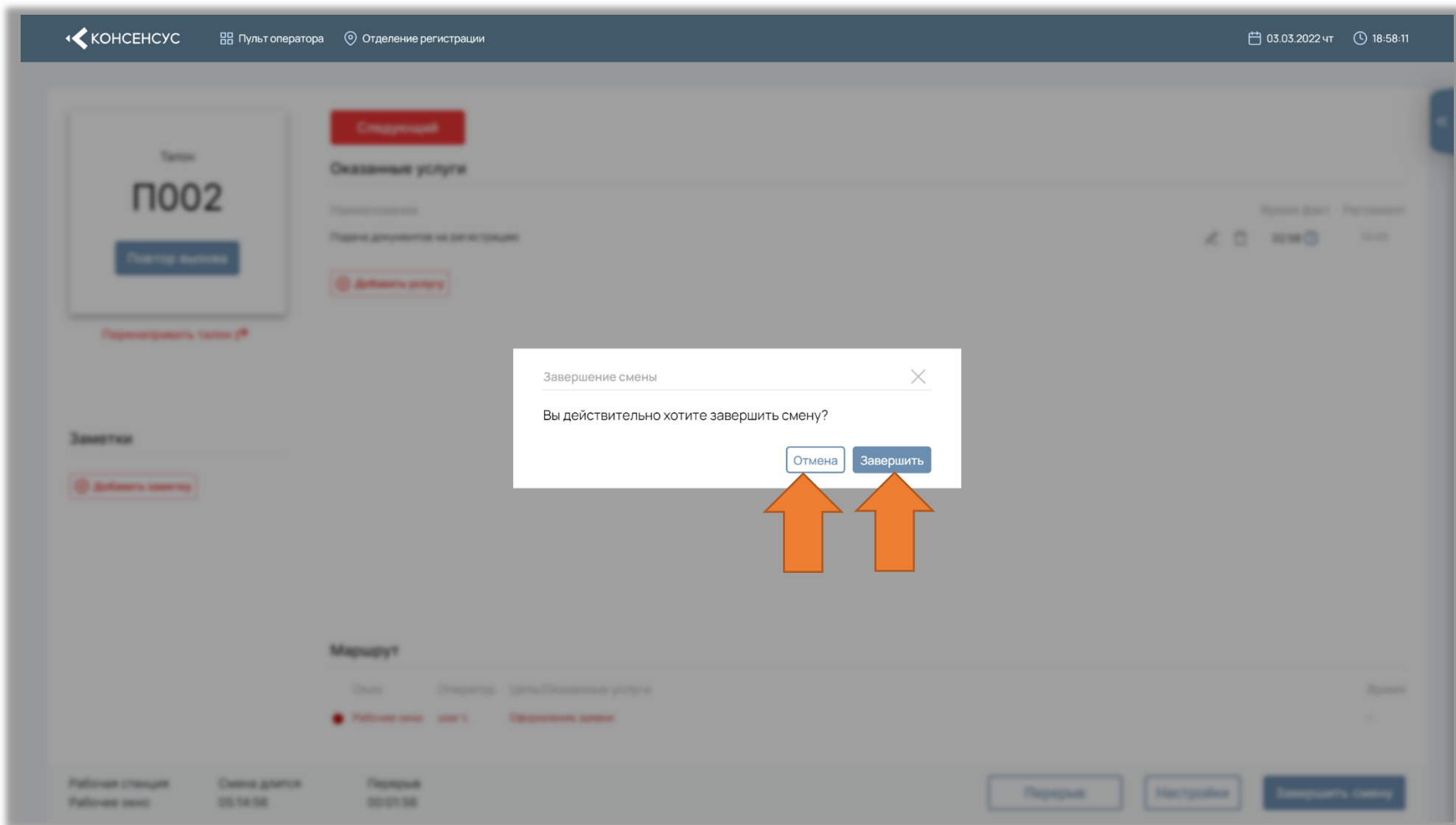


Рисунок 30. Интерфейс подтверждения завершения смены

4.3.6 Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с приложением «Пульт Оператора»

Ресурсы, расходуемые на операцию «Работа с приложением «Пульт Оператора», отсутствуют.

5. Аварийные ситуации

Если нет доступа к Системе или нет возможности выполнять описанные в настоящем Руководстве операции в связи с неисправностью Системы или при каких-либо других аварийных ситуациях, обратитесь к Администратору.

6. Рекомендации по освоению

Чтобы освоить весь функционал Системы, Пользователю необходимо ознакомиться с настоящим документом. Также ему желательно ознакомиться с руководствами Пользователя программ и оборудования, которое используется для работы с Системой.

Пользователи в работе должны применять также браузер и системное ПО. Чтобы решать вопросы, возникающие при работе с данным ПО, необходимо использовать руководства от поставщика соответствующего ПО.