

**Система управления очередью «Кортеж»  
Руководство администратора  
Пульт администратора**

---

### История изменений

Дата	Версия	Описание	Автор

## Содержание

1	Введение .....	4
1.1	Назначение документа.....	4
1.2	Область действия документа .....	4
1.3	Аббревиатуры и сокращения .....	4
2	Текущее обслуживание посетителей .....	5
2.1	Просмотр статистики.....	5
2.2	Изменение приоритета посетителя .....	6
2.3	Изменение конфигурации очереди .....	6
3	Закрытие дня .....	8
4	On-line контроль .....	8
5	Отчеты .....	9
5.1	Отчет по услугам .....	9
5.2	Отчет по операторам .....	10
5.3	История талона.....	12
6	Запись в очередь .....	13

## **1 Введение**

### **1.1 Назначение документа**

Настоящий документ описывает порядок управления электронной очередью.

### **1.2 Область действия документа**

Документ предназначен для администратора системы «СУО Кортёж» и руководителя электронной очереди.

### **1.3 Аббревиатуры и сокращения**

<b>Аббревиатура</b>	<b>Расшифровка</b>
СУО	Система управления очередью

## 2 Текущее обслуживание посетителей

### 2.1 Просмотр статистики

Для просмотра и контроля текущего состояния очереди выберите пункт меню **Статистика**. Откроется форма:

Пульт администратора [4.8.28138] Пользователь: Администратор

Всего обслуживается в очередях: 0      Состояние принтера: Ошибка!      Последнее закрытие дня: 25.06.2014 11:43:42

**Сведения об очередях**

Очередь	Текущая запись (чел.)	Длит. ожида...	Предварит. запись (...)	Длит. ожида...
A - Паспорт	1	2 мин.	0	0 мин.
B - Консультация	0	0 мин.	0	0 мин.
C - Виза	1	2 мин.	0	0 мин.
K - Касса	0	0 мин.	0	0 мин.

**Сведения об операторах**

Оператор	Окно	Очередь	Время работы	Ср. время о...	Обслуж...	Отложе...	Пропущ...
Иванов	Окно 1	C - Виза	1 мин.	0 мин.	0 чел.	0 чел.	0 чел.

**Сведения о посетителях**

Тип	Кол-во посетителей в очер...	Кол-во обслуженных посет...	Кол-во пропущенных посет...
Обычные пользователи	2	0	0
Предварительная запись	0	0	0
VIP запись	0	0	0

**Рисунок 1. Форма статистики**

В блоке **Сведения об очередях** отображается список действующих очередей. По каждой очереди выводится актуальная информация по количеству человек в очереди по предварительной записи и по текущей записи. Также выводится информация по среднему времени ожидания в очереди. Если какой-либо из параметров превышает пороговое значение, установленное в «Панель настроек» - «Настройки пульта администратора» тогда он выделяется красным цветом.

В блоке **Сведения по операторам** выводится список операторов, у которых запущен **Пульт оператора**. По каждому оператору выводится актуальная информация по среднему времени обслуживания, общему времени обслуживания, количеству обслуженных посетителей, очереди и окну обслуживания. Если оператор находится в процессе обслуживания, тогда он подсвечен зеленым цветом; если оператор ничем не занят более установленного («Панель настроек» - «Настройки пульта администратора») порогового

значения, тогда он подсвечен красным цветом; если оператор ничем не занят более установленного порогового значения, тогда он подсвечен желтым цветом.

В блоке **Сведения о посетителях** выводится список приоритетов зарегистрированных посетителей. По каждому приоритету выводится количество посетителей в очереди, кол-во обслуженных посетителей, кол-во пропущенных посетителей.

**Состояние принтера** – текущее состояние принтера терминала. Если состояние Ошибка! – квитанции не выдается.

## 2.2 Изменение приоритета посетителя

При необходимости можно перераспределить посетителей в очереди, изменив их приоритет. Для этого в форме статистики щелкните левой кнопкой мыши по наименованию очереди в блоке **Сведения об очередях**. При этом откроется форма:

Номер	Услуга	Приоритет	Предв. запись	Статус записи
A00125061144	Подача документов на визу	1		Выдача талона
A00225061147	Подача документов на визу	1		Выдача талона
A00325061152	Подача документов на визу	1		Выдача талона

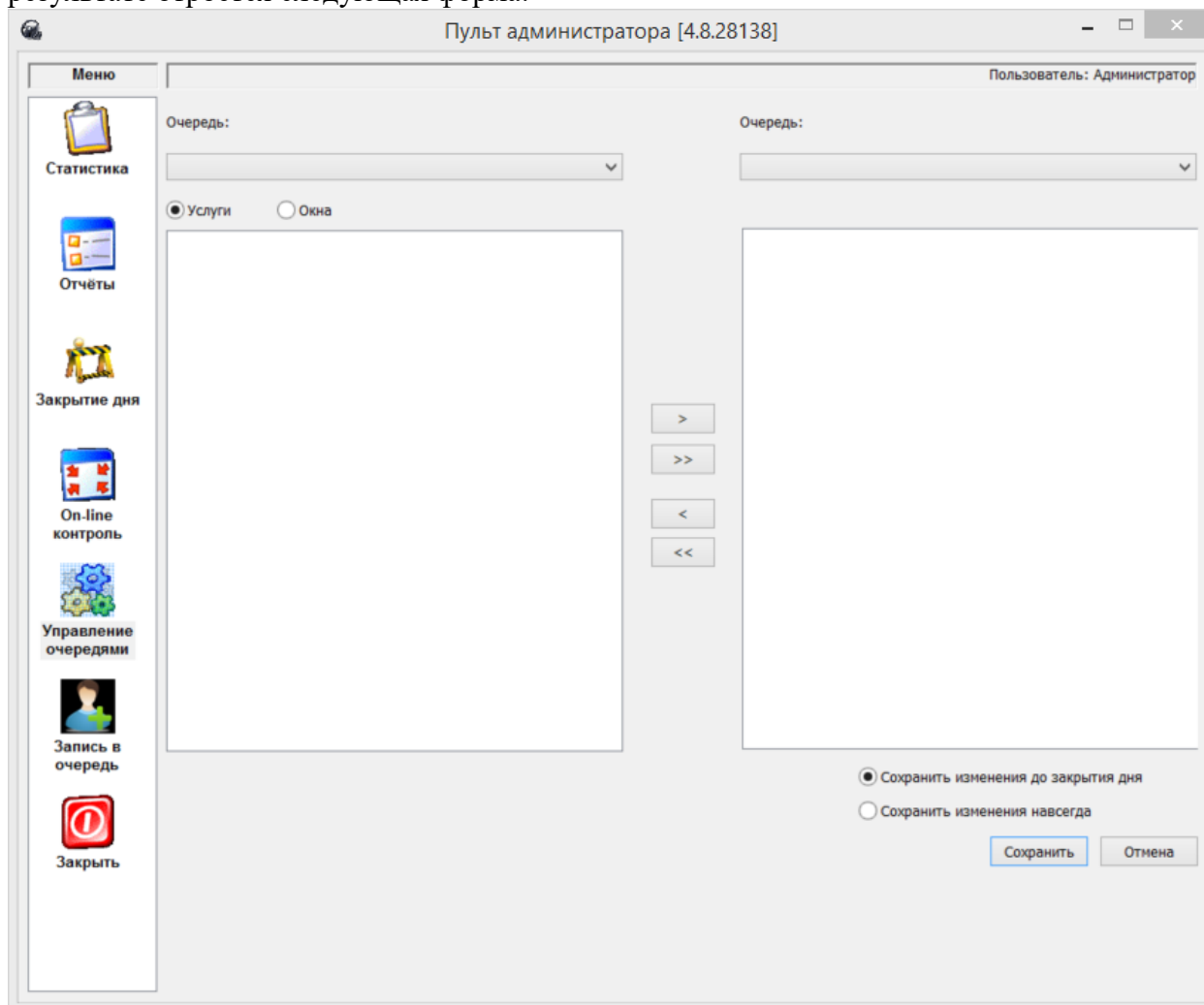
Рисунок 2. Форма изменения приоритета посетителей

Найдите нужного посетителя и измените значение в столбце **Приоритет** на более высокое и нажмите кнопку **Сохранить**. При этом посетитель переместится в очереди в соответствии с выбранным приоритетом. Чем выше значение коэффициента, тем выше приоритет.

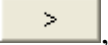
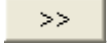
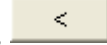
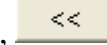
## 2.3 Изменение конфигурации очереди

Если в процессе обслуживания в одной из очередей накапливается большое количество посетителей, тогда для разгрузки операторов возможно изменить конфигурацию данной

очереди. Для этого выберите пункт меню **Настройки -> Конфигурация очереди**. В результате откроется следующая форма:



**Рисунок 3. Форма управления очередями**

Изменить конфигурацию можно с помощью перераспределения услуг или операторов в очередях. Выберите из одного выпадающего списка очередь, в которой возникли проблемы, из другого выпадающего списка очередь с лучшей пропускной способностью. Далее выберите или параметр **Услуги** – если хотите перераспределить услуги в очередях, или параметр **Окна** – если хотите добавить или убрать лишних операторов, обслуживающих очередь. В результате в нижерасположенном окне отобразится список, принадлежащих очереди услуг или операторов(зависит от выбранного параметра). Далее с помощью кнопок , , ,  перераспределите услуги/окна по выбранным очередям.

Сделанные изменения можно сохранить до закрытия дня – если вы хотите быстро обслужить образовавшуюся очередь. Для этого выберите параметр **Сохранить изменения до закрытия дня**. Или сохранить изменения навсегда – если изменения носят не временный, а постоянный характер. Для этого выберите параметр **Сохранить изменения навсегда**.

Для окончательного сохранения изменений нажмите кнопку **Сохранить**.

### 3 Заккрытие дня

Во избежание накопления записей на обслуживание, которых не успели обслужить, необходимо каждый день удалять оставшиеся записи. Для этого в конце рабочего дня выберите пункт меню **Заккрытие дня**. При этом будут удалены только записи на текущий день. Предварительная запись на будущий период будет сохранена.

### 4 On-line контроль

Иногда бывает необходимо постоянно отслеживать текущее состояние очереди и в то же время выполнять другую работу. Для этого разработана краткая форма статистики, которая показывает основные параметры очереди в on-line режиме и позволяет работать в других программах за счет своей компактности. Для отображения краткой формы выберите пункт меню **On-line контроль**. При этом в правом нижнем углу экрана монитора появится форма, которая всегда будет расположена поверх всех окон:

Очередь	Операторы	Ср. время обслуживания	Всего в очереди	Успеваем обслужить	Не успеваем обслужить	Состояние	Стоп
Паспорт (А)	0	30 мин.	3	0	3	Красный индикатор	<input type="checkbox"/>
Консультация (В)	0	30 мин.	0	0	0	Серый индикатор	<input type="checkbox"/>
Виза (С)	1	30 мин.	1	1	0	Зеленый индикатор	<input type="checkbox"/>
Касса (К)	0	30 мин.	0	0	0	Серый индикатор	<input type="checkbox"/>

Рисунок 4. Краткая форма статистики

На форме отображаются следующие параметры:

- Очередь – отображаются созданные на сервере очереди
- Операторы – отображается количество работающих в данный момент операторов в каждой очереди.
- Среднее время обслуживания – отображается среднее время обслуживания в каждой очереди.
- Всего в очереди – отображается текущее количество человек в очередях.
- Успеваем обслужить – отображается количество посетителей которых на данный момент успевают обслужить операторы.
- Не успеваем обслужить - отображается количество посетителей, которых при текущей скорости обслуживания не успеют обслужить до конца действия услуги.
- Состояние – если хотя бы один из выше перечисленных параметров превышает пороговое значение, заданное в настройках программы, тогда индикатор окрашивается в красный цвет, иначе индикатор окрашен в зеленый цвет.
- Стоп – чекбокс позволяющий заблокировать регистрацию посетителей по всем услугам данной очереди.

Для перехода к расширенной форме статистики нажмите кнопку **Главная форма**.



## 5 Отчеты

### 5.1 Отчет по услугам

Отчет по услугам используется для отслеживания статистики по каждой услуге. Для формирования отчета выберите пункт меню **Отчеты -> Отчет по услугам**. Откроется форма:

Пульт администратора [4.8.28138] Пользователь: Администратор

Отчёт по услугам

Период с: 25.06.2014 0:00:00 По: 25.06.2014 18:18:18

Доступные услуги:

- Поддача документов на визу
- Оформление документов
- Касса

Выбранные:

- Поддача документов на паспорт

Просмотр Печать Отмена

**Рисунок 5. Параметры отчета по услугам**

Выберите период, за который необходимо сформировать отчет. По умолчанию задан период с начала текущего дня по текущий момент.

Выберите услуги, по которым будет сформирован отчет.

При нажатии на кнопку **Печать** отчет без предварительного просмотра будет отправлен на печать.

При нажатии на кнопку **Просмотр** будет сформирован отчет в формате Excel:

ОТЧЁТ ПО УСЛУГАМ		
Период С: 2010.01.01 00:00:00 По: 2010.05.05 11:27:32		
Услуга	Кол-во посетителей	Сред. время обслуживания, мин
Группа 11: Услуга 1	54	04:35
Группа 12: Услуга 2	45	02:14
Группа 21: Услуга 3	15	06:46
Группа 22: Услуга 4	39	01:58
<b>ИТОГО</b>	<b>153</b>	<b>3:83</b>

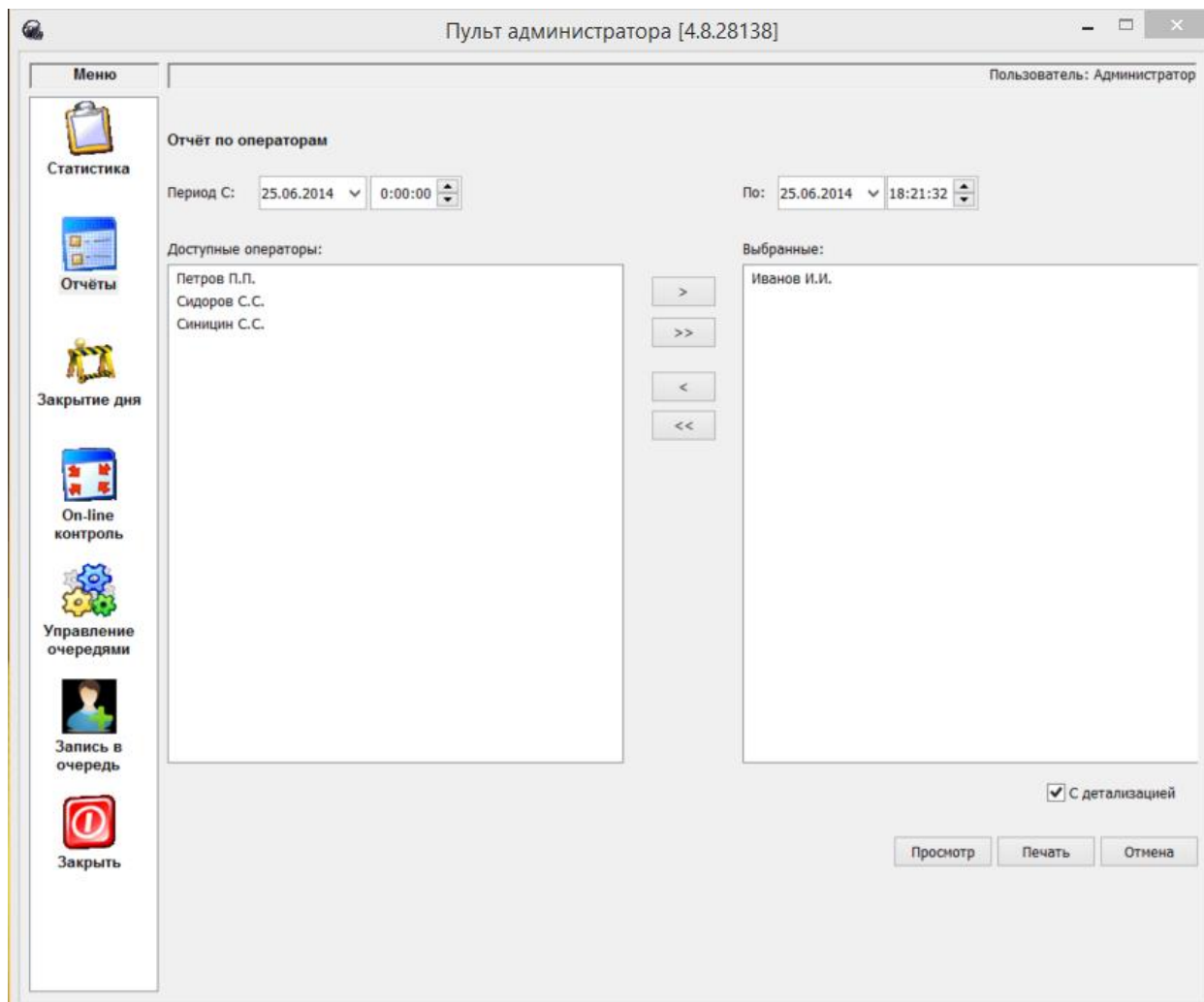
**Рисунок 6. Отчет по услугам**

В отчете показываются следующие данные:

- Услуга – список выбранных услуг.
- Кол-во посетителей – количество посетителей, обслуженных по данной услуге за выбранный период.
- Сред. время обслуживания, мин – среднее время обслуживания по данной услуге.

## **5.2 Отчет по операторам**

Отчет по операторам используется для отслеживания статистики по каждому оператору. Для формирования отчета выберите пункт меню **Отчеты -> Отчет по операторам**. Откроется форма:



**Рисунок 1. Параметры отчета по операторам**

Выберите период, за который необходимо сформировать отчет. По умолчанию задан период с начала текущего дня по текущий момент.

Выберите операторов, по которым будет сформирован отчет.

При выборе параметра **С детализацией** в отчете будет отображаться более детальная информация вплоть до номеров выданных талонов.

При нажатии на кнопку **Печать** отчет без предварительного просмотра будет отправлен на печать.

При нажатии на кнопку **Просмотр** будет сформирован отчет в формате Excel:

<b>ОТЧЁТ ПО ОПЕРАТОРАМ БЕЗ ДЕТАЛИЗАЦИИ</b>				
<b>Период С: 2010.01.05 00:00:00 По: 2010.05.05 15:27:53</b>				
<b>Оператор</b>	<b>Услуга</b>	<b>Кол-во посет-й</b>	<b>Сред. время ожидания, мин.</b>	<b>Сред. длит-ть обл-ния, мин.</b>
Иванова И.С.	Оформление договора	3	4:00	5:14
	Получение sim-карты	3	4:56	3:24
<b>ИТОГО:</b>		<b>6</b>	<b>4:28</b>	<b>4:19</b>
Петрова А.В.	Оформление кредита	2	14	15:12
<b>ИТОГО:</b>		<b>2</b>	<b>14</b>	<b>15:12</b>

**Рисунок.8 Отчет без детализации**

В отчете без детализации показываются следующие данные:

- Оператор – список выбранных операторов.
- Услуга – список услуг, предоставляемых конкретным оператором.
- Кол-во посетителей – количество посетителей, обслуженных по данной услуге за выбранный период.
- Сред. время ожидания, мин. – среднее время ожидания по каждой услуге.
- Сред. длит-ть обсл-ния, мин – среднее время обслуживания по каждой услуге.

**ОТЧЁТ ПО ОПЕРАТОРАМ С ДЕТАЛИЗАЦИЕЙ**

Период С: 2010.01.05 00:00:00 По: 2010.05.05 15:27:53

Оператор	Услуга	№ талона	Длит-ть ожидания, мин.	Длит-ть обсл-ния, мин.
Иванова И.С.	Оформление договора	С012 - 100620091045		4:12
		С025 - 100620091045		3:03
		С034 - 100620091045		5:00
ИТОГО:		3		4:05
	Получение sim-карты	В002 - 100620091045		3:04
		В100 - 100620091045		4,46
		В050 - 100620091045		2:04
ИТОГО:		3		3:16
<b>ИТОГО:</b>		<b>6</b>		<b>3:06</b>
Петрова А.В.	Оформление кредита	А046 - 100620091045		15:45
		А057 - 100620091045		13:25
ИТОГО:		2		14:30

**Рисунок 2. Отчет с детализацией**

В отчете без детализации показываются следующие данные:

- Оператор – список выбранных операторов.
- Услуга – список услуг, предоставляемых конкретным оператором.
- № талона – список талонов, по которым производилось обслуживание по данной услуге за выбранный период.
- Сред. время ожидания, мин. – среднее время ожидания по каждой услуге.
- Сред. длит-ть обсл-ния, мин – среднее время обслуживания по каждой услуге.

### 5.3 История талона

Отчет **История талона** используется для отслеживания хронологии событий по конкретному талону.

Для формирования отчета выберите пункт меню **Отчеты -> История талона**. В открывшейся форме введите номер интересующего вас талона и нажмите кнопку **Найти**. В результате выведется хронология событий по искомому талону:

**История обслуживания посетителя**

Поиск

Номер талона:

Результат поиска

Дата и время	Событие	Оператор	Комментарий	Услуга
05.05.2010 13:21:11	Выдача талона			Услуга 2
05.05.2010 16:02:42	Начало работы с посетителем	Фокина Н.В.		Услуга 2
05.05.2010 16:03:23	Работа с посетителем отложена	Фокина Н.В.	проверка док-тов	Услуга 2
05.05.2010 16:06:51	Начало работы с посетителем	Фокина Н.В.		Услуга 2

**Рисунок 3. Отчет «История талона»**

В отчете показываются следующие данные:

- Дата и время – дата и время совершения события.
- Событие – описание выполненного действия.
- Оператор – оператор, совершивший действие.
- Комментарий – комментарий, введенный при совершении действия.
- Услуга – услуга, по которой производилось обслуживание.

## 6 Запись в очередь

Функция записи в очередь предоставляет администратору возможность:

- регистрировать посетителей в очереди с заданными параметрами;
- формировать талоны предварительной записи с заданными параметрами.

Для регистрации посетителей выберите пункт меню **Запись в очередь**. Откроется форма:

Запись в очередь [4.8.28138]

Проверять доступность

Услуга:

Время регистрации:

Приоритет:

Принтер:

Время регистрации	Uid

**Рисунок 4. Запись в очередь**

На форме отображаются следующие параметры:

- Проверять доступность – **ВКЛ**ючение данного параметра означает, что при регистрации посетителя будет осуществляться проверка доступности данной

услуги в расписании, учитываются прочие выставленные ограничения. Режим дублирует функционал регистрации посетителя на терминале. **ВЫКЛ**ючение данного режима позволит осуществить регистрацию посетителя в очереди без всяких проверок.

- Услуга – список услуг, на которые можно зарегистрировать посетителя.
- Время регистрации – позволяет задать дату и время регистрации посетителя. Стоит учитывать, что для посетителей с одинаковым приоритетом, чем раньше время регистрации, тем ближе его место в очереди (исключение: Предварительная запись, если посетитель по предварительной записи регистрируется на терминале после своего времени записи, система будет считать его опоздавшим, отдавая приоритет посетителям пришедшим вовремя).
- Приоритет – список доступных приоритетов посетителей: Обычные посетители, Предварительная запись, VIP запись.
  - Для регистрации в текущую очередь в зависимости от приоритета нужно использовать приоритеты: Обычные посетители и VIP запись.
  - Для выдачи талона предварительной записи необходимо использовать приоритет Предварительная запись. При выборе данного параметра откроется форма:

Время регистрации	Uid
-------------------	-----

Рисунок 12. Запись в очередь. Предварительная запись.

- Код объекта – параметр предназначен для идентификации талона на терминале. По умолчанию его значение соответствует значению введенному в ПО «Панель настроек» - «Предварительная запись» при конфигурировании очереди. Если данные будут различаться, в регистрация полученного кода на терминале будет отказано.
- Месяц и год рождения – параметр предназначен для идентификации посетителя для которого выдается талон предварительной записи по его месяцу и дате рождения. При регистрации талона предварительной записи на терминале, введенное значение будет отображаться при вызове данного посетителя на пультах оператора (аппаратном и программном), что позволит защититься от перепродажи данных талонов.
-