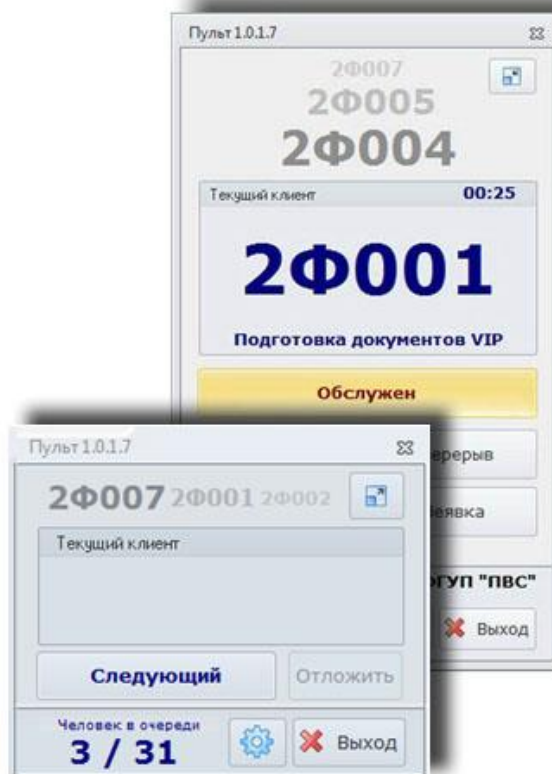


Программный пульт оператора

QTSystem

Инструкция пользователя



Санкт-Петербург
2014 г.

Содержание

Содержание	2
Общие функции программного пульта	3
Описание программного пульта	4
Начало работы (авторизация)	4
Выбор набора услуг для обслуживания	4
Описание рабочего интерфейса программного пульта.....	5
Описание минимизированного интерфейса программного пульта	6
Просмотр информации по состоянию электронной очереди.....	7
Вызов отложенного клиента или вызов по номеру	8

Общие функции программного пульта

Пульт оператора предназначен для управления потоками клиентов при работе в Системе управления очередью (СУО) «QTSystem».

Пульт оператора выполняет следующие функции:

- Авторизация пользователя (оператора) в Системе;
- Отображение текущего состояния пульта в системе (номер связанного с пультом табло, текущий оператор, количество клиентов в очереди для набора услуг обслуживаемых данным программным пультом);
- Выбор набора услуг для обслуживания текущим оператором;
- Отображение времени обслуживания клиента у оператора;
- Отображение текущего обслуживаемого клиента
- Отображение количества клиентов в очереди к оператору по выбранному набору услуг/ всего клиентов в очереди;
- Детализированный просмотр состояния электронной очереди;
- Отображения трех ближайших номеров очереди, ждущих обслуживания по выбранному набору услуг для данного программного пульта;
- Вызов следующего клиента;
- Вызов клиента с определённым номером;
- Откладывание клиентов в список и последующий вызов отложенных номеров;
- Фиксация перерыва в обслуживании клиентов очереди;
- Завершение работы с клиентом и удаление его из очереди;

Описание программного пульта

Начало работы (авторизация)

Для начала работы с программным пультом каждому пользователю (оператору) Системы необходимо пройти процесс авторизации в Системе, а именно ввести индивидуальные логин и пароль, которые однозначно определяют пользователя в Системе, установленные ему наборы прав и уровень доступа к тому или иному функционалу программного пульта.

Наборы прав и доступов для каждого пользователя Системы определяются Администратором СУО.

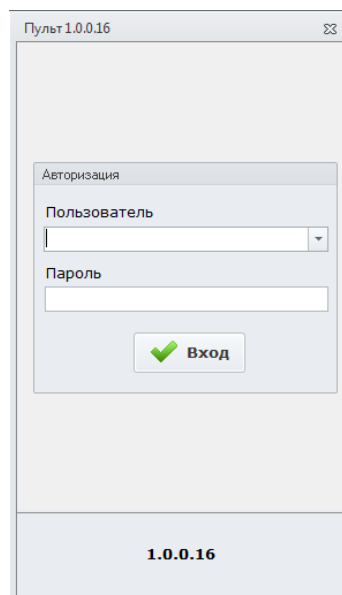


Рис. 2.1. Авторизация пользователя при входе в программный пульт

Выбор набора услуг для обслуживания

Для дальнейшей работы с программным пультом пользователь (оператор) имеет возможность выбрать набор услуг с которыми по которым будет направляется поток клиентов на программных пульт для текущего авторизованного в Системе пользователя.

Наборы доступных услуг для каждого пользователя Системы определяются Администратором СУО.

Дальнейшие изменение, корректировка и просмотр выбранного набора услуг возможно с использованием



функциональной кнопки в основном интерфейсе программного пульта.

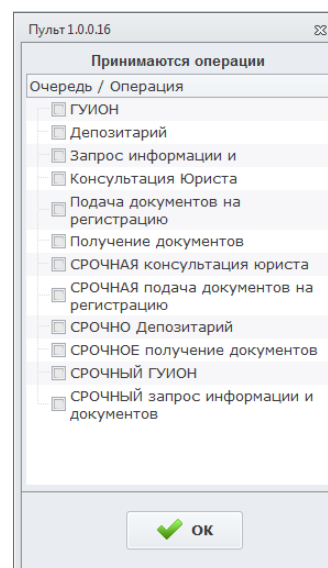


Рис. 2.2. Выбор набора услуг для обслуживания

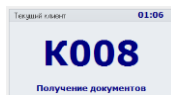
Описание рабочего интерфейса программного пульта



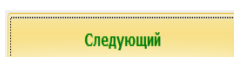
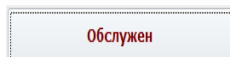
- функциональная кнопка для переключения между полным рабочим интерфейсом и минимизированным интерфейсом программного пульта.



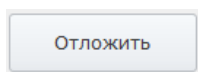
- перечень трех первых номеров электронной очереди ждущих обслуживания



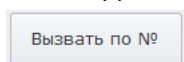
- область пульта, где указывается номер текущего обслуживаемого клиента, наименование услуги и время прошедшее с момента вызова клиента.



функциональная кнопка «обслужен/следующий» меняет свое наименование в зависимости от текущего статуса программного пульта. «следующий» - для вызова клиента из очереди, «обслужен» - для фиксации факта завершения обслуживания текущего клиента.



- функциональная кнопка «отложить» доступна только в случае наличия текущего обслуживаемого клиента, позволяет отложить его обслуживание (поместить в список отложенных для последующего вызова) и вызвать следующего клиента в случае необходимости.



- функциональная кнопка, позволяющая получить доступ к списку отложенных клиентов или вызвать какого-либо клиента из очереди по номеру.

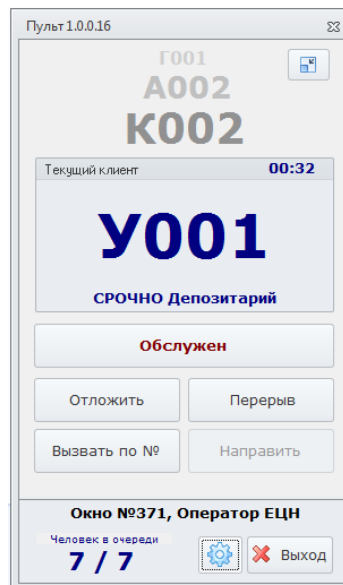
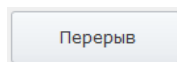
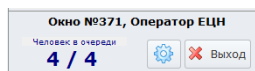


Рис. 2.3. Рабочий интерфейс программного пульта



- функциональная кнопка, позволяющая зафиксировать факт перерыва в работе окна для корректного расчета статистических данных по работе с клиентами.



- информационная панель, позволяющая видеть номер окна за которым закреплен данный программный пульт, ФИО оператора авторизованного при запуске данного программного пульта, количество клиентов в электронной очереди как разрезе набора услуг выбранного для обслуживания на данном программном пульте, так и всего.



- настройка набора обслуживаемых услуг для данного программного пульта



- выход из программного пульта

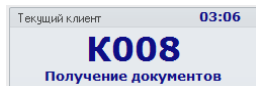
Описание минимизированного интерфейса программного пульта



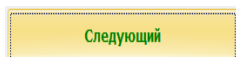
- функциональная кнопка для переключения между полным рабочим интерфейсом и минимизированным интерфейсом программного пульта.



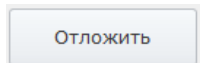
- перечень трех первых номеров электронной очереди ждущих обслуживания



- область пульта, где указывается номер текущего обслуживаемого клиента, наименование услуги и время прошедшее с момента вызова клиента.



- функциональная кнопка «обслужен/следующий» меняет свое наименование в зависимости от текущего статуса программного пульта. «следующий» - для вызова клиента из очереди, «обслужен» - для фиксации факта завершения обслуживания текущего клиента.



- функциональная кнопка «отложить» доступна только в случае наличия текущего обслуживаемого клиента, позволяет отложить его обслуживание (поместить в список отложенных для последующего вызова) и вызвать следующего клиента в случае необходимости.

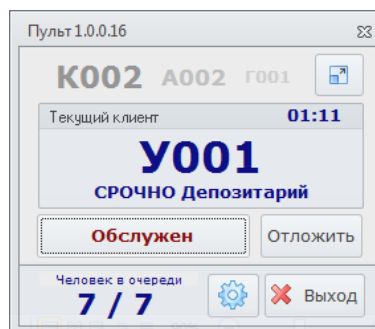
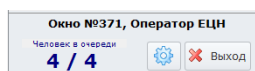


Рис. 2.4. Минимизированный интерфейс программного пульта



- информационная панель, позволяющая видеть номер окна за которым закреплен данный программный пульт, ФИО оператора авторизованного при запуске данного программного пульта, количество клиентов в электронной очереди как разрезе набора услуг выбранного для обслуживания на данном программном пульте, так и всего.



- настройка набора обслуживаемых услуг для данного программного пульта

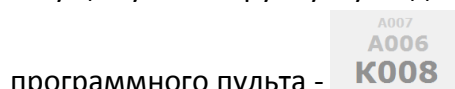


- выход из программного пульта

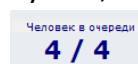
Просмотр информации по состоянию электронной очереди

Просмотр текущей информации по состоянию электронной очереди возможен в следующих вариантах:

1. Три первых номера в очереди по текущему набору услуг данного



2. Текущее количество клиентов в очереди всего как для выбранного набора услуг данного программного пульта, так и для очереди в целом -



3. Расширенная форма для просмотра информации по количеству клиентов в очереди в разрезе полного списка услуг – для каждой из услуг указывается количество активных клиентов в очереди. Также можно увидеть суммарное количество клиентов в очереди в правом нижнем углу списка. Дополнительная форма с указанной информацией открывается при клике на поле «человек в очереди» -

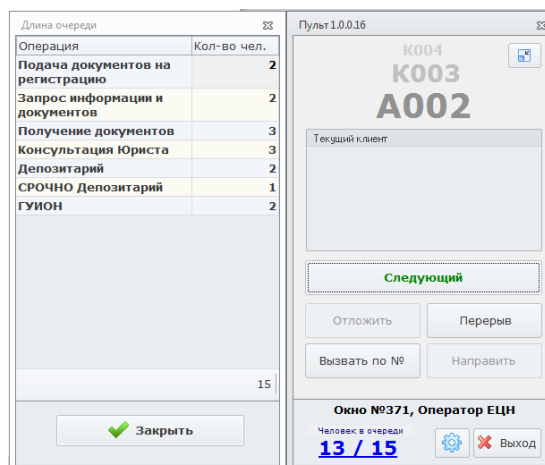
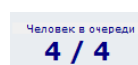


Рис. 2.5. Просмотр расширенной информации по состоянию электронной очереди

Вызов отложенного клиента или вызов по номеру

Функционал программного пульта предполагает возможность вызвать из очереди клиента с определенным номером, а также ранее отложенного клиента. Для этого используется

Вызвать по №

функциональная кнопка -

При нажатии данной кнопки открывается список отложенных клиентов, которых можно выбрать для обработки либо двойным кликом кнопкой мыши, либо одиночным кликом и нажатием функциональной кнопки «ОК».

Для того чтобы вызвать клиента из очереди по номеру следует в поле «№» ввести советующий номер талона.

Флаг «отложенные» - служит динамическим фильтром для списка выводимых номеров. Если флаг установлен, то выводятся только отложенные номера, если нет – все текущие номера в электронной очереди.

Поле «№» также служит динамическими фильтром для выборки сужения выборки перечня номеров для вызова.

Талон	Время	Операция	Отл. до
K008	02:29	Получение документов	02:40
A006	02:29	Подача документов на регистрацию	02:40
A007	02:29	Подача документов на регистрацию	02:40

№ Отложенные

Рис. 2.6. Просмотр перечня отложенных номеров