

**Система управления очередью «Кортеж».
Руководство пользователя.
Программный пульт оператора.**

Содержание

1	Введение	3
1.1	Назначение документа	3
1.2	Область действия документа.....	3
1.3	Аббревиатуры и сокращения	3
2	Начало работы.....	4
2.1	Запуск приложения «Пульт оператора».....	4
2.2	Возможные ошибки при входе	4
3	Общее описание интерфейса СПО «Пульт оператора»	7
4	Работа с приложением	8
4.1	Новый посетитель	8
4.2	Вызов посетителя из основной очереди.....	8
4.3	Вызов посетителя из списка.....	8
4.4	Вызов посетителя по номеру	9
4.5	Повторный вызов посетителя	9
4.6	Начало работы с посетителем	10
4.7	Отложить вызванного посетителя	11
4.8	Пропустить посетителя.....	11
4.9	Перенаправление посетителя.....	11
4.10	Перемещение посетителя из очереди в очередь без вызова.....	11
4.11	Удаление посетителя.....	12
4.12	Завершение работы с посетителем	12
4.13	Смена оператора	12
4.14	Смена основной очереди	12
5	Завершение работы.....	13

1 Введение

1.1 Назначение документа

Настоящий документ описывает порядок действий оператора, осуществляющего непосредственное обслуживание посетителей в рамках системы управления очередью «Кортеж».

1.2 Область действия документа

Документ предназначен для пользователей приложения «Пульт оператора», разработанного как часть системы управления очередью.

1.3 Аббревиатуры и сокращения

Аббревиатура	Расшифровка
БД	База данных
СПО	Специальное программное обеспечение
СУО	Система управления очередью

2 Начало работы

2.1 Запуск приложения «Пульт оператора»

Для запуска приложения необходимо в меню «Пуск» - «Все программы» - «СУО «Кортеж» выбрать следующую пиктограмму:

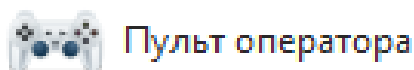


Рис. 1 Пиктограмма запуска ПО

При нажатии откроется окно входа в систему:

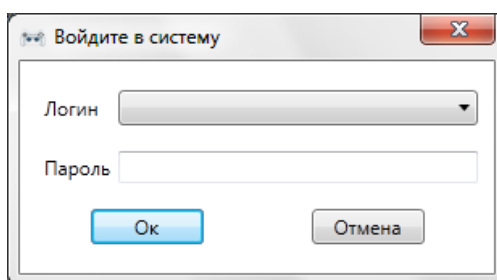


Рис. 2 Окно «Вход в систему»

- поле «Логин»: необходимо из выпадающего списка выбрать свой логин, получить который Вы можете у администратора системы;
- поле «Пароль»: следует указать пароль, соответствующий выбранному логину (узнать у администратора системы, по умолчанию 123).

После того как Вы указали свой логин и пароль, следует нажать кнопку «ОК». Нажатие кнопки «Отмена» приведет к закрытию приложения.

2.2 Возможные ошибки при входе

1. Рабочее место не зарегистрировано на Сервере СУО:

Если рабочее место на котором запускает СПО «Пульт оператора» не зарегистрировано на Сервере СУО, то при попытке запуска приложения выдается сообщение:

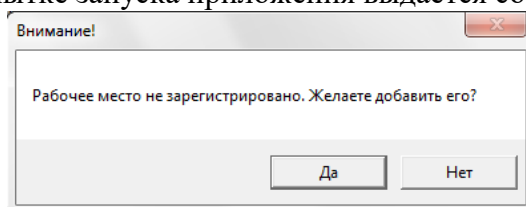


Рис. 3 Сообщение о том, что на рабочей станции не установлен СПО «Пульт оператора»

В данной ситуации следует обратиться к администратору системы, при необходимости он сможет, используя свои права, зарегистрировать данное рабочее место в системе и оно будет доступно для работы.

2. Приложению пульт оператора не удалось получить ответ от сервера.

Если компьютер, на котором установлена серверная часть СУО, не доступен, либо на нем не запущена служба «СУО «Кортеж», то при попытке запуска приложения будет выдаваться сообщение: **«Не удалось получить ответ от сервера!»**

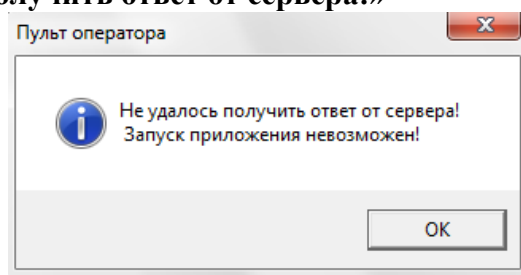


Рис. 4 Сообщение о том, что у рабочей станции нет связи с сервером.

В данной ситуации следует обратиться к администратору системы.

3. Был введен неправильный пароль.

Если оператор ввел пароль, не соответствующий выбранному логину, будет выдаваться соответствующее сообщение: **«Неправильный пароль»**

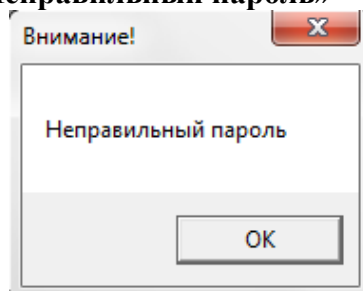


Рис. 5 Сообщение о том, что был введен неправильный пароль.

В данной ситуации следует убедиться, что вы выбрали правильный логин оператора и повторно ввести соответствующий ему пароль. Если и последующие попытки входа в систему не дали результата, нужно обратиться к администратору системы за получением нового пароля.

4. Выбранная учетная запись оператора заблокирована администратором.

Администратор системы может запретить доступ оператору к работе в системе. Если при входе был выбран логин такого пользователя, тогда при входе на пульт оператора выдается сообщение: **«Оператор заблокирован»:**

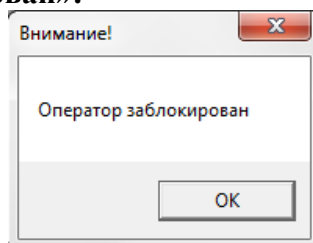
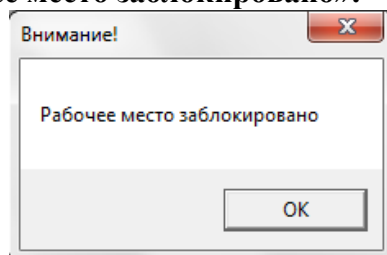


Рис. 6 Сообщение о том, что учетная запись оператора заблокирована.

В данной ситуации следует обратиться к администратору системы.

5. Заблокировано рабочее место:

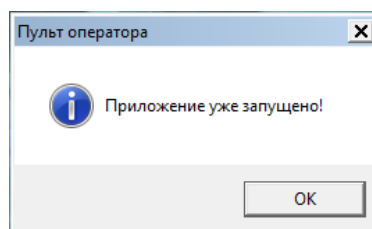
Администратор системы может также запретить работу на определенном рабочем месте. В таком случае при попытке запуска СПО «Пульт оператора» на этом рабочем месте будет выдаваться сообщение: **«Рабочее место заблокировано»:**



В данной ситуации следует обратиться к администратору системы.

6. Запущено несколько ПО:

На одной рабочей станции может быть запущено только одно приложение СПО «Пульт оператора». При попытке запуска нескольких СПО выдается сообщение: **«Приложение уже запущено».**



7. Некорректные запросы к БД:

Если в процессе запуска СПО «Пульт оператора» системой были сделаны некорректные запросы в БД, тогда могут выдаваться сообщения следующего содержания:

- **«Не удалось получить список пользователей»;**
- **«Не удалось проверить права пользователя на доступ к рабочей станции»;**
- **«Не удалось загрузить конфигурационные данные»;**
- **«Не удалось получить информацию о рабочей станции».**

В данной ситуации следует обратиться к администратору системы.

8. Отсутствует связь с БД:

Если во время запуска приложения отсутствует связь с БД, тогда выдается сообщение: **«Отсутствует связь с базой данных!»**

В данной ситуации следует обратиться к администратору системы.

3 Общее описание интерфейса СПО «Пульт оператора»

После корректного входа в систему открывается главное рабочее окно. Назначение его основных элементов приведено на схеме ниже:

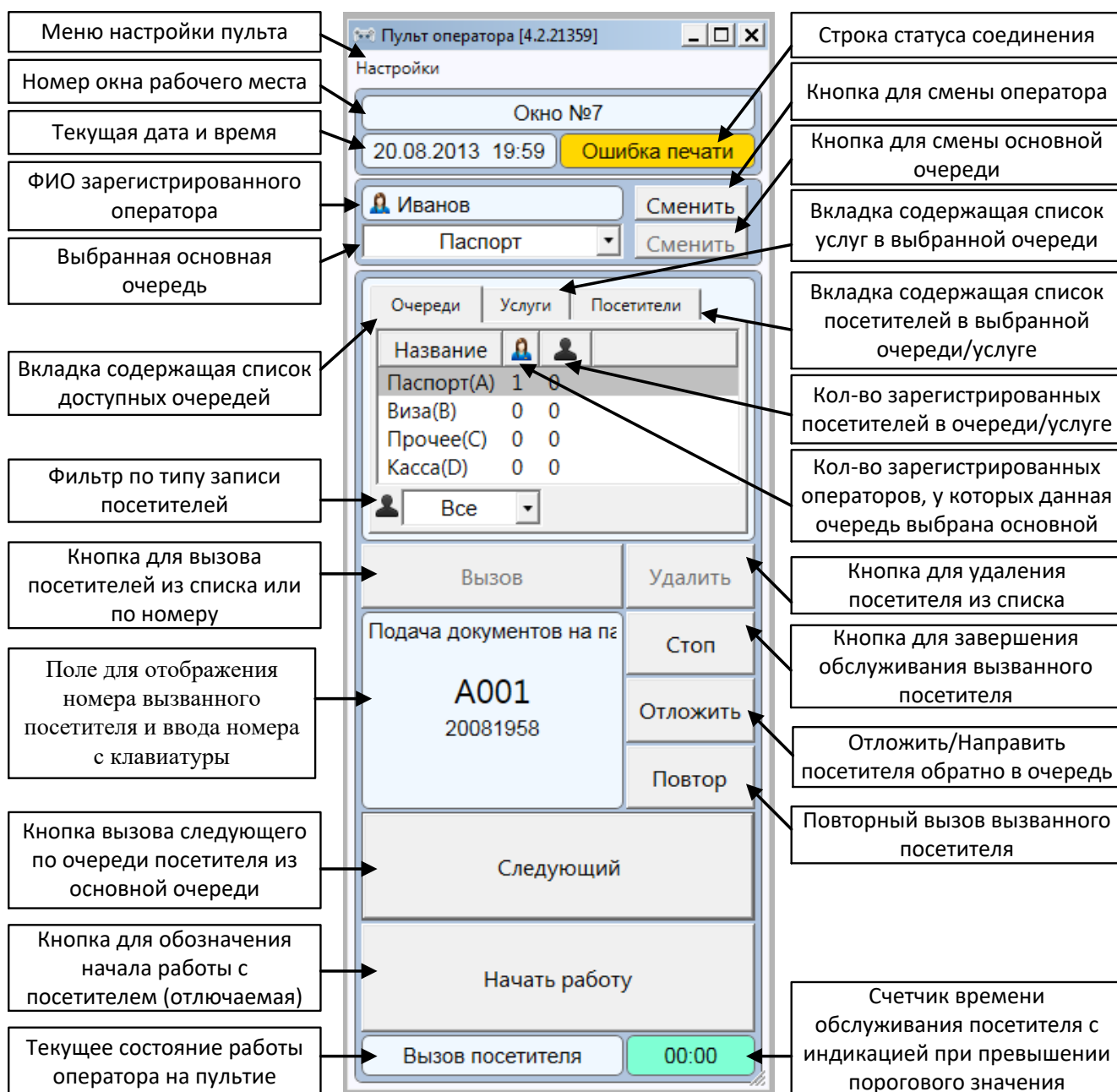


Рис. 4 Главное рабочее окно СПО «Пульт оператора»

4 Работа с приложением

Рассмотрим подробнее ситуации, возникающие при работе с СПО «Пульт оператора».

4.1 Новый посетитель

За каждым оператором системы закреплена одна основная очередь, за которой, в свою очередь, закреплён определённый список услуг (настраивается администратором системы). Информация именно об этой очереди отображается в главном рабочем окне ПО: название, количество посетителей (см. Рис. 4)

Посетители, выбрав на терминале услугу из этого списка, попадают в соответствующую очередь. Появление нового посетителя в очереди сопровождается миганием окна в Панели задач.



Рис. 5 Мигание окна в Панели задач

Если в очереди уже есть посетители, то о появлении в ней нового посетителя никак не сигнализируется.

4.2 Вызов посетителя из основной очереди

Для вызова следующего посетителя из основной очереди служит кнопка «Следующий». При нажатии на неё, в поле «Вызванный посетитель» появляется номер очереди вызванного посетителя, указывается услуга по которой посетитель регистрировался, пульт переходит в состояние «Вызов посетителя» (см. Рис. 6):

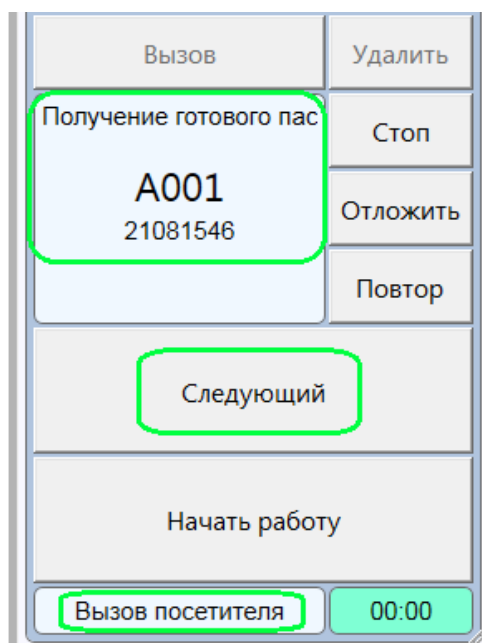


Рис. 6 Вызов посетителя на пульте

4.3 Вызов посетителя из списка

Настройками системы оператору может быть разрешено вызывать посетителей не только из своей основной, но и из других доступных ему очередей. Для этого необходимо в состоянии

пульта «Свободен» перейти во вкладку «Очереди» или «Услуги», выбрать очередь или услугу из которой планируется вызов посетителя. В открывшейся вкладке «Посетители», выбрать номер посетителя, который необходимо вызвать, и нажать кнопку «Вызов».

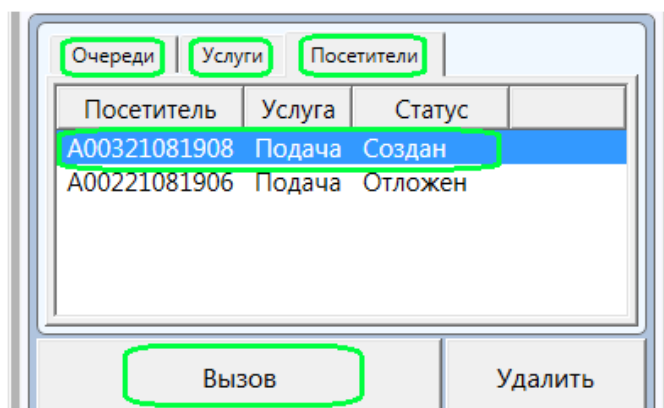


Рис. 7 Вызов посетителя из списка

Примечание

Во вкладке «Посетители», отображаются данные:

- столбце «Посетитель» указываются полные идентификаторы посетителей.

Например, номер A00321081908, состоит из четырех частей:

- Идентификатор очереди – А;
- Порядковый номер посетителя в очереди – 003;
- Дата получения талона – 2108 (21 августа);
- Время получения талона – 1908 (19:08).

- столбце «Услуга» указывается присвоенная посетителю услуга;

- столбце «Статус» указывается предыдущее действие с посетителем в очереди:

- Создан – новый посетитель, еще не вызывался;
- Отложен – был вызван, с ним не была начата работа, оператор отложил его обратно в очередь;
- Перенаправлен – был вызван, с ним началась работа, оператор перенаправил его в другую очередь;
- Перемещен – оператор не вызывая посетителя переместил его в другую очередь.

4.4 Вызов посетителя по номеру

Для вызова посетителя по номеру, необходимо в состоянии пульта «Свободен», нажать двойным кликом в поле вызова посетителя.

В центре поля появится строка, в которую нужно ввести короткий четырехзначный номер посетителя в формате «A001», где первая буква очереди (лат.) и 3 цифры.

Затем нажать кнопку «Вызов».

4.5 Повторный вызов посетителя

Кнопка «Повтор» позволяет оператору осуществить повторный вызов уже вызванного посетителя. При ее нажатии повторится звуковое оповещение посетителя. На табло вызванный номер посетителя начнет повторно мигать, на главном табло номер поднимется на верхнюю строчку.

Кнопка «Повтор» становится доступна, когда на пульте уже вызван посетитель. Этому соответствует состояние пульта: «Вызов посетителя» и «Обслуживание посетителя». Во всех остальных состояниях кнопка «Повтор» недоступна.

4.6 Начало работы с посетителем

Подошедший к оператору посетитель предъявляет талон, полученный на терминале (см. Рис. 8)

Номер Вашей очереди:
A004
Услуга:
Подача документов на паспорт
Перед Вами: 2 человек
19:25 21.08.2013
Режим: 09:00 - 22:00
Обед: 13:00 - 14:00

Рис. 8 Талон посетителя

Если идентификатор посетителя на талоне совпадает с идентификатором в поле «Вызванный посетитель» с ним можно начать работу. Для этого служит кнопка «Начать работу». По нажатию на неё, на пульте строка состояния переходит в режим «Обслуживание посетителя». Начинает идти отсчет времени обслуживания посетителя. При превышении указанного в настройках среднего времени обслуживания посетителя в этой очереди, индикация в поле счетчика меняется с зеленого на красный (см. Рис. 9).

Вызов	Удалить
Подача документов на паспорт	Стоп
A002 21081906	Направить
	Повтор
Следующий	
Начать работу	
Обслуживание посетителя	05:12

Рис. 9 Обслуживание посетителя

4.7 Отложить вызванного посетителя

Вызванного посетителя, с которым еще не началась работа, можно отложить обратно в его очередь, кнопкой «Отложить». По нажатию на кнопку, посетитель будет возвращен обратно в очередь и будет недоступен для вызова кнопкой «Следующий» в течении времени заданного в настройках для отложенных посетителей. При необходимости осуществить вызов отложенного посетителя до окончания времени откладывания, нужно вызвать его, выбрав из списка посетителей в очереди либо осуществить вызов данного посетителя по его четырехзначному номеру.

4.8 Пропустить посетителя

В системе имеется возможность пропустить посетителя.

Например, если вызванный посетитель долгое время не подходит к оператору, не реагирует на повторные вызовы, то нажатие на кнопку «Следующий» (вызов следующего из основной очереди) или «Вызов» (вызов конкретного посетителя или следующего не из основной очереди) приведет к появлению сообщения:

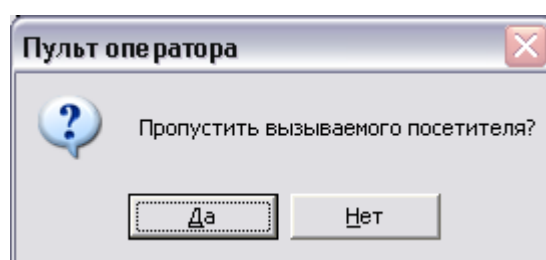


Рис. 10 Предложение пропустить посетителя

Если выбрано «Да», то посетитель будет исключён из очереди.

При необходимости пропущенного посетителя можно вызвать по его четырехзначному номеру.

Если выбрано «Нет», то система возвращается в состояние ожидания посетителя.

4.9 Перенаправление посетителя

Если в ходе работы с посетителем выяснилось, что им была неправильно выбрана услуга при получении талона на терминале, имеется возможность перенаправить его в другую очередь. Для этого служит кнопка «Направить». По нажатии на неё во вкладке «Очереди» нужно выбрать очередь в которую планируете перенаправить посетителя, во вкладке «Услуги» выбрать услугу для перенаправления и нажать «ОК».

4.10 Перемещение посетителя из очереди в очередь без вызова

При необходимости перемещения посетителя из очереди в очередь без его вызова нужно в состоянии пульта «Свободен», во вкладке «Очереди» или «Услуги» выбрать ту очередь или услугу, в которой находится номер посетителя который вы планируете перенести в другую очередь. В открывшемся списке посетителей, выбрать нужный для перемещения номер и нажать на кнопку «Направить». По нажатии на неё во вкладке «Очереди» нужно выбрать очередь в

которую планируете перемещение посетителя, во вкладке «Услуги» выбрать услугу для перемещения и нажать «ОК».

4.11 Удаление посетителя

Для удаления номера посетителя из очереди нужно в состоянии пульта «Свободен», во вкладке «Очереди» или «Услуги» выбрать ту очередь или услугу из которой планируется удаление посетителя. В открывшемся списке посетителей, выбрать нужный для удаления номер и нажать на кнопку «Удалить». Номер посетителя будет исключен из очереди.

При необходимости удаленный номер посетителя можно вызвать по его четырехзначному номеру.

4.12 Завершение работы с посетителем

Для завершения работы с посетителем следует нажать кнопку «Стоп».

Также разрешено регистрировать окончание работы с посетителем нажатием кнопки «Следующий». В этом случае после завершения работы с посетителем будет вызван следующий из основной очереди.

4.13 Смена оператора

Для смены оператора СПО «Пульт оператора» служит кнопка «Сменить», расположенная напротив поля с именем активного оператора. По нажатии на неё откроется окно входа в систему (см. Рис. 2). Дальнейшие действия описаны в разделе 2 выше.

4.14 Смена основной очереди

Если настройками системы, оператору разрешено сменить основную очередь, то для выполнения этого действия нужно в поле с названием основной очереди, нажать на стрелку вниз, из выпадающего списка доступных оператору очередей, выбрать нужную для работы очередь и нажать на кнопку «Сменить», расположенную напротив данного поля.

5 Завершение работы

Завершить работу с СПО «Пульт оператора» можно:

1. Нажатием на крестик в правом верхнем углу рабочего окна.
2. Выбрать пункт «Выход» в меню «Настройки»

Это приводит к появлению сообщения

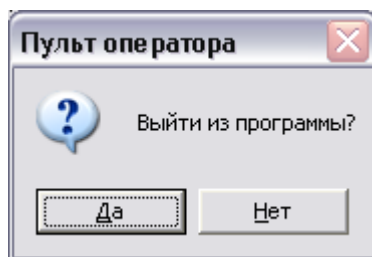


Рис. 11 Выход из системы

Если выбрано «Да», то приложение будет закрыто.

Если выбрано «Нет», то приложение вернется в предыдущее состояние.