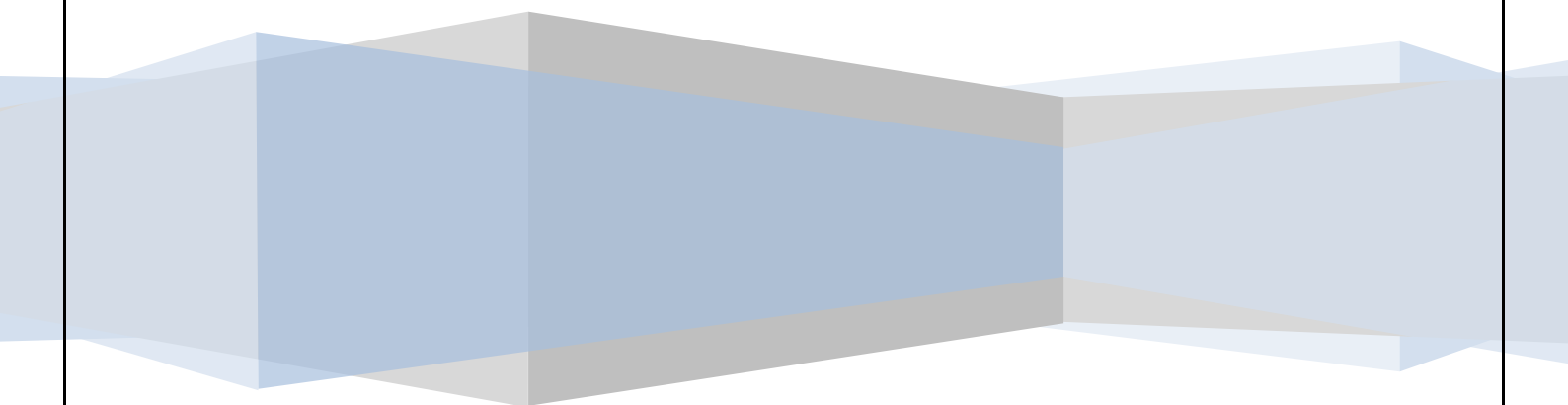


РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Электронная система управления очередью SUO-ROST

Version 2.03



Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
СОСТАВ СИСТЕМЫ	5
СХЕМА СОЕДИНЕНИЯ КОМПОНЕНТОВ.....	7
СОСТАВ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА	8
НАЧАЛО РАБОТЫ	10
РАБОТА С ВИРТУАЛЬНЫМ ПУЛЬТОМ ОПЕРАТОРА	11
Настройка рабочих функций.....	12
Статус системы	13
Назначение кнопок пульта оператора.....	15
Настройка пульта оператора.....	16
Алгоритм работы	17
РАБОТА С РЕГИСТРАТОРОМ.....	18
Сенсорный регистратор	18
Кнопочный регистратор	20
Программный регистратор	20
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ УПРАВЛЕНИЯ.....	21
Общее описание	21
Настройка конфигурационного файла	22
Настройка системы	23
Общие настройки.....	24
Аппаратные настройки	26
Настройка чекового терминала.....	27
Редактирование функций	28
Расписание работы.....	31
Настройка окон.....	33
Редактор талонов	35
Настройка ТВ-экрана	37
Мониторинг работы.....	38

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Система управления очередью SUO-ROST Руководство пользователя	3
СТАТИСТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ	39
Мастер отчетов	43
ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ	45
РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ	46
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	47

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



ВВЕДЕНИЕ

Система управления очередью **SUO-ROST** – это современное решение для различных сфер услуг, государственных компаний и бизнеса. В нашем продукте мы постарались объединить высокое качество и надежность аппаратных составляющих системы с гибкой и функциональной программной оболочкой.

Основным приоритетом при разработке являлся синтез широких возможностей администрирования СУО, точной настройки мельчайших деталей работы, богатых возможностей для контроля и анализа работы с простотой и удобством использования операторами системы.

Данное руководство описывает основные принципы работы с ситемой, функциональные возможности и вопросы в работе.

Если по каким-либо причинам информация представленная в нем окажется недостаточной, мы всегда готовы ответить на ваши вопросы
по тел: +7 (846) 265-12-92 или email: support@suo-rost.ru

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



СОСТАВ СИСТЕМЫ

Состав системы различается в зависимости от конфигурации СУО. Точное название и количество компонентов вы можете узнать из спецификации поставки.

Ниже приведено описание основных компонентов электронной очереди.

Регистрационный терминал **ROST-DATA**

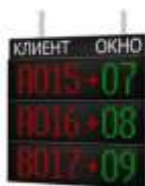


Выполняется в виде отдельного устройства, оснащенного антивандальным экраном, высоконадежным термопринтером и встроенным ПК.

Предоставляет посетителю список услуг, с помощью сенсорного дисплея, клиент выбирает нужную операцию и получает талон очереди.

Также в некоторых конфигурациях регистрационный терминал является сервером всей системы и обеспечивает работу сервисных утилит СУО.

Центральное светодиодное табло



Центральное табло отображает информацию о вызванных клиентах в режиме скроллинга. Более новые клиенты отображаются в верхних строках, старые записи смещаются вниз.

Использование светодиодных матриц в качестве индикации позволяет устанавливать данный вид табло в помещениях с прямым солнечным светом, и требованиями к большим углам обзора.

Малое светодиодное табло оператора



Отображает номер клиента на обслуживании непосредственно на рабочем месте оператора, данная информация дублируется центральным табло. При отсутствии оператора табло неактивно.

LCD / LED ТВ-панель



Дублирует функцию центрального табло. В отдельных случаях выполняет также роль звукового оповещения.

Позволяет помимо информации о движении очереди отображать текстовую, графическую и другую информацию.

Пульт оператора (физический)



Используется при автономной схеме соединения устройств.

Обеспечивает вызов клиентов и смену статуса работы окон оператора, отображает информацию о работе системы.

Возможен вариант беспроводного соединения устройств.

ООО «РОСТ-ЭЛЕКТРО»

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Сервер СУО



В некоторых конфигурациях при значительном расстоянии между устройствами, а также в зависимости от требований Заказчика сервером является отдельная рабочая станция.

Сервер обеспечивается бесперебойным Ethernet-соединением, на нем устанавливаются системы резервного копирования и хранения данных.

Сервер служит основным коммуникационным узлом для программных модулей и физических устройств. Конфигурация сервера различается в зависимости от нагрузки на систему и доп. функционала.

Пульт оценки качества (Пульты СОКОК)



Устанавливается опционально для оценки качества обслуживания. Может быть выполнен в различной цветовой гамме, дизайне и функциональности. Возможно беспроводное соединение.

Коммутационное устройство RS-485/RS-232



Используются для конвертации сигнала с ПК на светодиодные устройства системы, а также физические пульты и пульты оценки качества.

Монтажный комплект, соединительное оборудование



В поставку комплекса входят все необходимые соединительные разъемы, кабели и кронштейны для монтажа СУО.

Программное обеспечение SUO-ROST

Профессиональный программный комплекс SUO-ROST обеспечивает работу всей системы.

Установка ПО производится на сервер системы, регистрационный терминал, при использовании виртуальных пультов – ПК операторов, а также в административных кабинетах для контроля СУО.



Состоит из различных программных модулей:

- Управляющая программа
- Виртуальный пульт оператора
- Конфигурационный модуль
- Модуль администратора площадки
- Модуль Интернет-регистрации
- Статистический модуль
- Редактор графического интерфейса и талонов
- Модуль предварительной записи
- Модуль расписания работы
- Звуковое оповещение

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



СХЕМА СОЕДИНЕНИЯ КОМПОНЕНТОВ



рис 1. Схема соединения компонентов системы

Система управления очередью SUO-ROST является модульной. После первоначальной установки вы можете расширять ее новыми модулями и устройствами.

Лицензия комплекса **не ограничивает** количество рабочих мест и дополнительных устройств системы, таких как: чековые терминалы, центральные табло, малые табло операторов, системы оповещения.

Все действия по добавлению новых устройств происходят автоматически с минимальным участием администратора системы.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



СОСТАВ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА

Программные компоненты системы управления очередью можно разделить на несколько видов в зависимости от исполняемых функций:

Центральный модуль управления

Сервер системы, который отвечает за работоспособность всего комплекса, к нему идет подключение всех коммуникаций. На нем выполняются сервисные службы СУО, необходимые для работы.



Для работы необходимо Ethernet либо WI-FI соединение с другими устройствами комплекса с присвоением фиксированного IP-адреса. Оснащается ИБП, клавиатурой, мышью и опционально монитором.



В его состав входят следующие компоненты:

- Обработчик алгоритма работы
- Сервер скриптов системы
- LED устройства
- Звуковое оповещение
- ТВ-табло
- Обработчик удаленных команд
- База данных СУО

Административный модуль

Аккумулирует информацию о работе системы в удобный табличный и графический вид. Позволяет производить настройку количества выполняемых операций, алгоритмы работы операторов, приоритеты различных категорий посетителей и др.



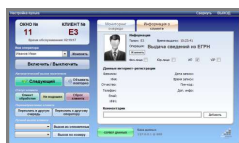
Устанавливается на рабочую станцию управляющего или старшего сотрудника. В зависимости от полномочий пользователя возможна установка на различные ПК с разграничением доступа к функционалу.



В его состав входят следующие компоненты:

- Системные настройки
- Настройка функций
- Рабочие места
- Расписание работы
- Редактор талонов
- Настройка ТВ-экрана
- Настройка чекового терминала
- Мониторинг работы
- Статистика СУО

Виртуальный пульт оператора



Основной рабочий инструмент оператора СУО. С помощью виртуального пульта возможен вызов посетителей в соответствии с заранее заготовленной тактикой обслуживания, индивидуальный выбор клиента, выборочный вызов из списков. Оператор видит полную информацию о пришедшем посетителе и при необходимости может внести корректировки в исходные данные.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Реализован алгоритм перенаправления посетителя внутри очереди, а также к выбранному окну оператора.

Специалист может в режиме реального времени наблюдать загруженность очереди в отделении и при необходимости вносить корректировки в свою работу.

Программный пульт может обладать дополнительными опциями для синхронизации со внутренними программными системами заказчика.

Статистический модуль



Модуль сбора и хранения статистики предназначен для создания и редактирования отчетов, разработки и оформления внутренней отчетности, формирования выборочных статистических отчетов по заданным запросам пользователей в различных форматах (включая графические), вывода данных на печать либо в файлы EXCEL.



Устанавливается на рабочую станцию управляющего или старшего сотрудника.

В его состав входят следующие компоненты:

- Статистика операций
- Статистика рабочих мест
- Статистика операторов системы
- Сводные таблицы и списки
- Просмотр данных Интернет-регистрации
- Поиск посетителей по заданным параметрам
- Распределение клиентов по категориям
- Графики и диаграммы работы СУО
- Конструктор отчетов



Более подробно данные модули будут рассмотрены далее.

Состав компонентов может быть дополнен индивидуальными разработками по Техническому Заданию, предоставленному заказчиком.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



НАЧАЛО РАБОТЫ

Как правило, комплекс после монтажа и пуско-наладке сразу готов к работе.

- Включить в сеть 220 вольт кабель питания системы. Соответствующие вилки имеют бирки **ОЧЕРЕДЬ**. В случае коммутации на электрический автомат переведите его в положение включено.
- Включите ТВ-экран и светодиодные устройства системы в сеть питания
- Запустите регистрационный терминал с помощью стартового ключа. Дождитесь окончания загрузки терминала. Если на терминале настроен автоматический запуск приложения СУО, то он самостоятельно перейдет в рабочий режим.
- Если автоматический запуск не произошел: на управляющем компьютере запустить программу с ярлыка **Электронная очередь**
- Дождитесь пока на экран терминала будет выведено изображение главного меню системы.
- Система готова к работе!



Электронная очередь
Ярлык
943 байт

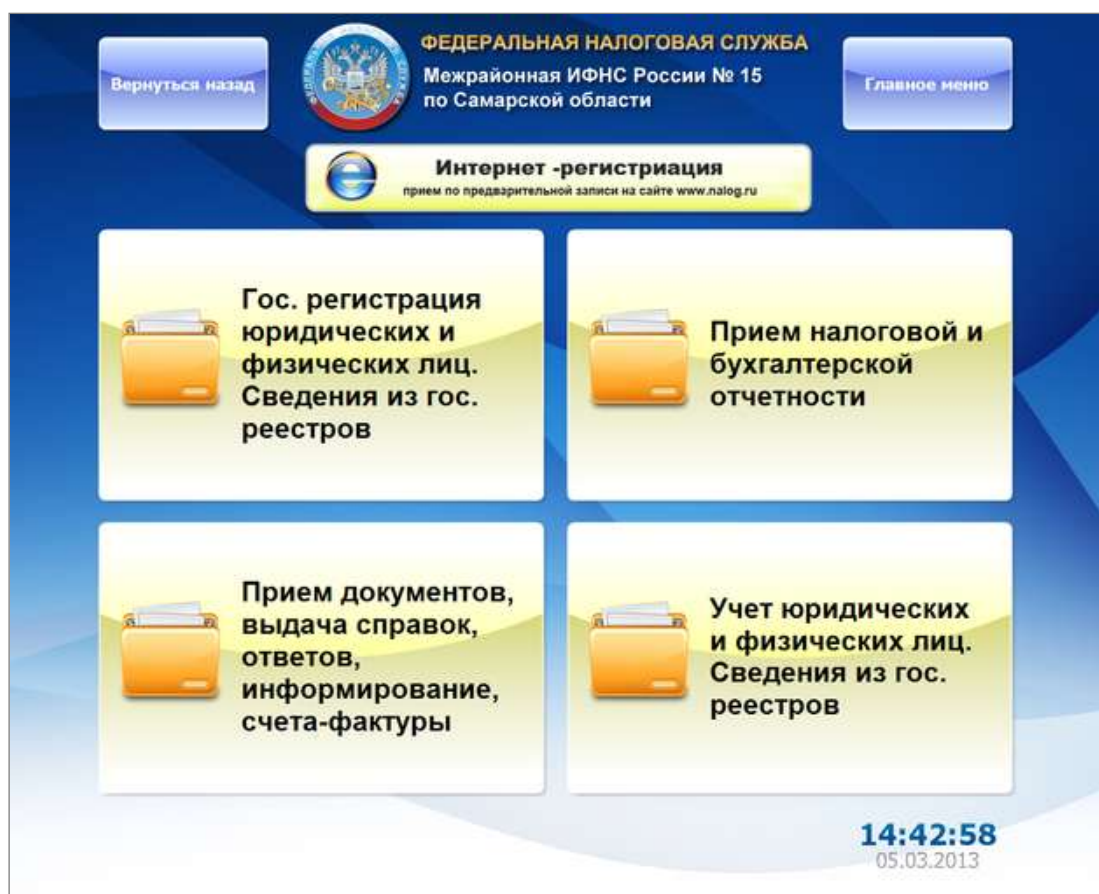


рис 2. Главное меню регистрационного терминала

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



РАБОТА С ВИРТУАЛЬНЫМ ПУЛЬТОМ ОПЕРАТОРА

Начало работы

На компьютерах операторов запустить ярлык **Пульт оператора**

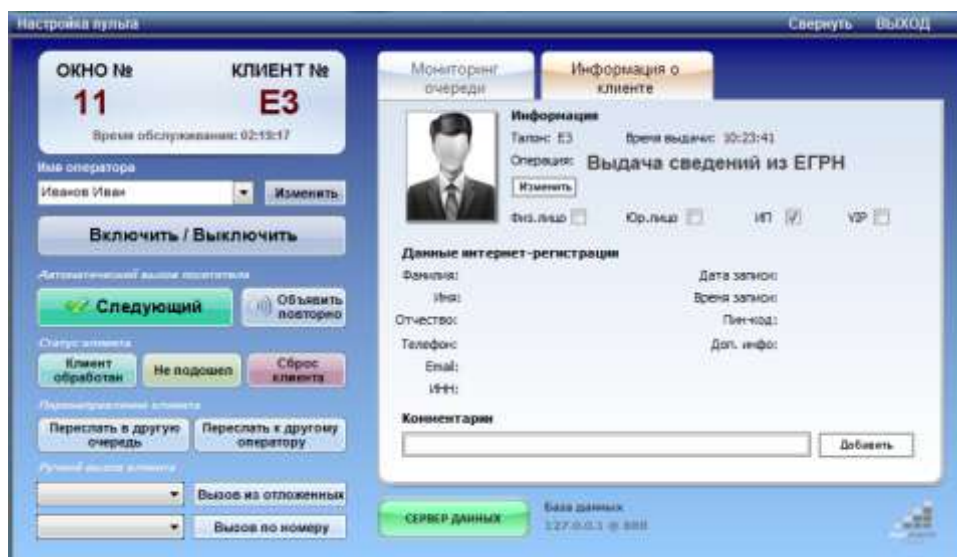
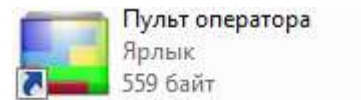
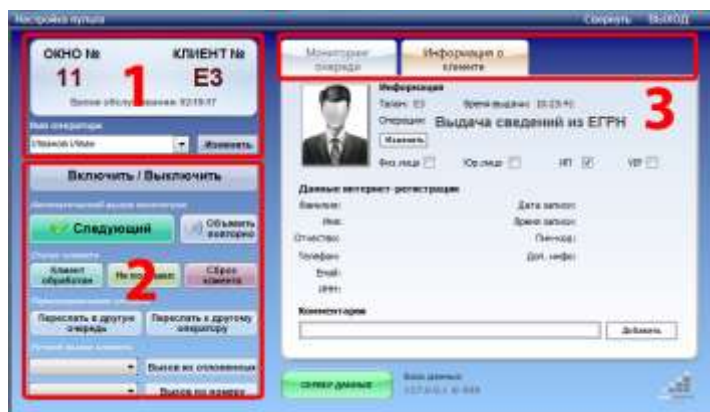


рис 3. Вид окна виртуального пульта

Убедитесь, что индикатор **СЕРВЕР ДАННЫХ** имеет **зеленый** цвет (см. рис.3).

Если индикатор **красный**:

- выключите пульт
- проверьте, запущен ли сервер СУО
- включена ли основная программа
- наличие связи по локальной сети с центральным компьютером
- правильность настроек HOSTNAME в файле config.ini



1 - Информация о состоянии рабочего места

2 – Блок кнопок управления

3 – Меню окна дополнительных параметров

рис 4. Основные элементы программы

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Настройка рабочих функций

После запуска программы необходимо настроить пульт в соответствии с функциями, которые может выполнять оператор. Данные настройки сохраняются при последующих записях, также их может выполнить администратор СУО с удаленного ПК.

В меню дополнительных параметров выберете пункт **МОНИТОРИНГ ОЧЕРЕДИ**

В правой части окна программы отображается список всех доступных операций.

Поставьте галочку напротив тех функций, которые может выполнять оператор за данным рабочим местом. И соответственно снимите галочку напротив невыполняемых оператором функций.



рис 5. Выбор операций для обработки

Значения внизу таблицы показывают количество клиентов ожидающих вызова на данный момент:

Ожидает всего – число клиентов зарегистрированных в СУО и необработанных операторами на данный момент.

Из них в работе – число клиентов ожидающих вызова по функциям, которые выполняет данный оператор.

Персональных – число клиентов ожидающих вызова в данное конкретно окно. Они могут быть вызваны *только* к данному оператору.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Статус системы



рис. 5 Отображение статуса рабочего места

В верхнем левом углу расположено окно статуса рабочего места. Цифра слева указывает номер текущего окна в системе. Цифра справа отображает текущий номер клиента либо статус табло. Описание статусов табло приведено в таблице ниже:

Значение	Статус	Описание
Табло выключено	OFF	Оператор не готов производить прием либо отсутствует на рабочем месте. Малое табло оператора погашено. Прием посетителей не производится.
Режим ожидания	---	Оператор находится на рабочем месте, но прием посетителей не производится. Также данный статус оповещает о том что в очереди не осталось клиентов.
Режим работы	A123	Отображает номер текущего клиента, вызванного к оператору. Отображение может использовать буквенный префикс либо не использовать его, в зависимости от глобальных настроек системы.

Работа с системой производится с помощью рабочих кнопок пульта.

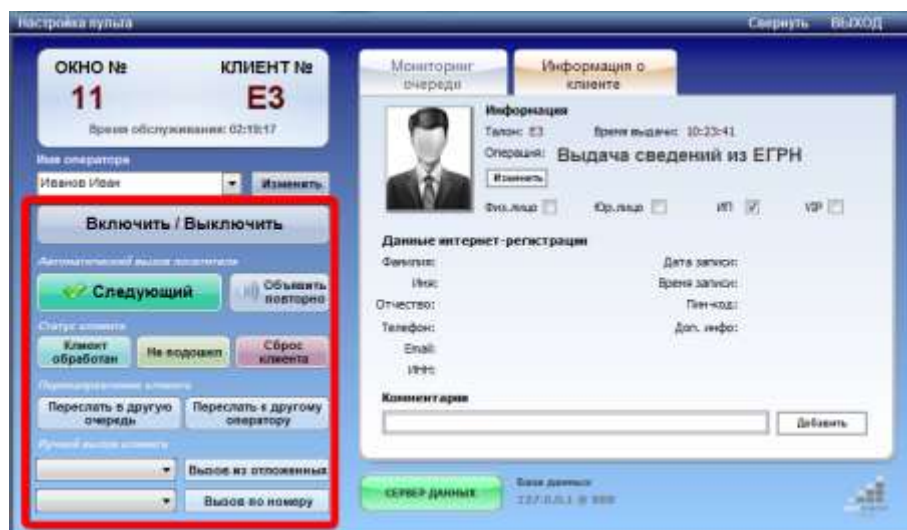


рис. 6 Рабочие кнопки пульта оператора

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

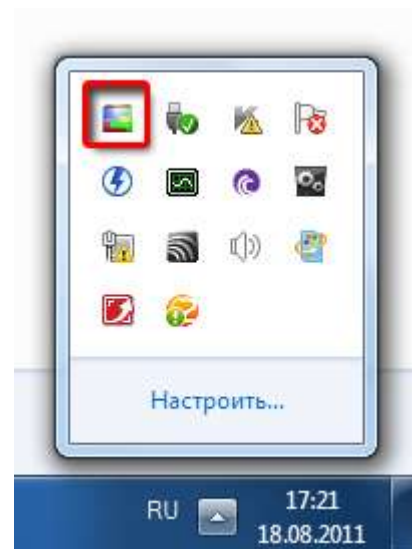
www.suo-rost.ru



Пульт оператора можно свернуть – для этого нажмите на соответствующую кнопку в окне программы.

Программа сворачивается в иконку в правом нижнем углу (около часов).

Для того чтобы вновь открыть программу – нажмите на иконку левой кнопкой мыши.



При завершении работы в конце рабочего дня нажмите кнопку **ВЫХОД**.

Перед выходом из программы необходимо убедиться в отсутствии на обслуживании текущего клиента (см. раздел “Алгоритм работы”).

Если на ПК используются несколько учетных записей, то при выходе из системы необходимо **ОБЯЗАТЕЛЬНО** выключать программу виртуального пульта.

В случае когда на одном рабочем месте работают несколько человек возможно использование одной копии программы виртуального пульта, при этом необходимо сменить имя оператора с помощью меню **ИМЯ ОПЕРАТОРА** для дифференцирования статистических данных.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92


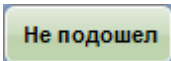
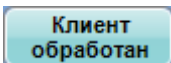
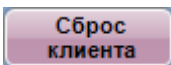
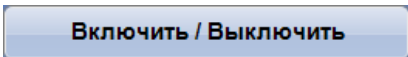


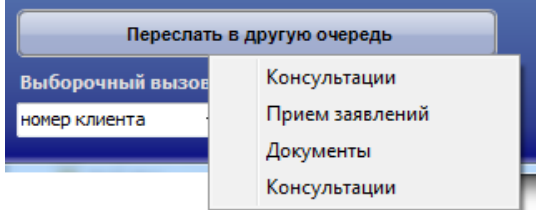
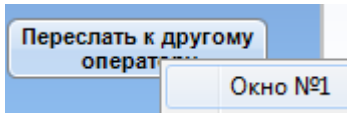
Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Назначение кнопок пульта оператора

Кнопка	Функция
	Вызывает следующего по очереди клиента , на табло загорается новый номер. Если в очереди нет клиентов, то загорается символ ---. Как только появится клиент он сразу будет направлен в это окно.
	Если после вызова на табло клиент так и не подошел к оператору, следует нажимать кнопку НЕ ПОДОШЕЛ . Клиент попадает в список отложенных вызовов. После этого для вызова очередного клиента нажмите кнопку СЛЕДУЮЩИЙ .
	Заканчивает работу с текущим клиентом, при этом очередной клиент не вызывается . Эта кнопка используется тогда, когда оператору требуется время перед вызовом клиента. Очередной клиент будет вызван после нажатия кнопки СЛЕДУЮЩИЙ .
	Исключает клиента из очереди, без возможности повторного вызова. Следует использовать только тогда, когда оператор точно уверен в отсутствии приглашенного клиента.
	Выключает и включает пульт оператора. Если пульт выключен клиенты не будут вызываться пока его не включат. В начале рабочего дня (при статусе окна OFF) оператор должен включить пульт . При включении автоматически вызывается очередной клиент.
	Для вызова конкретного клиента из списка находящихся в очереди выберите его в меню Ручной вызов клиента далее нажмите кнопку ВЫЗОВ ПО НОМЕРУ
	Отложенного клиента можно повторно вызвать из списка отложенных кнопкой ВЫЗОВ ИЗ ОТЛОЖЕННЫХ
	Для перенаправления клиента в другую очередь нажмите кнопку ПЕРЕСЛАТЬ В ДРУГУЮ ОЧЕРЕДЬ из выпадающего списка выберите нужную очередь и нажмите на ее названии. Клиент будет автоматически туда направлен с сохранением своего номера. Очередной клиент будет вызван после нажатия кнопки СЛЕДУЮЩИЙ
	Для перенаправления клиента в другое окно выберите пункт ПЕРЕСЛАТЬ К ДРУГОМУ ОПЕРАТОРУ из выпадающего списка выберите нужную очередь и нажмите на ее названии. Клиент будет автоматически туда направлен с сохранением своего номера. Очередной клиент будет вызван после нажатия кнопки СЛЕДУЮЩИЙ . При данном методе перенаправления клиент может быть вызван только к выбранному окну.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31


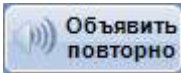
Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



	<p>Если за одним рабочим место работает несколько операторов, у них есть возможность заносить информацию о себе во время работы. Для смены имени нужно выбрать его из списка или ввести с клавиатуры. После завершения редактирования нажмите ИЗМЕНИТЬ</p>
	<p>Повторно вызывает текущего клиента через систему голосового оповещения.</p>

Настройка пульта оператора

Основные настройки пульта производятся в файле **config.ini** он расположен в корневой директории приложения.

Раздел	Параметр	Значение
[SERVER]	HOSTNAME	IP-адрес регистрационного терминала
[SERVER]	USER	Root
[SERVER]	PASS	Пароль от MySQL пользователя, указанный при установке
[SERVER]	PORT	3306
[SERVER]	BASE	Имя базы MySQL указанное при установке
[WINDOW]	WALERT	0 либо 1 (неактивно , активно) дополнительное оповещение оператора о новом посетителе.

Пульт оператора должен быть привязан к каждому рабочему месту. В меню настройки пульта выставите номер, который соответствует номеру окна оператора.

Нажмите **СОХРАНИТЬ НАСТРОЙКИ**. Перезагрузите программу.

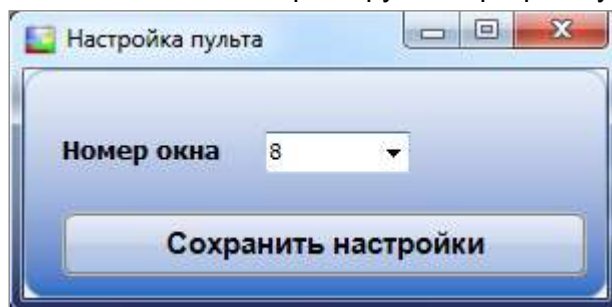


рис. 8 Меню настройки пульта

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Алгоритм работы

Ниже приведены основные рабочие ситуации и последовательность действий оператора.

Задача	Действия оператора
Начало рабочего дня. Оператор начинает работу с системой.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Запустить программу виртуального пульта стр.11 2) Проверить статус рабочего места. 3) Если на окне индикации (стр. 13) горит OFF необходимо нажать кнопку ВКЛЮЧИТЬ / ВЫКЛЮЧИТЬ. Дождаться перехода статуса окна в --- 4) Если статус окна --- нажать кнопку СЛЕДУЮЩИЙ
Клиент вызван к оператору	<ol style="list-style-type: none"> 1) Убедиться что индикатор клиента изменился на номер вызываемого клиента (пример –A34) 2) Ожидайте подхода клиента к окну 3) В случае отсутствия клиента более 1 мин можно повторить вызов кнопкой ОБЪЯВИТЬ ПОВТОРНО 4) Если клиент не подошел его можно исключить из очереди кнопкой СБРОС КЛИЕНТА либо перевести в список отложенных клиентов кнопкой НЕ ПОДОШЕЛ 5) Если клиент подошел к окну – НЕ НАЖИМАЙТЕ никакие кнопки до ОКОНЧАНИЯ обслуживания
Окончание обслуживания клиента	<ol style="list-style-type: none"> 1) Если оператор готов работать со следующим клиентом сразу после завершения работы с текущим то нажимается кнопка СЛЕДУЮЩИЙ 2) Если требуется время перед вызовом очередного посетителя то нажимается кнопка КЛИЕНТ ОБРАБОТАН, при этом очередной посетитель будет вызван только после нажати кнопки СЛЕДУЮЩИЙ.
Уход на перерыв. Выключение рабочего места	<ol style="list-style-type: none"> 1) При необходимости приостановить обслуживание оператор должен отключить рабочее место и перевести статус окна в состояние OFF 2) Если в текущий момент на обслуживании находится посетитель, то необходимо завершить его обслуживание кнопкой КЛИЕНТ ОБРАБОТАН после этого выключить рабочее место кнопкой ВКЛЮЧИТЬ / ВЫКЛЮЧИТЬ 3) В случае отсутствия клиента и горящего статуса --- сразу нажимается кнопка ВКЛЮЧИТЬ / ВЫКЛЮЧИТЬ
Перенаправление клиента	<ol style="list-style-type: none"> 1) Когда требуется перенаправить клиента в другую очередь, либо персонально к какому-либо оператору следует использовать кнопки ПЕРЕСЛАТЬ В ДРУГУЮ ОЧЕРЕДЬ и ПЕРЕСЛАТЬ К ДРУГОМУ ОПЕРАТОРУ. После этого для вызова очередного клиента нажать кнопку СЛЕДУЮЩИЙ
Приоритетное перенаправление клиента	<ol style="list-style-type: none"> 1) Для приоритетного перенаправления клиента используйте отметку VIP <input checked="" type="checkbox"/> Клиент будет вызван вне очереди к первому освободившемуся оператору. В остальном алгоритм аналогичен предыдущему пункту

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



РАБОТА С РЕГИСТРАТОРОМ

В системе используется 3 вида регистраторов: с кнопочным управлением, сенсорный терминал, программный регистратор клиентов. Рассмотрим все виды.

Сенсорный регистратор



Самый распространенный вид чекового регистратора. Выполнен в виде отдельного терминала со встроенным высоконадежным термопринтером. Используется сенсорный экран для навигации по меню.

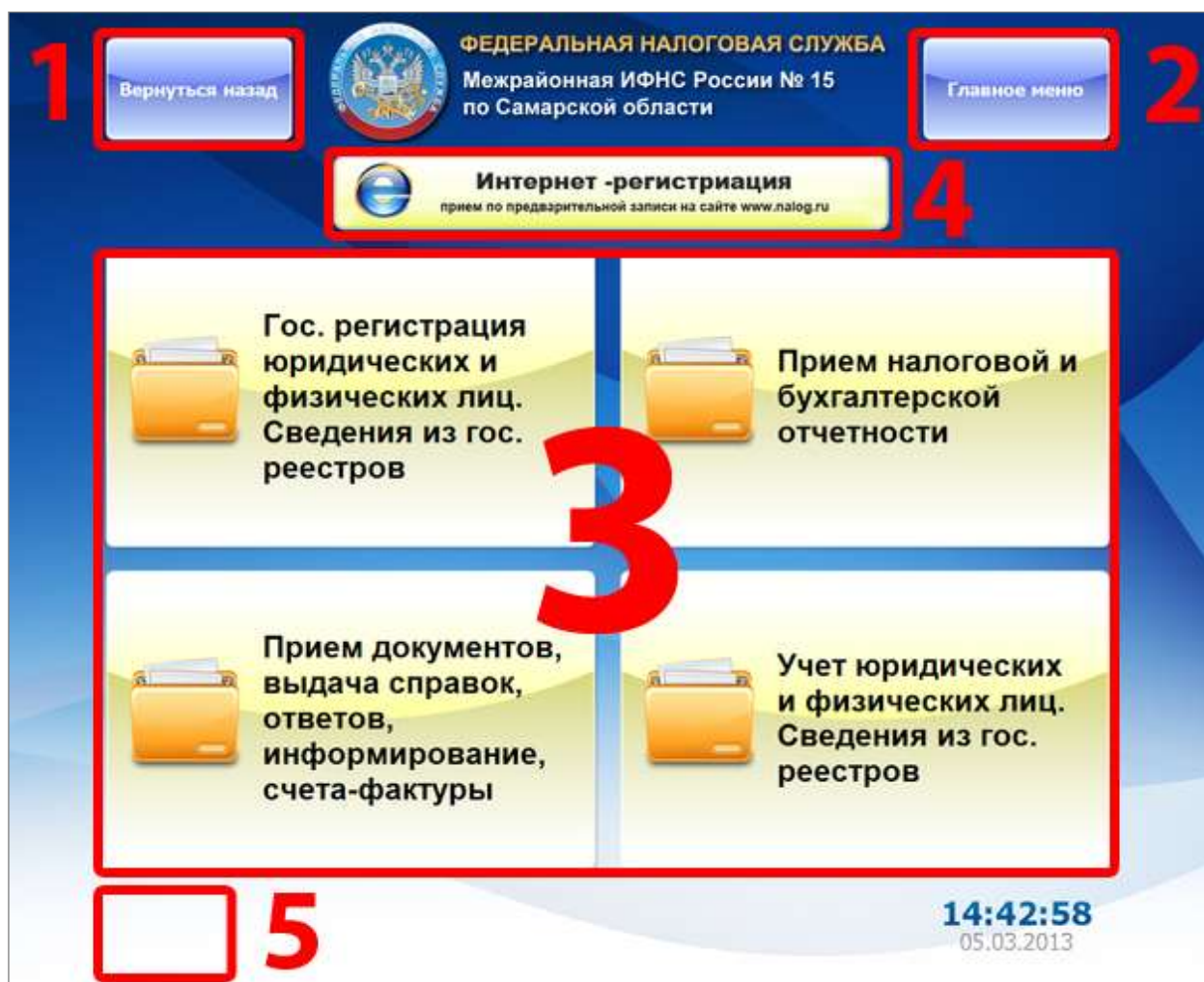


рис. 9 Экран сенсорного терминала

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



При запуске терминала на экран автоматически выводится пользовательское меню. В нем можно выделить несколько основных элементов управления.

Основная рабочая область – цифра 3 на рис 9.

В этом месте отображаются кнопки и вкладки, которые были записаны администратором системы. Все кнопки услуг располагаются внутри рабочей области. Ширина и высота кнопок устанавливается автоматически в зависимости от их количества. Логотип сверху над рабочей областью может быть изменен в файле logo.png, который располагается в директории программы SUO. Визуальное отображение кнопок, размер шрифта и цвет можно поменять из меню настроек (см. раздел **Системные настройки**).

Сервисные кнопки “НАЗАД” и “ГЛАВНОЕ МЕНЮ” – цифры 1,2 на рис 7.

Выполняют функцию навигации по меню терминала. В случае бездействия пользователя в течение 30 секунд, автоматически осуществляется переход в главное меню.

Кнопка Интернет-регистрации – цифра 4 на рис 7.

Включается опционально при наличии сервера Интернет-регистрации.

Клиент нажимает кнопку Интернет-регистрации, если ранее на сайте он получил код.

В появившемся окне введите полученный ранее при Интернет-регистрации десятизначный код. Нажмите кнопку ВВОД. Если код верный, вы получите талон электронной очереди.

Дата приёма:	20.09.2012
Время приёма:	11:00
PIN-код	0000-6573

Распечатать

Введите PIN-код:

1234 - 5678

1 2 3 4 5

6 7 8 9 0

Очистить

Ввод

рис. 10 Окно ввода кода Интернет-регистрации

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Кнопка “ВЫХОД” – цифра 5 на рис 7.

Позволяет администратору системы выйти в меню настроек и режим редактирования СУО. Для выхода требуется ввести код администратора. По умолчанию код – **6273**

Кнопочный регистратор



Самый простой вид регистратора, используется при отсутствии возможности установить сенсорный терминал.

Для работы используются только цифровые кнопки от 1 до 8

Каждая цифра соответствует номеру очереди в которую будет направлен клиент. Названия очередей отображаются в основной программе в правом окне.

Работа с устройством производится по линии связи RS-485

После нажатия на кнопку регистратора распечатывается талон.

Программный регистратор



В отдельных случаях может потребоваться установка дополнительных точек регистрации клиентов в “ручном” режиме непосредственно сотрудником.

В данном случае администратор зала использует программное меню регистрации на своем рабочем месте и распечатывает талоны СУО со своего рабочего места. Используется настольный термопринтер.

Данная схема работы может быть совмещена с другими и служить в качестве дополнения или резерва. Также она полезна в ситуациях, когда клиенту перед постановкой в очередь требуется дополнительное обслуживание, заполнение бланков, консультации и др.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

Общее описание



рис. 11 Экран управляющей программы

В окне управляющей программы располагаются следующие элементы:

Программные модули СУО - цифра 1 на рис. 11.

Отображает элементы доступные для запуска в текущей конфигурации. Каждая иконка открывает доступ к дополнительному программному модулю СУО. Эти компоненты могут быть дополнены или изменены при обновлении СУО, при этом можно разграничить права пользователей исключая из их доступа функции им не предназначенные.

Графические модули СУО - цифра 2 на рис. 11.

Выводит иконки доступных графических компонент, таких как меню регистратора системы либо ТВ-экран, поскольку графическая оболочка данных компонент закрывает всю рабочую область, их активацию следует производить только после окончательной настройки СУО.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Список установленных модулей - цифра 3 на рис. 11.

При успешном запуске СУО в правой части выводится список установленных в системе компонент. В зависимости от роли устройства в СУО этот список может меняться.

Статус системы - цифра 4 на рис. 11.

Отображает текущий статус работы системы.

При успешном запуске статус системы показан как **активна**

В случае проблем с запуском отображается как **ожидание**

Под статусом системы расположен индикатор базы данных и адреса сервера. Если он горит зеленым цветом, значит, подключение прошло успешно, если нет – нужно проверить настройки связи с сервером базы данных.

Настройка конфигурационного файла

Основные настройки пульта производятся в файле **config.ini** он расположен в корневой директории приложения.

Раздел	Параметр	Значение
[DEVICE]	WORKPORT	Номер COM-порта в диспетчере устройств, к которому произведено подключение (по умолчанию=2)
[SERVER]	HOSTNAME	127.0.0.1
[SERVER]	USER	Root
[SERVER]	PASS	Пароль от MySQL пользователя, указанный при установке
[SERVER]	PORT	3306
[SERVER]	BASE	Имя базы MySQL указанное при установке
[SERVER]	DEPART	Имя базы MySQL указанное при установке
[SYSTEM]	TERMINAL	По умолчанию - 1

Более подробно процесс установки и настройка базы данных описан в “**Руководстве интегратора**”. Как правило данные настройки не меняются.

После изменений в файле, необходимо перезапустить управляющую программу.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Настройка системы



Системные настройки

Для входа в меню настроек нажмите кнопку **СИСТЕМНЫЕ НАСТРОЙКИ** в окне программных модулей.

В верхней части окна настроек расположены 4 вкладки, отвечающие за соответствующие разделы настроек (рис. 12).

Изменения вступают в силу после перезагрузки терминала. Далее рассмотрим каждую вкладку в отдельности.

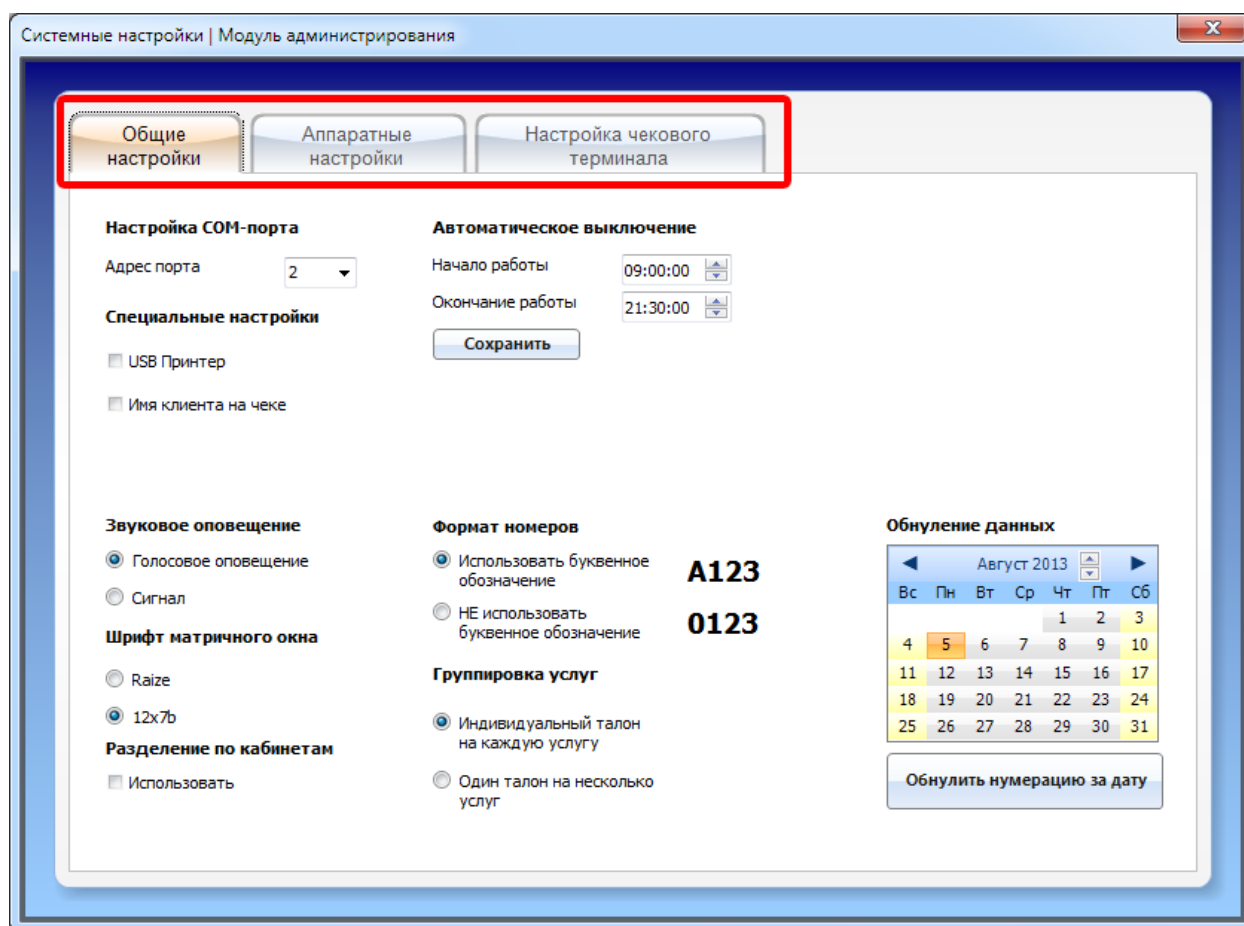


рис. 12 Экран настроек. Вкладка “Общие настройки”

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Общие настройки

Назначение элементов управления вкладки	
Опция	Описание
Адрес COM-порта	Адрес виртуального COM-порта к которому подключена система. Для того чтобы его узнать откройте Кнопка ПУСК – Панель Управления – Диспетчер устройств Далее найдите оборудование UPORT1130 либо MOXA-cp132 (в зависимости от конфигурации вашей системы). Сделайте двойной клик по найденному оборудованию. В настройках оборудования будет указан COM-порт.
USB принтер	Включает принтер для печати талонов.
Имя клиента на чеке	В случае выбора данной опции клиент должен заполнить свое ФИО перед получением талона. Далее ФИО будет распечатано на талоне.
Звуковое оповещений	Выбор типа звукового оповещения при вызове нового клиента. Голосовое оповещение – вызов клиента автоматической речевой системой в формате “Посетитель с номером очереди... пройдите к окну номер ...” Сигнал – еденичный звуковой сигнал
Шрифт матричного табло	Шрифт отображения на малых окнах операторов и большом центральном табло. Выставляется в соответствии с моделью табло.
Автоматическое выключений	Используется для принудительного выключения управляющей программы и автоматического включения. Значения параметров Начало работы и Окончание работы выбираются соответственно за 15 минут до фактического начала работы и за 15 минут после фактического окончания работы. Также при использовании этого параметра убедитесь что запущен сервис loader.exe из корневой директории СУО
Формат номеров	Устанавливает стиль нумерации в системе. При использовании буквенного обозначения каждой функции присваивается буква латинского алфавита, которая печатается на талоне, используется при вызове клиента. В данном случае на каждую букву будет вестись отдельная очередь А1, А2, А3....В1,В2,В3 и т.д. (т.о. на каждую букву может быть выдано 999 талонов) Во втором случае талоны на всех функциях будут нумероваться последовательно 1,2,3.... , нумерация ограничена 9999 (или больше при соответствующем разрешении устройств индикации) Следует отметить, что в системах с сегментной индикацией табло возможен только безбуквенный вид нумерации.
Обнуление данных	Принудительное обнуление данных за указанную дату.
Группировка услуг	Данная настройка активирует множественный выбор услуг посетителем. Клиент в меню выбора услуг может указать несколько услуг, при этом в номере талона будет указан только ОДИН номер, с этим номером клиент будет вызван ко всем операторам, оказывающим выбранные услуги. Если клиент обслуживается по множественному талону, то он не будет приглашен к следующему оператору до тех пор пока не закончится обслуживание по текущей

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



	операции. В статистике учитываются все обращения и услуги которые получил клиент, однако номер талона закреплен одинаковый.
Распределение по кабинетам	Используется в случае группировки нескольких специалистов в одном кабинете обслуживания. Клиент будет приглашен в соответствующий кабинет, после этого будет объявлен номер оператора для обслуживания. При выбранной настройке также изменяется дизайн центрального табло. Данную настройку рекомендуется выставлять только по необходимости.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ruwww.suo-rost.ru

Аппаратные настройки

Следующая вкладка отвечает за конфигурацию LED устройств в системе (малые окна операторов, центральные табло)

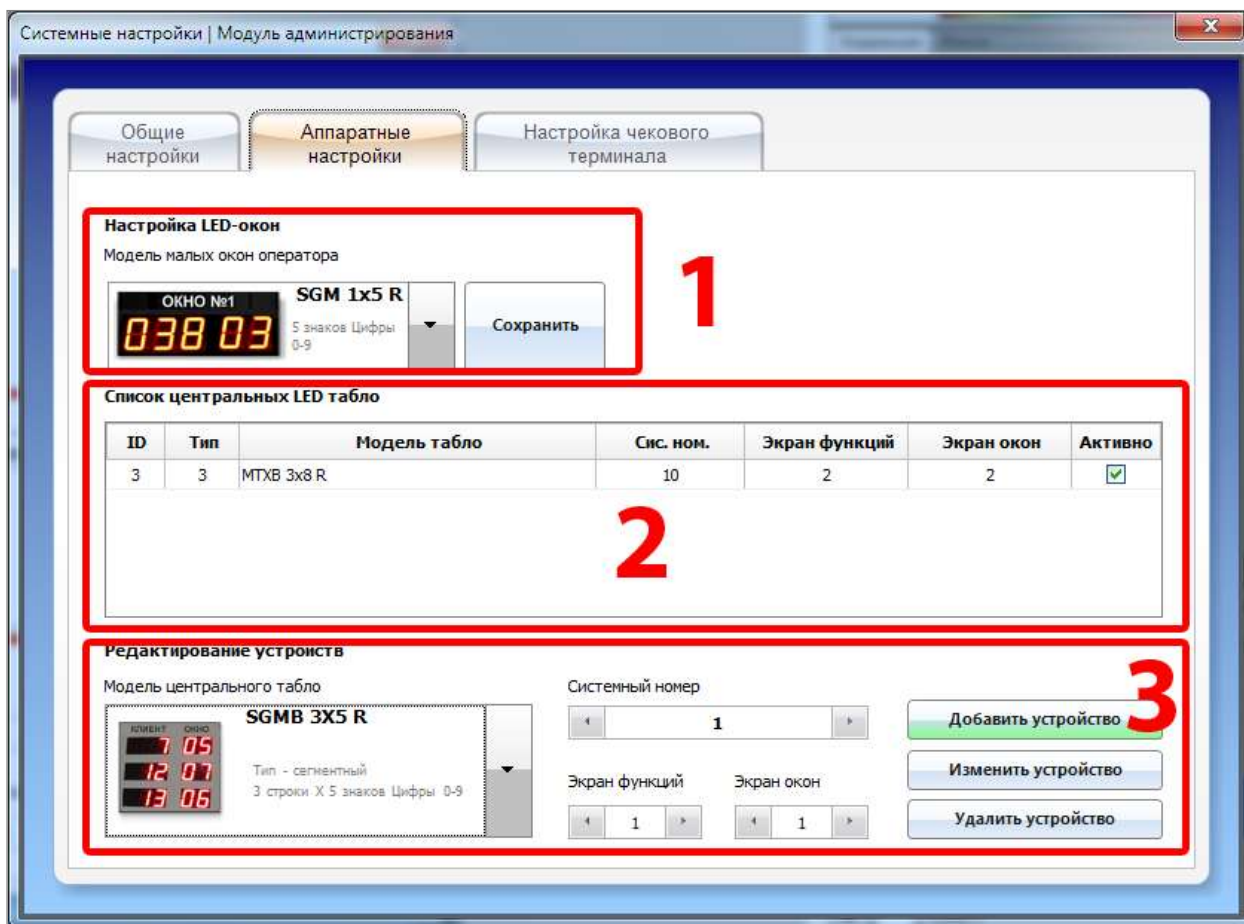


рис. 13 Экран настроек. Вкладка “Аппаратные настройки”

1 - Настройка малых окон оператора. Как правило устройство имеют одинаковую конфигурацию на всех рабочих местах, из списка меню нужно выбрать подходящую и нажать кнопку **СОХРАНИТЬ**.

2 – Список центральных табло. Редактируется кнопками из блока 3. Маркер **Активно** позволяет включать или выключать табло из работы системы

3 – Блок настройки центрального табло. **Системный номер** устройства указан на его корпусе.

Параметры **Экран функций** и **Экран окон** позволяют выводить дифференцированное изображение на разные табло (на разных этажах, в разных залах ожидания и т.д.) в привязке к функциям либо рабочим местам. По умолчанию значения - 1

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Настройка чекового терминала

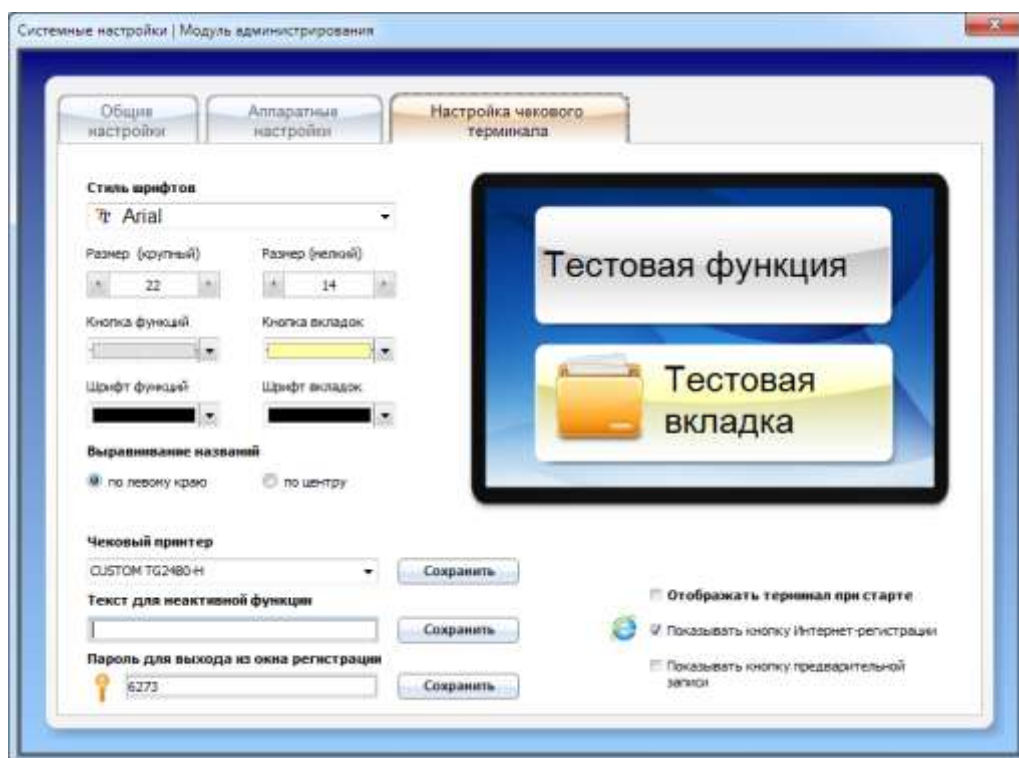


рис. 14 Экран настроек. Вкладка “Настройка чекового терминала”

Назначение элементов управления вкладки	
Опция	Описание
Стиль шрифта	Стиль визуального отображения шрифта
Размер (крупный)	Шрифт при малом числе элементов меню
Размер (мелкий)	Шрифт при большом числе элементов меню
Кнопка функций	Цвет кнопки функций (постановка в очередь)
Кнопка вкладок	Цвет кнопки вкладок, объединяющий несколько вложенных элементов
Шрифт функций	Шрифт кнопки функций
Шрифт вкладок	Шрифт кнопки вкладок
Выравнивание названий	Выравнивание текста внутри кнопки
Текст для неактивной функции	Текст отображаемый на экране при попытке зарегистрироваться в отключенную функцию
Пароль для выхода из окна регистрации	Пароль, запрашиваемый при выходе из пользовательского меню чекового терминала. (кнопка 5 – рис. 9)
Отображать терминал при старте	Автоматическое включение пользовательского меню при запуске программы.
Показывать кнопку Интернет-регистрации	Отображение кнопки Интернет-регистрации в меню терминала.
Показывать кнопку предварительной записи	Отображение кнопки предварительной записи в меню терминала.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Редактирование функций



Настройка функций

Основным рабочим элементом СУО являются оказываемые посетителям услуги (функции). Для их настройки откройте меню **НАСТРОЙКА ФУНКЦИЙ**

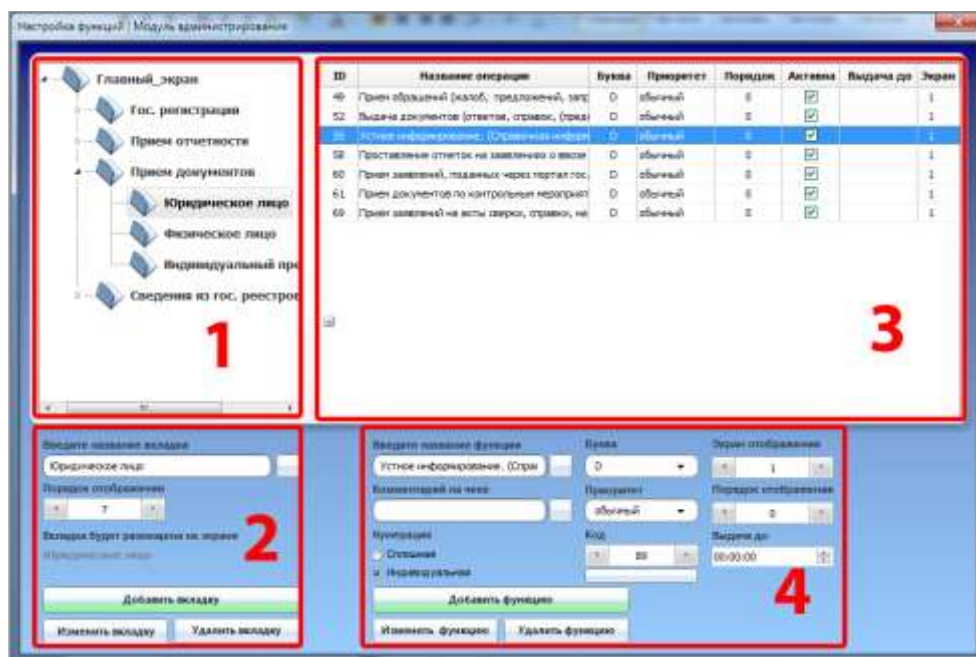


рис. 15 Экран “Настройки функций”

В сенсорном регистраторе все функции отображаются непосредственно на экране. Клиент будет направлен в ту очередь, на которую он нажмет.

Список в левой части (Цифра 1 рис.14) показывает вкладки (группы, объединяющие несколько операций).

По умолчанию все вкладки расположены на Главном экране, если необходимо добавить новую вкладку:

- 1) Нажмите левой кнопкой мыши на списке вкладок для выбора уровня вложенности, для размещения на Главном экране, выберете Главный экран
- 2) Введите имя новой вкладки
- 3) Установите порядок отображения на экране, чем меньше число – тем выше будет располагаться вкладка
- 4) Нажмите кнопку **ДОБАВИТЬ НОВУЮ ВКЛАДКУ**

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Список в правой части экрана (Цифра 3 рис.14) показывает функции, которые расположены на данной вкладке.

Для каждой функции задаются следующие свойства:

Свойства функций	
Опция	Описание
Название функции	Название функции для отображения на терминале, статистики и др.
Приоритет функции	Для каждой функции можно назначить приоритет выполнения. Это означает, что более важные операции будут выполняться в первую очередь, менее значимые после них. К примеру: если есть 2 функции, одна с обычным приоритетом, другая – с максимальным, то сначала будут обслужены все клиенты функции с максимальным приоритетом, после этого клиенты функции с обычным.
Буква	Буквенное обозначение функции. Отображается на табло и произносится при вызове клиента.
Порядок нумерации	<p>Функции с выбранной вкладкой сплошная нумерация имеют номера в одной общей группе. Все номера талонов выдаются по возрастанию. Этот тип нумерации используется при использовании табло без буквенных символов.</p> <p>Функции с выбранной вкладкой индивидуальная нумерация все начинаются с 1, но имеют различные буквенные обозначения. Это основной тип нумерации.</p> <p><i>При количестве посетителей до 1000 чел./день рекомендуется использовать сплошную нумерацию. При количестве посетителей свыше 1000 чел./день – индивидуальную нумерацию.</i></p> <p>Данная настройка меняется централизованно из меню Общих настроек (стр. 23)</p>
Комментарии на чеке	Дополнительный комментарий для клиента на чеке с привязкой к конкретной операции.
Порядок отображения	Распределяет кнопки по экрану терминала. Кнопки с меньшим значением располагаются выше на экране.
Выдача талонов до	Ограничивает выдачу талонов временным барьером. После данного времени талоны на выбранную функцию распечатываться не будут до следующей даты
Экран отображения	Позволяет дифференцировать вывод на центральное табло вызываемых клиентов.
Код	Код для синхронизации с сервисом Интернет-записи

Добавление и редактирование операций производится с помощью соответствующих кнопок управления (Цифра 4 рис. 14).

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



ДОБАВИТЬ – добавляет новую кнопку функций на экран

УДАЛИТЬ – удаляет выбранную кнопку с экрана

ИЗМЕНИТЬ – изменяет параметры выбранной функции

Прежде чем добавлять операцию, удостоверьтесь, что вы выбрали вкладку для ее размещения в столбце слева.

Вы можете включать и выключать операции, из работы выбрав флажок **АКТИВНА**.

ID	Название операции	Буква	Приоритет	Порядок	Активна
103	Консультации	A	обычный	3	<input checked="" type="checkbox"/>
104	Прием заявлений	C	высокий	2	<input checked="" type="checkbox"/>
112	Документы	B	обычный	2	<input checked="" type="checkbox"/>

рис. 16 Экран “Настройки функций”

При редактировании рекомендуется не удалять старые кнопки, а делать их неактивными, в этом случае они не будут отображаться на экране выбора услуг, однако в статистике они будут по –прежнему фигурировать.

Операции, не отмеченные флажком, будут недоступны для операторов, однако могут быть введены в эксплуатацию позднее.

Выдача талонов до – устанавливает время после которого талоны перестают выдаваться, при этом обслуживание клиентов продолжается. Более детально время приема по каждой из функций можно настроить в модуле **РАСПИСАНИЕ РАБОТЫ**

Список функций может обновляться централизованно при использовании протокола SOAP либо при обновлении с WEB-сервера.

Данная опция, оговаривается с Заказчиком заранее. При этом настройка КОД в блоке редактирования отвечает за внутренний номер услуги в системе оператора.

После завершения редактирования функций следует проверить актуальность расписания работы каждой функции.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Расписание работы



Расписание работы

Для каждой функции можно задать интервал в течение которого будет производиться выдача талонов. Можно установить единые, либо индивидуальные графики работы на каждый день недели.

рис. 17 Экран “Расписание работы системы”

Опция	Описание
Работа с	Время с которого начинается выдача талонов
Работа до	Время окончания выдачи талонов, при этом СУО может продолжать обслуживать уже зарегистрированных клиентов
Перерыв с	Начало перерыва (талоны не выдаются)
Перерыв до	Конец перерыва (талоны продолжают выдаваться)
Лимит талонов	Максимально число талонов в день по данной операции
Лимит на запись	Максимально число талонов по Интернет-записи для данной операции

На вкладке **ПО УМОЛЧАНИЮ** можно задать значения сразу **для всех функций и дней**. После изменения настроек нажмите кнопку **ЗАДАТЬ ЗНАЧЕНИЯ**

Расписания на каждый день недели заполняются аналогичным образом.

Следует помнить, что общие настройки при сохранении переписывают индивидуальные значения дней недели.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Расписание работы системы | Модуль администрирования

Расписание работы системы

По умолчанию **Сообщения** Понедельник Вторник Среда Четверг Пятница Суббота Воскресенье

Заголовок	Комментарий
Выдача талонов закончена!	
Выдача талонов еще не начата	
Выдача талонов сегодня не производится	Вы можете получить услугу в другой день
Идет перерыв	Идет перерыв!
Код интернет-записи не найден	
Дата интернет-записи не совпадает	
Время интернет-записи просрочено	
Время интернет-записи не подошло	

Сохранить

рис. 18 Экран "Расписание работы системы"

Для сообщений об окончании времени выдачи талонов, а также других сервисных сообщений доступно редактирование во вкладке **СООБЩЕНИЯ**.

1 **Выдача талонов сегодня не производится!**

2 **Вы можете получить услугу в другой день**

рис. 19 вид сообщения

- 1 – Заголовок сообщения
2 – Комментарий сообщения.

Комментарий может быть пустым, заголовок сообщения должен быть заполнен.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ruwww.suo-rost.ru

Настройка окон



Рабочие места

Для каждого оператора можно назначить одну или несколько исполняемых функций. Важно правильно распределить выполняемые функции по рабочим местам, чтобы на каждую функцию был назначен как минимум 1 оператор.

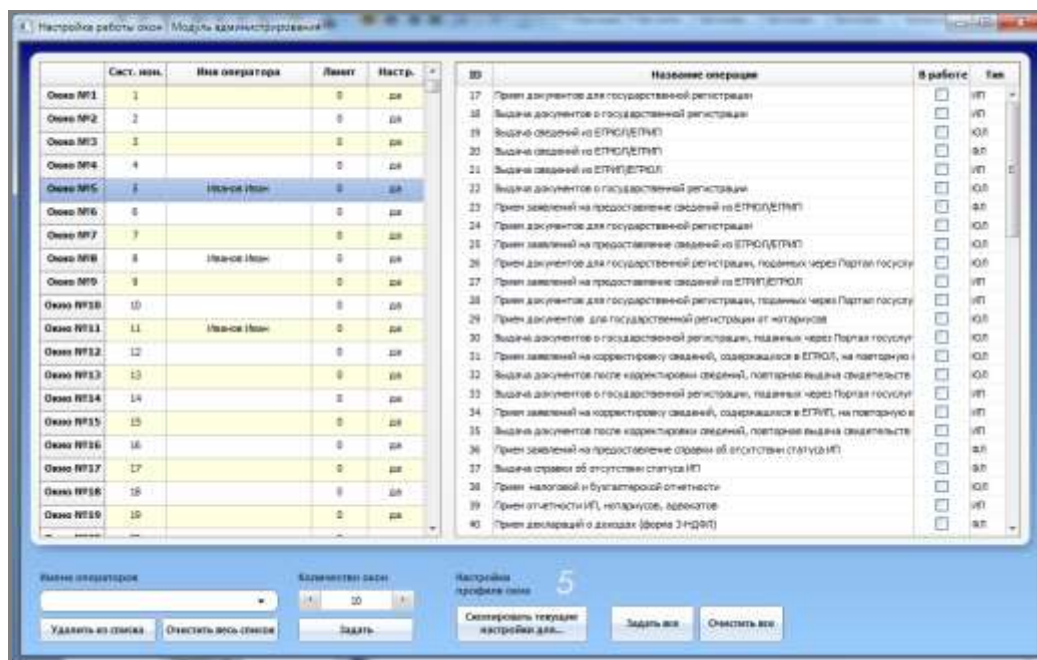
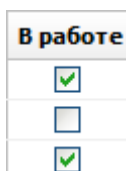


рис. 20 Экран “Настройка работы окна”



Выберете в левой части окна окно для редактирования. Справа будут отображены доступные функции.

Если нужно включить данную функцию – поставьте отметку **В РАБОТЕ**, если отметка не проставлена оператор не будет обслуживать данную функцию.

Для выбора всех доступных функций используйте кнопку **ЗАДАТЬ ВСЕ**, для отмены выбора – **ОЧИСТИТЬ ВСЕ**. Изменения вступают в силу сразу после применения.

Можно скопировать настройки **выбранного** оператора с помощью кнопки **СКОПИРОВАТЬ ТЕКУЩИЕ НАСТРОЙКИ ДЛЯ...** такие же функции будут включены в работу выбранного оператора

Каждому окну можно задать имя оператора, для этого дважды щелкните на колонке **ИМЯ ОПЕРАТОРА** в строке нужного окна. При наличии оператора в выпадающем списке выберите его или, при необходимости, введите имя с клавиатуры.

В нижней части окна можно управлять списком имен операторов.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



УДАЛИТЬ ИЗ СПИСКА ИМЕН – удаляет выбранное имя из списка

ОЧИСТИТЬ ВСЕ СПИСОК ИМЕН – очищает все имена, в списке

Данные кнопки не удаляют окна из системы, а только очищают список имен

Свойства рабочего места	
Опция	Описание
С.Ном.	Номер, закрепленный за малым окном оператора системы, как правило, совпадает с номером окна. Не следует менять эту опцию без согласования с производителем.
Имя оператора	Имя текущего оператора за рабочим местом, в процессе работы операторы могут менять свои рабочие места. В пульте оператора они должны выставить соответствующее значение при выборе из списка имен.
Лимит	Устанавливает минимальное число людей в очереди которое нужно для того чтобы данный оператор включился в работу. (По умолчанию = 0). При этом учитываются реально выполняемые оператором функции и посетители в других очередях не берутся в расчет, т.к. данный оператор не может с ними работать.
Нстр.	Показывает наличие возможности самонастройки списка выполняемых функций оператором. (стр. 12) ДА – может редактировать список самостоятельно. НЕТ – не может Этот параметр может выставить только администратор.
Группа	Объединение нескольких рабочих мест в одном кабинете. При использовании данного параметра необходимо выставить параметр РАЗДЕЛЕНИЕ ПО КАБИНЕТАМ в системных настройках.
Каб.	Персональный номер для озвучке. Используется когда номер окна не совпадает с фактическим наименованием кабинета для вызова. <i>(К примеру рабочее место №1 располагается в кабинете №101, следовательно параметр КАБ. Должен быть равен 101)</i>
Озвучка	Позволяет выбрать формат приглашения посетителя: <ul style="list-style-type: none"> • К окну • В кабинет • К оператору • К стойке

Количество окон

◀ 10 ▶

Задать

КОЛИЧЕСТВО ОКОН – опция позволяющая менять первоначальное количество окон в системе, при задании нового числа окон все старые настройки будут уничтожены, также необходимо заново расставить список выполняемых операций.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Редактор талонов



Данная вкладка позволяет редактировать вид талона при распечатке.

Редактор талонов

рис. 21 Экран “Редактор талонов”

Опции печати талона	
Опция	Описание
Заголовок талона	Текст. Выводит в качестве заголовка произвольный текст.
	Изображение. Выводит в качестве заголовка произвольное изображение. Для смены изображения нажмите кнопку ВЫБРАТЬ ИЗОБРАЖЕНИЕ и укажите файл разрешения *.png, *.jpg, *.jpeg
Отображать название операции	Выводит на талоне название операции по которой бал напечатан талон
Отображать число клиентов в очереди	Выводит на талоне текущее число клиентов, ожидающих вызова по выбранной функции.
Среднее время ожидания	По всем функциям. Выводит на талоне среднее время ожидания вызова на текущий момент по всему отделению.
	По каждой функции. Выводит на талоне среднее время ожидания вызова на текущий момент по выбранной функции.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



ФИО клиента	Выводит дополнительное меню на экран сенсорного терминала для ввода клиентом своих данных. Они будут напечатаны на талоне для контроля оператором системы.
Дополнительный текст внизу талона	Любой произвольный текст для печати внизу талона. Может быть персональным для каждой функции, для этого необходимо указать его в разделе НАСТРОЙКА ФУНКЦИЙ



В качестве печатающего устройства используется встроенный термопринтер CUSTOM.

Для работы рекомендовано использовать бумагу толщиной 80 мм с плотностью 70 г/м²

Диаметр намотки – 80-150 мм

рис. 22 Макет талона

ООО «РОСТ-ЭЛЕКТРО»

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Настройка ТВ-экрана



Настройка ТВ-экрана

Производит настройку отображения информации на центральном ТВ-табло. В зависимости от конфигурации СУО может использоваться несколько дублирующих табло с одинаковой или с дифференцированной информацией

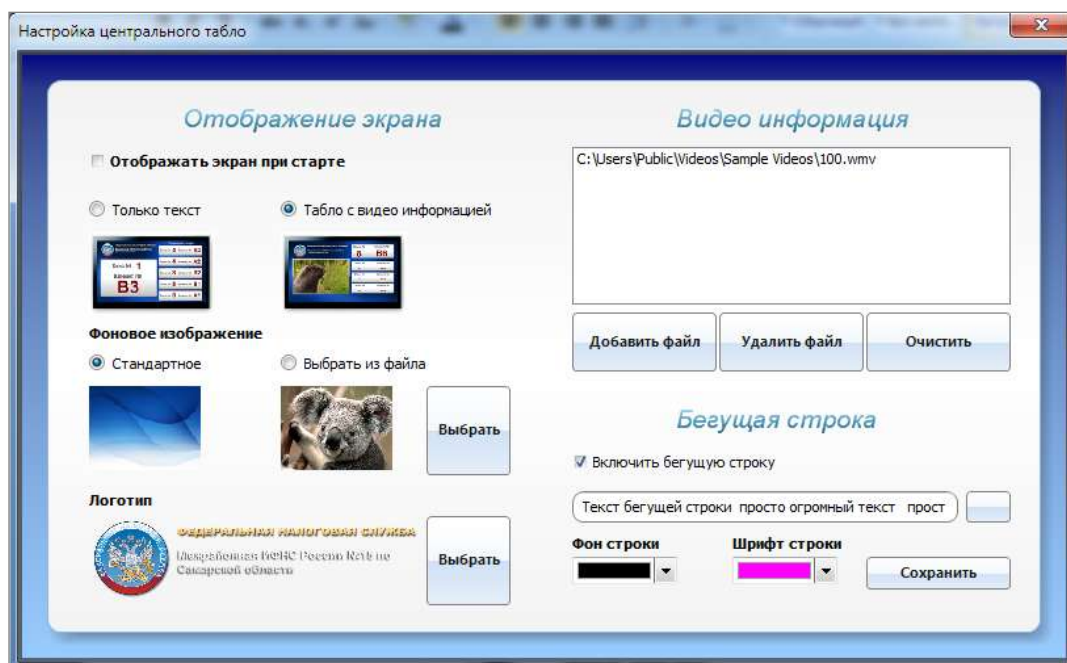


рис. 23 Экран “Настройка центрального табло”

Возможны различные варианты компоновки информации на экране.

ТОЛЬКО ТЕКСТ – отображение вызываемых клиентов в режиме скроллинга, центральное поле показывает текущего вызываемого клиента.

ТАБЛО С ВИДЕОИНФОРМАЦИЕЙ – отображение вызываемых клиентов в режиме скроллинга, центральное поле воспроизводит видеоролики различных форматов (WMV, AVI, MPG, MPEG). Ролики воспроизводятся из списка воспроизведения, расположенного справа.

ОТОБРАЖАТЬ ЭКРАН ПРИ СТАРТЕ – автоматически показывает экран ТВ-табло при запуске программы

ФОНОВОЕ ИЗОБРАЖЕНИЕ – устанавливает фоновое изображение центрального табло.

ЛОГОТИП – устанавливает логотип центрального табло.

БЕГУЩАЯ СТРОКА – редактирование бегущей строки внизу экрана

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Мониторинг работы



Позволяет в режиме реального времени осуществлять контроль над работой в отделении. Показывается текущий статус рабочих мест и загруженность очереди.

Мониторинг работы

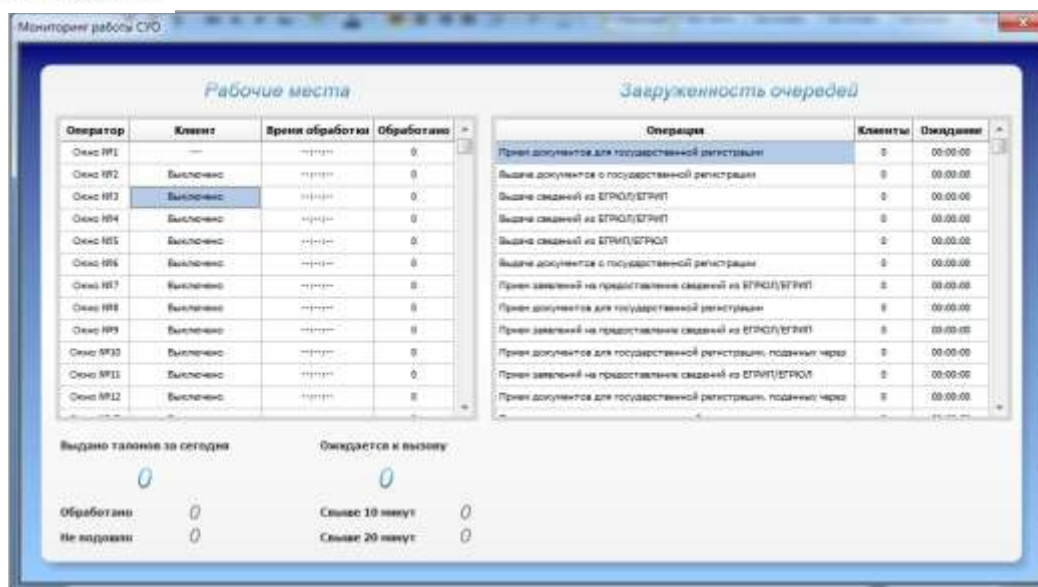


рис. 24 Мониторинг работы СУО

В окне слева отображаются статусы рабочих мест операторов.

КЛИЕНТ – Показывает находится ли на обслуживании клиент или окно в выключенном состоянии.

ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ – Текущее время работы с клиентом, начиная с момента вызова к оператору.

ОБРАБОТАНО – число обработанных за сегодняшний день клиентов

В окне справа отображается текущая загруженность очереди.

ОПЕРАЦИЯ – название операции

КЛИЕНТЫ – количество клиентов, ожидающих вызова.

ОЖИДАНИЕ – максимальное время ожидания клиентов в выбранной очереди

ВЫДАНО ТАЛОНОВ ЗА СЕГОДНЯ – общее количество выданных талонов

ОБРАБОТАНО – число обработанных клиентов за текущий день

НЕ ПОДОШЛО – число не подошедших клиентов за текущий день

ОЖИДАЕТСЯ К ВЫЗОВУ – число клиентов ожидающих вызова

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



СТАТИСТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ



Статистический модуль является одним из ключевых элементов всего комплекса электронной очереди, с помощью грамотного анализа и обработки статистических данных администратор системы может производить точную настройку работы СУО.

Модуль может быть установлен на различных рабочих местах в отделении.

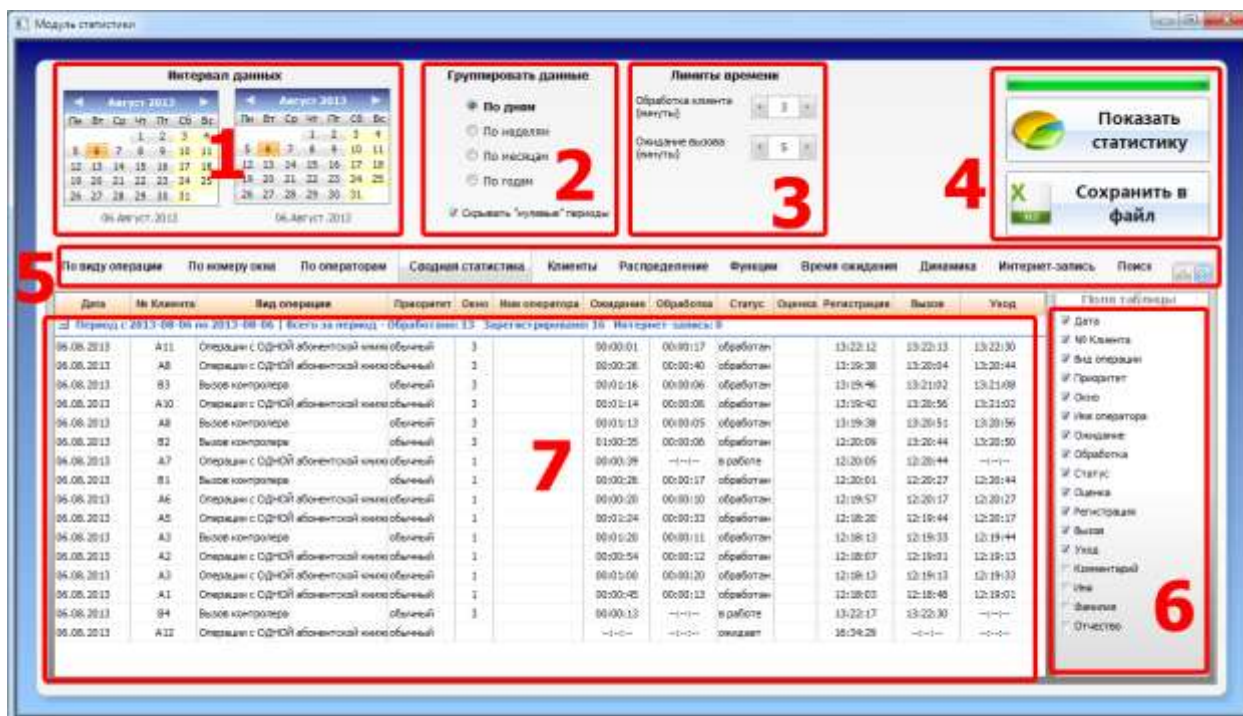


рис. 25 Экран “Модуль статистики”

Основные элементы окна “Модуль статистики”		
№	Название	Описание
1	Период данных	Задаёт период, по которому будет произведена выборка данных. Возможна установка любых значений, начиная с даты запуска системы в работу. Для получения данных за один день, установите начало и конец периода на одну дату.
2	Группировка данных	<p>Для вывода данных можно установить различные периоды группировки данных.</p> <ul style="list-style-type: none"> По дням (по часам внутри дня) По неделям По месяцам По годам <p>При этом суммарные значения будут показаны для каждого выбранного периода, при этом возможна детализация данных из списка без</p>

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



		дополнительных выборок.
3	Лимиты времени	Устанавливает максимально допустимое время ожидания клиентом вызова и времени работы оператора с клиентом. При превышении данного значения, в статистике отобразится количество превышений. Данный показатель действует для всех таблиц статистики одновременно.
4	Формирование отчетов	<p>ПОКАЗАТЬ СТАТИСТИКУ Производит выборку данных и их группировку, результаты будут показаны в соответствующем окне.</p> <p>СОХРАНИТЬ В ФАЙЛ Сохраняет текущую таблицу результатов в файл XLS для работы в MS Excel. Далее таблица может быть отредактирована или распечатана на принтере.</p>
5	Таблицы отчетов	<p>Позволяет “на лету” менять формат сортировки данных. Данные можно отсортировать по следующим параметрам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • По виду операции. За основу берется название операции, и подсчитываются суммарные данные по каждому периоду. • По номеру окна. За основу берется индивидуальный номер окна, данные суммируются по каждому окну за период • Сводная таблица. Последовательно выводит всех клиентов, обслуженных системой за день. Для каждого посетителя вычисляется Время прихода, Время ожидания, Время обработки, время завершения обслуживания, имя оператора осуществлявшего прием, номер окна, ФИО клиента. При наличии пультов оценки качества выставляется оценка и комментарии. • График загруженности. Графическое отображение суммарного числа клиентов за день • График распределения. Графическое отображение распределения посетителей по номеру окна, осуществляющего прием. Данные суммируются за весь период статистики. • Время ожидания. Линейный график изменения среднего времени ожидания вызова клиентом и полного времени обработки (ожидание вызова + время обработки). Результат представлен в минутах. • Интернет-регистрация. Выводит список записавшихся через Интернет посетителей за весь выбранный период. • Поиск. Поиск посетителя по номеру Интернет-регистрации или ФИО. Используется при возникновении конфликтных ситуаций для выяснения факта регистрации посетителя в системе.
6	Поля таблицы	Добавляет или удаляет поля из таблицы отображения данных для наилучшего представления таблицы. Также отключенные поля не будут выгружаться в файл статистики.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ruwww.suo-rost.ru

7	Основное окно результатов	Здесь отображаются все данные полученные за выбранный диапазон времени. Для удобства восприятия можно исключить “нулевые периоды”, те даты за которые не производился прием посетителей из итогового отчета.
---	----------------------------------	--

Порядок формирования статистики

1) *Определите интервал данных*

Для получения статистики за определенный период времени выберите границы диапазона, отмеченные метками “начало периода”, “конец периода”. (Цифра 1 – рис.25)

Для получения статистики за один день выберите одинаковые даты диапазона, отмеченные метками “начало периода”, “конец периода”. (Цифра 1 – рис.25)

2) *Определите формат группировки данных*

Выберете желаемый формат группировки данных. (Цифра 2 – рис.25) Суммарные значения будут пересчитаны для нового формата. Опция **скрыть “нулевые” периоды** позволяет не отображать дни без обслуженных посетителей.

3) *Определите лимиты времени обслуживания и ожидания*

Для контроля эффективности работы персонала удобно использовать лимиты времени обслуживания. При превышении заданного времени в статистике будет учтено количество превышений лимита по каждому оператору, рабочему месту или функции. При значении равном 0 данный параметр не учитывается. ”. (Цифра 3 – рис.25)

4) *Формирование таблицы*

Для формирования таблицы нажмите кнопку **ПОКАЗАТЬ СТАТИСТИКУ** (Цифра 4 – рис.25)

5) *Сортировка данных*

После формирования вам доступны все возможные отчеты, переключени между ними можно осуществлять с помощью панели отчетов (Цифра 5 – рис.25). При этом, выгрузка файла будет осуществляться на основании выбранной в данный момент таблицы.

6) *Уточнение полей таблицы*

Статистический модуль SUO-ROST предоставляет широкий набор данных для анализа работы СУО, однако иногда бывает полезно исключить некоторые поля отчетов для фокусировки на некоторых элементах. С помощью панели **ПОЛЯ ТАБЛИЦЫ** (Цифра 6 – рис.25) возможно добавление и удаление различных полей отчета.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



7) Таблица отчетов

В таблицу заносятся все данные в соответствии с выбранными параметрами отображения.

Данные в таблице группируются по периодам, можно свернуть либо развернуть статистику нажатием символа “+” / “-”

Для сворачивания/разворачивания всех дней дважды щелкните по заголовку.

По виду операции		По номеру окна		Сводная статистика		График загруженности		Распределение	
Окно	Вид операции	Имя оператора	№ Клиента	Время ожидания	Время обработки	Оценка	Статус	Регист	
+ 26.02.2013 Всего за день: 19 клиентов обработано: 15 отложено: 1 сброшено: 1									
+ 28.02.2013 Всего за день: 24 клиентов обработано: 19 отложено: 0 сброшено: 0									
- 01.03.2013 Всего за день: 45 клиентов обработано: 41 отложено: 0 сброшено: 0									
8	Прием обращений (жалоб,	Иванов Иван	D2	04:22:15.	00:00:50.		обработан	10:05	
8	Прием документов на выд	Иванов Иван	E2	04:17:24.	00:00:07.		обработан	10:04	
8	Подтверждение сдачи отч	Иванов Иван	C3	04:17:37.	00:04:51.		обработан	10:04	
8	Прием обращений (жалоб,	Иванов Иван	D1	04:16:40.	00:00:57.		обработан	10:04	
8	Прием документов для гос	Иванов Иван	B13	00:00:32.	00:00:04.		обработан	9:58	

Внутри таблицы возможна сортировка по выбранным значениям. Для этого щелкните по заголовку поля. Данные будут отсортированы в порядке возрастания. Повторный щелчок отсортирует данные в порядке убывания.

По виду операции		По номеру окна	По операторам	Сводная статистика		Клиенты	Распределение	Функции	Время ожидания	
Дата	№ Клиента	Вид операции	Приоритет	Окно	Имя оператора	Ожидание	Обработка	Статус	Оценка	Регистрация
Период с 2013-08-06 по 2013-08-06 Всего за период: обработано: 13 Зарегистрировано: 16 Интернет-запись: 0										
06.08.2013	B3	Вызов контролера	обычный	3		00:01:16	00:00:06	обработан		13:19:46
06.08.2013	A8	Вызов контролера	обычный	3		00:01:13	00:00:05	обработан		13:19:38
06.08.2013	B2	Вызов контролера	обычный	3		01:00:35	00:00:06	обработан		12:20:09
06.08.2013	B1	Вызов контролера	обычный	1		00:00:26	00:00:17	обработан		12:20:01
06.08.2013	A3	Вызов контролера	обычный	1		00:01:20	00:00:11	обработан		12:18:13
06.08.2013	B4	Вызов контролера	обычный	3		00:00:13	--:--:--	в работе		13:22:17
06.08.2013	A11	Операции с ОДНОЙ абонентской книжкой	обычный	3		00:00:01	00:00:17	обработан		13:22:12
06.08.2013	A8	Операции с ОДНОЙ абонентской книжкой	обычный	3		00:00:26	00:00:40	обработан		13:19:38
06.08.2013	A10	Операции с ОДНОЙ абонентской книжкой	обычный	3		00:01:14	00:00:06	обработан		13:19:42
06.08.2013	A7	Операции с ОДНОЙ абонентской книжкой	обычный	1		00:00:39	--:--:--	в работе		12:20:05

Поля таблицы могут перемещаться для этого зажмите заголовок поля левой кнопкой мыши и перетащите его на новую позицию

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Мастер отчетов

В данном разделе вы можете выгрузить статистические данные в файл EXCEL для дальнейшего использования.

Выберете период отчетности

Период формирования отчетности

Март 2012

Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Начало периода

Март 2012

Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Конец периода

Далее укажите тип сортировки данных по оси Y

Сортировка по... (Ось Y)

☒ По датам ☐ По функциям ☐ По окнам

Далее укажите параметры отчета и наличие граф (Общее число клиентов, среднее время ожидания, среднее время обработки и т.д.)

Поля отчета

<input checked="" type="checkbox"/> Зарегистрировано (посетителей)	<input type="checkbox"/> Зарегистрировано (посетителей)	<input type="checkbox"/> Зарегистрировано (посетителей)
<input checked="" type="checkbox"/> Обслужено (посетителей)	<input type="checkbox"/> Обслужено (посетителей)	<input type="checkbox"/> Обслужено (посетителей)
<input checked="" type="checkbox"/> Не подошло (посетителей)	<input type="checkbox"/> Не подошло (посетителей)	<input type="checkbox"/> Имя оператора
<input checked="" type="checkbox"/> Среднее время обработки	<input type="checkbox"/> Среднее время обработки	<input type="checkbox"/> Полное время работы
<input type="checkbox"/> Среднее время ожидания	<input type="checkbox"/> Среднее время ожидания	<input type="checkbox"/> Среднее время на 1 посетителя
	<input type="checkbox"/> Тип операции	

Выбрать все **Отменить выбор**

По завершению нажмите кнопку **СФОРМИРОВАТЬ ОТЧЕТ**

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Сводная статистика работы СУО												
2													
3	Период с 2013-08-06 по 2013-08-06 Всего за период - Обработано: 13 Зарегистрировано: 16 Интернет-запись: 0												
4	Дата	№ Клиента	Вид операции	Приоритет	Окно	Имя	Ожидание	Обработка	Статус	Оценка	Регистрация	Вызов	Уход
5	06.08.2013	B3	Вызов контролера	обычный	3		00:01:16	00:00:06	обработан		13:19:46	13:21:02	13:21:08
6	06.08.2013	A8	Вызов контролера	обычный	3		00:01:13	00:00:05	обработан		13:19:38	13:20:51	13:20:56
7	06.08.2013	B2	Вызов контролера	обычный	3		01:00:35	00:00:06	обработан		12:20:09	13:20:44	13:20:50
8	06.08.2013	B1	Вызов контролера	обычный	1		00:00:26	00:00:17	обработан		12:20:01	12:20:27	12:20:44
9	06.08.2013	A3	Вызов контролера	обычный	1		00:01:20	00:00:11	обработан		12:18:13	12:19:33	12:19:44
10	06.08.2013	B4	Вызов контролера	обычный	3		00:00:13	---	в работе		13:22:17	13:22:30	---
11	06.08.2013	A11	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	3		00:00:01	00:00:17	обработан		13:22:12	13:22:13	13:22:30
12	06.08.2013	A8	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	3		00:00:26	00:00:40	обработан		13:19:38	13:20:04	13:20:44
13	06.08.2013	A10	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	3		00:01:14	00:00:06	обработан		13:19:42	13:20:56	13:21:02
14	06.08.2013	A7	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	1		00:00:39	---	в работе		12:20:05	12:20:44	---
15	06.08.2013	A6	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	1		00:00:20	00:00:10	обработан		12:19:57	12:20:17	12:20:27
16	06.08.2013	A5	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	1		00:01:24	00:00:33	обработан		12:18:20	12:19:44	12:20:17
17	06.08.2013	A2	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	1		00:00:54	00:00:12	обработан		12:18:07	12:19:01	12:19:13
18	06.08.2013	A3	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	1		00:01:00	00:00:20	обработан		12:18:13	12:19:13	12:19:33
19	06.08.2013	A1	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный	1		00:00:45	00:00:13	обработан		12:18:03	12:18:48	12:19:01
20	06.08.2013	A12	Операции с ОДНОЙ абонентск	обычный			---	---	ожидает		16:34:29	---	---
21													
22													

В появившемся диалоге укажите имя файла отчета и нажмите кнопку **СОХРАНИТЬ**

рис. 26 Пример отчета в файле EXCEL

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ

При завершении рабочего дня проделайте следующие процедуры

- 1) На виртуальном пульте оператора переведите окно в состояние **OFF** нажатием кнопки **ВЫКЛЮЧИТЬ**
- 2) На каждом пульте оператора нажмите кнопку **ВЫХОД**. Убедитесь, что виртуальные пульты оператора выключены.
- 3) Нажмите кнопку **ВЫХОД** на основной программе, если она находится в режиме регистрационного терминала, выйдете из него, введя пароль для выхода. Затем выйдете из самой программы кнопкой **ВЫХОД**.
- 4) Выключите управляющий терминал, используя кнопки **ПУСК-ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ**. **Дождитесь выключения терминала.**
- 5) Отключите электропитание окно оператора от сети 220В. Кнопка выключения находится с тыльной стороны терминала, либо в виде отдельной вилки 220В.

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Не горят одно или несколько малых табло оператора?

- 1) Убедитесь, что на рабочем месте оператора включен виртуальный пульт и имеется вызванный клиент. Вызовите следующего клиента. При отсутствии реакции табло отключите пульт оператора.
- 2) Перезагрузите окна с помощью кнопки включени или вилки 220В. При отключенном пульте оператора на экране табло должны появиться 3 горизонтальных полосы ---. Если полос на экране нет, значит, возможно проблемы с питанием – Проверьте силовой кабель идущий к окнам и автомат питания данной силовой линии.

Не происходит вызов следующего очередного клиента?

- 1) Убедитесь, что пульт оператора включен и индикатор соединения с сервером имеет зеленый цвет.
- 2) Если индикатор красный – перезапустите пульт оператора. Если индикатор попрежнему красный – проверьте работоспособность управляющей программы, а также доступ с ПК оператора к регистрационному терминалу по локальной сети для этого наберите

ПУСК-ВЫПОЛНИТЬ-CMD-enter

PING [ip адрес регистрационного терминала] **ENTER**

При успешном прохождении тесте будет показан результат времени доступа к терминалу, если процедура неуспешна следует проверить параметры локальной сети к которой подключен регистрационный терминал.

Некорректно отображаются символы на табло?

Для работы матричные табло используют собственный набор символов. Проверьте, что на терминале установлены шрифт **12x7b**

Не отображается информация на ЖК-панели?

С помощью ИК-пульта войдите в меню ЖК-панели. Выберите пункт **ИСТОЧНИК СИГНАЛА**. В качестве источника должен быть установлен HDMI- порт. Также можно воспользоваться кнопкой **SOURCE** на ИК-пульте.

ООО “РОСТ-ЭЛЕКТРО”

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru



Отсутствует звук при вызове следующего клиента?

- 1) Проверьте уровень громкости на ЖК-панели, если отсутствует внешняя звуковая система.
- 2) При наличии внешней звуковой системы (системы оповещения), проверьте работоспособность усилителя мощности и уровень сигнала.

Чековый принтер не протягивает термоленту?

Убедитесь в отсутствии обрезков бумаги и постороннего мусора в механизме принтера:

- 1) откиньте вверх крышку принтера потянув за зеленую направляющую бумаги.
- 2) отогните защитный флажок сбоку принтера.
- 3) прочистите вал и отрезной нож.
- 4) закройте механизм принтера проделав в обратном порядке пункты 2-1

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Техническая поддержка пользователей осуществляется

по телефону:

+7 (846) 265-12-92 с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00

по электронной почте:

support@suo-rost.ru с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00

ООО "РОСТ-ЭЛЕКТРО"

443046 г. Самара, ул. Н.Панова, 31

Тел: +7 (846) 265-12-92

Тел: +7 (846) 265-30-28

Email: info@suo-rost.ru

www.suo-rost.ru

